



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA DE FLUJO
DE MERCANCÍA DE LA EMPRESA
INVERSIONES ZONA NET C.A.**

Autor: Norka K. Montenegro B.

Urb. Yuma II, calle No. 3 Municipio San Diego
Teléfono (0241) 8714240 (Máster) – Fax (0241) 87123



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE FLUJO DE MERCANCÍA
DE LA EMPRESA INVERSIONES ZONA NET C.A.**
Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Contador Público

Autor: Norka K. Montenegro B.
Tutor(a): Lcda. Claribel Mieres B.



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

ACTA N° 00068-1-2018
San Diego, 25 de Julio del 2018.

Ciudadana
Norka Katherine Montenegro Barragán C.I.19.514.441
Cumpló con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: “Lineamientos de control interno en el area de flujo de mercancia de la Empresa Inversiones Zona Net C.A.” como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría publica.
Sin otro particular, se suscribe de usted.
Atentamente,


Dra. Celkys Suárez Montoya Decana de la Facultad de Ciencias Sociales
“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica”.

Agradecimientos

A Dios y la Madre Divina por darme la fortaleza y constancia para culminar la meta.

A mi madre magdalena que siempre ha sido el pilar fundamental de mi vida y siempre me ha motivado a culminar la carrera.

A mi padre que con su constancia, palabras y amor me orientaba a que todo lo que uno comienza siempre hay que culminarlo con constancia y perseverancia.

A mi esposo juan que Amo siempre me apoya incondicionalmente y está a mi lado dándome palabras de motivación y ayudándome.

A mi hija Valeria que siempre ha sido fuente de motivación para culminar mi carrera.

A mi suegra Ana y mi suegro Roberto que siempre es un apoyo incondicional en nuestras vidas con palabras de motivación.

A mis hermanos Dany y Francisco que siempre están incondicionalmente y que siempre fueron factor importante para culminar mi carrera.

A mi tutora que siempre me colaboro y ayudo en cada fase de la tesis. Le agradezco por compartir sus conocimientos.

Gracias por su apoyo.

INDICE GENERAL
CONTENIDO

	Pag.
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
 CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	4
Justificación de la investigación.....	5
Alcance de la investigación.....	5
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación.....	7
Bases teóricas.....	10
Definición de términos básicos.....	16
 CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de investigación.....	18
Diseño de la investigación	18
Fases de la investigación.....	19
 CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos referidos al flujo de mercancía.....	22
Fase II Evaluación de las debilidades de control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.....	35

Fase III Diseño de los lineamientos de control interno que permita la corrección de deficiencias en los procesos del flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.....	37
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Descripción de la propuesta.....	38
Objetivos de la propuesta.....	38
Justificación de la propuesta.....	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS	
Impresas.....	50
Electrónicas.....	51
ANEXOS	
Cuestionario.....	53

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS

	pp.
1 Normas de control interno en el área de inventarios de mercancía..	23
2 Registro de inventarios.....	24
3 Acondicionamiento del almacén.....	25
4 Verificación de documentos versus cantidades vendidas.....	26
5 Documentos debidamente firmados.....	27
6 Revisión periódica para eliminar mercancía obsoleta.....	28
7 Comparación de mercancía comprada y documentos respectivos.....	29
8 Supervisión del jefe de departamento de contabilidad.....	30
9 Sistema de identificación de inventarios.....	31
10 Lineamientos para actividades en el inventario.....	32
11 Cumplimiento de los lineamientos para el desarrollo de actividades en el área de inventarios.....	33
12 Segregación de funciones dentro del ares de almacén.....	34
13 Matriz FODA.....	36
14 Estrategias de control.....	41

ÍNDICE DE GRAFICO

GRAFICO

	pp.
1 Existen en la empresa normas de control interno en el área de inventarios de mercancía.....	23
2 El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios que detallan las cantidades, ubicación, mínimo, máximo y costos unitarios....	24
3 Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que faciliten los recuentos y brinden una protección adecuada del inventario de mercancía.....	25
4 Se comparan los totales de las cantidades facturadas con respecto a las cantidades despachadas.....	26
5 Todos los documentos elaborados por movimientos de existencia están firmado por la persona que entrega y por la que recibe.....	27
6 Considera que existen revisiones periódicas para eliminar los inventarios de mercancía obsoleta o de poco movimiento.....	28
7 Al momento de comprar la mercancía, se comparan las cantidades recibidas con las facturadas enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra.....	29
8 La toma física de inventarios es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad.....	30
9 Mantiene la empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que conservan en el stock.....	31
10 Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se deben mantener en el área de inventarios.....	32
11 Si existiesen dichos lineamientos expresados en el Ítem anterior, usted lo cumpliría a cabalidad.....	33
12 Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacenamiento.....	34

ÍNDICE DE FIGURA

FIGURA

1	Diagrama de flujo de mercancía.....	pp. 44
---	-------------------------------------	-----------



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

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FLUJO DE MERCANCÍA DE LA EMPRESA INVERSIONES ZONA NET C.A.

Autor:

Montenegro, Norka

Tutor:

Mieres, Claribel

Fecha: Febrero 2018

Resumen Informativo

La presente investigación tiene como finalidad proponer lineamientos de control interno en el área de flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A. Este estudio se realizó por la inquietud de la investigadora al observar la necesidad que tiene la empresa de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventario. Para extraer esa información se realizó un análisis en las operaciones e identificar las debilidades y fortalezas en el proceso, así como la evaluación de las oportunidades y amenazas. Luego se pudo observar que existe ineficiencia en los mecanismos de control, tanto de supervisión de la mercancía y sistemas, como en la documentación manejada por los trabajadores al realizar las actividades necesarias en el flujo de mercancía. El estudio asumió un proyecto factible. Debido a estas debilidades y otras que se mencionan en el trabajo se concluye que la empresa debe implementar lineamientos que le ayuden a mantener un control de sus actividades de inventario a fin de aumentar su eficiencia y seguridad.

Palabras clave: Lineamientos, Control Interno, Inventario.

INTRODUCCIÓN

Son muchas empresas que han logrado consolidarse en el mercado debido a su adecuado sistema de control interno y un constante seguimiento de los procesos adoptados por la administración de cada entidad para ayudar a alcanzar su objetivo de asegurar la dirección ordenada y eficiente de su negocio. Sin embargo, un problema grave al que se enfrentan algunas organizaciones es la ausencia de reglas para diferenciar sus sistemas. El presente proyecto de grado expone los aspectos relevantes del control interno que se deben cumplir en una empresa. Para esta investigación se tomó como referencia la empresa Inversiones Zona Net. C.A, que se dedica a la distribución de artículos de Computación y papelería en general, ubicada en Guacara Estado Carabobo, en la cual es indispensable contar con procesos de Control Interno.

La labor del Control Interno es considerada significativa por las herramientas que proporciona a la empresa para la evaluación de los medios de control ya existentes, la obtención de efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y para el cumplimiento de leyes y regulaciones que rigen a la organización. En este sentido el objetivo de esta investigación es proponer lineamientos de control interno en el flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

Cabe destacar que la presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: Capítulo I; el problema, el cual aborda el planteamiento del problema, que no es más que la situación actual de la investigación a realizar, también abarca los objetivos, tanto general como específicos, la formulación del problema y la justificación de la investigación, que se refiere a la importancia que reviste este capítulo.

El capítulo II; marco teórico; basado en los antecedentes de la investigación que son aquellos estudios, tesis realizadas por autores, donde se plantean una breve síntesis

conceptual de las investigaciones realizadas, bases teóricas; basándose en teorías que han desarrollado modelos y/o síntesis que soporten la investigación y definición de términos, donde dan una explicación de los conceptos más usados de la investigación.

El capítulo III; relativo al marco metodológico, presenta el tipo de investigación y su diseño; así como también los procedimientos planteados para obtener información y la manera como se realizará el análisis e interpretación de la información obtenida a través de los instrumentos diseñados.

El capítulo IV; se analizaron y describieron los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la empresa con fin de conocer cómo se maneja el proceso que mediante este estudio se aplicaran para logara un mejor funcionamiento dentro de la organización.

Capítulo V; se presenta la propuesta del progreso planteado, las conclusiones y recomendaciones desarrolladas en la investigación, que contienen las reflexiones alcanzadas con el estudio realizado. Por ultimo también se presentaran las referencias bibliográficas, que fueron pertinentes revisar para la realización del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Hoy en día y en cualquier parte del mundo las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son muy vulnerables y sufren más casos de irregularidades que las grandes empresas. En la totalidad de los fraudes se relacionan con la apropiación indebida de activos (hurto de mercancía). Esta situación se debe a varias razones, no contar con adecuados controles internos y no cumplir las normas mínimas de seguridad para reducir estos hurtos.

La ausencia de procedimientos adecuados ha ocasionado a la compañía consecuencias negativas, evidenciándose problemáticas en la toma física de inventario, donde surgieron diferencias al momento de conciliar la mercancía contada con el reporte emitido por el sistema, esto pudo haberse originado debido a la fuga de productos que presenta la empresa actualmente, esto en virtud a la falta de un sistema de seguridad que resguarde la mercancía.

Es por ello, que el manejo de información es de gran importancia, ya que través de la misma, se lograran tomar decisiones que ayuden a enfrentar cambios económicos y sociales que afectan de una u otra forma sus distintas funciones.

Para que la organización funcione de la mejor manera en los procesos contables y administrativos deben existir pilares fundamentales y estos procesos se entienden como normas, instrucciones o reglas que se utilizan para asentar las actividades u operaciones que realiza la empresa, al no aplicar adecuadamente estas funciones y sin una supervisión de las normas, son afectadas distintas áreas

de la empresa, entre ellas la de inventario que es rubro principal de la empresa ya que presenta la utilidad de la empresa.

El número de problemas identificados en las empresas de nuestro país, en relación a la gestión de los inventarios son considerables tales como, disponibilidad de espacio físico para almacenar, controles erróneos para el manejo de almacén, discrepancia entre las cantidades registradas en el sistema y el conteo físico a nivel de almacén, manejo inapropiado del inventario, hurto entre otras variables que conforman la situación problemática que las pequeñas y medias empresas (PYMES) enfrentan en Venezuela.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles deben ser los lineamientos de control interno en el área de flujo de mercancía de la Empresa Inversiones Zona Net C.A?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno en el área de flujo de mercancía en la empresa inversiones Zona Net C.A

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos referidos al flujo de mercancía llevados a cabo por la empresa Inversiones Zona Net C.A.
- Evaluar las debilidades de control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.

- Diseñar lineamientos de control interno que permita la corrección de deficiencias en los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

1.3 Justificación de la investigación

El control interno representa un pilar fundamental en la organización, que su correcta aplicación proporciona seguridad razonable sobre las operaciones que se desarrollan.

Para la empresa inversiones Zona Net C.A el inventario es el rubro principal; ya que de este depende los ingresos que obtenga la empresa ya que constituye uno de los activos con mayor valor en el estado de situación financiera, la cual será confiable solo si se aplica los controles adecuados que supervisen y verifiquen las operaciones relacionadas al inventario. En este sentido, este estudio cobra importancia, ya que permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y permitiendo el manejo eficiente de los productos que se encuentran almacenados y generando información confiable y reflejando la verdadera situación de la empresa y logrando el buen direccionamiento del registro de los productos, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas; por esta razón, la presente propuesta tiene como propósito beneficiar primordialmente a la empresa Inversiones Zona Net C.A, en cuanto puede apoyarse al momento de aplicar los procedimientos de Control Interno en el área de inventarios.

1.4 Alcance de la investigación

El alcance de este trabajo de grado, es proporcionar información necesaria a través de lineamientos de control interno adaptados a las necesidades no sólo a Inversiones Zona Net C.A., sino a otras empresas con características similares que

requieran de mejoras en sus procesos contables, específicamente en el área de inventarios siendo este último de gran importancia, ya que es el activo que genera los principales ingresos de cualquier organización que comercialice.

Por otra parte desde el punto de vista académico se está desarrollando de manera práctica la información teórica adquirida con respecto al control interno, además constituye un gran aporte para los futuros profesionales, que deseen ampliar sus conocimientos en la materia, cabe destacar que esta investigación servirá de referencia a estudios posteriores relacionados con el área.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de una investigación, son definidos por Arias (2006:106), como los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan relación con el proyecto (P106).

Barreto, Adriana; Farías, Alejandra; Soto, Katherine (2014), exponen en su **investigación Propuestas De Lineamiento De Control Interno Que Permitan La Optimización De Los Procesos Contables Inventario De Mercancía De La Empresa Familiar KB Cerámicas C.A.** trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. La investigación estaba orientada a proponer lineamientos de control interno que permitan optimizar los procesos contables en el área de inventario, ya que presentan la necesidad que tiene la empresa de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos en el área de inventarios. Este estudio asumió el criterio de investigación tipo descriptiva con la modalidad de proyecto factible.

Y en sus conclusiones la empresa debe implementar lineamientos que le ayuden a mantener control de sus actividades de inventario a fin de aumentar su eficiencia y suministrar datos fiables que fluyen en la información financiera.

Fonseca, Iraima (2014), **Planificación Administrativa Basada En La NIC-2; Inventarios Para La Disminución De Las Variaciones Existentes En La Empresa Muebles Bima, C.A.**, Ubicada en Valencia Estado Carabobo. Trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad José Antonio Páez para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. Esta organización presenta deficiencia en los manejos de los inventarios, en tal sentido como objetivo general propusieron un plan administrativo basada en la NIC-2. La investigación se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo. Se concluye que el impacto de la adopción de esta norma es fuerte para la empresa, pero permitirá llevar un mejor control de sus inventarios y podrá manejar y presentar información exacta y sin diferencia, relacionada con este rubro tan importante para sus operaciones. Se relaciona con la presente investigación en la aplicación de normas y estrategias que va permitir mejorar los movimientos de mercancía.

Ramones, Génesis (2014), **Proponer Un Sistema Para El Control De Inventario De Mercancía De La Empresa Importadora R&O Venezuela Robeca C.A.** trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad José Antonio Páez para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. La investigación está orientada al funcionamiento y control interno de inventario el cual presenta algunas fallas en cuanto al manejo y control de artículos disponibles, debido a que no existen ningún tipo de procedimiento que lleve un adecuado control de la existencia y afectando el despacho efectivo que la organización deberá tener. De igual forma se apoya en una investigación de campo, en donde se observa y describe una situación determinada y los datos se recogieron directamente de la realidad. El aporte de este trabajo de grado se basa en las normas y funcionamiento de control interno que ayudaron a fortalecer la investigación.

Jaspe, Yuliana; Vegas, Sulay (2013); en el trabajo especial de grado titulado Lineamientos Estratégicos Para Optimizar El Inventario De Almacén De General Motor Venezolana, C. A. trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad José Antonio Páez para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. Muestra como objetivo principal proponer lineamientos estratégicos en el área de inventarios permitiendo optimiza el control interno del almacén. De igual forma se apoya en una investigación de campo, en donde se observa y describe una situación determinada y los datos se recogieron directamente de la realidad. El antecedente presentado se relaciona con el trabajo de trabajo ya que el objetivo de la investigación es investigar normas, procedimientos, lineamientos, tanto administrativos como contables, enfocados principalmente en los controles internos en el área del almacén.

Otra investigación relevante, la desarrollo, Vitriago, Gidalte (2013), **Estrategias De Planificación Y Control Del Inventario De Mercancías En La Empresa Eurosillas, C.A.** Ubicada En El Municipio Dan Diego Del Estado Carabobo, C.A. trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad José Antonio Páez para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. Esta investigación tuvo como objeto principal diversos factores que dificultan mantener el control adecuado de las existencias de mercancía dentro de la empresa, tales como carencia de procedimientos que regulen las actividades que se realizan en el almacén, así como la no coincidencia de las cantidades registradas en los documentos escritos y lo que se encuentra en las computadoras, entre otros factores. Dentro de esta perspectiva, la investigación se considerará de tipo proyecto factible, bajo un diseño de campo.

El vínculo que existe con esta investigación, es el estudio de normas de control, y de la falta de capacitación del personal y que no sabe cómo actuar de acuerdo a las normas elaboradas por la empresa.

Hidalgo, Gladys; Betancourt, Norca; (2013), **Control Interno Como Herramienta Para Mejorar La Gestión De Los Inventarios En La Empresa Ciudad Digital, C.A. (Pc Actual)**, Ubicada En Valencia, Estado Carabobo. Trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad José Antonio Páez para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. La presente investigación tuvo como propósito fundamental desarrollar una investigación que tiene como objetivo general proponer control internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios debido a la deficiencias en el manejo y control de los inventarios, lo cual Conlleva a que no se promueva una verdadera programación para la realización de los mismos. La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo, apoyada en una revisión documental.

Se relaciona con la presente investigación, ya que aporta información relevante relacionada con la gestión de los inventarios, La empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce un descontrol en el manejo de las mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los productos almacenados.

2.1 Bases Teóricas

En todo tipo de organización o empresa debe de existir un control que comprenda un plan de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los bienes de esta estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de tal entidad se desarrolla eficaz y eficientemente según las directrices marcadas por la administración. En tal sentido en control se refiere principalmente a la gente por lo cual todas las personas en sus diferentes niveles en la organización deben de estar conscientes

de la evaluación a fin de que estos den respuestas de una manera más apropiada para cada situación. Los controles están diseñados para proveer una seguridad razonable pero al mismo tiempo nos e puede esperar que estos eviten todos los problemas, aborden todos los asuntos o permitan la suficiencia organizacional, es decir, el desempeño y las metas de rentabilidad, cumpliendo con las leyes y las regulaciones a las cuales la organización esté sujeta.

2.1.1 Control Interno

Para muchos autores conexos a la materia contable, el control interno juega un papel importante en las empresas, esto en virtud a que a través de su aplicación se puede detectar fraudes, errores técnicos, y errores en principios. El Control Interno, según (Catácora, 1996:238), expresa que el control interno:

“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

El poseer un sistema de control interno adecuado ayuda a la conducción ordenada y eficiente de una empresa, evalúa resultados y colabora a la dirección en el proceso de rendición de cuentas. El control interno es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad mediante un ambiente y procedimientos de control, un sistema de información, evaluación de riesgos y monitoreo constante. Adicionalmente el control interno promueve la eficiencia, la economía y la calidad de las operaciones, salvaguarda los recursos y estimula para el logro del cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la entidad.

Una de las primeras actividades que debe desarrollarse para la identificación de los controles en una organización, es la comprensión de los procesos más importantes de la entidad. Generalmente, las empresas poseen muchos controles internos que en algunos casos pueden ser relevantes o no. Se debe considerar que para el área de inventario los controles internos tanto para el área administrativa como para el área contable son esenciales, esto se debe al cuidado que se debe tener con este activo, ya que es gran parte del capital de la entidad. Como el control es un objetivo para medir el desarrollo de las actividades adoptadas por la compañía, es indudable que este representa la línea de base para llevar a cabo cualquier evaluación del mismo.

2.1.2 Principios de control interno

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes.

Para Holmes, A (1998), los principios básicos del control interno, son los siguientes:

- Debe fijarse la responsabilidad.
- El registro y las operaciones deben estar separados.
- Deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud, para asegurarla tanto en los registros como en las operaciones.
- Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.
- Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal; una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento.
- Debe asignarse por escrito, las descripciones de funciones y procedimientos para cada Puesto.

· Los empleados que manejan valores deben afianzarse.

Los principios del control interno señalan la mejor manera de llevarlo a cabo y así al final observar que se está logrando adecuadamente.

2.1.3 Control Interno de Inventarios

El control de inventarios es un procedimiento a seguir, y lo define con sus palabras de la siguiente manera: El plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de trabajadores y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra después de transformados. (Perdomo; 2009)

El control de inventarios son normas o planes que posee la empresa y que proporciona información financiera confiable en un momento determinado de los activos que se poseen en el stock, ejecutándolo de la manera correcta se puede desarrollar procedimientos que rijan todas las actividades que surgen en este rubro de una entidad comercializadora. Para que un control interno de inventario funcione de la forma adecuada se debe incluir ciertos elementos, que constan desde realizar conteos físicos de inventarios periódicamente hasta el almacenamiento correcto para protegerlo contra robos, daños, entre otras fallas que pudieran afectar la integridad de los productos.

Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva.

Conceptualiza los inventarios como un conjunto de bienes, tangibles y en existencias, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en proceso) y venta (mercancía y productos terminados). (Perdomo; 2004).

Los Inventarios como parte de un renglón tan vital en los activos de la empresa, requieren mayor énfasis en aspectos tales como la concepción de lo que es un inventario, el papel que desempeña en la empresa, su real importancia, los diferentes tipos de inventario que existen o pueden aplicarse, la utilidad que se deriva al aplicarlos correctamente y con la rigurosidad requerida para cada caso particular.

2.2 Componente del Control Interno

El Control Interno se utiliza en las organizaciones para atender a los riesgos que amenazan el adecuado cumplimiento de sus obligaciones. Según Fonseca, (2011) en su libro denominado Sistema de Control Interno para Organizaciones indica los componentes del control interno según el C.O.S.O. Estos componentes son cinco y se definen de la siguiente manera:

El Ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencias; y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. (p.51)

El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de controles específicos, por eso es recomendable la implementación de códigos de conducta y otras políticas relacionadas con el fin de regular el comportamiento del personal, la asignación de responsabilidades,

delegación de autoridad y la suficiencia de los controles y procedimientos conexos al control interno, estas disciplinas se adoptan ya que pueden surgir provocaciones que afecten la integridad individual y aumentar la capacidad de riesgos.

Asociado a este componente se encuentra un segundo, el cual señala los factores de riesgos que se pueden percibir en una empresa. Llamado Valoración de Riesgos o Evaluación de riesgos.

La evaluación de riesgos en el C.O.S.O. comprende la identificación y análisis de los riesgos de los errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. (p.77)

La observación y comprensión de los riesgos procedentes de las actividades es muy importante, incluso cuando se denominan irrelevantes. Se debe ser consciente y enfrentarlos y de esta forma se hará posible identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir y considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas sustanciales.

Un tercer componente llamado Actividades de control, representado por dos elementos principales; políticas y procedimientos, es decir, líneas generales de acción para la toma de las decisiones mejor acertadas. Este elemento ayuda a asegurar que se estén ejecutando las acciones necesarias para la administración de los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. El C.O.S.O define las Actividades de control como:

Las Actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar

a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. (p.59).

Son muchos los procedimientos que se puede llevar a cabo cuando se trata de actividades que necesitan control para que se obtenga un desempeño adecuado.

Información y Comunicación, es como se identifica el cuarto componente del control interno que juega un papel muy importante en la búsqueda de resultados de calidad. La información es esencial tanto para el personal de alta administración como para el personal de tercera línea, en sentido amplio todo el personal necesita una comunicación efectiva, clara y concisa, a fin de que todos puedan cumplir con las expectativas de los individuos y de los grupos. Es importante que las personas se relacionen con los demás compañeros para saber si sus ocupaciones se relacionan, de esta manera reconocer los problemas y determinar sus causas.

Por último, pero no menos importante se encuentra el Monitoreo como quinto componente. Este proceso garantiza que los controles operan de forma positiva. El cual expresa lo siguiente:

El Monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias. . (p.59)

Debe reconocerse que los sistemas de control interno deben ser revisados de forma continua y de esta manera valorar la calidad del desempeño.

2.2 Definición de términos

Almacén: es una unidad de servicio en la estructura organizacional y funcional de una empresa comercial o industrial con objetos de resguardos, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Contabilidad: es el conjunto de técnicas que se encargan de comprobar, medir y evaluar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos, con el fin de servir en la toma de decisiones y control.

Control: sostienen que son pasos específicos comprendidos por la gerencia de la organización para garantizar el logro de los objetivos de esta y el uso eficiente y efectivo de sus recursos.

Efectividad: grado en que un programa ha realizado los cambios deseados o logrado sus objetivos mediante el suministro de servicios.

Entrada: sinónimo de ingreso. Acción de entrar. Datos que se deben procesar por medio de un sistema de computación.

Inventario físico: conteo de todos los materiales en existencia para verificar que la cantidad que está actualmente en los estantes, sea la misma que la cantidad consignada en los registros.

Organigrama: gráficos que indican forma, estructura y función de los elementos que forman una empresa.

Pymes: se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

Segregación de funciones: es una de las principales actividades de control interno destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades, y en especial el fraude interno en las organizaciones.

Seguridad Razonable: es un nivel de seguridad alto, pero no absoluto.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para toda investigación es necesario establecer todos y cada uno de los procedimientos metodológico a través de los cuales se intenta dar respuesta a las interrogantes objeto de investigación.

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación se considera como un proyecto factible, debido a que tiene como finalidad diseñar lineamientos de control interno en el área de flujo de mercancía inversiones Zona Net, C.A.; por tal motivo, es conveniente señalar que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador:

El proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (2006: 7).

Por otra parte, el autor Arias (2004:26), señala lo siguiente: “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Tomando en cuenta la naturaleza de la investigación, ésta se fundamentó en un diseño de campo, ya que la información fue recabada directamente del personas que trabajan para el área de inventario de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

3.2 Fases de la investigación

3.2.1 Fase 1. Diagnóstico de la situación actual de los procesos referidos al flujo de mercancía llevados a cabo por la empresa Inversiones Zona Net C.A.

Ya cumplido con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; es Necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (p.114)." Para este trabajo la población está constituida por todo el personal que labora para el departamento administrativo y en el área de inventarios de la empresa Zona Net C.A., es decir, seis (06) personas que trabajan dichas áreas.

Diagnosticado de la situación actual del flujo de mercancía en la empresa Inversiones Zona Net C.A, se realizó un análisis mediante un cuestionario como instrumento de recolección de datos, se aplicó la encuesta según sabino (1992:111-113), se trata "la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrea"; dicho cuestionario fue definido con doce (12) preguntas cerradas de tipo dicotómicas ("SI" o "NO") en función a los objetivos descritos en la presente investigación.

Por otra parte la muestra es definida Según Tamayo, y Tamayo, (1997), afirma que la muestra "es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico". (p.38). Se debe precisar que para el desarrollo de la investigación se empleó el muestreo no probabilístico de tipo intencionado, representado por una muestra constituida por cuatro (4)

empleados del área de inventario, un (1) Gerente de almacén y un (1) supervisor de almacén. Este tipo de muestreo fue empleado de acuerdo a lo expuesto por el autor, Tamayo y Tamayo (2010; 118), quien afirma lo siguiente sobre el muestreo intencionado; “se le da el nombre de sesgado; en él, el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder considerar el tipo representativo del fenómeno que se estudia”.

Fase II Evaluación de las debilidades de control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía. Ya cumplido con esta fase de la investigación, se utilizó toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaron en una matriz (FODA) que según Humphrey (2000; 43) “es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas”. Las siglas DOFA son el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, la cual permite analizar sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Fase III Diseño de los lineamientos de control interno que permita la corrección de deficiencias en los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

Elaborada esta fase de la investigación, de acuerdo con los resultados que se proyectaron en las fases anteriores, se procedieron a diseñar lineamientos de control interno que permitan mejorar el flujo de mercancía en la empresa, al igual forma los resultados que sean obtenidos por la encuesta a realizar a través de la observación directa y la aplicación de la matriz FODA, se realizara la

propuesta, con el objeto de alcanzar el funcionamiento óptimo del flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la empresa inversiones Zona Net C.A entre el departamento de contabilidad y el personal del área de almacén con relación al flujo de mercancía, con fin de conocer cómo se maneja el proceso que mediante este estudio se aplicaran para lograr un mejor funcionamiento dentro de la organización.

De lo anteriormente expuesto.

El análisis e interpretación de los resultados es la síntesis de la información recopilada que se traducirán en conclusiones que deberán tener una interpretación científica y su alto nivel de abstracción y generalización. (Eyssautier Maurice; 2006; 255).

El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación. La interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada.”

Es por ello que el resultado de la fase metodológica de muestra a continuación.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos referidos al flujo de mercancía, siendo el resultado de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa los siguientes:

Ítem N° 1. ¿Existen en la empresa normas de control interno en el área de inventarios de mercancía?

Cuadro 1 Normas de control interno en el área de inventarios de mercancía.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

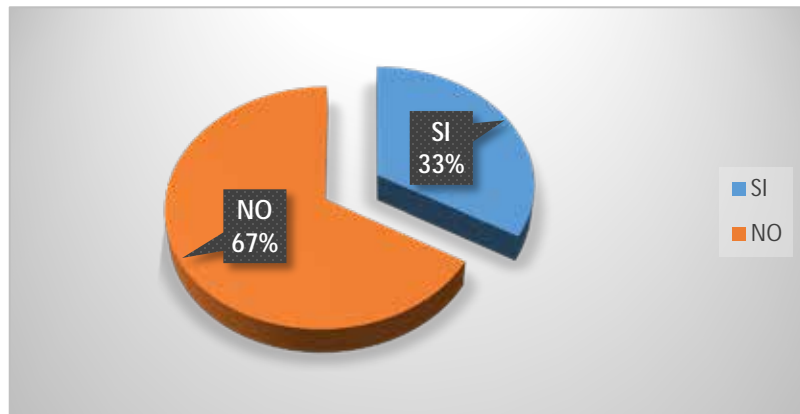


Gráfico 1.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis:

De las personas encuestadas el treinta y tres (33%) indican la existencia en la empresa de normas de control interno en el área de inventarios de mercancía, mientras que el sesenta y siete (67%) manifestó lo contrario. Este resultado evidencia que si existe estas normas, solo que pocas personas las conocen, lo que implica que no todo el personal sabe cómo actuar de acuerdo a las normas elaboradas por la empresa, respecto al manejo y flujo del inventario; por lo que se puede asumir que existe normas de control en las actividades básicas inherentes al almacén.

Ítem N° 2. ¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios que detallen la cantidad, ubicación, mínimo, máximo y costo unitario?

Cuadro 2. Registro de los inventarios.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

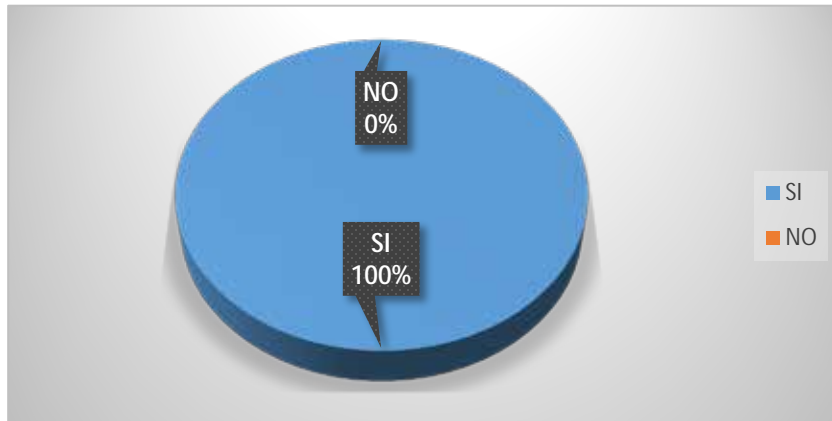


Gráfico 2.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

El cien (100%) de los encuestados afirma que se sostiene un registro contable donde refleja en detalle las especificaciones del producto. Esto beneficia a la empresa ya que en cualquier momento puede verificar en el sistema el stock disponible y realizar compras necesarias para mantener equilibrio del nivel de inventarios y así satisfacer los pedidos de los clientes.

Ítem N° 3. ¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que faciliten los recuentos y brinden una protección adecuada del inventario de mercancía?

Cuadro 3. Acondicionamiento del almacén.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

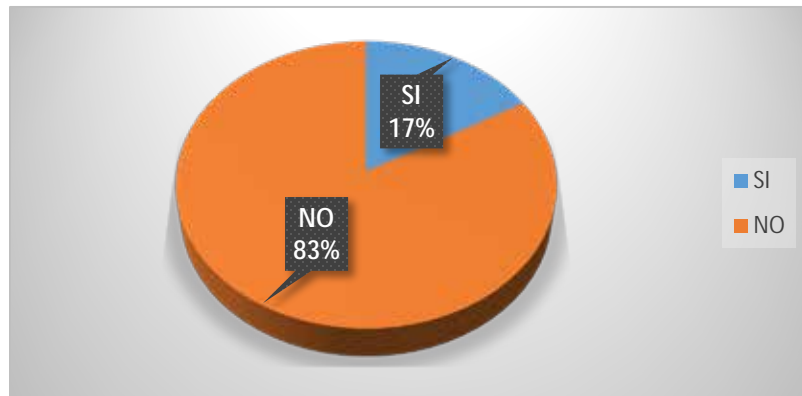


Gráfico 3.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

El diecisiete (17%) de los encuestados respondió que sí existe un acondicionamiento físico de los almacenes, mientras que el 83% restante respondió que no. Es importante resaltar que para la realización de actividades de calidad se necesita un ambiente adecuado donde el personal se desenvuelva en el área sin inconvenientes, se agilice el proceso de ubicación y entrega de pedidos al cliente y la mercancía tenga un resguardo apropiado y así se evita el deterioro, pérdida por danos o hurtos de los producto.

Ítem N° 4. ¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con respecto a las cantidades despachadas?

Cuadro 4. Verificación de documentos versus cantidades vendidas.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

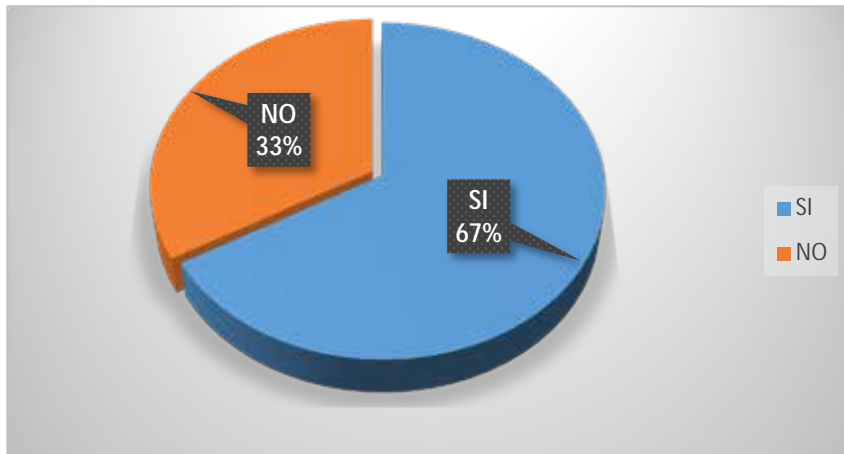


Gráfico 4.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

Se observa que el treinta y tres (33%) del personal, no ejerce la labor de verificar los productos facturados, con las cantidades despachadas, emitiendo cotejar las facturas con las notas de despacho y el físico de la mercancía. Esto puede conducir a entrega de productos erróneos, originando diferencias entre los soporte emitidos por el sistema con respecto a la existencia del inventario. Y el sesenta y seis (67%) restante si realiza la comparación de la documentación.

Ítem N° 5. ¿Todos los documentos elaborados por movimientos de existencias están firmados por la persona que entrega y por la que recibe?

Cuadro 5 Documentos debidamente firmados.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

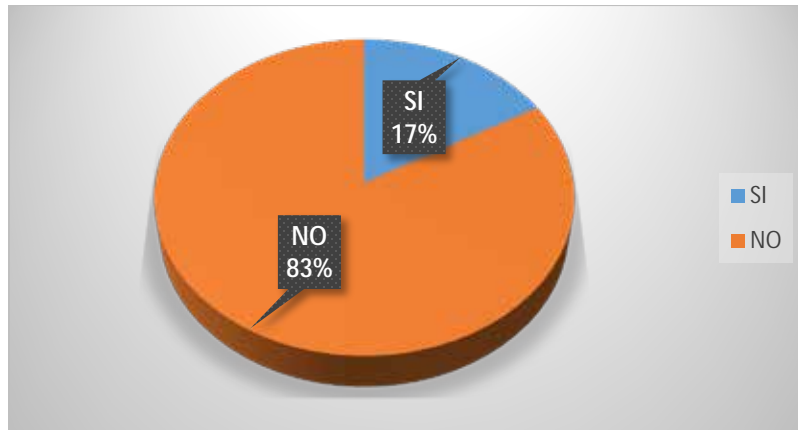


Gráfico 5.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

En virtud al resultado de este ítem, se destaca que el ochenta y tres (83%) no aplica esta medida por el personal que despacha la mercancía, así mismo el trabajador que recibe los pedidos no firma los documentos correspondientes, es decir no queda evidencia de cual persona realizó determinada actividad, para que al momento de surgir un eventual suceso pueda comunicarse con la persona indicada. Solamente el diecisiete 17% la aplica es decir una sola persona.

Ítem N° 6. ¿Consideran que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancía obsoleta o de poco movimiento?

Cuadro 6. Revisiones periódicas para eliminar mercancía obsoleta.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

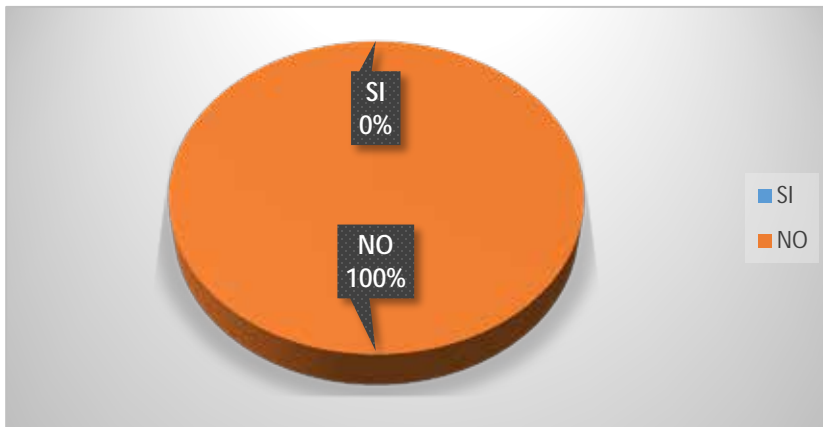


Gráfico 6.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

En función a la respuesta ofrecida por el personal encuestado, se determinó que el cien (100%) no realiza este procedimiento, lo cual ocasiona que existan en el depósito mercancía obsoleta que ocupa espacio, generando costo por almacenamiento impidiendo la fluidez de las labores de los trabajadores.

Ítem N° 7. ¿Al momento de comprar la mercancía, se comparan las cantidades recibidas, con la facturada enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra?

Cuadro 7. Comparación de mercancía comprada y documentos respectivos.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

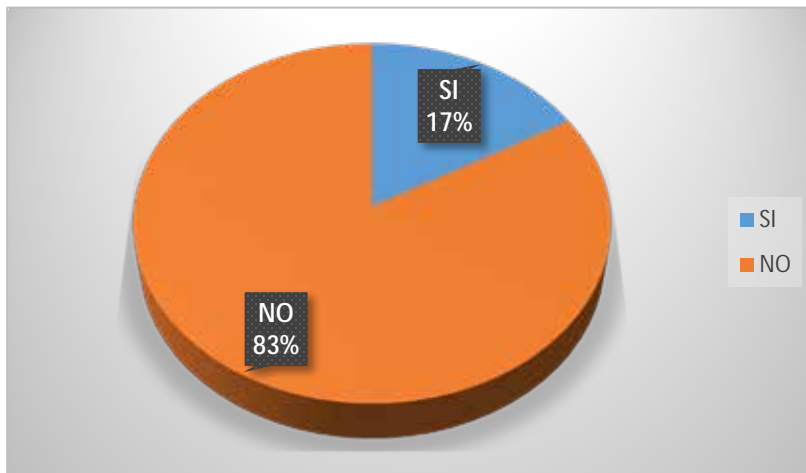


Gráfico 7.

Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

Se detectó que el ochenta y tres (83%) en escasas ocasiones verifican las especificaciones de la mercancía que reciben con la orden de comprar y las facturas emitidas por el proveedor, esto puede dar origen a que se reciban los inventarios incompletos o dañados, mientras que el diecisiete (17%) verifica las especificaciones del producto esa una sola persona.

Ítem N° 8. ¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?

Cuadro 8. Supervisión del jefe de departamento de contabilidad.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

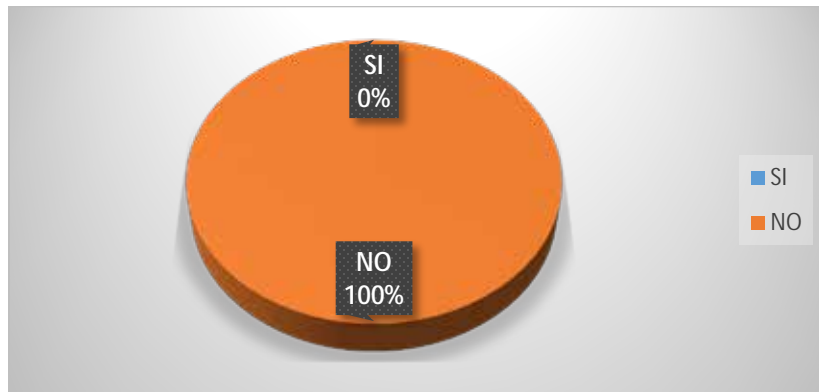


Gráfico 8.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

El cien (100%) de los encuestados respondió que el inventario de mercancía no es supervisado por el jefe del departamento de contabilidad que valide la información obtenida en el proceso. La inspección por parte de esta persona otorga a los resultados seguridad razonable sobre las cifras obtenidas, en la cual la gerencia puede basarse para tomar decisiones.

Ítem N° 9. ¿Mantiene la Empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que conserva en el stock?

Cuadro 9. Sistemas de identificación de inventarios.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

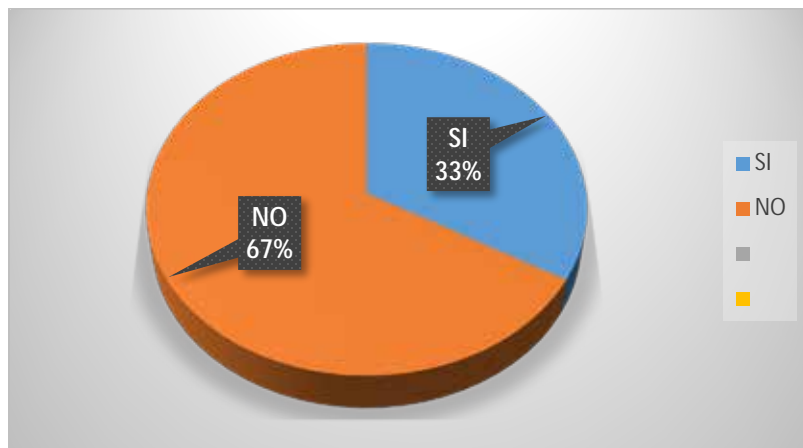


Gráfico 9.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

De este ítem se obtuvo que el sesenta y seis (67%) respondió la mayoría de los productos encontrados en el almacén no poseen ningún tipo de identificación, dificultando los procesos de búsqueda de mercancía a los trabajadores, retrasando los pedidos, es decir, afectando el ciclo de las operaciones. Y el treinta y tres (33%) de los encuestados respondió que si existe identificación de los productos.

Ítem N° 10. ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se deben mantener en el área de inventarios?

Cuadro 10. Lineamientos para actividades en el inventario.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

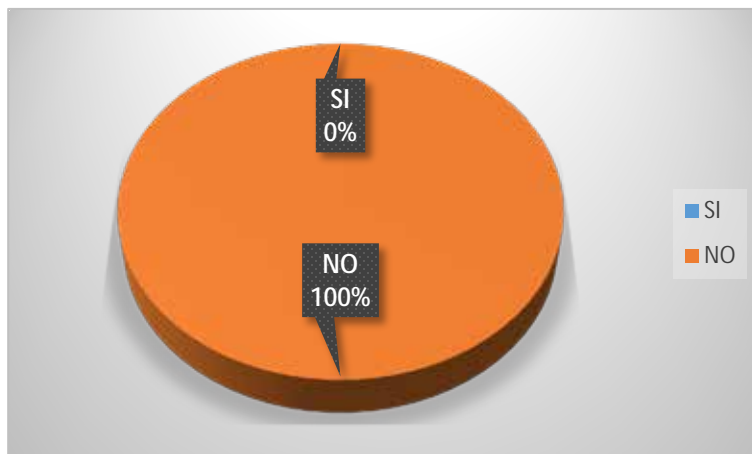


Gráfico 10.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

Los resultados obtenidos del cien (100%) de los encuestados reflejan la ausencia de lineamientos por parte de la organización que describan en qué forma se deben ejecutar las actividades a desarrollarse en el proceso de flujo de inventarios de mercancía.

Ítem N° 11. ¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el Ítem anterior, usted lo cumpliría a cabalidad?

Cuadro 11. Cumplimiento de los lineamientos para el desarrollo de actividades en el área de inventarios.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

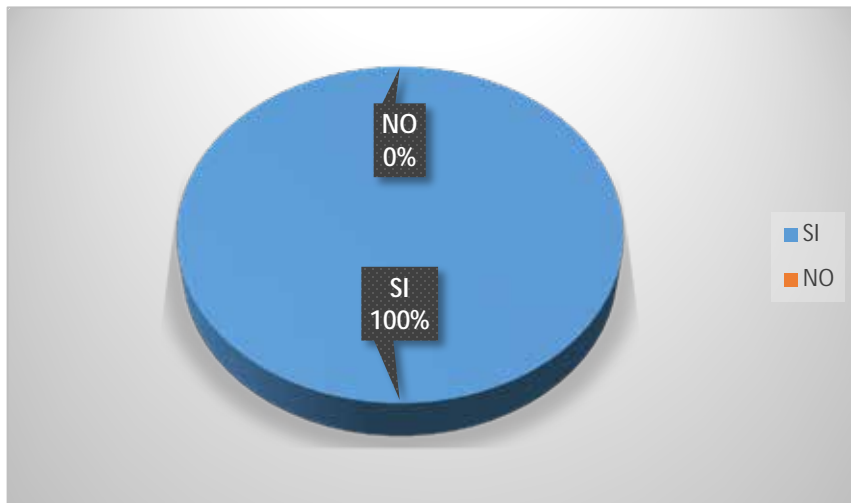


Gráfico 11.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

El cien 100% de los encuestados menciona que cumplirían con los lineamientos de desarrollo de actividades en el área de inventarios, si tales guías existieran en la organización.

Ítem N° 12. ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?

Cuadro 12. Segregación de funciones dentro del área de almacén.

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Montenegro (2018)

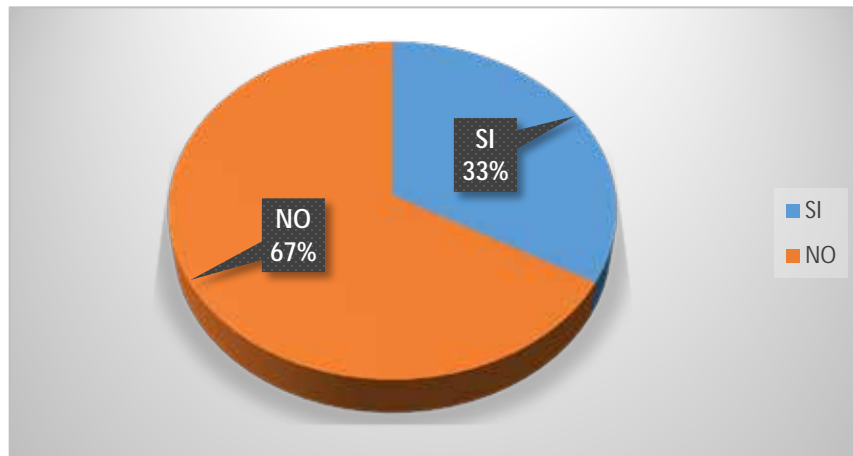


Grafico 12.
Fuente: Montenegro (2018)

Análisis

Los resultados obtenidos, indican que el sesenta y siete (67%) señala que no existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén, es decir no está descrita la manera en que se debe realizar cada tarea, en cuanto a quién empaca o quién debe asegurarse de despachar las cantidades correctas o su autorización. Mientras que el treinta (33%) dice que si existe delimitación de funciones en las tareas diarias.

Fase II Evaluación de las debilidades de control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la fase II, y en base a la información obtenida luego de ser aplicado el instrumento de recolección de datos, como fue la encuesta, (cuestionario) permitió de esta manera realizar un diagnóstico de los factores internos (fortaleza/Debilidad) y factores externos (Amenazas/Oportunidades) a fin de elaborar una matriz DOFA, descrita a continuación.

FODA es un acrónimo de fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza. De acuerdo a (Serna; 1999; 157), el análisis FODA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio. Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre ellas modificando los aspectos internos.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Cuadro N° 13 Matriz FODA

Fortaleza	Oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> · El personal encargado es flexible a la hora de adquirir conocimientos que mejoren sus tareas. · Disposición del dueño a implantar estrategias y conocimientos que mejoren sus inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> · Existencia de institutos profesionales accesibles en dictar cursos, talleres y preparación en el área de inventarios. · Software administrativo en el área de inventarios.
Debilidad	Amenaza
<ul style="list-style-type: none"> · Falta de aplicación de controles y normas, que trae como consecuencias perdidas de inventario. · Carencia de revisión de documentos y mercancía. · Carencia de documentos de soporte. · Ausencia de lineamientos que indiquen las actividades en el área de inventarios. · Inexistencia de segregación de funciones del personal. · Falta de capacitación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> · Alto índice de inflación en la economía. · Disgusto del cliente por no recibir su mercancía en los tiempos correspondientes. · Poco dominio del gerente en el personal de la empresa. · Cierre de empresas oferentes de productos. · Baja matriz de proveedores.

Fuente: Montenegro (2018)

Estrategias

FO: Formación del personal encargado a través de institutos profesionales.

DO: Programa y software que mejoren todas las actividades adherentes a la gestión del flujo de inventarios.

FA: integración del personal encargado y gerentes del área para delegar funciones y mejorar las condiciones del almacén.

DA: Implementación de direcciones estrategia para entregar mercancía en los tiempos correspondientes.

Fase III Diseño de los lineamientos de control interno que permita la corrección de deficiencias en los procesos del flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

Para cumplir con esta fase de la investigación, de acuerdo con los resultados que se proyectaron en las fases anteriores, se procederá a diseñar lineamientos de control interno que permitan mejorar el flujo de mercancía en la empresa. Se realizara la propuesta, con el objeto de alcanzar el funcionamiento óptimo del flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A. estructurado de la siguiente manera:

- Descripción de la propuesta.
- Objetivo de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Descripción de la propuesta

Actualmente, Inversiones Zona Net C.A. posee procedimientos poco efectivos en el área de inventario y es importante que existan controles ya que son útiles y que a través de estos se lograría ejecutar efectivamente el proceso de las operaciones diarias de dicha organización. En tal sentido esta propuesta contiene el desarrollo de todos los componentes de un plan estratégico con objetivos que permitan solventar los problemas y disminuir los riesgos en base a las debilidades identificadas a través de la investigación. Se debe considerar que la efectividad de estos lineamientos depende de la capacidad que tenga la empresa de implementarlos con previo adiestramiento a los trabajadores involucrados.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseño de los lineamientos de control interno que permitan la corrección de deficiencias en los procesos del flujo de mercancía de la empresa Inversiones Zona Net C.A.

5.2.2. Objetivos Específicos

1. Establecer controles a seguir para la entrada y salida de la mercancía.

2. Elaborar un diagrama de flujo, desde la adquisición de la mercancía hasta su posterior venta.
3. Diseñar lineamientos de control interno que permita la corrección y eficiencia de los procesos contables.

5.3. Justificación de la Propuesta

En la actualidad es importante contar con herramientas, técnicas o estrategias que permitan el manejo eficiente del inventario de mercancía. Por consiguiente la propuesta presentada será fundamentada bajo los principios de los controles internos lo cual ayudara a detectar y a prevenir errores que se están dando durante el flujo de la mercancía. En tal sentido por medio de la propuesta a empresa contara con una herramienta que le permita mayor eficiencia administrativa de la gestión de inventarios y de las actividades desempeñadas por el personal del almacén bajo el marco de una adecuada estructura de control interno.

5.4. Factibilidad de la propuesta.

Según Hernández y otros (2006:482), la factibilidad “es una medida del éxito de la propuesta en práctica de una solución técnica específica y de la disponibilidad de los recursos y los conocimientos técnicos”. De allí, la importancia de analizar la factibilidad del proyecto antes de emprenderlo, ya que este permitirá conocer por anticipado si la solución propuesta producirá beneficios a la organización y en cuanto tiempo se percibirá dichos beneficios. En tal sentido, es conveniente resaltar que para el análisis de la factibilidad de dicha propuesta se evaluara tres (3) factores relevantes, como lo son: factibilidad técnica, factibilidad operativa, factibilidad económica.

5.4.1 Factibilidad Técnica

Según Quevedo (2002), se refiere a los recursos necesarios como herramienta, conocimiento, habilidad, experiencia, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que refieran el proyecto. Por lo tanto, la factibilidad técnica demuestra si la propuesta tendrá éxito al momento de la implantación y operación de esta. De este modo es conveniente acotar que la propuesta basada en los lineamientos en el área de flujo de la mercancía de la empresa objeto de estudio se considera factible técnicamente, puesto que para la implementación de la misma la empresa cuenta con todos los recursos tecnológicos que se necesita tales como computadoras, impresoras, fotocopadoras, entre otros.

5.4.2 Factibilidad Operativa.

Según Rodríguez cita por Díaz y Gómez (2016;45) define la factibilidad operativa como:

Todos aquellos recursos donde intervienen algún tipo de actividad (proceso), dependen de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para logara el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo.

La factibilidad operativa permite determinar si no existe resistencia al cambio entre el personal que obstaculicen la implantación y ejecución de la propuesta. Por lo tanto se puede decir que la propuesta presentada es factible operativamente para la empresa objeto de estudio puesto que después de realizar la entrevista con los trabajadores encargados de la gestión del inventario de mercancía se llegó a la siguiente conclusión.

- El personal está de acuerdo en que se diseñe los lineamientos para logara el control eficiente de las actividades relacionadas con el inventario de mercancía
- El personal considera un cambio y está dispuesto a realizarlo y a aportar todos sus conocimientos y ayuda en la realización del mismo.

5.4.3. Factibilidad Económica.

Quevedo (2002), citado por Díaz y Gómez (2016; 46), la define como los recursos económicos financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquisición de nuevos recursos. La propuesta de realizar este proyecto es factible, ya que la empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para poner en marcha la propuesta.

Objetivo #1. Controles a seguir para la entrada y salida de la mercancía para ello te muestra el siguiente cuadro.

Cuadro N# 14. Estrategias de Control.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Proveedor	Entrada de la documentación	-Lega al almacén -Entra la orden de compra y la futura al personal encargado de recibir la mercancía.
Jefe de almacén	Verificación de la documentación	Recibe la factura y la corteja con la información contenida en la orden de compra. Si existe responsable: <ul style="list-style-type: none"> · Recibe la mercancía y procede a la revisión de la mercancía donde

		<p>verifica si la misma cumple con los requerimientos exigidos por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Si todo está en orden firma la factura y recibe una copia de ella.
	Gestión de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> · Archivar la copia de la factura en la carpeta correspondiente. · Enviar el original de la factura al departamento de contabilidad.
Auxiliar de almacén	Recepción de la mercancía	<ul style="list-style-type: none"> · Recibe la mercancía · Introduce la mercancía al almacén. · Coloca la mercancía en el lugar destinado para su fin. · Archiva la documentación en las carpetas asignadas para tal fin.
Departamento de Contabilidad	Recepción de documentación	<ul style="list-style-type: none"> · Recibe las facturas y las órdenes de compra por parte del personal del almacén.
Jefe de almacén	Orden de salida	<ul style="list-style-type: none"> · Recibe la solicitud del artículo solicitado, corteja la información de la misma. · Verifica la existencia del material en físico. · Realiza la orden de salida de los artículos del almacén. · Registra la salida en los formatos. · Realiza la orden de despacho y pide la salida de la mercancía. · Si todo está correcto se firma y sella.
Auxiliar de almacén	Despacho de la mercancía	<ul style="list-style-type: none"> · Verifica los artículos requeridos por el solicitante y la mecánica a despachar. · Verifica que los materiales a despachar estén en buenas condiciones. · Verifica los artículos en cuanto a cantidad y característica del

		<p>solicitante según orden de salida y solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Despacha los artículos. · Archiva orden de salida en la carpeta correspondiente.
--	--	---

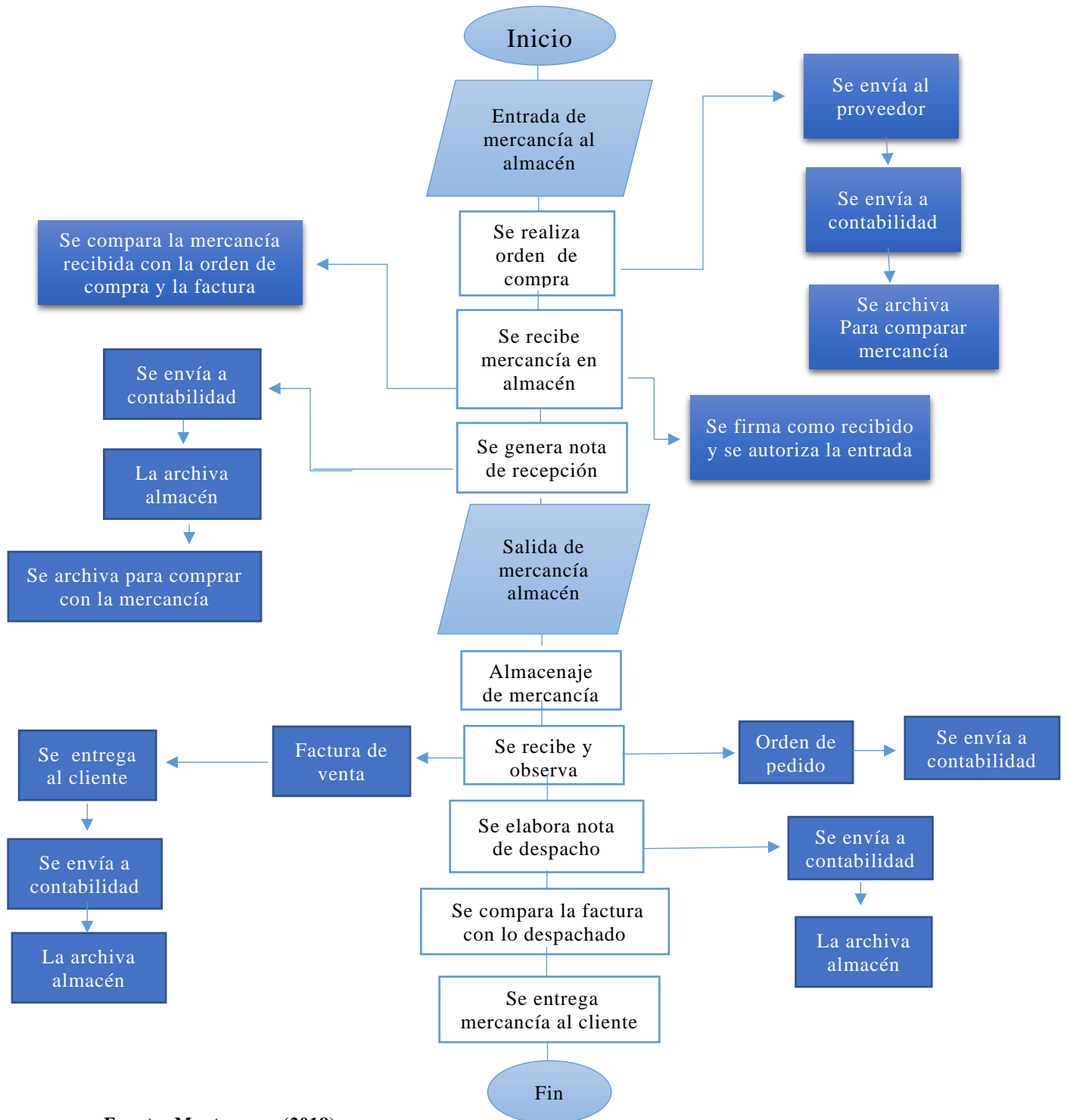
Fuente: Montenegro (2018)

Objetivo #2. Elaboración del diagrama de flujo desde la adquisición de la mercancía hasta su posterior venta.

Los diagramas de flujo según Gómez Cejas (1997), El diagrama de flujo, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

La representación gráfica de estos procesos emplea, en los diagramas de flujo, una serie determinada de figuras geométricas que representan cada paso puntual del proceso que está siendo evaluado. Estas formas definidas de antemano se conectan entre sí a través de flechas y líneas que marcan la dirección del flujo y establecen el recorrido del proceso, como si de un mapa se tratara.

Figura 01. Diagrama de flujo de mercancía propuesto.



Fuente: Montenegro (2018).

Por medio del diagrama de flujo presentado se detalla:

- Al momento de la adquisición de la mercancía se emiten un original y dos copia, destinados al proveedor, al departamento de contabilidad y se archiva para comparar mercancía.
- Las cantidades de productos recibidos se verifican con la orden de compra y la factura recibida, al ingresar al almacén se emite la nota de recepción con copia para posteriores controles.
- Se mantiene el control de firmar los documentos que son entregados para validar las operaciones de compra, lo mismo ocurre cuando se vende la mercancía.
- Al momento de vender la mercancía se emite la factura original y dos copia dirigida al cliente, departamento de contabilidad, se genera una copia adicional para ser archivada.
- Se observa la orden de pedido se verifica la mercancía y se elabora nota de despacho.
- Se compara las factura con lo despacho y se entrega la mercancía al cliente.

Se muestra el diagrama de flujo diseñado basado en los lineamientos de control interno en los proceso de flujo de mercancía que debería implementar la entidad para que las operaciones se desarrollen de manera uniforme, constante y efectiva.

Objetivo #3. Lineamientos de control interno que permita la corrección y eficiencia de los procesos contables.

1. Área de almacén:

El área de almacén debe estar acondicionada de una manera acorde con la actividad que se realiza y el espacio disponible. La mercancía debe ubicarse según su clasificación e identificación, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación, esto también contribuye a que el personal circule sin problemas en el depósito, haciendo eficaz el proceso de despacho al cliente.

2. Resguardo y custodia del inventario:

El resguardo de mercancía es fundamental, protegiéndolo de posibles siniestros o hurtos, es por ello que el área de almacén este restringida a personal autorizado por la dirección de la empresa el cual debe garantizar el orden y custodia de los productos en su horario de trabajo, además la empresa debe resguardar sus productos, para ello se puede implementar sistemas de seguridad tales como video cámaras, alarmas contra incendios y robos.

3. Capacitación al personal para el proceso de almacén y contabilidad sobre el manejo de inventarios.

Consiste en realizar talleres de adiestramiento al personal del área de inventarios sobre el manejo de estos. Se considera imprescindible el adiestramiento al personal, con el propósito de lograr mejoras en la gestión del inventario, el cual está orientado al desarrollo eficiente de las actividades y las operaciones dentro del almacén beneficiando tanto al personal como a la empresa en general.

4. Verificación de las especificaciones para la compra:

Al momento de la compra se debe acordar con el proveedor las características que debe poseer la mercancía, una vez que la misma es recibida debe compararse con la factura y la orden de compra, en dado caso de presentar diferencias bien sea en precio o especificaciones se le debe notificar a la persona encargada para su posterior devolución y evitar desembolsos innecesarios o perdidas por productos que no lograrán vender.

5. Revisiones periódicas de los inventarios:

La empresa tiene que realizar revisiones periódicas de la mercancía que almacena para tener un control entre que mercancía se mantiene en buen estado y cual ya se encuentra en deterioro u obsolescencia y aplicar las medidas que se consideren pertinentes. Esta práctica da un mayor aprovechamiento de los espacios del almacén y ayuda a que el sistema muestre información confiable al momento de la venta y a la hora de tomar decisiones.

6. Funcionalidades del sistema:

Es por ello, que se propone a la gerencia suministrar al personal que trabaja con el sistema, adiestramiento y capacitación para que adquieran conocimientos y habilidades acerca de los módulos que tiene y ser utilizado de mejor forma.

7. Segregación de funciones:

La existencia de la delimitación de funciones en las tareas diarias tanto del personal que labora en el departamento de contabilidad como el de almacén y ventas, deben tener definidas sus funciones dentro del proceso contable en el flujo de mercancía, para dar un mejor cumplimiento con las operaciones que se realizan.

CONCLUSIONES

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 definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas. En todas las empresas Venezolanas, así como en Inversiones Zona Net C.A. Es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, 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.

El Control Interno debe ser trabajado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera. Inversiones Zona Net, C.A. a pesar de contar con debilidades o fallas de controles como cualquier otra empresa con sus mismas características tiene la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones mediante la aplicación de la propuesta que se le hace llegar por medio de esta investigación que estuvo sustentada por la realización de cuestionarios para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones que desea aportar la investigadora a la empresa Inversiones Zona Net, C.A. radica en una sola, y es seguir los lineamientos que se proponen anteriormente en el Capítulo IV. Si bien estos lineamientos no van a generar cambios en la totalidad de las operaciones de la empresa, le proporcionan mejoras en la aplicación y uso de controles de internos a la organización. Las áreas donde se vería evidenciado estos cambios son los siguientes:

- Personal: mejor capacitación y entendimiento de los controles que debe aplicar al momento de desempeñar sus funciones.
- Mercancía: Brindar un mejor resguardo a este activo tanto al momento de almacenamiento como al momento en que se recibe en una compra o cuando se le da salida mediante la venta.
- Segregación: Delimitando las funciones de cada persona que labora dentro de la empresa se obtendrá mayor confiabilidad en los resultados obtenidos.
- Sistemas: Al personal que trabaja con el sistema computarizado para llevar registros de las entradas y salidas de la mercancía
- Toma física de los inventarios: Por lo menos tres veces al año para poder ajustar oportunamente las variaciones que puedan existir y garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros

REFERENCIAS

Barreto, Adriana; Farías, Alejandra; Soto, Katherine (2014), **Lineamiento de control interno que permitan la optimización de los procesos contables del inventario de mercancía de la Empresa Familiar KB Cerámicas C.A. realizado en la universidad de Carabobo.**

Fonseca, Iraima (2014), **Planificación Administrativa Basada En La NIC-2; Inventarios Para La Disminución De Las Variaciones Existentes En La Empresa Muebles Bima, C.A.**

Hidalgo, Gladys; Betancourt, Norca; (2013); **control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa ciudad digital, C.A. Trabajo presentado en la Universidad José Antonio Páez.**

Jaspe, Yuliana; Vegas, Sulay (2013); **lineamientos estratégicos para optimizar el inventario de almacén de General Motor Venezolana, C.A. trabajo presentado en la Universidad José Antonio Páez.**

Ramones, Genesis (2014), **Proponer Un Sistema Para El Control De Inventario De Mercancía De La Empresa Importadora R&O Venezuela Robeca C.A.**

Vitriago, Gidalte (2013), **estrategias de planificación y control del inventario de mercancías en la Empresa Eurosillas, C.A. Trabajo presentado en la Universidad José Antonio Páez.**

Catácora, F. (1996). **Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.**

Tamayo y Tamayo, Mario. **El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997.**

Balestrini, Miriam (2004). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. LB. Consultores. C.A. Caracas. Venezuela**

Farias G. Arias (2004). **Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5ª edición).**

Arias, Fidas (2006).**El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología científica. Quinta edición. Caracas: Editorial Episteme.**

Citas Electrónicas

Declaración sobre normas y procedimientos de auditoria no. 4 informe de control interno. <https://www.ccpdistritocapital.org.ve/uploads/descargas/ecdc413f6a4868718a9a0ca5a1f3506f01c2e30b.pdf>

Perdomo, Abraham (2009). **Fundamentos de control interno.** Novena edición. Engage Learning Editores. <http://www.worldcat.org/title/auditoria-del-control-interno/oclc/318402038>

<https://www.gestiopolis.com/control-internoorganizacionempresarial/>

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>

<http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

Anexo

CUESTIONARIO

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿Existen en la empresa normas de control interno en el área de inventarios de mercancía?		
2	¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios que detallen la cantidad, ubicación, mínimo, máximo y costo unitario?		
3	¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que faciliten los recuentos y brinden una protección adecuada del inventario de mercancía?		
4	¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con respecto a las cantidades despachadas?		
5	¿Todos los documentos elaborados por movimientos de existencias están firmados por la persona que entrega y por la que recibe?		
6	¿Consideran que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancía obsoleta o de poco movimiento?		
7	¿Al momento de comprar la mercancía, se comparan las cantidades recibidas, con la facturada enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra?		
8	¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?		
9	¿Mantiene la Empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que conserva en el stock?		
10	¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizarlas actividades que se deben mantener en el área de inventarios?		

11	¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el Ítem anterior, usted lo cumpliría a cabalidad?		
12	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?		