

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE INVENTARIO DE MERCANCIAS,
ENFOCADOS EN LA IMPORTANCIA DE LA
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES EN LA
EMPRESA MÓVIL ONLINE, C.A**



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE
MERCANCÍAS, ENFOCADOS EN LA IMPORTANCIA DE LA SEGREGACIÓN DE
FUNCIONES EN LA EMPRESA MÓVIL ONLINE, C.A**

EMPRESA: MÓVIL ONLINE, C.A.

Autor:
Johnny Martínez
C.I.24.571. 755

San Diego, junio de 2017



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

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE
MERCANCÍAS, ENFOCADOS EN LA IMPORTANCIA DE LA SEGREGACIÓN DE
FUNCIONES EN LA EMPRESA MÓVIL ONLINE, C.A

CONSTANCIA DE ACEPTACION


Aceptación del Tutor Académico

Licdo. José Coronel CI: 13381702



Aceptación del Tutor Empresarial

Licda. Rosa Bassanet CI: 3921280



MOVIL ONLINE, C.A.

Autor:
Johnny Martínez
C.I.24.571. 755

San Diego, Junio de 2017

DEDICATORIA

A dios, por ser el todo poderoso que siempre está conmigo en todo momento, que día a día guía cada paso que doy, permitiéndome ser una mejor persona por el hecho de que siempre me ha dado fuerzas para enfrentar las adversidades, logrando acercarme más hacia el éxito.

A mi madre, por sus consejos y palabras de aliento que contribuyen a mi formación personal y profesional. Siendo ella mi mayor apoyo incondicional, además de ser quien me dio la vida y cada día se siente orgullosa de las metas que he alcanzado.

A mi familia y amigos, cercanos por siempre creer en mí además de en todo lo que puedo lograr con mi esfuerzo y determinación, estando para mí en cada momento que he necesitado de su ayuda.

A mis compañeros de clases, por su apoyo y colaboración a lo largo de toda mi carrera universitaria.

A todos los profesores, por transmitir sus conocimientos, así como también por su disposición para enseñar y formar profesionales.

JOHNNY MARTINEZ

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a dios por brindarme mucha sabiduría y entendimiento, guiarme hacia el buen camino, así como también por permitirme formarme académicamente y vivir grandes momentos a lo largo de mi carrera universitaria.

A mi madre, por cada día enseñarme a ver el lado positivo de las cosas, motivarme al logro de mis metas.

A mi tutor José Coronel, por ayudarme a desarrollar esta investigación, su disposición y compromiso a lo largo de la elaboración de la misma.

A mi prima, que con sus conocimientos logro orientarme y ayudarme a la culminación de esta investigación.

A la Empresa Móvil Online, C.A. por facilitarme toda la información necesaria para este informe de pasantías y con ello alentarme a formarme profesionalmente.

A todos los familiares y amigos que con sus acciones aportaron su granito de arena para el desarrollo y culminación de este informe de pasantías.

JOHNNY MARTINEZ

ÍNDICE GENERAL

ÌNDICE DE CUADROS.....	IX
INDICE DE GRAFICOS	X
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I.....	4
LA EMPRESA	4
1.1 Ubicación de la empresa	4
1.2 Reseña Histórica	4
1.3 Misión	5
1.4 Visión	5
1.5 Valores	5
1.6 Objetivos	5
1.7 Estructura Organizacional.....	6
1.8 Descripción del departamento de contabilidad	7
1.9 Estructura organizativa del departamento de contabilidad.	7
1.10 Descripción de cargo ocupado durante la acreditación.....	8
CAPITULO II	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.2 Formulación del problema	13
2.3 Objetivo General	13
2.4 Objetivos específicos:	13
2.5 Justificación del problema.....	13
2.6 Alcance.....	14
CAPITULO III.....	15
MARCO TEORICO.....	15
3.1 Antecedentes de la investigación	15
3.2 Bases teóricas	18
3.2.1. Control Interno.....	19
3.2.3 Objetivos del control interno	19
3.2.4. Componentes del Control Interno.....	20
3.2.5 Limitaciones del control interno	26
3.2.6 Inventario	27
3.2.7 Principales rubros de inventarios	28
3.2.8 Tipos de Inventarios	28
3.2.9 Control Interno de los Inventarios	29
3.2.10 Tomas físicas de inventario	30
3.3 Definición de términos básicos	31
CAPITULO IV.....	35
MARCO METODOLÓGICO.....	35

4.1 Tipo de investigación	35
4.2 Fases Metodológicas	36
4.2.1 Fase Diagnostico de la situación actual en el área de inventario en la empresa Móvil Online, C.A.	36
4.2.2 Fase de identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario en la empresa Móvil online, C.A.	37
4.2.3 Fase de formulación de estrategias de control interno en el área de almacén en la empresa Móvil Online, C.A.	38
CAPITULO V	35
ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	35
5.1 Cumplimiento de la Fase I: Diagnostico de la situación actual en el área de inventario de mercancías en la empresa Móvil Online, C.A.....	35
5.2 Cumplimiento de la Fase II de identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario de mercancías en la empresa Móvil online, C.A.	40
5.2.1 Análisis General.....	49
5.3 Cumplimiento de la Fase III: Determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A.	50
CONCLUSIÒN.....	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	64

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: LISTA DE COTEJO.....	35
CUADRO N° 2: EXISTENCIA DE CLASIFICACIÓN DE LA MERCANCÍA.	40
CUADRO N° 3 CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD EXACTA DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS.	41
CUADRO N° 4: CONOCIMIENTO DEL REGISTRO DE LA COMPRA DE MERCANCÍA.....	42
CUADRO N° 5: EXISTENCIA DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS.	43
CUADRO N° 6: FACTURACIÓN OPORTUNA DE LAS VENTAS A LOS CLIENTES.....	44
CUADRO N° 7: DIFERENCIAS ENTRE LO FÍSICO Y LO REFLEJADO EN EL SOFTWARE ADMINISTRATIVO-CONTABLE.....	45
CUADRO N° 8: CONOCIMIENTO DEL MANEJO DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA DE MANERA COORDINADA Y ORDENADA.....	46
CUADRO N° 9: INFLUENCIA DEL MANEJO DEL INVENTARIO SOBRE LAS VENTAS DE LA EMPRESA.....	47
CUADRO N° 10: NECESIDAD DE IMPLEMENTAR NUEVOS CONTROLES EN EL MANEJO DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA.....	48
CUADRO N° 12: PROCEDIMIENTOS PARA LA SALIDA DE ARTÍCULOS DEL INVENTARIO DE MERCANCÍAS	55

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1: EXISTENCIA DE CLASIFICACIÓN DE LA MERCANCÍA.....	41
GRAFICO N°2: CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD EXACTA DE INVENTARIO DE MERCANCÍA.....	42
GRAFICO N° 3: CONOCIMIENTO DEL REGISTRO DE LA COMPRA DE MERCANCÍA.....	43
GRAFICO N° 4: EXISTENCIA DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIO DE MERCANCÍA.....	44
GRAFICO N° 6: FACTURACIÓN OPORTUNA DE LAS VENTAS A LOS CLIENTES.....	45
GRAFICO N° 6: DIFERENCIAS ENTRE LO FÍSICO Y LO REFLEJADO EN EL SOFTWARE ADMINISTRATIVO-CONTABLE.....	46
GRAFICO N° 7: CONOCIMIENTO DEL MANEJO DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA DE MANERA COORDINADA Y ORDENADA.....	47
GRAFICO N° 8: INFLUENCIA DEL MANEJO DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA SOBRE LAS VENTAS DE LA EMPRESA.	48
GRAFICO N° 9: NECESIDAD DE IMPLEMENTAR NUEVOS CONTROLES EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS.....	49

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones comerciales para garantizar su competitividad en el mercado, necesariamente deben trazarse objetivos para direccionar su gestión hacia lo que se pretende lograr, pero para ello es importante la implementación de controles internos que promuevan la eficiente utilización de los recursos en especial si se trata de empresas dedicadas a la compra y venta de productos, cuyo inventario de mercancías representa un alto porcentaje del capital invertido por la organización.

Por esta razón el buen manejo del inventario de artículos para la venta a través de la aplicación de controles internos representa una prioridad para toda entidad, debido a que de no ser así se compromete el proceso de compra, almacenamiento y venta de la mercancía, afectando a su vez la productividad. La relevancia de los controles internos de inventario viene dada por lo establecido en el informe C.O.S.O (Comité Of Sponsoring Organizations) que es el principal marco de referencia que abarca tanto normas, procedimientos e involucra la fomentación de la ética y la calidad de trabajo del personal de las entidades.

Por lo antes mencionado se tomó la iniciativa de realizar la presente investigación, en la que se determinan lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A. como propuesta para solucionar la problemática que afecta a esta empresa. Este trabajo está enmarcado metodológicamente bajo la modalidad de proyecto factible y se encuentra estructura en 5 capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I, La Empresa: En este capítulo se presenta la reseña histórica, ubicación espacial, se aborda la estructura organizacional, así como también se muestran los objetivos y valores de la empresa.

Capítulo II, El Problema: Contiene la explicación de forma detallada de la problemática planteada, el establecimiento del objetivo general y de los objetivos específicos, también tiene lugar la justificación del estudio además de la delimitación de la investigación expresada en el alcance.

Capítulo III, Marco Teórico: Se presentan los antecedentes del estudio, los cuales se refieren a las investigaciones anteriores realizadas del tema ó ares a investigar. También de describen las bases teóricas y la definición de términos básicos. Todo lo antes mencionado le bridad sustentabilidad a la investigación permitiendo así el desarrollo de la propuesta.

Capítulo IV, Fases Metodológicas: En él se expresa el tipo de investigación y se describen las fases metodológicas, que se refieren a como se van a desarrollar los objetivos específicos. Así como también las técnicas de recolección de los datos a utilizar.

Capítulo V, Análisis de los resultados: Se presentan los resultados obtenidos por medio del desarrollo de las fases metodológicas, obteniéndose el diagnóstico de la situación actual en el área de inventario de la empresa, la identificación de las fortalezas y debilidades del control interno. Lo cual permitió el desarrollo de una propuesta para determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa en estudio. Por último se describen las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I
LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la empresa

La empresa Móvil Online, C.A., cuenta con una sede administrativa ubicada en la Urb. Valles de Camoruco, calle 119, C.C Torre Ejecutiva, piso 14, oficina 14 en Valencia. A su vez esta empresa cuenta con una tienda que cumple la función de agente autorizado Movilnet ubicada en la Av. Paseo Cabriales, Torre Movilnet, Local N° PB-023 Valencia Edo-Carabobo.

1.2 Reseña Histórica

Móvil Online, C.A. fue fundada el día 16 de Julio de 1999, ante el registro mercantil segundo de la circunscripción judicial del estado Carabobo, bajo la figura de compañía anónima, como un capital social de 5.000.000 de bolívares sin céntimos, dividido en 100 acciones no convertibles al portador, con un valor de 50.000 cada una. Está conformada por 5 accionistas cuya participación accionaria es la siguiente: Michelle Guerra de Frenda con cuarenta acciones, Patricia Arciero Valente con 14 acciones, Roberto Arciero Valente quien suscribió 13 acciones, Ricardo Arciero Valente con un total de 13 acciones y por ultimo Carhilde Beatriz Salazar Borrego quien suscribió un total de 20 acciones. Actualmente se encuentra dirigida por las señoras: Carhilde Salazar y Patricia Arciero.

Esta empresa se dedica a la compra y venta de celulares, Tablet, telefonía fija, tarjetas telefónicas además de accesorios; producto de relación comercial establecida a través de contrato en modalidad de franquicia con la empresa MOVILNET C.A. Es decir Móvil Online, C.A. está autorizada para la comercialización de los productos de

la empresa de telefonía mencionada, brindándoles a los clientes una variedad de productos que se adaptan a las necesidades y exigencias de cada uno de ellos.

1.3 Misión

Brindar a los clientes una experiencia de servicio y atención a través de la amabilidad y compromiso de cada uno de los trabajadores asegurando productos con calidad certificada, además de siempre enfocados en el mejoramiento de nuestros procesos tomando como referencia el liderazgo y el trabajo en equipo.

1.4 Visión

Posicionarse a nivel del estado Carabobo dentro del mercado de celulares, telefonía fija además de accesorios ofreciendo productos con calidad garantizada, así como también proporcionar la satisfacción de nuestros clientes, promoviendo con ello el crecimiento de la empresa.

1.5 Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Productividad
- Calidad

1.6 Objetivos

- Garantizar el funcionamiento de la compañía con la estratégica toma de decisiones gerenciales y la buena utilización de los recursos tanto materiales como monetarios.

- Proporcionar a los clientes una constante satisfacción a través del buen servicio.
- Velar por el fiel cumplimiento de las leyes en el desarrollo de las actividades de la empresa

1.7 Estructura Organizacional

La empresa Móvil Online, C.A. se encuentra conformada por una justa directiva integrada por dos accionistas, una gerencia general cuyo responsabilidad es implementación de estrategias y procedimientos con el fin de lograr los objetivos, además de velar por el apego de la empresa hacia la legalidad de sus operaciones para con ellos mantener su funcionamiento y operatividad.

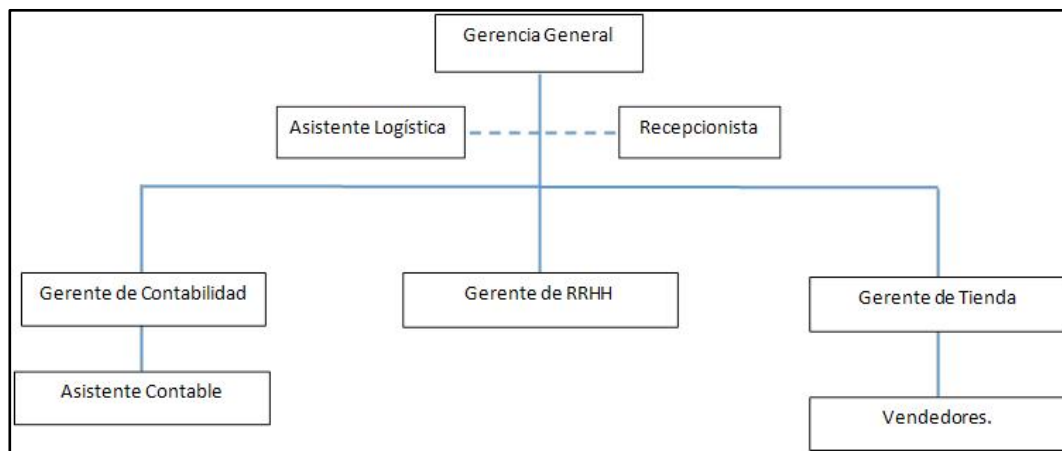
En el departamento de contabilidad se registran las operaciones realizadas día a día en la organización, también es responsable de cumplir con las obligaciones fiscales nacionales y municipales, conciliación de cuentas, y la gestión de los pagos a proveedores.

El departamento de recursos humanos, quien es responsable de la captación del personal necesario para la empresa, el control y elaboración de nóminas, como de cualquier bonificación surgida por el desempeño de las actividades de los trabajadores, todo dentro de los que establece la ley. Otra de las funciones de este departamento la recopilación de documentos del personal como medida de control la organización.

A nivel operacional la empresa cuenta un gerente de la tienda agente autorizado quien se encarga de la supervisión, control y gestión de las actividades velando por el buen servicio a los clientes, el abastecimiento productos o equipos para la venta de la tienda. También es responsable de ejecutar los planes y estrategias propuestos por la gerencia general. En este nivel también se encuentran los vendedores quienes son los encargados de la atención y asesoramiento de los clientes, de efectuar las ventas

como su nombre lo indica así como también de cumplir con las asignaciones ordenadas por el gerente de operaciones

Figura 1. Organigrama de la empresa Móvil Online, C.A.



Elaboración Propia. Fuente Móvil Online, C.A.

1.8 Descripción del departamento de contabilidad

Este departamento desempeña y controla una serie actividades entre las cuales se pueden mencionar el registro de las actividades diarias, el pago a proveedores, conciliaciones bancarias además de la cancelación de impuestos.

1.9 Estructura organizativa del departamento de contabilidad.

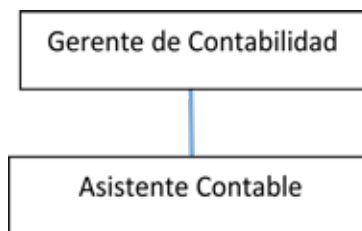
El departamento de contabilidad de la empresa Móvil Online, C.A. se encuentra conformado por los siguientes puestos de trabajo:

Gerente de contabilidad: es el responsable de la revisión de las transacciones y registros contables diarios, realizar los análisis de cuentas de cuentas transitorias, la

emisión de los libros contables y cumplir con las direcciones dictadas por la gerencia general.

Asistente contable: se encarga del registro contable de las compras, devoluciones, aplicación de pagos a proveedores y calcular retenciones de impuestos, todo esto dentro del proceso de compras, a nivel de bancos registra todos los movimientos de las cuentas bancarias como cheques, depósitos, transferencias además de realizar la conciliación de las cuentas: por ultimo realiza las declaraciones de impuestos

Figura 2. Estructura del departamento de contabilidad de la empresa Móvil Online, C.A.



Elaboración Propia. Fuente Móvil Online, C.A.

1.10 Descripción de cargo ocupado durante la acreditación.

- Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos.
- Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas, para su adecuado registro.
- Archivar documentos contables para uso y control interno.
- Elaborar y verificar relaciones de gastos e ingresos.
- Codificar la información contable al sistema administrativo-contable.
- Revisar y verificar planillas de retención de impuestos.
- Realizar la conciliación de las diferentes cuentas bancarias.

- Elaborar declaraciones de retención I.V.A mensual, y la declaración de retención de Impuesto Sobre la Renta.
- Elabora y codificar cheques.
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad con el constate cambio de la economía toda empresa necesita establecer políticas administrativas que permitan desarrollar, simplificar y controlar de manera más efectiva y productiva las labores que realizan los miembros de la misma, tomando en cuenta el área en donde se desenvuelva cada uno. Se puede señalar que para todas las organizaciones es de vital importancia la calidad de la información contable y a su vez mantener la productividad, para ello es necesaria la planificación organizacional y la implementación de nuevos controles internos, así como también el reforzamiento de los ya existentes

Evidentemente para una organización su principal propósito es de controlar la gestión de sus recursos de forma sistemática, estudiando cada uno de sus elementos que intervienen en las actividades diarias de la empresa para así determinar qué tan relevantes son para el alcance de los objetivos. En nuestro país con el pasar del tiempo se ha hecho notar que nuestra economía es muy cambiante y poco pronosticable, debido a la innegable dependencia al petróleo, a las incesantes importaciones, además de los múltiples y continuos controles cambiarios, representando una latente preocupación en el entorno empresarial. Esto obliga a que se maximicen los controles internos para que los errores disminuyan y con ello lograr una estabilidad en la operatividad de la organización.

Considerando la relevancia del control interno es necesario la obtención de información financiera detallada que solo se puede generar con el registro contable de todas las operaciones de una organización, que además de ser una obligación legal, representa un pilar fundamental de la empresa, ya que permite conocer la realidad económica y financiera, además de su evolución; de acuerdo a ello se puede considerar como una información trascendental en el proceso de toma de decisiones.

La información en libros y en los diferentes estados financieros, brinda una ventana de la salud económica de la empresa, logrando con ello el diagnóstico oportuno de los posibles riesgos. Cabe destacar que es imprescindible el cumplimiento de las normas Internacionales de Auditoria y lo que contempla el informe COSO (Comité Of Sponsoring Organizations), debido a que ellos representan la base fundamental para la correcta implementación del control interno, en vista de que en estas normativas antes señaladas se encuentra cada uno de los procedimientos a seguir ante los diferentes escenarios que puedan presentarse dentro de una organización.

En este orden de ideas es relevante mencionar que el control interno es un sistema integrado, dinámico y permanente, adaptado a los objetivos, políticas y estrategias presentes en la organización, que la administración implementa con el objetivo de diagnosticar el estado de cada una de las operaciones, con miras al desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas, sin dejar a un lado la evaluación de los riesgos internos y externos. Estos riesgos pueden ser producto de fallas humanas, malas decisiones, personal no capacitado además de la incorrecta separación y distribución de responsabilidades; cada persona constituye una pieza de un sistema, por consiguiente es indispensable que la administración asuma la responsabilidad de liderar estos controles para que exista un compromiso real en todos los niveles de la organización.

No obstante es importante mencionar que un alto porcentaje de pequeñas y medianas empresa (PYME) no cumplen de manera cabal con los lineamientos mencionados. La empresa Móvil Online, C.A. no escapa de esta realidad, esta es una

organización que tiene como objeto la ventas de equipos de telefonía móvil y fija, repuestos y accesorios; la cual actualmente de acuerdo a la observación directa se puede afirmar que presenta deficiencias en su control interno a causa de diferentes situaciones como: que todos los empleados que laboran en la tienda de empresa, cumplen múltiples responsabilidades dentro del ciclo de almacén- inventario, a pesar de que poseen distintos cargos, trayendo como resultado que no se cumpla uno de los objetivos de auditoría como lo es la segregación de funciones o separación de responsabilidades por departamento.

Es importante resaltar que, al no existir una segregación adecuada de responsabilidades, el inventario de mercancías se encuentra en un constante riesgo porque en la organización no se limitan las actuaciones de los empleados, específicamente en la tienda obviando que en cada departamento de una empresa debe existir una jerarquización y siempre debe haber una figura de control que transmita la dirección, políticas y procedimientos dictaminados por la gerencia general a los demás miembros. Sumado a lo anterior no hay una persona que realice tomas físicas de inventarios para comparar lo que se encuentra en libros con lo que realmente está en el almacén y adicionalmente al no haber una continua supervisión del personal de tienda, esta situación da pie a que se presenten desviaciones entre las que se pueden mencionar: posibles pérdidas por el hurto de los artículos presentes en el almacén, efectuado por el personal de la tienda.

De no corregir lo aspectos antes mencionado se pueden presentar consecuencias negativas, entre las cuales tenemos: aumento de la merma por inventario motivado a la falta de supervisión, representando a su vez un aumento de los gastos de la empresa, otra consecuencias es que por la ausencia de tomas físicas de inventario se desconoce con cuantos artículos realmente cuenta el almacén, impidiendo la oportuna requisición de mercancía, lo cual afecta directamente las ventas por falta de variedad en los artículos presentes en el inventario. Otro impacto negativo es la falta de formación y capacitación en cuanto a control interno al personal lo cual es responsabilidad de los líderes de la organización. Tomando en cuenta todos los

elementos antes mencionados se puede decir que esta situación compromete la productividad de la organización y con ellos su continuidad como empresa en marcha.

2.2 Formulación del problema

¿Cuáles serán los procedimientos de control interno orientados a la segregación de funciones que debe aplicar la empresa Móvil Online, C.A. en el área de inventario de mercancías?

2.3 Objetivo General

- Determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A:

2.4 Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual en el área de inventario de mercancías de la empresa Móvil Online, C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario de mercancías de la empresa Móvil Online, C.A.
- Determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A

2.5 Justificación del problema

Por medio de un proceso de observación directa de las actividades contable de la empresa Móvil Online, C.A. para lo cual se tomó como punto de referencia la información del primer semestre del año 2016, se pudo evidenciar que existen

debilidades en el proceso de auditoría interna de gran importancia lo cual está generando deficiencias en la información contable del área de inventario en el sistema administrativo- contable y en las políticas de la empresa.

Es por lo anteriormente planteado que se pretende desarrollar la presente investigación para determinar la situación actual de la auditoría interna y los riesgos, con la finalidad de elaborar lineamiento que permitan corregir de forma detallada todas y cada una de las políticas no razonables, a través de la aplicación de normas de control interno, además de fiscalizar las actividades desempeñadas por el personal de la tienda. Todos esto con la intención de adaptar los procedimientos de auditoría de la empresa a los que se encuentran en las normas internacionales de auditoría (NIA), con la intención de lograr que la información de los inventarios sea más razonable, así como también alcanzar un manejo eficaz y más productivo de la misma haciendo que su rentabilidad se incremente. Es importante señalar que esta investigación servirá como antecedente para posteriores trabajos de investigación.

2.6 Alcance

El área de estudio de la presente investigación se enmarca en la empresa móvil Online, C.A. que se dedica a la comercialización de telefonía celular, fija, repuestos y accesorios, cuya administración se encuentra ubicada en la Urb. Valles de Camoruco, Municipio Valencia Estado Carabobo. Desde el punto de vista cronológico se tomó como referencia la información administrativa y contable producto de la observación realizada dentro del primer trimestre del año 2016, mediante el diagnóstico de la situación actual del área de inventario. En este trabajo de investigación se pretende identificar las debilidades y fortalezas de control interno para con ello determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Correa, A (2015). Elaboro un trabajo de investigación titulado “Procedimientos Administrativos que Logren Optimizar el Manejo y Control de los Inventarios en la Organización Hogares Crea de Venezuela”, para optar por el título en licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. El propósito de esta investigación es proponer controles internos para mejorar el manejo de los inventarios de alimentos y con ello lograr una mayor eficiencia en la organización Hogares Crea de Venezuela, ubicado en Naguanagua Edo Carabobo.

Esta investigación es de tipo descriptiva porque fue desarrollada como proyecto factible, no experimental. Tomando con referencia los resultados obtenidos de la recolección de datos se encontraron diversas debilidades de control interno, inexistencia de políticas de segregación de funciones y deficiente preparación de algunos empleados, que presenta un riesgo para lograr la eficiencia, además de la falta de documentación y supervisión en la requisición de mercancía.

Este antecedente contribuye al sustento de la investigación debido a que describe las debilidades de control interno que se pueden encontrar con la carencia de políticas referentes a la segregación de funciones y las políticas de control de entrada y salida de mercancía del almacén

Por otro lado, Lugo, D (2014) en su trabajo titulado “Manual de Procedimientos Para el Control del Proceso de Inventario en el Almacén de Repuestos de la Empresa Autoámbar, C.A.”, para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública en la

Universidad José Antonio Páez. Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, se identificaron diversas situaciones en el manejo de los inventarios, evidenciándose así las debilidades en el área de almacén, entre la cual se pueden mencionar la falta de comunicación por parte del personal que maneja los inventarios y el departamento de contabilidad, para el oportuno registro contable de las operaciones. El autor concluye que al implementar un manual de procedimientos, traería como consecuencia una notable mejora en el proceso de inventarios, además que se contaría con información exacta sobre las existencias en el almacén aumentando su productividad.

La relación con la investigación, se basa en el análisis de los procedimientos desarrollados en la empresa Autoámbar, C. A. con respecto a la importancia de la toma física de inventarios y lo relevante que es la documentación que proporcione la información necesaria para buen manejo de los inventarios, estos son factores que también son parte de la problemática de la empresa en estudio

Así mismo, Ramones, G (2014) en su informe de pasantías titulado “Proponer Un Sistema Para El Control de Inventario de Mercancías En La Empresa Importadora R&O Venezuela Roveca C.A.” para optar al título de licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. En el trabajo antes mencionado tuvo lugar el análisis de una empresa que posee un almacén de mercancías en el que no aplican los controles necesarios para el óptimo desempeño de las actividades administrativas vinculadas al proceso de inventarios, esta investigación plantea como su objetivo principal proponer un sistema de control interno de inventario de mercancías, para así aumentar las ganancias de la empresa.

El autor de esta investigación concluye que por la falta de procedimientos para el control del inventario, incluyendo la falta de registros que indiquen la entrada y salida de mercancía, además de la ausencia de codificación de la mercancía al momento de almacenarla entre otros aspectos, hacen necesaria la implementación de

este sistema para el control de inventario con el fin de mejorar el funcionamiento del área de almacén. Siguiendo el mismo orden de ideas, el informe de pasantías antes mencionado se relaciona con la investigación, por demostrar que es necesaria la implementación de continuos controles en el inventario, mediante planes estratégicos para mejorar la gestión y productividad de una organización.

Hidalgo, G y Betancourt, N (2013) en su trabajo titulado “Control interno como Herramienta para Mejorar la Gestión de los Inventarios en la Empresa Ciudad Virtual, C.A. (PC Actual), ubicada en Valencia Estado Carabobo”, realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de licenciadas en Contaduría Pública. Este trabajo consistió en una investigación cuyo objetivo general contempla la implementación del control interno como una herramienta para mejorar la gestión de los inventarios, debido a que su debilidad más relevante es la acumulación de la funciones en una sola persona dentro del departamento de ventas.

Es importante señalar que para el logro de los objetivos se utilizó una investigación de campo tipo proyecto factible, apoyada en una revisión documental. La recolección de datos se realizó mediante una lista de cotejo cuyo contenido estaba estructurado mediante 5 ítems, en donde se puede determinar la ausencia o no de un aspecto observado. Otra herramienta de recolección de datos implementada fue la encuesta con once preguntas dicotómicas a una población de 10 trabajadores que trabaja en el departamento de compras y almacén que es directamente el área de estudio. Se concluye que la empresa presenta múltiples debilidades en el ciclo de inventario, debido a la ausencia de procedimientos de control interno.

Este antecedente guarda una relación directa con la investigación y por ende es de gran utilidad, porque aporta información y técnicas sobre el mejoramiento de las operaciones en el área de almacén, que contribuye a fundamentar la propuesta de implementar lineamientos de control interno enfocados en la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A.

Mejías, G (2013). En su trabajo de grado titulado “Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén- Inventario de la Empresa Amal Productos, C.A.” presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública, este refleja la ausencia de procedimientos de control interno en área de inventarios en la empresa Amal Productos C.A. que trae como consecuencia la constante aparición de faltantes en el almacén, al comparar lo reflejado en el sistema contable con lo que realmente se encuentra físicamente. Con ello se hace notar la relevancia de las continuas tomas físicas de inventarios.

La investigación concluyo que una vez analizados los resultados de la recolección de datos que la empresa no tiene un control de los inventarios, no se conocen las existencias reales y además la empresa incurre en pérdidas constantemente por la mala gestión en el proceso de almacén. Este trabajo, contribuye a la investigación debido a que se puede tomar como referencia algunas orientaciones acerca de cuan relevante es que todos los empleados manejen la información de los controles y procedimientos internos en el departamento de almacén – inventario, al igual que debe existir una constata supervisión para que los mismos se cumplan.

3.2 Bases teóricas

Para el desarrollo de la investigación es necesario la definición de diferentes variables directamente relacionadas con el control interno de inventarios, para así lograr fundamentarla, adicionalmente tomando como referencia la definición de términos básico para la comprensión con mayor facilidad de la problemática abordada. Según Bavaresco, A (2006) las bases teóricas las bases teóricas son importantes en los siguientes términos:

Las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el

desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.(P.51)

3.2.1. Control Interno

Catácora, (1996) establece 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. (P. 238)

Se puede señalar que el control interno es una herramienta que todas y cada una de las entidades deben implementar debido a que es el conjunto de medidas aplicadas para establecer una dirección de cómo se deben realizar los procesos administrativos de manera ordenada, y con ello poder proteger todos y cada uno de los activos, apoyándose en un óptimo registro contable garantizando la exactitud de los mismos. Según Meigs, W. Larsen, G. (1994), el propósito del control interno es “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. Siguiendo el mismo orden de ideas, todas estas medidas implementadas representan un modelo a seguir por todos los departamentos de una entidad logrando mayor eficiencia administrativa-contable y a su vez resulta mucho más sencillo detectar las fallas que se puedan presentar en los procesos.

3.2.3 Objetivos del control interno

Meigs (1994:P.178), señala que los objetivos son los siguientes:

- Proteger los activos en contra del desperdicio, el fraude y el uso ineficiente.
- Promover la exactitud y la confiabilidad de los registros contables.
- Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa.

- Evaluar la eficiencia de las operaciones.

Hernández W. y Ortiz N. (2007), establece que los dos primeros objetivos su vez se desprenden los objetivos específicos del control, que son los siguientes:

1. Integridad: Permite asegurar que se registren todas las transacciones en el periodo al cual corresponden.
2. Existencia: Permiten asegurar que solo se registren operaciones que afecten la institución. Los siguientes controles aseguran el cumplimiento del objetivo de existencia.
3. Exactitud: En todo intercambio o transacción, existe una consideración acerca de las cantidades que se están traspasando. Bajo controles internos adecuados, los registros contables deben ser anotados en los libros por el valor que realmente representan.
4. Autorización: Un adecuado control interno no puede procesar transacciones que no se encuentren autorizadas por algún funcionario competente. Este objetivo debe establecer los límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos.
5. Custodia: Estos objetivos se establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizada de los activos de la empresa. (Pág. 28).

Para el buen desempeño de una organización es necesario el establecimiento de objetivos y la consecución de los mismos, esto trae como consecuencia el trazo de un punto de excelencia en los procesos administrativos-contables, además que le permite a la organización tener una visión de lo que quiere lograr y adicionalmente buscar y aplicar todas las herramientas de control interno necesarias.

3.2.4. Componentes del Control Interno

El control interno por ser un proceso, se encuentra estructurado por 5 componentes los cuales se encuentran interrelacionados. Estos son fundamentales para el cumplimiento de cualquier procedimiento de control debido a que representan la base de referencia a consultar para la correcta ejecución de los mismos. Los componentes de control interno son los siguientes:

- **Ambiente de control**

Es considerado la base para los demás componentes, debido a que se enfoca en la conciencia de control de la gente, es decir, toma como referencia la integridad, los valores éticos y la competencia de los integrantes de una organización. El ambiente de control aborda como la empresa establece lo que pretende lograr, cuan organizada está y además cuál es su reacción ante los riesgos, estableciendo un seguimiento de sus actividades día a día. Es importante señalar que ambiente de control busca la eficacia a través de un personal competente, a los que la organización inculca una actitud de integridad y de conciencia de control. Entre las políticas y procedimientos que debe aplicar una organización esta establecer un código de conducta, en el cual se fomente la importancia del trabajo en equipo y a su vez que promueva los valores, para con ello mejorar la cultura organizacional además de potenciar a la entidad al logro de sus objetivos. Un adecuado ambiente de control se mide por los siguientes factores:

- **Integridad y valores éticos:** su finalidad es promover el comportamiento ético en todas las áreas de una organización que va más allá de solo cumplir con lo que establecen las leyes, sino que además se basa en lograr la integridad en los integrantes de la organización directamente, debido a que la eficiencia de los controles internos viene dada por el correcto desempeño laboral de los mismos. Los valores éticos y la integridad son elementos fundamentales del ambiente de control por que afectan el diseño, la administración y el monitoreo de los demás componentes del control interno.
- **Compromiso con la competencia:** se basa en la correcta selección del personal de una entidad, la cual debe ser adaptada a las verdaderas exigencias que requiere el trabajo. Cabe destacar que es vital que cada puesto de trabajo tenga una descripción de cargo en la cual se detalle las habilidades y conocimientos necesarios para el logro de los objetivos organizacionales.

- **Directorio o comité de auditoría:** toda organización debe contener un departamento de auditoría interna, que posea independencia de la gerencia, así como también los miembros de este directorio deben poseer habilidades y conocimientos de que les permitan desempeñar responsablemente el control, guía y la supervisión; teniendo una postura crítica, para enfrentarse a las diferentes situaciones en las cuales se evidencie la mala ejecución de un proceso, indagando hasta conocer la totalidad de la problemática. Este comité de auditoría también tiene con función el seguimiento en cuanto a cuál es el avance de los planes fijados por la organización y el desempeño de sus trabajadores, para hacer lograr una mayor efectividad. También es necesario la inclusión de auditores externos para brindar mayor objetividad a los resultados.
- **Filosofía y estilo operativo de la dirección:** está representada por como la directiva dirige la organización adicionalmente influye en como la misma asume los diferentes tipos de riesgos. Una compañía puede estar dirigida de manera formal cuando se rige a través de monitoreo por indicadores de desempeño y su respectivo informe periódico, además de la fijación y aplicación de políticas. También puede mencionarse que una empresa puede dirigirse informalmente y aun así poder lograr el control de sus operaciones con el simple hecho del contacto personal con los jefes de los departamentos, transmitiéndose las necesidades e inquietudes de forma recíproca.
- **Apreciación de riesgos**

En toda organización indistintamente de su tamaño, ubicación, actividad económica que desempeña, entre otras características siempre va a estar propensa al riesgo tanto de origen interno como externo, que pueden presentarse por ejemplo, al momento en que se decide invertir. Los riesgos para una organización sin importar las medidas preventivas que se apliquen nunca se puede considerar que se eliminan en su

totalidad, en cambio solo pueden reducirse proporcionalmente a las previsiones tomadas por la dirección de la organización. Se puede mencionar que a pesar de que este componente del control interno hace énfasis en la reducción de los riesgos, esto no quiere decir que la organización no deba tomar grandes riesgos, debido a que debe existir la tolerancia al riesgo con una previa identificación y análisis de los mismos, pues en esas situaciones debe resaltar la pericia y preparación de la gerencia para afrontarlos obteniendo resultados positivos.

En la apreciación de riesgos un aspecto fundamental es la determinación de objetivos, los cuales al ser fijados le permiten a la dirección de la organización identificar cuáles son los riesgos que impedirían la consecución de los mismos, tomando en cuenta las debilidades y fortalezas de la entidad para con ello formular una estrategia global. Estos objetivos clasificarse de la siguiente manera:

- **Objetivos con respecto a las operaciones:** son los relacionados con los procesos de la entidad y su valuación, en cuanto a si se realizaron eficientemente y cuan productivos fueron, además de velar por la protección de los recursos contra las pérdidas. Estos objetivos van a depender de como se encuentre organizada y de su desempeño.
- **Objetivos con respecto a la elaboración de informes contables:** refiere los diferentes estados contables como el estado de situación financiera, tanto su preparación, como su presentación, sumado a eso las medidas preventivas para evitar la alteración de la información de estos estados contienen así como cualquier tipo de fraude.
- **Objetivos con respecto al cumplimiento:** se basan en el fiel cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos, tanto internos de la entidad como externos que guarden relación la actividad económica de la organización.

- **Actividades de control**

Están representadas por las políticas y procedimientos cuyo fin es garantizar que se tomen las medidas necesarias para la reducción de los riesgos que comprometan el logro de los objetivos de la entidad. Estas actividades son aplicables en todas las áreas de la organización, entre ellas están la aprobación, autorización, verificación, conciliación e inspección.

El committee Of Sponsonring Organizations Of The Treadway Comisión (COSO) (1992) establece diferentes tipos de actividades de control definidas a continuación:

1. Revisiones de alto nivel: Las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores. Las iniciativas principales se rastrean tales como arremetidas de mercadeo, mejoramiento de procesos de producción y programas para contener o reducir costos a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados.

2. Funciones directas o actividades administrativas: Los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.

3. Procedimiento de información: Se implementa una variedad de controles para verificar que estén completos y autorización de las transacciones. Los datos que ingresan están sujetos a chequeos o acotejarse con los archivos de control.

4. Controles físicos: Equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

5. Indicadores de desempeño: Relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirven como actividades de control.

6. Segregación de responsabilidades: Las diferentes responsabilidades se dividen, o segregan, entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, conociendo los riesgos, se disponen los controles, los cuales ayudan a evitar o minimizar los riesgos, para ello se deben establecer y ajustar políticas y procedimientos que ayuden a alcanzar una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones

consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

- Información y comunicación

La comunicación organizacional representa un factor necesario para la adecuada toma de decisiones y elaboración de información para uso externo, esta comunicación de ser precisa pero a su vez con el suficiente detalle como para que todo los niveles de organización entiendan la responsabilidad de la misma, tomando en cuenta que si el mensaje no es claro puede generar el surgimiento de errores, además que debe ser oportuno el envío de la información para que sea posible el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Los sistemas de información contables son una herramienta que hace posible la emisión de reportes acerca del estado operacional y financiero de una entidad permitiéndole a la gerencia tener mayor supervisión y control de la organización, esos sistemas a su vez son alimentados tanto con información interna así como también con datos provenientes de factores externos que afectan a la entidad. Cabe destacar que para el logro de los objetivos es necesaria la efectividad de la comunicación entre la gerencia y los departamentos de una entidad, además de que cada empleado conozca plenamente cuál es su rol dentro de la organización.

Según El committee Of Sponsonring Organizations of The Treadway Comisión (COSO) (1992), la comunicación debe desencadenar los siguientes pasos:

- La efectividad con la cual se comunican los deberes de los empleados y responsabilidades de control.
- Establecimiento de canales de comunicación para que la gente reporte sus asuntos indeseables sospechados.
- Receptividad por parte de la administración frente a las sugerencias de los empleados respecto de maneras de aumentar la productividad, la calidad u otros mejoramientos similares.
- Suficiencia de la comunicación a lo largo de la organización y la totalidad y oportunidad de la información y su suficiencia para permitir

que la gente se descargue efectivamente de sus responsabilidades. Además de una buena comunicación interna, es importante destacar una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación.

- Monitoreo

Los sistemas de control interno con el pasar del tiempo, se ven en la necesidad de evolucionar debido a que muchas veces el contexto que se tomó con referencia para el diseño de dicho control sufre modificaciones, representado debilidades que comprometen su efectividad. Esto obliga a la gerencia al continuo monitoreo en el que se hace notar el desempeño de los sistemas de control en el tiempo, este proceso se aplica a todos los niveles de la organización y tiene por objetivo la supervisión del personal en el desempeño de sus responsabilidades, además de la aplicación de evaluaciones separadas.

3.2.5 Limitaciones del control interno

El control interno es una herramienta que permite un mejor manejo de los procesos de una entidad, permitiendo una mayor probabilidad de alcance de los objetivos, pero no asegura plenamente que se logren. Es relevante señalar que se pueden presentar errores humanos en el desempeño de sus actividades por falta de adiestramiento o por fallas en la comunicación, también se debe tomar en cuenta cuanto beneficio proporciona a la organización con relación a su costo, de acuerdo a ello la efectividad del control interno está ligada a los factores antes mencionados.

3.2.6 Inventario

Según Catacora (1998). “los inventarios representan las partidas de los activos que son generadoras de ingresos 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, venta o comercialización” (P. 148)

Los inventarios se encuentran estrechamente relacionados con la contabilidad por la necesidad del registro y cuantificación de los activos de una empresa, de acuerdo a ello se cataloga como un sistema de control en el cual se monitorean las operaciones en el área de almacén. Los inventarios también cumplen un rol de parámetro para la toma de decisiones debido a que el resultado de ellos refleja con cuanta liquidez cuenta la empresa, cuan representativa ha sido la merma tanto en productos terminados como en materias primas, además de cuál es el nivel de productividad de la organización a través de las unidades vendidas en un periodo de tiempo.

Siguiendo con el mismo orden de ideas, se puede decir que los inventarios son de alto valor para la organización, porque representan gran parte de su inversión, como es el caso en compañías que se dedican a la venta de productos. Su importancia radica en el hecho de que estos permiten el normal funcionamiento de la empresa a nivel de mercado, debido a que su objetivo principal es dotar a la empresa con los materiales y suministros necesarios para satisfacer la demanda además de contribuir con su posicionamiento en el mercado.

El control en los inventarios se basa en decidir cuanta cantidad de materias primas o productos destinados para la venta, realmente se necesitan; mantener grandes volúmenes de inventarios, son estrategias que muchas empresas aplican pero por lo general, esto trae como consecuencia el aumento de los gastos de la empresa, representados por el almacenaje de los mismos, así como también la obsolescencia de los mismos o el deterioro con el pasar del tiempo si no se toman las medidas

preventivas necesarias. Tomando en cuenta lo antes señalado la gerencia debe mantener un nivel de inventario que le permita cumplir con sus pedidos y mantener los bajos costos.

3.2.7 Principales rubros de inventarios

Según Catacora (2007) establece que los rubros de inventarios pueden clasificarse en atención a dos principales tipos de empresas:

Empresas comerciales: vienen a ser aquellas que llevan a cabo operaciones de compra y venta, sin generar transformación de ningún tipo a los bienes adquiridos, por lo tanto sus costos se determinan por su precio y por todos aquellos costos en los que se incurrieron en su adquisición.

Empresas manufactureras: Estas se caracteriza por la transformación, es decir, por la compra de materiales que son utilizados en procesos que permiten obtener un producto terminado.

Las organizaciones para el adecuado desempeño de sus operaciones, primero deben determinar a qué tipo de empresa pertenecen tomando como referencia sector del mercado en donde se devuelven, bien sea dentro de las empresas manufactureras, las de comercialización o las dedicadas a la prestación de un servicio, para con ello manejar la gestión de inventarios con mayor eficiencia

3.2.8 Tipos de Inventarios

Para Catacora (2007) los inventarios se clasifican en los siguientes tipos:

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

Inventarios de Productos Terminados: Están formados por los bienes que se originan de la transformación de materias primas a producto terminado y por la inclusión de otros costos como la mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. En este inventario se originan las operaciones de productos terminados y ventas.

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

Inventario de Materia Prima: Está conformado por los insumos que han sido adquiridos con el propósito de fabricar bienes y que constituyen sustancialmente el producto terminado. Con este inventario se identifican los siguientes registros contables: Compra de materia prima. Transferencia de materia prima a la producción.

Inventario de Suministro de Fábrica: Son aquellos necesarios para llevar a cabo la producción y que no se pueden identificar fácilmente en el producto final o terminado.

Inventario de Material de Empaque: Es un inventario utilizado para empacar, embalar o almacenar el producto terminado.

Tomando en cuenta lo antes mencionado es relevante resaltar que la empresa en estudio por ser una organización comercializadora de teléfonos celulares solo posee inventario de mercancía que registra la adquisición y posterior venta del mismo, de ahí la importancia de conocer esta clasificación para el desarrollo de la investigación

3.2.9 Control Interno de los Inventarios

Anaya, J (2008), señala que “Uno de los principios básicos del control interno se basan en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el sistema informático o administrativo correspondiente”.

Complementado la definición de control interno de inventarios Núñez, A (2002), establece que:

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

- Mantener el mínimo de capital invertido.
- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios.
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías.
- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios.
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

Entre los elementos de control interno de inventario eficiente se encuentran según Guajardo C. (1995), los siguientes:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de despacho.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño ó descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios continuos.
- Comprar el inventario en cantidades moderadas.
- 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. (Pag.37)

De acuerdo a lo antes mencionado el control interno de inventario es una herramienta fundamental en la gestión del proceso de almacén que en él se encuentra por lo general gran parte del capital invertido de una organización, de ahí la necesidad del control de las operaciones, para minimizar los riesgos y vulnerabilidades, permitiéndole a la empresa tener optimizar los recursos aumentando la productividad de la misma.

3.2.10 Tomas físicas de inventario

Es un proceso con el cual se realiza una comparación entre lo que refleja el inventario en el software administrativo-contable y lo que realmente se encuentra

físicamente en el almacén, mediante el conteo de todos los artículos presentes en el almacén. Al momento de la toma física de inventario es importante que la empresa tenga un cese temporal de sus actividades operacionales, en el caso de las empresas manufactureras se debe parar la producción, la entrada de mercancía al inventario y a su vez las ventas, en el caso de las empresas comercializadoras solo se debe parar el proceso de entrada de mercancía al inventario, así como también las ventas para con ello evaluar solo los artículos presentes en el inventario sin presentarse alteraciones por las operaciones diarias de la organización. El relevante mencionar que este proceso se realiza por lo general una fecha cercana al cierre del ejercicio económico, pero lo ideal es que en el transcurso ejercicio económico se realicen tomas físicas previas para con ello saber el estado del inventario, realizar los ajuste pertinentes y tomar las medidas necesarias para mejorar el manejo del inventario de ser necesarias.

3.3 Definición de términos básicos

Abastecimiento: está relacionado con la logística y la cadena para proveer a la empresa de productos o suministros para el desempeño de su actividad económica.

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

Auditor interno: es el encargado de la ejecución y dirección de la auditoría interna de una entidad.

Auditoría interna: es una actividad de aseguramiento y revisión, para mejorar operativamente la entidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos con la supervisión de los procesos de evaluación de riesgos, control y dirección de la organización.

Controles: son mecanismos adoptados por la administración de una compañía para prevenir y corregir desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de las operaciones de la organización.

Eficacia: capacidad de lograr objetivos planteados

Eficiencia: capacidad del uso más efectivo de los recursos para el logro de los objetivos.

Mercancía: productos de trabajo destinados a satisfacer alguna necesidad del hombre.

Política: actividad con tendencia ideológica, destinada a la toma de decisiones con miras al logro de un objetivo.

Procedimiento: de basa en una serie de pasos predefinidos para ejecutar una actividad de forma organizada y controlada.

Sistema: conjunto de partes de un todo que trabajan juntas para la ejecución de un objetivo común.

Software administrativo-contable: es una herramienta electrónica que permite a las empresas compilar toda la información contable que se desprende de sus actividades diarias.

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Según Arias, (2006) Define el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. De acuerdo a lo antes mencionado, se puede afirmar que el marco metodológico de la investigación tiene como principal finalidad plantear un modelo a seguir de forma planificada, en el que se describan los métodos y procedimientos que se necesiten aplicar para la obtención de información y con ello el desarrollo de los objetivos específicos.

4.1 Tipo de investigación

Tomando como referencia las características y los objetivos planteados, es importante señalar que este trabajo tiene un enfoque documental debido que se realizó una búsqueda y revisión bibliográfica de trabajos realizados por otros investigadores en fuentes documentales como: tesis de grado, informes técnicos, libros, revista, publicaciones entre otros que permitieron obtener datos secundarios relacionados con la problemática tratada, con ellos se obtuvo parte del material necesario para el desarrollo del estudio en la empresa Móvil Online, C.A.

Dada la naturaleza del presente estudio que es brindar solución a una problemática planteada se puede afirmar que la modalidad que mejor se adapta a la misma es el proyecto factible, el cual se define como: “una propuesta de un modo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos, sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006).

De acuerdo a lo antes expresado la investigación se apoyo con un estudio de campo que según Martins (2010) lo define como “La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”, debido a que se recolectaron los datos específicamente en el área operacional en donde se desarrolla la problemática. Los datos de fueron recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trabajó a partir de datos originales.

4.2 Fases Metodológicas

4.2.1 Fase Diagnostico de la situación actual en el área de inventario en la empresa Móvil Online, C.A.

Para el desarrollo de esta fase fue necesario aplicar la técnica de observación directa específicamente en el área de inventarios, que según Méndez (2009) puede definirse como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”. Este método permitió recolectar la información necesaria a través de la implementación de una lista de cotejo como instrumento que según Arias (2006) establece que “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, todo esto tomando como referencia todas las operaciones del área de almacén del local comercial de la empresa Móvil Online, evidenciándose cuáles son las responsabilidades de cada uno de los empleados que intervienen en esta área, así como cuales procedimientos de control se cumplen y cuales no, todo esto para poder diagnosticar la situación actual en el área de almacén-inventarios en cuanto a control interno se refiere. (Ver Anexo A)

4.2.2 Fase de identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario en la empresa Móvil online, C.A.

Para la ejecución de esta etapa, se planteó la identificación de las debilidades y fortalezas en cuanto a procedimientos en el manejo del almacén, con miras a determinar qué tan eficientes son los procedimientos de control existentes específicamente en esta área de la empresa, de acuerdo a ello fue necesario la recopilación de información a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los empleados que están relacionados con el área de almacén, que según Hurtado (2000) señala que “el cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática, para obtener información” (p.469), este instrumento está compuesto por 9 preguntas dicotómicas (si o no) y fue aplicado solo a los trabajadores que tienen acceso al almacén y que son responsables del mismo, estos empleados abarcan una población de 4 personas. Tomando en cuenta la definición de población Tamayo, M. y Tamayo M (1997) determino que “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) esta población está integrada por el gerente de tienda y tres vendedores; fue tomada en su totalidad debido a que por ser un grupo tan pequeño fue posible captar la opinión de todos los miembros de este departamento. (Ver Anexo B)

Una vez recopilada la información a través de la aplicación del cuestionario, la misma fue analizada a través de la utilización de técnicas estadísticas de comparación porcentual de la compilación de respuestas de cada pregunta, para luego ser representadas gráficamente y con ello poder visualizar con mayor facilidad la tendencia de cada pregunta.

4.2.3 Fase de determinación de lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A.

En esta fase una vez analizados los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, tuvo lugar la elaboración de una propuesta por medio de la formulación de estrategias de control interno cuyo fin es el de mejorar el manejo de los inventarios con mayor supervisión en el ciclo de inventarios que se basa en la compra, recepción, almacenaje y luego su venta, además la importancia de la segregación de funciones y la tomas físicas de inventarios de forma periódica.

CAPITULO V

ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

A continuación, se presentan el análisis de los resultados arrojados de la investigación en la empresa Móvil Online, C.A., específicamente en área de inventarios para con ello dar cumplimiento al objetivo general de este informe de pasantías.

5.1 Cumplimiento de la Fase I: Diagnostico de la situación actual en el área de inventario de mercancías en la empresa Móvil Online, C.A.

Mediante la implementación de la observación directa y la aplicación de instrumento de recolección de datos llamando lista de cotejo. (Ver Anexo A) se pudo realizar el diagnóstico del manejo del área de inventarios, logrando determinar los problemas más relevantes de esta área. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Cuadro N° 1: Lista de Cotejo.

Lista de Cotejo			
Items	Aspectos Obseados	Presente	Ausente
1	Políticas y procedimientos de control en el manejo del inventario de mercancías.		X
2	Adecuada separación de responsabilidades		X
3	Continua verificación de existencias en el inventario.		X
4	Perdida de articulos en el almacén.	X	
5	Clasificacion de los articulos según sus características en el almacén.		X

Elaboración propia. Fuente Johnny Martínez (2017).

Análisis:

Durante el levantamiento de la información se pudo evidenciar la ausencia de políticas y procedimientos de control en el manejo de inventario, tal como se puede apreciar en el ítem 1. Es importante señalar que estas políticas y procedimiento son la base para poder desempeñar de forma eficiente las actividades de cada departamento de la organización.

Por otro lado, en el 2do ítem, se presenta la ausencia de separación de funciones, debido a que todos los empleados que laboran en la tienda tienen la posibilidad de recibir, almacenar, vender y facturar los artículos del inventario representando una debilidad a nivel organizacional porque a pesar de que existe una diferencia en los cargos de los empleados no se limitan las actuaciones de los mismos.

Siguiendo con el mismo orden de ideas otro aspecto observado fue que no existe una continuidad en cuanto al control de las cantidades del inventario, por ello se evidencia en el 3er ítem su ausencia; esto quiere decir que las personas que son responsables de esa área de la organización no saben con exactitud cuántos artículos hay disponibles, trayendo como consecuencia que al momento de vender algún producto, en el sistema contable aparezca disponible pero al buscarlo en el almacén para entregárselo al cliente realmente no se encuentre disponible ese determinado artículo.

En el transcurso de la observación también se descubrió la presencia de pérdidas de artículos en el almacén, esto está contemplado el 4to ítem y se genera principalmente a que el local no cuenta con equipos de vigilancia continua (cámaras de seguridad) que permitan registrar las actuaciones de cada uno de los empleados durante su jornada laboral, adicionalmente otro factor agravante del riesgo es la no aplicación de un chequeo de todos los empleados, específicamente de sus pertenencias para asegurarse de que no extraigan artículos propios de la empresa.

En el ítem 5 puede observar que no se realiza una debida clasificación de los artículos del inventario dentro del almacén, presentándose ausencia de orden en el mismo, generando dificultad para encontrar un producto en específico porque todos se encuentran en un mismo estante sin un orden lógico.

5.2 Cumplimiento de la Fase II de identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario de mercancías en la empresa Móvil online, C.A.

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de un cuestionario de nueve preguntas dirigido a todos los trabajadores de la tienda, es decir al gerente de operaciones y los tres vendedores, que representan toda la población del área de estudio. No fue necesario extraer una muestra debido a que la población es muy minúscula. Este cuestionario tuvo como finalidad captar la información necesaria para el logro de esta fase, a través del análisis de cada pregunta además se la representación gráfica de las respuestas. Se obtuvieron los siguientes resultados:

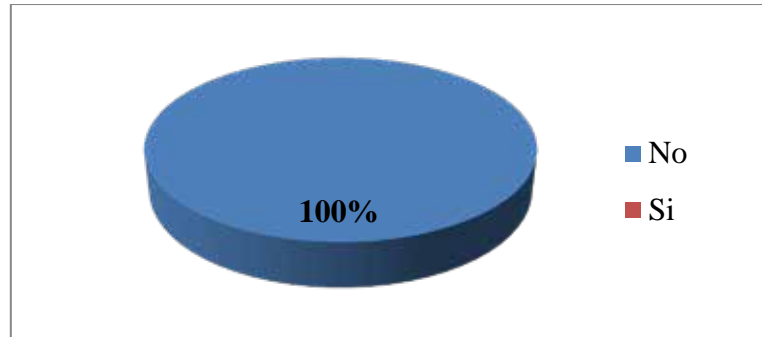
- **Ítem N° 1** ¿Cree usted que existe una clasificación de la mercancía en el almacén?

Cuadro N° 2: Existencia de clasificación de la mercancía.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 1: Existencia de clasificación de la mercancía.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: El 100% de las personas encuestadas afirmaron que no existe una clasificación de la mercancía en el inventario, esto genera que se requiera mayor tiempo cuando se proceda a buscar un artículo debido a que todos se encuentran desorganizados, adicionalmente se presenta la posibilidad de perder la venta del artículo por no conseguirlo y asumir que no está disponible.

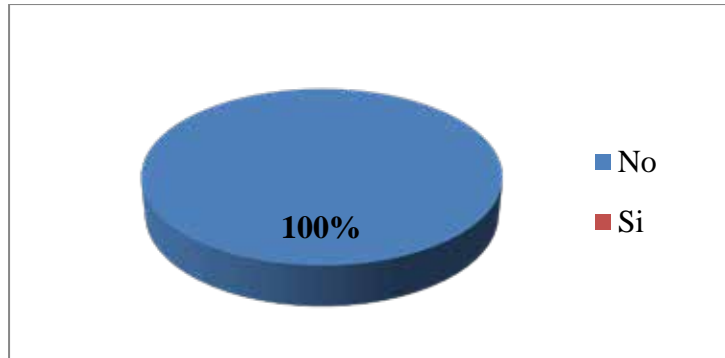
- **Ítem N° 2** ¿Sabe usted con exactitud la totalidad del inventario de mercancías?

Cuadro N° 3 Conocimiento de la cantidad exacta de inventario de mercancías.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N°2: Conocimiento de la cantidad exacta de inventario de mercancía.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que no saben con exactitud con cuantos artículos físicamente contiene el inventario, trayendo como consecuencia que la requisición de los artículos no sea oportuna por desconocimiento del agotamiento de los mismos, así como también se hace notar que para los empleados de la tienda no es relevante mantener un control de existencias.

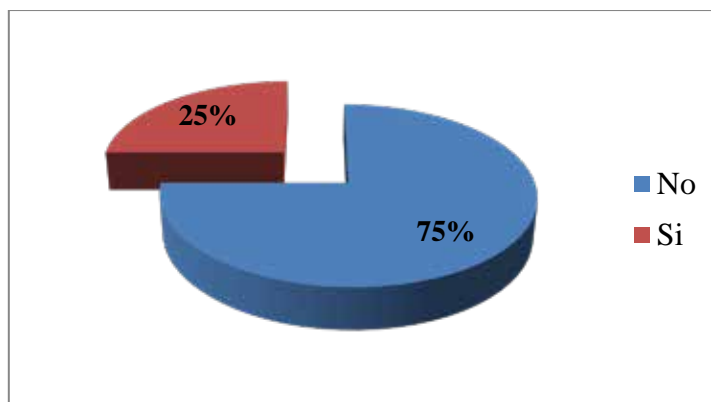
- **Ítem N° 3** ¿Cree usted que se suministra oportunamente la información para el registro contable de las compras de mercancía?

Cuadro N° 4: Conocimiento del registro de la compra de mercancía.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 3: Conocimiento del registro de la compra de mercancía.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: El 75% de los encuestados respondió de forma negativa en cambio solo el 25% respondió positivamente evidenciándose que el registro contable de las compras de mercancía casi nunca es oportuno, por el hecho de que lo se envían con prontitud las facturas de compras de mercancía al departamento de contabilidad, ocasionándose retrasos en la actualización de los inventarios a nivel de software contable siendo necesario la emisión de facturas manuales para poder efectuar las ventas.

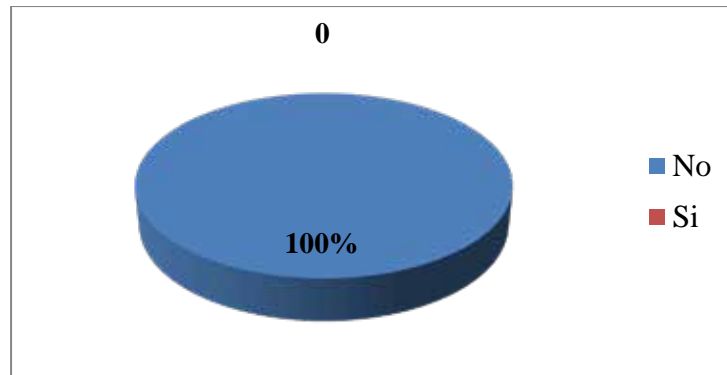
· **Ítem N° 4** ¿Se realizan tomas físicas de inventario periódicamente?

Cuadro N° 5: Existencia de toma física de inventario de mercancías.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 4: Existencia de toma física de inventario de mercancía.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: El 100% de los encuestados afirman que no se realizan tomas físicas de inventario, por no considerarlas importantes. Es importante señalar que a pesar de que la empresa cuenta con un departamento de contabilidad este tampoco tiene entre sus funciones realizar inventarios periódicos.

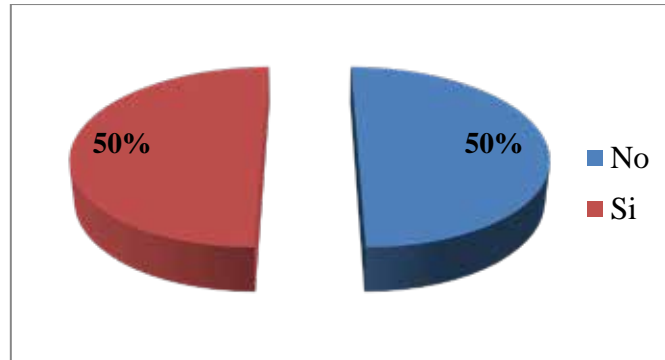
- **Ítem N° 5:** ¿Se realiza oportunamente la facturación de las ventas a los clientes?

Cuadro N° 6: Facturación oportuna de las ventas a los clientes.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 6: Facturación oportuna de las ventas a los clientes



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: Solo el 50% de los encuestados respondió positivamente significando que no todas las ventas se facturan oportunamente, debido a que los empleados dejan de facturar los productos de mayor salida como es el caso de las tarjetas telefónicas, acumulándolas para que en un momento dado realizar una sola factura, contribuyendo a que la información reflejada a nivel del software administrativo-contable sea menos confiable.

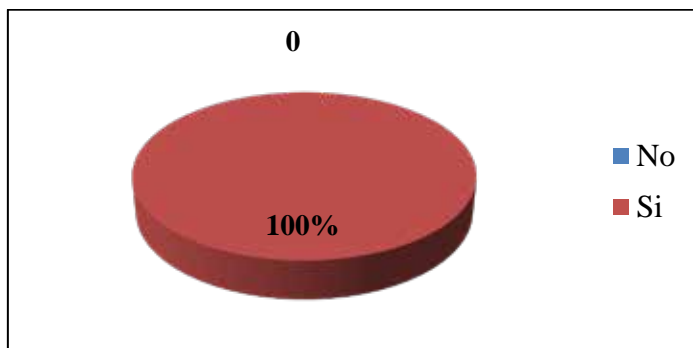
- **Ítem N° 6:** ¿Se han evidenciado diferencias entre lo reflejado en el software administrativo contable y lo que se encuentra físicamente en el almacén de mercancía?

Cuadro N° 7: Diferencias entre lo físico y lo reflejado en el software administrativo-contable.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 6: Diferencias entre lo físico y lo reflejado en el software administrativo-contable.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: El 100% de los empleados encuestados expresaron que es frecuente encontrar diferencias entre las cantidades que se encuentran físicamente en el almacén y las que refleja el inventario del software administrativo-contable, debido a lo que se comentaba anteriormente, como lo es la falta del orden en el almacén, el registro no oportuno de la mercancía comprada y que no existe un seguimiento de cuanta mercancía queda disponible para la venta.

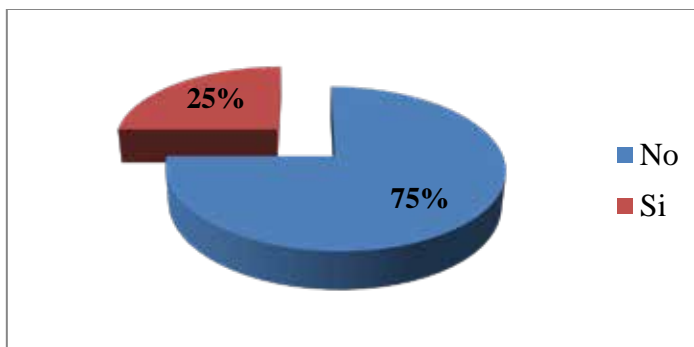
- **Ítem N° 7:** ¿Puede afirmar que los inventarios de mercancía se manejan de manera coordinada y ordenada?

Cuadro N° 8: Conocimiento del manejo del inventario de mercancía de manera coordinada y ordenada.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017)

Grafico N° 7: Conocimiento del manejo del inventario de mercancía de manera coordinada y ordenada.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017)

Análisis: Solo el 25% de los encuestados está de acuerdo con que los inventarios se manejan de forma coordinada y ordenada, no obstante el 75 % restante señala que no es así. De acuerdo ello se confirma que lo expresado en la preguntas anteriores donde se dio a conocer que no se realizan oportunamente los registros correspondientes a las entradas y salidas de mercancía, además la ausencia de orden según las características de los artículos en el almacén.

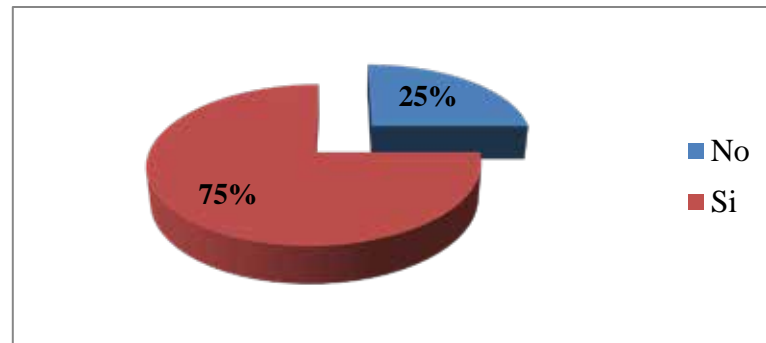
- **Ítem N° 8:** ¿Considera usted que el manejo del inventario a afectado las ventas de la empresa?

Cuadro N° 9: Influencia del manejo del inventario sobre las ventas de la empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 8: Influencia del manejo del inventario de mercancía sobre las ventas de la empresa.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Análisis: El 75% de las personas encuestadas consideran que por el manejo actual del inventario se han visto afectadas las ventas de la empresa, porque en múltiples ocasiones muchos clientes interesados en adquirir los artículos que se comercializan en la tienda, se sienten decepcionados porque una vez decididos a realizar la compra, la misma no se puede concretar principalmente por el tiempo de demora que abarca la búsqueda del producto o porque el producto se encuentra agotado a pesar de que aparecer como disponible en el software Administrativo-Contable.

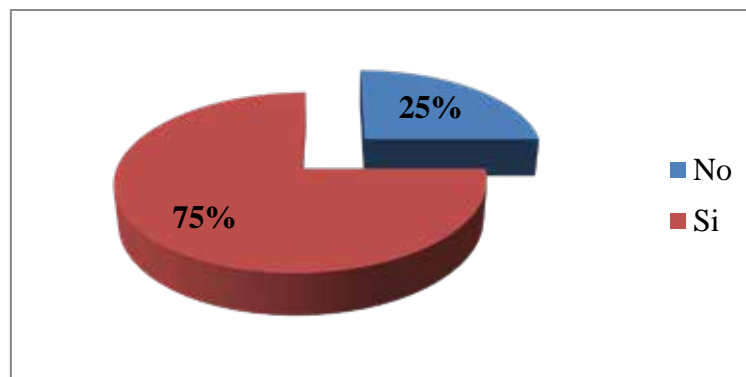
- **Ítem N° 9** ¿Cree usted que es necesario la implementación de nuevos controles en el manejo del inventario de mercancía?

Cuadro N° 10: Necesidad de implementar nuevos controles en el manejo del inventario de mercancía.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017).

Grafico N° 9: Necesidad de implementar nuevos controles en el manejo de los inventarios.



Elaboración propia. Fuente: Aplicación de Cuestionario (2017)

Análisis: La mayoría de los encuestados reconocen la necesidad de implementar nuevos controles sobre el manejo del inventario representado el 75%, debido a que como se comentaba en la pregunta anterior el actual manejo del inventario de mercancía está comprometiendo las ventas de la empresa y esto representa una alarma para implementar las medidas correctivas necesarias para lograr aumentar la utilidad.

5.2.1 Análisis General

Siguiendo el mismo orden de ideas es importante mencionar que una vez aplicado el cuestionario y analizado los resultados del mismo, se evidencia que las debilidades de la empresa Móvil Online, C.A. vienen dada principalmente por la falta de controles internos y organización, por ello no se clasifica la mercancía, no hay oportunos registros contables de las entradas y salidas del inventario, no se realizan tomas físicas del inventario, además de presentarse diferencias entre lo físico y lo reflejado a nivel del sistema administrativo contable. Pero cabe destacar la fortaleza encontrada es que el personal que se le aplico el cuestionario está consciente de que

no le está realizado una buena gestión en el manejo de la mercancía y creen que con nuevos controles podrían mejorar el manejo de la misma.

5.3 Cumplimiento de la Fase III: Determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A.

A continuación, se definen los lineamientos con la finalidad de mejorar el manejo del inventario de mercancía:

Primer lineamiento de control: Definición de las responsabilidades de los miembros del personal de tienda.

Gerente de Operaciones:

- Supervisión de los vendedores
- Supervisión de la entrada y salida de mercancía del almacén.
- Solicitar la requisición de mercancías al departamento de contabilidad.
- Velar por el orden en el almacén de mercancía, además de todas las áreas de la tienda.
- Es responsable de recibir la mercancía enviada por los proveedores, así como también su conteo previo, comparando lo que recibió con lo que se detalla en la factura antes de darle entrada al almacén.
- Es responsable de enviar la factura de compra de mercancía al departamento de contabilidad para su registro y con ello darle entrada a los artículos comprados al inventario de mercancías.
- Llevar un control diario de los artículos vendidos.
- Supervisar las existencias en el almacén semanalmente.
- Elaborar las facturas de ventas.
- Realizar conteos físicos en el almacén de mercancías

- Incentivar el trabajo en equipo con los vendedores y notificar cualquier irregularidad.

Vendedores:

- Atención al cliente.
- Promocionar los artículos que dispone la tienda para la venta.
- Mantener el orden en la tienda.
- Organizar la mercancía presente en el almacén.
- Realizar cualquier actividad a fin establecida por el gerente de operaciones.

El gerente de contabilidad al no estar ubicado en la tienda, sino que se encuentra en la sede administrativa, solo cumple una función de apoyo y supervisión de las actividades realizadas en la tienda, adicionalmente a sus funciones ya descritas en el primer capítulo.

Segundo lineamiento de control: Parámetros para el almacenamiento de la mercancía. (Ver cuadro N° 11)

1. Al recibir la mercancía por parte del proveedor el gerente de operaciones debe contar con ayuda de los vendedores los artículos y verificar que estos sean igual en modelo y cantidad a los reflejados en la factura antes de firmar como recibido y conforme. Si se presenta algún tipo de irregularidad en esta fase es inevitable la devolución de la mercancía.
2. Toda la mercancía debe estar identificada con un código alfanumérico el cual contendrá una letra para identificar qué tipo de artículo es, como por ejemplo la letra E para identificar los equipos de telefonía fija y celular además de las Tablet, la letra A para los accesorios, la letra R para los repuestos y finalmente la letra T para las tarjetas telefónicas. Este código alfanumérico también

contendrá tres dígitos numéricos que junto con la letra inicial permitirá identificar cada uno de los artículos de forma más práctica.

3. El gerente de operaciones debe enviarle un correo al gerente de contabilidad con una copia de la factura para que este le de ingreso al inventario del sistema administrativo-contable.
4. Una vez ingresados los artículos al sistema administrativo-contable pueden ser colocados en los estantes, en caso contrario deben mantenerse en cajas en la que se recibieron.
5. Los artículos deben resguardados en el almacén colocándolos por códigos, además que en los estantes debe haber una identificación del lugar específico para cada código.
6. La mercancía debe ser almacenada tomando en cuenta que la misma sea visible y accesible.
7. Se debe evitar la acumulación de cajas y bolsas que no estén en uso.
8. El orden del almacén debe ser supervisado semanalmente.

Cuadro N° 11: Procedimientos para la recepción de mercancías

Procedimientos para la recepción de mercancías		
Proceso	Ejecutor	Procedimiento
Recepcion de la mercancía	Gerente de operaciones	Recibe la mercadería por parte del proveedor
	Gerente de operaciones y vendedores	Deben contar los artículos y verificar que estos sean igual en modelo y cantidad a los reflejados en la factura
	Gerente de operaciones	Si la cantidad recibida es igual en cantidad y tipo de producto reflejados en la factura, se firma como recibido conforme
		Si la cantidad recibida no es igual en cantidad y tipo de producto reflejados en la factura, inevitablemente debe ser devuelta al proveedor.
	Gerente de operaciones	Luego de confirmar que la mercadería recibida cumple con los parámetros, debe enviar un correo al gerente de contabilidad con la copia de la factura para que este le de entrada a la mercancía al inventario.
	Vendedores	Una vez que el gerente de operaciones apruebe la recepción y el gerente de contabilidad ingrese la mercancía al inventario, deben resguardarla en el almacén según su clasificación asignándole un código alfanumérico en el cual el primer dígito es una letra representado que tipo de producto es (A=Accesorios, R=Repuestos, E=Equipos y Tablets, T=Tarjetas Telefónicas), y los últimos tres dígitos son números diferenciando los artículos de un mismo tipo.

Elaboración propia. Fuente Johnny Martínez (2017)

Tercer Lineamiento de control: procedimiento para la salida de mercancía del almacén. (Ver cuadro N°12)

1. Asesoramiento del cliente por parte de los vendedores acerca de los productos disponibles para la venta.
2. Una vez que el cliente decide que va a adquirir el vendedor debe notificarle al gerente de operaciones los códigos artículos solicitados por el cliente para que este verifique en el software administrativo-contable las existencias y a su vez ingrese dichos códigos en el modulo de facturación pero sin emitir la factura.
3. El gerente de operaciones debe autorizar al vendedor que está efectuando la venta para que busque los artículos en el almacén
4. Al vendedor traer los artículos del almacén el gerente de operaciones debe verificar que las cantidades y los códigos coincidas con los previamente ingresados en el software administrativo-contable. Si coinciden ambos aspectos se procede al cobro y a la emisión de la factura.
5. El vendedor entrega la mercancía y la factura al cliente.
6. Bajo ningún concepto se debe dejar de facturar ventas de ningún artículo. En caso de presentarse fallas técnicas y/o mecánicas que imposibiliten la emisión de la factura a través del software administrativo-contable, es necesaria la elaboración de facturas manuales por medio del talonario físico.

Cuadro N° 12: Procedimientos para la salida de artículos del inventario de mercancías

Procedimientos para la salida de artículos del inventario de mercancías		
Proceso	Ejecutor	Procedimiento
Desarrollo de las ventas	Vendedores	Asesoramiento y atención al cliente sobre los artículos disponibles para la venta.
		Indicar al gerente de operaciones los artículos que el cliente decidió adquirir.
	Gerente de operaciones	Verificar en el software administrativo-contable la disponibilidad de los artículos.
		Ingresar al software administrativo-contable en la opción de facturación los productos que el cliente desea adquirir pero sin emitir la factura.
		Autorizar al vendedor que este atendiendo al cliente la búsqueda de los artículos en el almacén.
	Vendedores	Buscar los artículos en el almacén según su codificación.
	Gerente de operaciones	Comparar los códigos de los artículos que el vendedor extrajo del almacén con los que previamente ingreso en el software administrativo-contable.
		Si los códigos y cantidades son iguales proceder al cobro de dichos artículos.
		Emitir la factura y entregar los artículos al cliente.

Elaboración propia. Fuente Johnny Martínez (2017)

Cuarto Lineamiento de control: Procedimiento para la realización de tomas físicas de inventario. (Ver cuadro N°13)

1. Debe ser realizada por el gerente de contabilidad de la empresa para que cumpla la función de auditor interno, acompañado del gerente operaciones.
2. Deben realizarse trimestralmente.
3. Se debe usar un formato el cual contenga el listado de los códigos de los artículos presentes en el inventario de mercancías, más dos columnas: una para colocar las cantidades contadas y la otra para reflejar lo que contiene el sistema administrativo-contable, además de un espacio para colocar observaciones al final del formato. Ver formato propuesto Anexo C.
4. Al momento de realizar la toma física de inventario se debe realizar un cese de las actividades en la tienda, es decir las ventas, la entrada y salida de mercancía del almacén queda temporalmente suspendida para evitar variaciones por las actividades diarias de la tienda.
5. En primer lugar debe realizarse el conteo de todos los artículos, una vez terminado el conteo se puede descargar el informe que arroja el sistema administrativo-contable para evitar que al saber las cantidades que dicho sistema refleja, el contador dude de lo que esta contado.
6. De presentarse diferencias al comparar lo físico con lo que refleja el sistema se debe realizar un recuento del los artículos en cuestión, si se mantienen las diferencias el gerente de contabilidad debe hacer los ajustes pertinentes, es decir, de surgir sobrantes o faltantes en el inventario de mercancía, es preciso rebajar o aumentar el mismo según sea el caso hasta lograr que sea igual a las cantidades contadas.
7. Para finalizar el gerente de contabilidad tiene el deber de redactar un informe en donde se detallen los resultados del inventario, y a su vez se añadan las observaciones presentadas durante el conteo de la mercancía, acerca del orden, clasificación y codificación de misma en el almacén.

8. Sin perjuicio a lo establecido en el primer punto es importante que el gerente de operaciones realice el conteo mensual de la mercancía en el almacén para mantener un seguimiento de las existencias.

Cuadro N°13: Procedimientos para realizar la toma física del inventario de mercancías

Procedimientos para realizar la toma física del inventario de mercancías		
Proceso	Ejecutor	Procedimiento
Solicitud de toma física de inventario	Gerente de operaciones	Durante la primera semana de los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre debe solicitar el gerente de contabilidad la realización de la toma física de
Ejecución de la toma física de inventario.	Gerente de contabilidad y gerente de operaciones	Cese temporal de todas las actividades en la tienda
		Distribución del formato que contiene el listado de la mercancía que se encuentran en el inventario entre ambos gerentes
		Se inicia el conteo de la mercancía, anotando las cantidades existentes en cada artículos en el formato de inventario.
		Comparar las cantidades de las existencias en el almacén con las del sistema administrativo-contable, incluyendo las cantidades del mismo en el formato de inventario
		Si las cantidades del almacén coinciden con las del sistema administrativo-contable, finaliza el conteo de la mercancía
		Si se presentan diferencias, se debe recontar los artículos que presentan dicha diferencia
Informe	Gerente de contabilidad	Tomando en cuenta cuan organizado y clasificado se encuentre el almacén además de los resultados

Elaboración propia. Fuente Johnny Martínez (2017)

Quinto lineamiento de control: medidas preventivas de seguridad del inventario.

- Evitar la permanencia de los vendedores en el almacén.
- Limitar la manipulación de los artículos por parte de los clientes antes de que sean pagados, para evitar accidentes y robos.
- Al momento de terminar el turno es necesario realizar un chequeo por parte del gerente de operaciones a los vendedores de sus pertenencias y estos a él para evitar que se extraiga artículos propiedad de la organización por parte de cualquiera de ellos.

CONCLUSIÓN

A lo largo del desarrollo de la presente investigación, se observó la necesidad de implementar mecanismos de organización y dirección en la empresa Móvil Online, C.A. específicamente en el área del inventario de mercancías, para mejorar las gestiones empleadas en el manejo del mismo, esto con la finalidad de promover políticas y procedimientos enmarcados en el control interno, sumado a la importancia de una adecuada segregación de funciones. En este sentido el propósito del presente estudio consistió en determinar lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A, ubicada en Valencia estado Carabobo, de la cual se dependen tres objetivos específicos, que fueron logrados mediante la implementación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo al objetivo número uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual en el área de inventario de mercancías de la empresa Móvil Online, C.A., se concluye que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos definidos, no se le da prioridad al control de existencias en el almacén adicionalmente los productos almacenados en el mismo no se encuentran clasificados trayendo como consecuencia el descontrol al momento de realizar las ventas

El segundo de los objetivos específicos consistió en identificar las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario de mercancías de la empresa Móvil Online, C.A. Al analizar los resultados producto de la recolección de datos primarios se puede afirmar que los trabajadores que laboran en la tienda no cuentan con una adecuada separación de responsabilidades a pesar que existe de manera funcional diferencias en cuanto a la ejecución de cargos, también es válido mencionar que no se realizan oportunamente los registros contables de la entrada y salida de mercancía, no existe un cronograma de tomas físicas de inventario, además continuamente se presentan diferencias entre lo reflejado en el software

Administrativo-Contable y lo que en realidad se encuentra físicamente en el almacén.

En este orden de ideas también es resaltante el hecho de que estos trabajadores están conscientes de que no existe un manejo de forma organizada y coordinada del inventario y que esta situación trae como consecuencia que la productividad de la empresa se vea afectada por la desorganización al no contar con procedimientos detallados que indiquen paso a paso que se debe hacer y quien lo debe hacer, además de la falta de supervisión por parte de la gerencia general.

Por último, se determinaron lineamientos de control interno en el área de inventario de mercancías, enfocados en la importancia de la segregación de funciones en la empresa Móvil Online, C.A., en donde inicialmente se definieron la funciones tanto del gerente de operaciones como de los vendedores, luego se describieron paso a paso como realizar los procesos de recepción y salida de mercancía, además de la toma física de inventario especificando quien debe realizar cada tarea. Tomando en cuenta lo antes mencionado se pretende mejora la calidad de la gestión de los empleados de la tienda, evidenciándose un sistema de políticas y procedimientos de control más estrictos, que van a representa una herramienta fundamental para el adecuado funcionamiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

Una vez terminado el informe de pasantías se le hacen las siguientes recomendaciones a la empresa Móvil Online, C.A. específicamente en el área de inventario de mercancías:

- 1.** Deben realizarse tomas físicas de inventario con la colaboración del gerente de contabilidad trimestralmente, pero a su vez el gerente de operaciones debe realizar conteos mensuales con su debida documentación para así tener una continuidad y seguimiento a cerca de las cantidades en el inventario.
- 2.** Formular un calendario en el que se indique que días del mes debe organizarse y limpiarse el almacén, para asegurarse de que cada artículo se encuentre en su lugar según su clasificación.
- 3.** Instruir por parte de la gerencia general a los trabajadores de la tienda acerca de cuáles son sus competencias individuales y de la importancia de cada una de las políticas y procedimientos de control en el área de inventario.
- 4.** Mejorar la comunicación entre el departamento de contabilidad y la tienda como área de ventas y almacén, para así garantizar el oportuno registro contable de la entrada de mercancía al inventario.
- 5.** Mantener un control y resguardo de la documentación originada durante la entrada, almacenamiento y salida de mercancía del inventario, para así garantizar la transparencia en la gestión del gerente de operaciones y los vendedores.
- 6.** Llevar a cabo todos los lineamientos de control descritos en este informe de pasantías, con la finalidad de corregir las desviaciones encontradas.

BIBLIOGRAFÍA

Anaya, J (2008). Almacenes. 2da Edición Editorial ESIC

Arias, F. (2006). Proyecto de Investigación: “Introducción a la Metodología Científica”. 5ta Edición Editorial Espiteme

Bavaresco, A. (2006). “Proceso metodológico en la investigación”. 5ta Edición Universidad del Zulia.

.Committee Of Sponsonring Organizations of the Treadway Comisión (COSO) (1992)

Correa, A (2015). “Procedimientos Administrativos que Logren Optimizar el Manejo y Control de los Inventarios en la Organización Hogares Crea de Venezuela”. Universidad de Carabobo.

Catacora, F (1996). “Sistemas y procedimientos contables”. Editorial Mc Graw Hill.

Catacora, F (2007). “Sistemas y procedimientos contables”. Editorial Mc Graw Hill

Guajardo C. Gerardo (1995). “Contabilidad Financiera “. 2da. Edición Editorial Mc Graw Hill. México.

Hidalgo, G y Betancourt, N (2013), “Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Virtual, C.A. (PC Actual), ubicada en Valencia Estado Carabobo”. Universidad José Antonio Páez.

Hernández, W. y Ortiz, N. (2007) “Procedimientos de control interno de inventario dirigido el área de almacén de la empresa puertas automáticas de Venezuela, C.A. Universidad de Carabobo.

Hurtado, J (2000). “Metodología de la Investigación Holística”. 3ra Edición Editorial IUTC.

Lugo, D (2014), “Manual de Procedimientos para el Control del Proceso de Inventario en el Almacén de Repuestos de la Empresa Autoámba, C.A.”. Universidad José Antonio Páez.

Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas: “Manual de Procedimientos para el Control de Inventarios” (2014) Colombia

Meigs, Walter (1994). Principios de auditoría. Editorial Diana

Mejías, M (2013), “Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén-Inventario de la Empresa Amal Productos, C.A.”. Universidad José Antonio Páez.

Ramones, G (2014), “Proponer Un Sistema Para El Control de Inventario de Mercancías En La Empresa Importadora R&O Venezuela Roveca C.A.”. Universidad José Antonio Páez

Santillana, R (2015). “Sistemas de Control interno”. 3ra Edición Editorial Pearson

Tamayo, M (1997). “Diccionario de la Investigación Científica”. Editorial Blanco. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría Y Tesis Doctorales. 4ta Edición. Caracas.

ANEXOS

ANEXO A.

Lista de Cotejo.

Objetivo del instrumento: Diagnostico de la situación actual en el área de inventario en la empresa Móvil Online, C.A.

Lista de Cotejo			
Items	Aspectos Obsevados	Presente	Ausente
1	Políticas y procedimientos de control en el manejo del inventario.		
2	Adecuada separación de responsabilidades		
3	Continua verificación de existencias en el inventario de mercancías.		
4	Perdida de articulos en el almacen de mercancías.		
5	Clasificacion de los articulos según sus características en el almacén.		

Elaboración propia. Fuente Johnny Martínez (2017)

ANEXO B.

Cuestionario.

Objetivo del instrumento: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en el área de inventario en la empresa Móvil online, C.A.

Cuestionario			
Items	Interrogantes	Si	No
1	¿Cree usted que existe una clasificación de la mercancía en el almacén ?		
2	¿Sabe usted con exactitud la totalidad del inventario de mercancías?		
3	¿Cree usted que se suministra oportunamente la información para el registro contable de las compras de mercancía?		
4	¿Se realizan tomas físicas de inventario de mercancías periódicamente?		
5	¿Se realiza oportunamente la facturación de las ventas a los clientes?		
6	¿Se han evidenciado diferencias entre lo reflejado en el software administrativo contable y lo que se encuentra físicamente en el almacén?		
7	¿Puede afirmar que el inventario de mercancías se maneja de manera coordinada y ordenada?		
8	¿Considera usted que el manejo del inventario de mercancías ha afectado las ventas de la empresa?		
9	¿Cree usted que es necesario la implementación de nuevos controles en el manejo del inventario de mercancías?		

Elaboración propia. Fuente Johnny Martínez (2017)

