



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS EN
LA EMPRESA DROGUERÍA DON BOSCO C.A

Autor(es)

Cannova, Andrés

C.I. 18.628.786

Ojeda, Verónica

C.I. 21.480.887

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA

CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**Lineamientos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en
la empresa Droguería Don Bosco C.A**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Lic. Contaduría Pública

Autor(es): Cannova Ojeda, Andrés Daniel

C.I. 18.628.786

Ojeda Balestrini, Verónica Andrea

C.I. 21.480.887

Tutor: Basanta, Edgar

San Diego, Junio 2017

INDICE

INTRODUCCIÓN	6
1.1 Planteamiento del Problema.....	6
1.1.1 Formulación del Problema	9
1.2 Objetivos de la Investigación	9
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 Justificación del Problema.....	9
2. Antecedentes de la Investigación.	11
2.1 Bases Teóricas.....	16
2.1.1 Control Interno	16
2.1.2 Inventario.....	19
2.1.3 Control Interno de Inventarios	21
2.2 Definición de términos	24
3.1 Tipo de investigación	26
3.2 Diseño de la investigación.....	26
3.3 Fases de la Investigación.....	27
3.3.1 Diagnostico de la situación actual existente dentro del área de control de inventario en la empresa Droguería Don Bosco C.A	27
3.3.1.1 Población y Muestra.....	27
3.3.1.2 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	28
3.3.2 Determinación de las debilidades y fortalezas del inventario de la empresa Droguería Don Bosco C.A	30
3.3.3 Diseño de lineamientos para la optimización del control interno de inventario para la empresa Droguería Don Bosco C.A.	30
CAPITULO IV	32
CAPITULO V	45
5.1 Descripción de la propuesta.....	45
5.2 Objetivos de la propuesta	45
5.2.1 Objetivo General	45

5.2.2 Objetivos Específicos	45
5.3 Justificación de la propuesta.....	46
5.4 Factibilidad de la propuesta.....	46
5.5 Desarrollo de la propuesta.	47
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	69

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL
MANEJO DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA DROGUERÍA DON
BOSCO C.A**

Autor(es): Cannova Andrés
Ojeda Verónica

Tutor: Basanta Edgar.

Fecha: Enero, 2017

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como finalidad proponer lineamientos de control interno que permitan optimizar los procesos contables en el flujo de mercancía en la empresa Droguería Don Bosco, C.A. La siguiente investigación se realizó debido a la necesidad que tiene la empresa de adaptar controles internos para minimizar los riesgos en el área de inventario. Para extraer esa información se realizó un análisis en las operaciones e identificar las debilidades y fortalezas en el proceso; a su vez, fue observada la estructura organizacional en el área de almacén, para asegurar que la segregación de las funciones es la correcta, se observó cada procesos utilizado desde que se compra la mercancía, hasta que se vende el producto. Luego de la aplicación del instrumento se pudo observar que existe ineficiencia en los mecanismos de control, tanto de supervisión de la mercancía y sistemas, como en la documentación manejada por los trabajadores al realizar las actividades necesarias en el flujo de mercancía. Estas respuestas se observaron mediante una técnica para la recolección de información en figura de encuesta, el cual se basó en un cuestionario de preguntas dicotómicas. El estudio asumió el criterio de investigación de campo no experimental, con la modalidad de proyecto factible. Debido a estas debilidades y otras que se mencionan en el trabajo se concluye que la empresa debe implementar los lineamientos de control interno planteados para optimizar el manejo de los inventarios y así obtener un mayor desempeño y efectividad en sus labores.

Descriptores: Lineamientos, Control Interno, Inventarios.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo crear lineamientos de control interno para un óptimo funcionamiento del área de inventario de la empresa Droguería Don Bosco, C.A. Es importante desarrollar este planteamiento ya que estos lineamientos tienen un efecto positivo en la organización de la empresa, haciendo que los inventarios tengan una mejor coordinación y un control adecuado para su productividad. Un buen control de inventario es necesario para todo tipo de empresa ya que es indispensable para la estabilidad y expansión de la misma, el control interno permite llevar una mejor dirección del departamento a través de diferentes métodos y procedimientos.

Principalmente se debe analizar cuáles son los problemas que presenta la empresa a nivel de control interno en el departamento en discusión y dar un mejor enfoque en la situación que presente la misma, los componentes principales que se deben tomar en consideración son: El ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control e Información y Comunicación; con una adecuada aplicación de estos componentes es factible que una empresa logre un mejor desenvolvimiento dentro de la organización.

La investigación se realizó por interés de nivel profesional para mejorar las deficiencias presentadas, ya que existían debilidades en el despacho, recepción y almacenamiento de los productos. El desarrollo de esta investigación se divide en cinco capítulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Capítulo I, está compuesto por el planteamiento del problema, los objetivos generales, los objetivos específicos y la justificación, además de la descripción detallada de la problemática existente en dicha empresa.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico referencial, contiene los antecedentes históricos, las investigaciones previas, las bases teóricas y definición de los términos básicos, que permiten establecer un mayor conocimiento en relación al problema en estudio fortaleciendo la investigación con fuentes bibliográficas.

Capítulo III, se fundamenta en la metodología empleada para su investigación, seleccionando la metodología a emplearse, se determina la población y la muestra a medir con la finalidad de aplicarles instrumentos de recolección de datos pertinentes para el estudio, finalizando con el análisis e interpretación de los resultados a fin de determinar la factibilidad del proyecto.

Capítulo IV, se establece el análisis de los resultados obtenidos y se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con las fases metodológicas diseñadas.

Capítulo V, se plantea la propuesta para optimizar el desempeño de la empresa en base a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos.

Al realizar todos los métodos y procedimientos necesarios para combatir este problema se espera observar un mejoramiento en un periodo de tiempo razonable ya que la empresa Droguería Don Bosco, C.A se clasifica como una microempresa y está conformada por una nómina de menos de 10 trabajadores, por lo tanto abordar los puntos débiles de la organización puede ser más sencillo que en macroempresas, ya que se toman en cuenta más procedimientos y diferentes metodologías a seguir para lograr un mejor control interno. La investigación se realizó con una serie de encuestas al personal de la empresa con la finalidad de proporcionar información sobre los problemas que presenta la misma y así poder solventarlos de manera rápida y eficaz para determinar lineamientos que puedan satisfacer sus necesidades.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas requieren optimizar los lineamientos de control interno sobre los inventarios con la finalidad de controlar, coordinar y planificar todos aquellos procesos que se realizan en la organización ó departamento específico. En los últimos años las empresas le han dado gran importancia al poder contar con un buen sistema de inventario; esto debido a lo práctico que resulta el medir la eficiencia y la productividad de la entidad; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantener un orden dentro del departamento correspondiente y la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

Asimismo, ejecutar un control de inventario reincide en la manera de obtener los activos de forma tangible, ya que en diversas ocasiones resulta ser una ardua tarea, más no imposible de llevar a cabo. Es de gran ayuda para pequeños y grandes negocios, porque esto permite tener la base de un plan y rentabilidad, además les da la posibilidad de controlar y conocer con lo que cuentan para ofrecer un servicio de calidad. El adecuado control interno sobre los inventarios es un requisito indispensable para lograr la estabilidad y expansión de toda empresa. El inventario es un activo mantenido por la empresa con el propósito de futuras ventas o para la utilización en la producción y posterior ventas.

El mantenimiento de un inventario adecuado es esencial para la rentabilidad de cualquier empresa, sin importar si es grande o pequeña; no tener suficiente mercancía significa que no puedes ser capaz de satisfacer la demanda, mientras que tener

demasiados bienes significa que tu dinero está invertido en el inventario que no puedes vender. El control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización llevado a cabo bajo un conjunto de métodos y procedimientos diseñados con la finalidad de asegurar una correcta conducción y logros eficientes de los objetivos organizacionales.

Con referencia a lo anterior, también se presentan riesgos al no realizar un inventario adecuado, es por ello que se necesitaría de una base de datos de identificación de cada uno de los elementos que se comercializan, de esta manera se puede conocer con lo que cuenta la empresa en cualquier momento, además recrear óptimos métodos para el abastecimiento de mercancía y evitar un pérdidas significativas. Los riesgos del control de inventario afectan a cualquier empresa, sin importar la cantidad de este. Un negocio puede tener una gran cantidad de su dinero solo para el inventario, por tanto, debe hacer todo lo posible para reducir los riesgos asociados con la realización de inventarios, estos riesgos pueden estar asociados a daños, pérdidas o vida útil. Actualmente, la tecnología nos brinda un sinnúmero de herramientas, se han creado “software” especializados para llevar el inventario de una empresa, lo cual permite obtener un control más exhaustivo. Según Holmes, (1994)

“Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad que no se contraerán obligaciones sin autorización”. (p.3)

La empresa Droguería Don Bosco C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, constituida por un único dueño y accionista, se dedica a la venta y distribución de medicinas a nivel hospitalario abarcando gran parte del territorio nacional en zona centro. El método de valoración utilizado en la empresa es el método PEPS, parte de las primeras unidades de producto que se compraron fueron las primeras que se vendieron. En una economía inflacionaria, quiere decir que el costo de la mercancía

vendida se determina con base a los precios más antiguos y en consecuencia las utilidades presentadas van a ser artificialmente más altas, aunque los inventarios no vendidos queden registrados en el balance a los precios más próximos o actuales.

Los registros del inventario se llevan mediante una tarjeta llamada Kardex con este registro podemos controlar la entrada y salida de la mercancía y conocer las existencia de todos los artículos que posee la empresa para la venta o utilización de los mismos; sin el uso adecuado del sistema para el ingreso y salida de los productos de la empresa Droguería Don Bosco C.A. al solicitar información de la existencia de los productos tendría que hacer un conteo físico ocasionando información desactualizada, retardo en la recepción y despacho y el desconocimiento de la situación del inventario real, quedando la oficina desprovista de información que le permita obtener los resultados necesarios para mantenerse en la competencia del ramo.

Otro inconveniente que se presenta en la empresa Droguería Don Bosco C.A. , es la poca planificación gerencial, debido a que no se hace énfasis en el uso pleno de las normas y procedimientos establecidas para llevar a cabo las tareas. Así mismo, la falta de control sobre la supervisión en los almacenes puede traer como consecuencia los inventario físicos que no coincidan con los reportes, inventarios dañados o caducados y exceso de inventarios, este tipo de problema puede llegar a representar importantes pérdidas monetarias. La empresa Droguería Don Bosco C.A., experimenta un total o parcial descontrol operativo, al no poder mantener al día todos sus deberes y no obtener los beneficios esperados.

Todo lo anterior es causado principalmente por la carencia de normas, políticas y procedimientos que en realidad sean eficientes al momento de establecerlas, y que le permitan a la empresa el restablecimiento de todos sus procesos operativos, administrativos y contables.

Este descontrol en los procesos de Droguería Don Bosco C.A., afectan de manera directa al departamento de compra y contabilidad, ya que una de sus funciones es organizar y controlar el proceso de recepción, almacenamiento, empaque y despacho de materiales.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo diseñar lineamientos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en la empresa Droguería Don Bosco, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en la empresa Droguería Don Bosco C.A

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual existentes dentro del área de control de inventario en la empresa Droguería Don Bosco C.A
- Determinar las debilidades y fortalezas del inventario de la empresa Droguería Don Bosco C.A
- Diseñar lineamientos para la optimización del control interno de inventario para la empresa Droguería Don Bosco C.A.

1.3 Justificación del Problema.

El control interno representa un pilar fundamental en las organizaciones, ya que su aplicación proporciona una seguridad razonable sobre las operaciones que se desarrollan, es necesario considerarlo como una herramienta indispensable en los procesos operativos y así realizar una efectiva administración de riesgos. A través de

este proceso se puede identificar, valorar y controlar los riesgos que podrían afectar a una entidad, por lo tanto si no se detectan a tiempo y no se establecen controles preventivos, podría presentar dificultades que conlleven a un manejo inadecuado de sistemas y procedimientos.

En la Empresa Droguería Don Bosco C.A., se detectó en los departamentos de compra y contabilidad, un descontrol en el manejo de los inventarios, lo cual representa una amenaza para las operaciones comerciales, por lo que se considera conveniente realizar un plan de acción para diseñar lineamientos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en dicha empresa. Lo cual permitirá ofrecer un mejor servicio a los clientes tanto regulares como transitorios, dado el potencial de desarrollo económico que representa para la comunidad por su excelente ubicación y buen punto comercial para la prestación de servicio. En otros aspectos, el diseño de este plan de acción representa un aporte importante para el crecimiento a nivel nacional, representa una vía de capitalización del negocio, debido a que le permitiría tener un mayor control sobre la mercancía, lo cual contribuiría, con un efectivo registro contable y una mayor organización en la empresa.

Los lineamientos que se desean desarrollar son de suma importancia debido a que se busca la optimización de los procesos actuales permitiendo conocer en tiempo real y con información veraz lo relacionado al departamento de compra y contabilidad. A nivel académico y teórico la realización de esta investigación contribuirá a futuros investigadores en el área de Contaduría Pública, tanto de la Universidad José Antonio Páez así como de otras universidades, pues se convierte en una referencia importante que les permitirá fortalecer los conocimientos acerca de esta propuesta en una entidad, su aplicabilidad y los beneficios que puede dar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO.

2. Antecedentes de la Investigación.

Para el desarrollo del estudio se realizó la búsqueda en trabajos de grado que cumplieran con el rigor científico de una investigación, además de bibliografías estrechamente relacionadas con el tema de estudio, para así poder contribuir al análisis de la problemática planteadas en situaciones similares.

Según Sabino (2008), "Los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones relacionadas anteriormente y que guarden alguna vinculación con el objeto de estudio". (p.23).

A continuación se presenta algunos de los antecedentes que sirve de base para el logro de los objetivos de la investigación.

Morales (2016), plantea en su trabajo de investigación **"Sistema de Control Interno y Gestión de Inventarios en el Almacén de Pinturas PintuImport, ubicada en la ciudad de Santo Domingo-Ecuador"** trabajo presentado para optar a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas c.p.a., esta propuesta se ha elaborado para solucionar los diferentes procesos que presenta el Almacén de Pinturas PintuImport, enfocándose en el objetivo de cambiar la gestión de inventarios y los diferentes procesos administrativos, operacionales, financieros que se están ejecutando en el almacén, para que de esta manera se refleje resultados óptimos con la aplicación de la mismas se vea evidencia la consecución de las metas y objetivos planteados.

La presente investigación se basó en el paradigma Cualitativo, con tendencia cualitativa. Cualitativa porque en la investigación se va a observar

diferentes acontecimientos, hechos o fenómenos los mismo que servirán de referencia para determinar el problema existente para proceder a su respectiva propuesta de solución. Cuantitativa porque de ahí se obtendrá resultados numéricos procedentes de la tabulación de las encuestas realizadas a los empleados y proveedores de la empresa. Los métodos utilizados en este trabajo fueron Inductivo –Deductivo el mismo que va permitir llegar y evidenciar el problema principal. Analítico –Sintético el cual permitió establecer el estudio de la problemática existente y dar la solución adecuada. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta para conocer el pensamiento de los colaboradores y la entrevista para conocer la perspectiva del propietario de la empresa. Es necesario demarcar la similitud que mantiene esta investigación y el aporte que ofrece al estudio, ya que ambas se fundamentan en proporcionar una alternativa capaz de resolver las fallas en el manejo del inventario bajo algunas encuestas realizadas al personal.

Barreno, Farías, Soto. (2014), exponen en su investigación denominada **“Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB cerámicas C.A.”** trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública tubo como finalidad proponer lineamientos de control interno que permitan optimizar los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A. Este estudio se realizó por la inquietud de las investigadoras al observar la necesidad que tiene la empresa de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventario. Para extraer esa información se realizó un análisis en las operaciones e identificar las debilidades y fortalezas en el proceso, así como la evaluación de las oportunidades y amenazas en virtud al ambiente de mercado que se maneja alrededor de la empresa; a su vez, fue observada la estructura organizacional en el área de almacén, para asegurar que la segregación de las funciones es la correcta, se observó cada procesos utilizado desde

que se compra la mercancía, hasta que se vende el producto. Luego de la aplicación del instrumento se pudo observar que existe ineficiencia en los mecanismos de control, tanto de supervisión de la mercancía y sistemas, como en la documentación manejada por los trabajadores al realizar las actividades necesarias en el flujo de mercancía.

Estas respuestas se observaron mediante una técnica para la recolección de información en figura de encuesta, el cual se basó en un cuestionario de preguntas dicotómicas. El estudio asumió el criterio de investigación tipo descriptiva, con la modalidad de proyecto factible. Debido a estas debilidades y otras que se mencionan en el trabajo se concluye que la empresa debe implementar lineamientos que le ayuden a mantener un control de sus actividades de inventario a fin de aumentar su eficiencia y seguridad. Es necesario demarcar la similitud que mantiene esta investigación y el aporte que ofrece al estudio, ya que en ambas, el objetivo principal se fundamenta en proporcionar una alternativa capaz de solventar en cierto grado las fallas en el manejo del inventario.

Hidalgo y Betancourt (2013), realizaron una investigación titulada: **“Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa ciudad digital, C.A. ubicada en valencia, Edo Carabobo”** presentada en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. El presente trabajo de grado consistió en proponer un control interno como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A, la cual es una organización dedicada a la compra y venta de equipos y sistema de computación, ubicada en Valencia, Edo Carabobo.

La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo, apoyada en una revisión documental; se presentan tres fases metodológicas. La primera fase consistió en diagnosticar la situación actual en cuanto al manejo y control de los inventarios que presenta la empresa, para lo cual se empleó la observación directa como técnica de recolección de datos y como instrumento la

lista de cotejo. En la segunda fase, se analizaron los factores que inciden en el control interno para una adecuada gestión de los inventarios, se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a la población objeto de estudio, la misma está conformada por diez (10) trabajadores que laboran en el área de almacén y compras, ya que son los que están relacionado directamente con la problemática. En la tercera fase se diseñaron los controles internos como herramientas que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A la propuesta proporcionara eficiencia y eficacia en las operaciones llevada a cabo en el manejo de los inventarios.

La relación que guarda con la presente investigación, es que se debe realizar una serie de pasos que permitan determinar cuáles son las deficiencias en el área de inventario y relacionadas, para así poder diseñar lineamientos que permitan el óptimo desempeño de la misma y así poder brindar herramientas para una mejor gestión de los inventarios.

Ortega y Puerto (2013), realizaron una investigación titulada **“Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.” ubicada en San Diego Edo Carabobo**” presentada en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. El presente trabajo de grado tiene como objetivo general diseñar lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos C.A., específicamente en el departamento de cuentas por cobrar. El estudio es de tipo aplicado y se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo.

Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra al personal administrativo y contable a fin de profundizar la problemática analizada. Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de colección de información se

procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultado obtenidos con el fin de establecer las pautas que con lleven al desarrollo de la propuesta basada en el Diseño de Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa. La investigación resumida en el párrafo anterior guarda relación con la presente investigación, debido a que busca implementar controles dentro de un área en específica para lograr su óptimo funcionamiento e incrementar la eficiencia organizacional.

Calvetti; Espinoza y Véliz (2012), exponen en su investigación denominada **“Manual de control interno en el área de Inventario, ventas cuentas por cobrar-cobros de la Empresa Manufacturera. “Otto Schirmer, C.A” (Municipio Valencia, Estado Carabobo)”**, trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública. La investigación estuvo orientada bajo la necesidad de proponer manual de control interno para el área de inventario, en virtud a los problemas presentados en la empresa debido a que no se tenían definidos parámetros necesarios para ejecutar las actividades organizacionales. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en el tipo de investigación de campo y documental con un nivel descriptivo.

En sus conclusiones pudieron resaltar la inexistencia de controles internos necesarios para administrar adecuadamente el almacén de materiales y suministros, cumplir con los requerimientos de obras oportunamente y suministrar datos fiables que influyen en la información financiera. También se obtuvo como resultado la falta de una distribución adecuada de funciones y que las mismas no están distribuidas de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa. Esta referencia tiene correspondencia con el estudio actual, ya que carecen de un desempeño apropiado que conlleva a limitar el desarrollo de los objetivos en dichas empresas.

2.1 Bases Teóricas

Estas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el problema planteado. Dentro de esta perspectiva y con la finalidad de sustentar la investigación se presentan las bases teóricas, constituyendo las diferentes proposiciones de diversos autores, documentos bibliográficos que permiten desarrollar aún más el proyecto en estudio. Así mismo, representan en gran medida la afirmación y seguridad del tema explorado, donde los autores pueden afianzar el tema de investigación, dando origen a una adecuada selección de enfoques teóricos, conceptos y publicaciones, entre otros, permitiendo la fundamentación y explicación de aspectos significativos del tema.

2.1.1 Control Interno

Para muchas personas ligadas a la materia contable, el control interno juega un papel importante en las empresas, esto en virtud a que a través de su aplicación se puede detectar fraudes y errores técnicos. El Control Interno, según la Contraloría General de la República y del sistema nacional de control fiscal, se define como:

Artículo 35. El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Componente del Control Interno

La misión del COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*) es una comisión voluntaria para Proporcionar liderazgo intelectual a través del

desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

Los componentes del control interno no son más que los instrumentos a utilizar para poder detectar la situación y así dar un mejor enfoque a las situaciones que cualquier departamento de una empresa pueda presentar; los mencionados a continuación son los componentes:

(a) Ambiente de Control

Abarca la totalidad de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa. Todo esto incluye elementos como la existencia de políticas y procedimientos, código de ética, comité de auditoría, departamento de auditoría interna, línea de denuncias, entre otros.

(b) Evaluación de Riesgos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

(c) Actividades de control

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente. Evaluaremos el diseño y la efectividad de los controles creados por la compañía y la cultura de control asumida por el personal.

(d) Información y comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad. Es este sentido también se evaluarán los controles de aplicación y seguridad de los sistemas de información de la Compañía.

(e) Monitoreo

El cumplimiento de los objetivos de la organización, la gestión de riesgos corporativos y la efectividad de los controles, debe ser supervisado. Aun cuando la gestión de supervisión es responsabilidad de la gerencia, auditoría interna juega un rol importante en este proceso.

Los objetivos del método son:

- (a) Efectividad y eficiencia de las operaciones
- (b) Confiabilidad de la información financiera
- (c) Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables
- (d) Salvaguardia de los recursos

Los beneficios de la aplicación de este método son:

- (a) Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.
- (b) Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee retroalimentación del funcionamiento del negocio.
- (c) Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.

- (d) Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- (e) Establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.
- (f) Mejora de los procesos de la Compañía a través del establecimiento de controles, a nivel de automatización, alineación con los riesgos del negocio, y con el cumplimiento de objetivos.

2.1.2 Inventario

Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva. Los Inventarios como parte de un renglón tan vital en los activos de la empresa, requieren mayor énfasis en aspectos tales como la concepción de lo que es un inventario, el papel que desempeña en la empresa, su real importancia, los diferentes tipos de inventario que existen o pueden aplicarse, la utilidad que se deriva al aplicarlos correctamente y con la rigurosidad requerida para cada caso particular.

Para la Sociedad Americana de la Producción y el Control de Inventarios (SAPCI, APICS en inglés) los inventarios son aquellas existencias o ítems usados para apoyar la producción (materias primas e ítems en proceso), las actividades de apoyo (mantenimiento, reparación y operaciones de apoyo) y servicio al cliente (bienes terminados y partes disponibles). Comprende también el almacenamiento de todos los materiales usados o fabricados por cualquiera en la organización para propósitos directos o indirectos de ofrecer productos terminados o servicios a los clientes (p.590)

Tipos de inventarios

Los inventarios son importantes para los fabricantes en general y varían ampliamente entre los distintos tipos de empresas, la composición de este activo tiene gran variedad de artículos y por consiguiente se clasifican de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

Inventario de productos terminados.

Se registran aquellos bienes cuya elaboración ha concluido, y han sido aprobados por los controles de calidad. Es decir que esta clase de inventarios están constituidos por todos los artículos manufacturados, aptos para la comercialización.

Inventarios de productos en proceso de fabricación.

Se refiere a aquellos inventarios compuestos por la contabilización de bienes parcialmente elaborados o manufacturados. Se registran de acuerdo a la cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación que recaerán sobre los mismos.

Inventario de materias primas.

Se conforma por aquellos materiales utilizados para la elaboración de nuevos productos, pero que aún no han sido sometidos a proceso de transformación alguno. Se diferencian de los suministros de fábrica, en el hecho de que los primeros sí pueden contabilizarse.

Inventario de suministros de fábrica:

Constituido por aquellos elementos utilizados para la fabricación del producto, pero que no se pueden cuantificar estrictamente. Es decir, los suministros de fábrica no se identifican como parte del artículo, aunque son utilizados en el

proceso su elaboración. Esto se debe a que las cantidades manipuladas de estos suministros son intrascendentes.

Gestión de Inventarios

El ¿Cuándo? y ¿Cuánto? son las preguntas en las que se basa la gestión de inventarios o gestión de stocks. En efecto si reaprovisionamos el inventario en periodos cortos de tiempo la cantidad pedida debe ser pequeña lo cual reduce el costo de almacenaje pero se incrementa el de realizar los pedidos; si se repone el inventario en periodos largos de tiempo la cantidad pedida debe ser grande lo cual reduce el costo de hacer el pedido pero incrementa el costo de almacenamiento.

En la gestión de inventarios existen modelos de reaprovisionamiento de inventario que tratan de equilibrar los costes y reducirlos al máximo así con dichos modelos podemos saber: ¿Cuánto pedir? y ¿Cuándo pedir?

2.1.3 Control Interno de Inventarios

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

Orlando Espinoza(2013), El control de inventarios es un herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo

determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

Método de valoración de inventarios

(a) Costo Promedio: *Se utiliza para aquellos inventarios pequeños y homogéneos donde es difícil separar el material nuevo con el ya existente; existen dos métodos para calcular el costo promedio.*

(a.1) Promedio Simple: En el método de inventario periódico todas las compras se suman al final del periodo y se dividen entre el total de compras; para el método de inventario continuo el cálculo se realiza después de cada compra.

(a.2) Promedio ponderado: La fórmula de especificar el promedio es dividiendo el importe acumulado de las erogaciones aplicables entre el número de artículos adquiridos o producidos. Se calcula después de cada compra dividiendo el costo total de materiales disponibles por el número total de unidades disponibles y debe realizarse después de cada compra; en el sistema de inventario periódico debe realizarse al final del período.

El precio promedio es un producto de las operaciones efectuadas en un periodo determinado. El resultado del promedio no refleja ni el primero ni el último precio erogado, simplemente proporciona un indicador de tendencia media del precio de un producto en el mercado, en un periodo determinado y ya concluido o histórico. En consecuencia, el costo de la mercancía actual no necesariamente es el del promedio; pero este, como indicador, permite planear con un alto grado de certidumbre, atendiendo a las variables del entorno económico para predecir el comportamiento de los precios.

(b) Primeras entradas primeras salidas (PEPS)

La forma de especificar el método Primeras entradas primeras salidas (PEPS) se basa en la suposición de que los primeros artículos que se adquieren son la primeros

que se venden. Así, al finalizar cada ejercicio las existencias quedan prácticamente registradas a los últimos precios de adquisición, mientras que en resultados los costos de venta corresponden al inventario inicial y las primeras compras del ejercicio.

El PEPS es un producto cuyo valor en inventario queda registrado al precio último de mercado; luego, el costo de ventas quedara registrado a un valor inferior al del mercado. El costo obtenido del PEPS refleja la primera erogación de adquisición para la producción o distribución. El costo de la mercancía actual no necesariamente coincide con el valor de mercado, ya que este es inferior y, por tanto, permite determinar las variaciones de márgenes de utilidad del producto al momento de su venta.

(c) Método de valoración LIFO

Comúnmente conocido como *LIFO* (*Last In, First Out*) o UEPS (Ultimo en Entrar y Primero en Salir) este método de valoración se basa en que los últimos artículos que entraron a formar parte del inventario, son los primeros en venderse, claro está en función del costo unitario, es decir que el flujo físico es irrelevante, aquí lo importante es que el costo unitario de las últimas entradas sea el que se aplique a las primeras salidas.

Las ventajas de aplicar esta técnica son que el inventario se valorará con el costo más antiguo, lo cual supone un costo de inventario inferior a su valor promedio, siendo de gran utilidad en épocas de inflación cuando los costos aumentan constantemente, confronta costos actuales con precios de venta actuales por lo que en el Estado de Resultado refleja una utilidad menor que los demás métodos y la utilidad menor permite un menor pago de impuestos.

También se encuentran desventajas en la aplicación del método como la aplicación y manejo de Kárdex siendo más complicado que con los demás métodos; el inventario final queda valuado según costos antiguos, por lo que no representan

razonablemente el valor real del inventario final y como se vende más inventario, se trabaja hacia el inventario recibido anteriormente, generando a menudo una discrepancia grande entre los precios actuales del mercado y la base de los costos en el inventario inicial, esto puede hacer que sea más difícil de interpretar con precisión las actividades actuales de inventario de la empresa.

2.2 Definición de términos

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

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

Diagrama de flujo: herramienta para representar procedimientos en forma gráfica.

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

Formularios: documento en físico o digital diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados

Gerencia: cargo que ocupa el director de la empresa y que tiene entre sus funciones representar la sociedad frente a terceros.

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

Kardex: registro de manera organizada de la mercancía que se tiene en un almacén.

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

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

Stock: son recursos ociosos que tienen un valor económico y que están pendientes de ser vendidos o trabajados en el proceso productivo.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de investigación

El marco metodológico según Fidias. Arias (1995), es definido de la siguiente manera: “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizara el estudio para responder al problema planteado.”

En este trabajo se estudian las normas y procedimientos ya existentes en la empresa Droguería Don Bosco C.A. en el área de inventario, las cuales se presentan con dificultad de aplicación o de comprensión. Estas normas y políticas en el área de inventarios serán reestructuradas de forma tal, que permitan restablecer de manera permanente el mejor manejo de los inventarios, para así optimizar el despacho, recepción y almacenamiento de los productos.

3.2 Diseño de la investigación

Según el manual de Trabajo de Grados de la UPEL: “El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo 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.

Se considera que en el estudio a realizarse en la empresa Droguería Don Bosco C.A, es una investigación de campo no experimental en la modalidad de proyecto factible, debido a que presenta problemas con el manejo del inventario como consecuencia de la carencia de normas y procedimientos que orienten al personal en

su óptimo desempeño, por lo que se aspira establecer lineamientos los cuales contribuyan en el mejoramiento del proceso.

3.3 Fases de la Investigación

De acuerdo que el presente estudio se enmarca en la modalidad de proyecto factible, la presentación de los datos tiene la misma estructura de los objetivos específicos presentados y descritos en las siguientes fases:

3.3.1 Diagnóstico de la situación actual existente dentro del área de control de inventario en la empresa Droguería Don Bosco C.A

Para diagnosticar la situación actual dentro del área de inventario en la empresa Droguería Don Bosco C.A se tomarán los datos de la realidad de estudio por medio de la técnica del cuestionario para obtener la información necesaria y requerida para el logro de tal objetivo. Dicha técnica será aplicada a la totalidad de los miembros que conforman la empresa, es decir, a la muestra. El cuestionario a aplicar estará conformado por una serie de preguntas dicotómicas que serán elegidas de acuerdo a la problemática planteada en los capítulos anteriores.

3.3.1.1 Población y Muestra.

La estadística es un instrumento que concede una apropiada planificación, recolección de información, procesamiento y análisis de datos. Según, Rodríguez, E (2005) “La población es el número de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres y objetos”. La población; factor de suma importancia en el proceso de investigación, está conformada por la totalidad de las personas que operan en el área de almacén, las que integran al departamento de contabilidad y las del departamento de administración, obteniendo una cantidad que asciende a un número de siete (7) personas. En este estudio, no se implementará el uso de muestras estadísticas debido a que la población es de naturaleza finita.

A continuación se presenta la distribución de la población que se tomó como objeto de estudio correspondiente al personal de la empresa Droguería Don Bosco, C.A

Cuadro N° 1 Población de estudio

Cargo	Cant.
Personal de Almacén	3
Personal del Dpto. de Contabilidad	2
Personal del Dpto. de Administración	2
Total de Personal	7

Fuente: Información suministrada por la compañía

3.3.1.2 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Para lograr un diagnóstico de los procedimientos de control interno en el área de inventario se elaboró un cuestionario el cual Arias, (1999: 59) define como “un instrumento de medición ordenado que registran datos observables, que representan verdaderamente los conceptos o variable que el investigador tiene en mente, reuniendo las condiciones esenciales de confiabilidad y validez”.

En el proceso de investigación no es suficiente con seleccionar técnicas eficaces y construir adecuadamente instrumentos para obtener información; es necesario emplearlos correctamente. En este proceso se va a establecer una determinada relación entre los sujetos y el objeto de estudio, la que a su vez influirán en cómo se aplican las técnicas e instrumentos a utilizar. Para lograr la información apropiada sobre el estudio y responder las interrogantes formuladas en correspondencia con los objetivos y el diseño de la investigación, se seleccionaron técnicas e instrumentos que están vinculados a lo que se quieren alcanzar. Se tomara dicho instrumento y se aplicara de manera escrita con preguntas cerradas, una vez obtenida la información a través del instrumento para darle curso a dicha propuesta, ya que los resultados son completamente confiables.

Sabino (1992), afirma que las preguntas de alternativas fijas, llamadas comúnmente cerradas, formalizan más el cuestionario, pues en ella se otorgan al entrevistado la posibilidad de escoger entre un número limitado de respuestas posible. No importa la cantidad de preguntas ofrecidas, sean estas dos, tres o veinte, si el respondiente no puede elegir una respuesta que este fuera de la lista, la pregunta se habrá de considerar cerrada. (p.160).

La recolección de datos de esta investigación se llevara a cabo mediante la aplicación de la técnica de la encuesta. Según Méndez (2002). Ha sido definida como la recolección de información a través de formularios; los cuales tienen aplicación aquellos problemas que se puedan investigar por métodos de observación análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimientos. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación a su objeto de investigación. Méndez (2002: 62) “las técnicas para recolección de datos son los medios empleado para recolectar la información”.

Según Hurtado, (2006) Los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, codificar la información. En búsqueda de buenas herramientas para ejecutar el proceso de recolección, se utilizó el cuestionario de opciones dicotómicas, donde se expresó una serie de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, en un lenguaje sencillo y comprensible; permitiendo la obtención de información, que procesada y analizada proporcione conocimientos relacionados con el problema estudiado. (p. 148)

3.3.2 Determinación de las debilidades y fortalezas del inventario de la empresa Droguería Don Bosco C.A

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado a través de la técnica e instrumento anteriormente señalado se procesó la data obtenida que permitió dar respuesta al desarrollo de esta investigación. La presentación de los datos demanda una organización que facilite la comprensión de los resultados. En función de ello, es preciso definir el análisis y, al respecto se menciona a Balestrini (2001), que acota:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p.169).

Por consiguiente lo que se busca en este apartado es organizar y clasificar el material recogido desde los diferentes puntos de vista e interpretarlos hasta que pueda optarse por el más preciso y convencional. El análisis permitirá sintetizar los datos para una mayor comprensión. La interpretación de los resultados va, a depender de las características de los datos obtenidos.

3.3.3 Diseño de lineamientos para la optimización del control interno de inventario para la empresa Droguería Don Bosco C.A.

Finalmente, luego de ejecutar las fases anteriores, se procederá entonces a la realización del diseño de lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios de la empresa Droguería Don Bosco C.A.

Una vez completada las tres fases de la investigación, dando respuesta a los objetivos específicos planteados, se procederá a realizar la propuesta del plan estratégico a la empresa beneficiaria del estudio.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con las fases metodológicas diseñadas. En el mismo se consideraron los aspectos más relevantes relacionados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: Lineamientos de Control Interno para optimizar el manejo de los inventarios.

FASE I: Diagnosticar la situación actual existente dentro del área de control de inventario en la empresa Droguería Don Bosco C.A

En esta fase se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al control interno de los inventarios a través de los resultados aplicados en el cuestionario al personal de la empresa Droguería Don Bosco C.A. el mismo proporciono una visión general de la problemática que presenta dicha empresa en la parte de control interno de los inventarios, logrando así apreciar algunas causas que lo originan y poder presentar algunas medidas correctivas. Los resultados serán presentados en primer lugar la pregunta, la segunda las gráficas y en tercer lugar el análisis respectivo de la información suministrada.

1. ¿Existe un apropiado acondicionamiento de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?

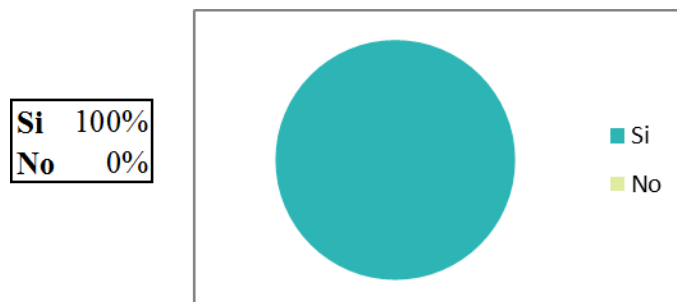


Gráfico Nro. 1: Existencia de acondicionamiento en almacenes

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: Se observa que el cien por ciento(100%) de los encuestados en la Droguería Don Bosco, C.A. está de acuerdo en que existe un apropiado acondicionamiento de los almacenes. Estos resultados demuestran que el personal está de acuerdo en que los almacenes se encuentran en buen funcionamiento, siendo esto de gran importancia para preservar la mercancía y mantener orden en los inventarios.

2. ¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallen las existencias al cierre de cada periodo?



Gráfico Nro. 2: Existencia de sistemas de registro para inventario

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: En la encuesta realizada se observó que el cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados considera que los sistemas de registro detallan de manera adecuada la existencia de mercancía al cierre de cada periodo, mientras que el cuarenta y tres por ciento (43%) opina que no son registrados adecuadamente al cierre de los periodos. Esta discrepancia conlleva a verificar los registros que se emiten al cierre de cada periodo, ya que es necesario saber la existencia en el inventario al cierre para poder tomar en cuenta futuras reposiciones del inventario y tener un mayor control sobre el mismo.

3. ¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?



Gráfico Nro. 3: Existencia de sistemas de registro para inventario

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: En la tercera pregunta realizada se observó que el cuarenta y tres por ciento (43%) de los encuestados está de acuerdo en que la mercancía obtenida es registrada en el periodo correspondiente de la compra mientras que el cincuenta y siete por ciento (57%) opinó que no son registrados en el periodo adecuado. Este resultado demuestra una debilidad en el área contable debido a que la misma es la que debería hacer el registro adecuado de las compras dentro de los tiempos correctos para poder generar información certera y veraz para la toma de decisiones con respecto a los otros departamentos.

4. ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancía vencida o próxima a vencer?



Gráfico Nro. 4: Realización de revisiones periódicas

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: El veintinueve por ciento (29%) de los encuestados respondió que si consideran que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancía vencida o próxima a vencer mientras el setenta y un por ciento (71%) respondió lo contrario. Esto muestra una debilidad en el área de control de almacén ya que la mercancía vencida no debería ser vendida y la que esta próxima a vencer darle rotación en la venta para poder despacharla y que no sea una perdida para la empresa y asi poder tener un control sobre la situación de los medicamento y asi tomar decisiones sobre la venta de la mercancía y ofrecer un optimo servicio.

5. ¿Usted se siente informado acerca de las condiciones y características de los productos y es concientizado con charlas sobre el control de los mismos?

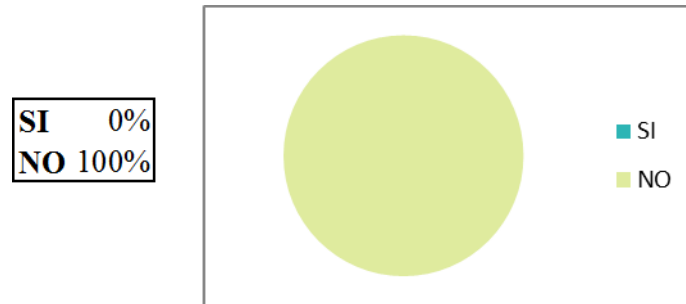


Gráfico Nro. 5: Información acerca de productos y charlas.

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: El cien por ciento (100%) de los encuestados afirmó no estar informado acerca de las condiciones y características de la mercancía. Esta respuesta demuestra debilidad en la formación del personal, ya que deberían estar preparados para tratar con la mercancía dependiendo de sus condiciones y características para que no haya material dañado y tenga que ser desechada.

6. ¿Mantiene la empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que mantienen en el stock?



Gráfico Nro. 6: Información acerca de productos y charlas.

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis:El cincuenta y siete por ciento (57 %) de los encuestados está de acuerdo que los sistemas de identificación de los productos son realizados de manera correcta mientras que el cuarenta y tres por ciento (43%) opina lo contrario. Es importante tener una buena identificación de los productos para mantener un orden correcto en los almacenes y saber la existencia de los productos con mayor facilidad.

7. ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?

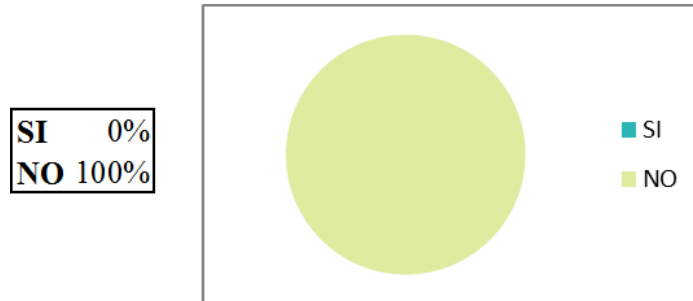


Gráfico Nro. 7: Lineamientos del área de inventario.

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no existen lineamientos por escrito relacionados a cómo realizar las actividades. Dichos lineamientos son de gran importancia en una organización, estos pueden ser creados y organizados a modo de manual, el cual servirá para aclarar dudas y saber el orden de los procedimientos que se deben seguir en cada área y además ayudarán a nuevos empleados que no tengan experiencia en las diferentes áreas de trabajo.

8. ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios son los más óptimos?



Gráfico Nro. 8: Procedimientos de los Inventarios.

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: Se observó que el veintinueve por ciento (29%) de los encuestados considera que los procedimientos en el control de los inventarios son los más óptimos mientras que el setenta y un por ciento (71%) considera que no son los procedimientos más recomendables para manejar el inventario. Las respuestas presentadas demuestran una debilidad en el control de los inventarios ya que no están sustentados los procedimientos a seguir.

9. ¿Son evaluados los riesgos referentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?



Gráfico Nro. 9: Riesgo de inventario y control de los mismos.

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis: Al realizar la encuesta el veintinueve por ciento (29%) de los encuestados respondieron que consideran que los riesgos relacionados a los inventarios son controlados a tiempo mientras que el setenta y un por ciento (71%) negó que fueran controlados en el momento correcto. Dichas respuestas muestra debilidad debido a que si los problemas presentados en el área son identificados a tiempo se pueden crear métodos para solucionarlos y que no tengan consecuencias a futuro.

10. ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro de la empresa?

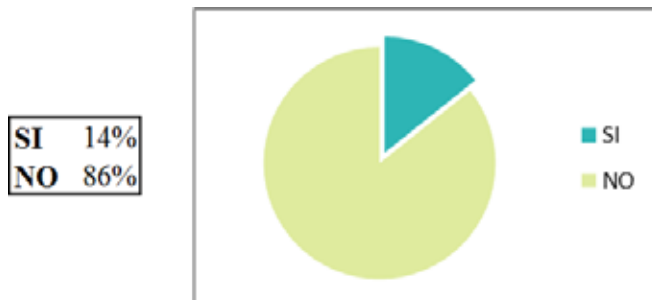


Gráfico Nro. 10: Segregación de funciones.

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta

Análisis:El catorce por ciento (14%) de los encuestados considera que existe una adecuada segregación de funciones dentro de la empresa mientras que el ochenta y seis (86%) opina lo contrario. Esto demuestra debilidad en el área laboral debido a que con una buena segregación de funciones permite que cada empleado realice las actividad que son de su competencia y que se puedan delegar actividades para que haya igualdad y buen trabajo en el equipo.

FASE II: Determinación de las debilidades y fortalezas del inventario de la empresa Droguería Don Bosco C.A

Con la finalidad de diagnosticar las debilidades y fortalezas del inventario de la empresa Droguería Don Bosco C.A. se realiza el cuadro N°2 donde se evidencia la comparación entre los dos factores, tomando como base las respuestas de la encuesta realizada al personal que labora en dicha organización.

Cuadro N° 2

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> · Registro de las compras. · Revisión de la mercancía próxima a vencer. · Capacitación de los trabajadores · Sistemas de identificación · Lineamientos por escritos de las actividades a realizar · Procedimientos para el control de inventario · Evaluación de riesgos · Segregación de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> · Apropiado acondicionamiento de los almacenes · Sistema de registro de inventarios
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> · Supervisión constante en la distribución de la mercancía. · Cursos de adiestramiento para el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> · Pérdida de clientes · Control sobre el inventario · Eficacia en la entrega de la mercancía

Fuente: Cannova A., Ojeda V. 2017

FASE 3: Diseño de lineamientos para la optimización del control interno de inventario para la empresa Droguería Don Bosco C.A.

El diseño propuesto es de fácil comprensión, de tal manera que su aplicación es factible, sirviendo de apoyo a las personas involucradas en este proceso, con el fin de que conozcan las normativas aplicables y dispongan de formularios que los orienten en el desarrollo del proceso, así como facilitar el buen manejo de los productos y su ubicación en el almacén.

La propuesta tiene como finalidad ofrecer al personal que labora en la empresa los lineamientos que le garanticen el correcto control interno del inventario y el buen funcionamiento de los procesos, y de esta manera contar con una herramienta eficiente para el buen desarrollo de las funciones de cada persona que trabaja en dicha empresa.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la propuesta

El control interno provee la estructura organizacional para mantener y controlar los inventarios. Por lo cual los responsables de su control se encargan de realizar el registro adecuado de las compras, almacenamiento, revisión periódica y todo aquello relacionado a los inventarios. En este sentido la propuesta tiene como finalidad diseñar lineamientos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en la empresa Droguería Don Bosco, C.A.

La propuesta para mejorar la gestión de los inventarios está diseñado bajo los procedimientos de control interno y cuyo objetivo es proporcionar eficiencia y eficacia en las operaciones llevadas a cabo en el manejo de los inventarios, inspeccionando cada uno de los procedimientos requeridos para un funcionamiento óptimo.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en la empresa Droguería Don Bosco, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

- Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con los inventarios.
- Establecer controles para la supervisión y monitoreo que deben llevarse a cabo en la gestión de inventarios.

5.3 Justificación de la propuesta

El objetivo la empresa es alcanzar una posición de liderazgo que garantice su permanencia en el mercado y satisfacer las necesidades del consumidor, logrando cumplir las metas para la cual fue diseñada, es por eso que la obtención de este fin se logra con eficiencia, solidez de los procesos y funciones del departamento. Estos procesos tendrán un mayor alcance cuando la totalidad de sus funciones sean logradas, por lo que hace necesario que el control interno se convierta en el objetivo central de dichos procesos de gestión.

Es así por lo que muchas organizaciones se ven obligadas ante las nuevas características del entorno a mantenerse en constantes cambios, por tal motivo para que exista un control interno, se deben implementar lineamiento que optimicen el buen funcionamiento de las actividades, esto no solo mejorará la efectividad organizacional, sino que además unen los procesos para lograr la satisfacción tanto de los empleados como de los propietarios.

En consecuencia se expone una propuesta posible, que son los lineamientos que optimicen el control interno de los inventarios de dicha empresa para así lograr uniformidad en los procedimientos de trabajo y mejorar el desempeño de las actividades de la empresa, guiando a la empresa en una dirección adecuada para la ejecución de sus procesos.

5.4 Factibilidad de la propuesta

Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es indispensable evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para

el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se deben tomar en consideración la factibilidad técnica, operativa y económica.

Factibilidad Técnica: Desde el punto de vista técnico, la propuesta es viable, debido a que la organización cuenta con la tecnología y los equipos necesarios para la ejecución de los controles internos relacionados con los inventarios.

Factibilidad Operativa: La factibilidad operativa permite conocer los Recursos Humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Desde este punto de vista, posee el personal necesario así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo la misma.

Factibilidad Económica: Esta factibilidad consiste en los análisis del costo-beneficio aplicados para el diseño de la propuesta, permitiendo conocer de esta forma la inversión a realizar. Para este proceso se requerirá una mínima inversión económica siendo esta factible para llevar a cabo esta propuesta.

5.5 Desarrollo de la propuesta.

Ante lo expuesto anteriormente, cabe destacar que los aspectos señalados permiten corroborar la factibilidad de proponer lineamientos que optimicen el control interno de los inventarios, ya que responden a las necesidades de la compañía.

Droguería Don Bosco, C.A.

Objetivo Nro. 1: Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

Normas de Control Interno de Inventarios para el Departamento de Compras.

A continuación se dará a conocer en detalle el proceso de compras llevado a cabo referente a la mercancía que conforman los inventarios:

1. El departamento de compra solicita cotizaciones a los proveedores, una vez recibidas las cotizaciones, se seleccionará el proveedor o proveedores más adecuados para la compañía, tomando en cuenta precios, cumplimiento de los plazos establecidos de pago y garantías en la calidad de los productos.
2. Una vez seleccionado el proveedor se efectúa el pedido y se deben realizar las siguientes acciones:
 - Verificar el inventario existente para determinar el producto y la cantidad a solicitar al proveedor.
 - Realizar la orden de compra y enviarla al proveedor
 - Mantener copias de la orden de compra tanto para el departamento de compras como para el almacén.
 - Hacer seguimiento de la orden de compra hasta recibir la mercancía.
3. Luego de aplicar los pasos anteriores se procede a recibir la mercancía y verificar que la mercancía corresponda a la señalada en la orden de compra y este en perfectas condiciones.

Objetivo Nro. 1: Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

Normas de Control Interno para el Departamento de Almacén.

1. Realizar un conteo de los productos en el almacén para verificar las cantidades y condiciones de los mismos.
2. Informar al departamento de compras la mercancía que es necesaria reponer mediante una nota de pedido.
3. Realizar una relación de los pedidos esperados en función a los plazos establecidos y hacer seguimiento constante de los mismos.
4. Recibir los pedidos de los proveedores con la nota de entrega por parte del transportista.
5. Comprobar que los datos de la nota de entrega, la orden del pedido y la mercancía recibida sean iguales en cantidades y en tipo de producto.
6. Descargar la mercancía y verificar el óptimo estado del pedido. En caso de lo contrario se debe notificar por escrito lo sucedido al departamento de compras para que procedan a resolver el conflicto.
7. Enviar la información necesaria al departamento de compras, administración y departamento pertinentes, los cuales necesiten información de la mercancía y almacén.

Objetivo Nro. 1: Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

8. Dar entrada a la mercancía al almacén para ser ubicado en el lugar correspondiente dependiendo de las características y método de organización del mismo.
9. Identificar y codificar la mercancía.
10. Almacenar de manera segura y técnica los productos para protegerlos de robos, uso no autorizado, daños, deterioros, etc.
11. Hacer seguimiento de la mercancía para verificar el estado físico, cantidades, fecha de vencimiento, entre otros.
12. Realizar revisiones periódicas del estado físico del almacén para verificar que este en buenas condiciones y no afecte la integridad de la mercancía.

Políticas de Control Interno de Inventarios para el Departamento de Almacén.

1. Recepción Digital de la Mercancía.
 - Toda mercancía debe ser registrada en el sistema administrativo.
 - Toda mercancía debe tener obligatoriamente el código de barra al encontrarse en el almacén.
 - Toda factura y cualquier otra documentación relacionada a la mercancía debe ser escaneada y registrada en archivos de manera ordenada.

Objetivo Nro. 1: Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

- Los sistemas deben ser operados por personas con conocimientos en ello para ser manipulados de manera correcta.

2. Recepción Física de Mercancía.

- Toda mercancía debe ser recibida y chequeada a través de una orden de compra.
- Toda mercancía debe ser identificada con información de importancia a la vista antes de ser enviada al almacén para evitar confusión de mercancía o mala ubicación de la misma.
- La descarga de los camiones que despachen la mercancía debe ser realizada en el horario establecido por la gerencia y siguiendo los procedimientos anteriormente nombrados.

3. Traslado de la Mercancía al Almacén.

- Los auxiliares de almacén luego de verificar la mercancía en las cajas en el lugar donde los transportistas son ubicados, deben trasladarla al almacén en sus estantes correspondientes de manera segura ya que existe mercancía muy delicada.
- El supervisor del almacén debe mantener actualizado el sistema administrativo con respecto a los movimientos de entrada y salida que se realizan en el almacén.

Objetivo Nro. 1: Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

- El supervisor debe confirmar que el vehículo donde se traslada la mercancía a la droguería esté en condiciones adecuada para su traslado.

4. Traslado de Mercancía al Cliente.

Los cliente pueden obtener la mercancía buscándola directamente en las instalaciones de la droguería o puede ser despachada a ellos, esto se debe a que la compañía tiene una cartera de clientes los cuales sus pedidos son de bajas denominación y/o viven en la zona y también cuentan con clientes que realizan pedidos de altas cantidades y viven en otras ciudades o estados, por lo tanto la compañía puede facilitar el acceso a la mercancía llevándola directamente al lugar del pedido en el vehículo designado a la compañía exclusivamente para esta actividad. Por lo tanto la compañía:

- Debe mantener el vehículo en condiciones adecuadas para el traslado de la mercancía para que la misma no sufra ningún tipo de daño.
- Los despachos serán realizado bajo condiciones seguras tanto para el personal como para la mercancía y dentro de horarios establecidos por la gerencia.
- La tarea de despacho de mercancía debe ser realizada por uno de los auxiliares de almacén y cada uno tendrá horarios específicos de despacho.

Objetivo Nro. 1: Establecer normas y políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

- Se debe verificar que los auxiliares que realicen despachos sean aptas para dicha actividad y tengan la documentación para conducir completa y vigente.
- El auxiliar que lleve la mercancía debe tener los documentos soportes de la mercancía que conste de su propiedad y legalidad en caso de ser revisado por alguna institución nacional. Asimismo debe entregarle al cliente la factura y cualquier otro documento necesario al momento del traspaso de la mercancía.
- En el momento de entrega de la mercancía el auxiliar debe revisarla con el cliente para verificar que llegó en buenas condiciones, cuando se verifique que se cumplan las condiciones, el cliente debe firmar la nota de entrega que el trabajador llevara de vuelta a la droguería la cual deberá ser archivada y entregada a los departamentos correspondientes.

Objetivo Nro. 2: Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con los inventarios.

A continuación se presenta algunos procedimientos que aseguran la exactitud de la información relacionada con el inventario para lograr un mejor desarrollo de las actividades:

1. Documentación y verificación de la mercancía adquirida.

Se propone que al momento de adquirir mercancía inicie con la emisión de la orden de compra, la cual se deben emitir original y dos copia, una se enviara al proveedor, una a contabilidad y la tercera quedara de soporte para verificar la entrada de la mercancía en su momento. Cuando la mercancía llegue a la empresa, la factura recibida y la orden de compra se compararan con los productos para observar que todo coincida y se encuentre en buen estado, para posteriormente emitir la nota de recepción original para contabilidad y dos copias distribuidas a almacén y la última será archivada, luego de estos pasos se procede a ingresar la mercancía a almacén.

2. Documentación y verificación en el proceso de venta:

En el proceso para dar salida a los productos, se propone para garantizar que el número de productos que egresa del almacén, corresponda a lo solicitado por el cliente, se deben originar documentos para comparar estas cantidades, el supervisor de almacén realizará una orden de pedido que se enviará a contabilidad, luego se realizara la factura original que debe ser entregada al cliente, dicho documento se

Objetivo Nro. 2: Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con los inventarios.

generará acompañado de dos copias dirigidas a contabilidad y al archivo, en almacén se originará la nota de despacho que se enviará a contabilidad y su respectiva copia que archivará, si todo esta correcto procederá a sellar como despachado y el cliente firmará la copia de la factura como constancia de recibido.

3. Toma física de inventario:

Al realizar las tomas físicas de inventario, se propone que las tomas físicas sean planificada por la gerencia para distribuir estratégicamente a los trabajadores que participaran en el conteo, así como el personal que supervisará el desarrollo adecuado del inventario de esta manera obtener resultados con un grado de confianza más elevado.

4. Área de almacén:

La mercancía debe ubicarse según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación, esto también contribuye a que el personal realice un eficaz proceso de despacho al cliente.

5. Resguardo y custodia del inventario:

El resguardo de mercancía es fundamental, protegiéndolo de posibles siniestros o hurtos, es por ello que se recomienda que en el área de almacén este restringida a personal autorizado por la dirección de la empresa el cual debe garantizar el orden y custodia de los productos en su horario de trabajo. Todas estas son medidas importantes, que reducen riesgos, referentes al inventario de mercancía por lo que se propone que la empresa incremente su resguardo y custodia.

Objetivo Nro. 2: Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con los inventarios.

6. Capacitación al personal:

El personal que está involucrado con el proceso contable en el flujo de inventario de mercancía de la empresa, por lo que se requiere sean informados acerca de los controles que se vayan a implementar y capacitarlos, es decir recibir charlas o adiestramiento para su comprensión adecuada y por lo tanto que dichos controles se realicen correctamente desde la adquisición, recepción, resguardo, salida de mercancía y todos los registros contables que se generen en las mencionadas operaciones, asegurando el orden y seguridad razonable de los procesos.

7. Verificación de las especificaciones para la compra:

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


8. Revisiones periódicas de los inventarios:

La empresa, debe realizar revisiones periódicas de la mercancía que almacena, para tener un control adecuado entre la mercancía que se mantiene con fecha de vencimiento apropiada y cual se encuentra vencida y aplicar las medidas que se consideren pertinentes. Esta práctica da un mayor aprovechamiento de los espacios del almacén y ayuda a que el sistema muestre información confiable al momento de la venta y a la hora de tomar decisiones.

Droguería Don Bosco, C.A.

Objetivo Nro. 3: Establecer controles para la supervisión y monitoreo que deben llevarse a cabo en la gestión de inventarios.

La supervisión y el monitoreo son actividades importantes que se realizan con el fin de inspeccionar y controlar el trabajo realizado por los empleados y así analizar si las normas desarrolladas por la empresa se están realizando de manera adecuada o si se pueden crear alternativas para mejorar los procesos para el alcance de los objetivos. En tal sentido se propone una guía de control de inventarios, con la finalidad de ayudar al personal en su desempeño y asegurar que los procedimientos y funciones se desarrollen con calidad. A continuación se presentara una Guía de Control para el Manejo de Inventario:

 Fecha _____				
Abastecimiento de Inventario				
Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observaciones	
¿Los almacenes son suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente?				Departamento de Almacen
¿Se verifica la existencia de mercancía en almacén para confirmar que se cumpla con la demanda?				

Objetivo Nro. 3: Establecer controles para la supervisión y monitoreo que deben llevarse a cabo en la gestión de inventarios.



**Droguería
Don Bosco, C.A.**
RIP. J-29568424-0

Fecha _____

Recepción de los Productos

Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observaciones	
¿Se verifica que lo señalado en la factura sea consistente a la orden de compra?				Departamento de Almacen
¿Se realiza el procedimiento correcto de registro de la mercancía y se cumplen con la debida revisión del producto?				
Toma Física de Inventario				
¿La toma física de inventario es realizada en los tiempos adecuados y bajo la supervisión correspondiente?				
¿Se registra la mercancía dañada y se informa al departamento de compras en los tiempos establecidos para realizar los reclamos correspondientes a los				

Objetivo Nro. 3: Establecer controles para la supervisión y monitoreo que deben llevarse a cabo en la gestión de inventarios.



**Droguería
Don Bosco, C.A.**
RIF. J-29568424-0

Fecha _____

Selección del Proveedor

Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observaciones	
¿Hay registro ordenado de todos los proveedores con la información importante, es decir, nombre del proveedor, dirección, rif o cédula, tipo de producto que provee y una relación de pedidos realizados?				Departamento de Compras
¿Se realiza un estudio previo de los proveedores que señale la calidad, responsabilidad, tipos de productos que ofrecen, facilidades de pago, envíos, costo de la mercancía, entre otros?				

Objetivo Nro. 3: Establecer controles para la supervisión y monitoreo que deben llevarse a cabo en la gestión de inventarios.



**Droguería
Don Bosco, C.A.**
RIF. J-29508424-0

Fecha _____

Control de Orden de Compra

Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observaciones	
¿Se verifica que se hayan realizado los procedimientos de aprobación de la orden de compra?				Departamento de Compras
¿Hay seguimiento de las ordenes de compras realizadas con el fin de verificar que los procedimientos de dichas ordenes se esten realizando correctamente?				
¿Se verifica que el producto obtenido sea el indicado según la orden de compra?				

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PLANTEADOS

1. Establecer ubicaciones fijas de la mercancía ya sea por su clasificación o por orden alfabético.
2. Elaborar un manual de procesos el cual tenga descrito las funciones a realizar.
3. Aplicación de las políticas FIFO, ya establecidas por la empresa.
4. Establecer segregación de funciones, bajo políticas de la empresa.
5. Realizar cursos de capacitación del personal periódicamente.
6. Elaborar informes de recepción y salida de mercancía.
7. Ejecutar planes de acciones con respecto a la evaluación de riesgo referente al proceso de inventario

CONCLUSIONES

En todas las empresas Venezolanas, es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

Una vez analizado los resultados y haber planteado la propuesta se concluye lo siguiente. De acuerdo al objetivo número uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual existentes dentro del área de control de inventario en la empresa Droguería Don Bosco C.A, se pudo observar que la empresa carece de normas y procedimientos para la realización de los procedimientos en el área de inventario, lo cual se traduce en la mala administración del manejo de la mercancía ya que no conocen con exactitud los productos almacenados y no tienen conocimiento suficiente sobre las mismas.

También se pudo determinar en el objetivo número dos las debilidades y fortalezas del inventario que posee dicha empresa; a pesar de contar con debilidades o fallas de controles como cualquier otra empresa con sus mismas características tiene la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones mediante la aplicación de la propuesta que se le hace llegar por medio de esta investigación que estuvo sustentada por la realización de un cuestionario para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

Finalmente se concluye, de acuerdo al objetivo número tres, la necesidad de diseñar lineamientos de para optimizar el control interno de inventarios en la empresa

Droguería Don Bosco, C.A, los controles adecuado optimizaran el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa, ya que se busca promover eficiencia y eficacia en los procesos y también controlar y mejorar la operativa de las actividades relacionada con el rubro de inventarios; por lo cual se proponen normas y procedimientos para la optimización de los inventarios y controles para la supervisión y monitoreo de los mismo.

Al término de esta investigación se puede concluir que los objetivos planteados al inicio y al final fueron alcanzados, gracias a la metodología utilizada y conforme a esto se plantearan algunas recomendaciones en base a los resultados obtenidos para poder optimizar el control interno en los inventarios de la empresa Drogueria Don Bosco C.A.

RECOMENDACIONES

Luego de las conclusiones obtenidas y logrando la realización de los objetivos que fueron alcanzados, se desprenden una serie de recomendaciones para la empresa Drogueria Don Bosco C.A con miras a la optimización del control interno de los inventarios.

Los lineamientos para optimizar el control interno de inventarios, tiene como objetivo solventar las debilidades que se han encontrado en la empresa, una vez realizado el análisis, se recomienda:

- Evaluar constantemente la ejecución del almacén la colocación y manejo de la mercancía con relación al control interno de los inventario, con el fin de detectar y corregir con regularidad los errores o irregularidades y asegurarse que están cumpliendo de acuerdo a lo estipulado en las normativas de la organización, por eso deben implantar controles preventivos antes de la ejecución de los procesos.
- Realizar la toma de inventarios físicos de forma regular haciendo seguimiento de las diferencias encontradas entre el inventario físico y el inventario que se encuentra en el sistema, así como establecer correctivos para minimizar las diferencias.
- Crear un manual de procedimientos y normas el cual sirva de orientación y este especificado la segregación de las funciones de cada empleado de la empresa para así lograr minimizar los riesgos y un óptimo funcionamiento.
- Entrenar al personal que labora en la empresa a través de charlas, seminarios y cursos para actualizar el conocimiento que tenga sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones,

disminuyendo así los posibles errores que puedan cometerse a la hora de recibir, almacenar, y despachar la mercancía.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

ITEM	CRITERIO	SI	NO
1	¿Existe un apropiado acondicionamiento de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?		
2	¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallan las existencias al cierre de cada periodo?		
3	¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?		
4	¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancía vencida o próxima a vencer?		
5	¿Usted se siente informado acerca de las condiciones y características de los productos y es concientizado con charlas sobre el control de los mismos?		
6	¿Mantiene la empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que mantienen en el stock?		
7	¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?		
8	¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios son los más óptimos?		
9	¿Son evaluados los riesgos referentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?		
10	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro de la empresa?		

REFERENCIAS

Bibliografía

Arias, Fidia. (2004). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la metodología científica. Caracas: editorial episteme.

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

Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de Investigación**. Servicio Editorial BL Consultores y Asociados. Caracas. Venezuela.

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

Barreno Adriana, Farías Alejandra, Soto Katherine. (2014) **Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB cerámicas C.A.** Valencia. Venezuela.

Calvetti, Diego; Espinoza, Mario y Véliz, Daniel (2012), **Manual de control interno en el área de Inventario, ventas cuentas por cobrar- cobros de la Empresa Manufacturera.** “Otto Schirmer, C.A. Valencia. Venezuela.

Hidalgo Gladys y Betancourt Norca (2013) **Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa ciudad digital, C.A.** Valencia. Venezuela.

Morales Jessica. (2016),plantea en su trabajo de investigación **Sistema de Control Interno y Gestión de Inventarios en el Almacén de Pinturas PintuImport, ubicada en la ciudad de Santo Domingo-Ecuador.** Santo Domingo. Ecuador.

Ortega Genesys, Puerto Sindy (2013), realizaron una investigación titulada **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.** San Diego. Venezuela.

Electrónicas

Asociación española para la calidad(2014). **Coso.** (En línea). Disponible en <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Barreno A., Farías A., Soto K. (2014) **Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB cerámicas C.A.** Valencia. Venezuela. (En línea). Disponible en

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1335/abarreno.pdf?sequence=1>

Biblioteca Virtual de la Universidad José Antonio Páez. (En línea). Disponible en <https://bibliovirtualujap.wordpress.com/sociales/contaduria-publica/>

Club ensayos(2010). **Inventarios.** (En línea). Disponible en <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/INVENTARIOS/2048421.html>

Espinoza O.(2014) **Control de inventario según autores.** (en línea). Disponible en <http://inventariosautores.blogspot.com/2013/02/control-de-inventarios-segun-autores.html>

Galaz Y., Ruiz U.(2015) **Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno.** (En línea). Disponible en <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Gestiopolis(2014)**Importancia del control de inventarios en las empresas.**(En línea).Disponible en <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-de-inventarios-en-las-empresas/>

Jaspe Y. y Vegas S.,(2013). **Lineamientos estratégicos para optimizar el inventario del almacén de General Motors de Venezolana C.A.** (En línea).

Disponible en <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-yuliana-jaspe-y-sulay-vegas.pdf>

La voz de Houston (2017). **Riesgo del control de inventario** (En línea). Disponible en <http://pyme.lavoztx.com/riesgos-del-control-de-inventario-8885.html>

Manual UPEL (2010). (En línea). Disponible en <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/07/proyectos-factibles-manual-upel.html>

Monografias(2014)**Inventario de riesgos**. (En línea). Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos41/inventario-riesgos-hotelera/inventario-riesgos-hotelera.shtm>

MoralesJ.(2016). **Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas importadas en la ciudad de Santo Domingo**. (En línea). Disponible en <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3770/1/TUSDCYA014-2016.pdf>

Ñungoso R.,y Chirinos M., (2013) **Plan de control interno de facturación para la coordinación de apoyo a la comunidad de la universidad Jose Antonio Paez**. (En línea). Disponible en <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-rita-c3b1ungosos-y-maribel-chirinos.pdf>

Ortega G., Puerto S. (2013), realizaron una investigación titulada **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Venefrenos, C.A.** San Diego. Venezuela. (En línea). Disponible en <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-genesys-ortega-y-sindy-pinto.pdf>

Salazar B(2016). **Métodos de valoración del inventario**.(En línea). Disponible en <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/m%C3%A9todos-de-valoraci%C3%B3n-de-inventarios/>

Sistemasfifolifo(2013). **Administración de la producción.** (En línea). Disponible en <https://sistemasfifolifo.wordpress.com/2013/11/21/ventajas-y-desventajas-de-la-herramienta-2/>

Sunai (2010) **Sistema de control interno.**(En línea). Disponible en http://www.sunai.gob.ve/?page_id=568

Tiposde(2013) **Tipos de inventarios.** (En línea). Disponible en <http://www.tiposde.org/ciencias-exactas/84-tipos-de-inventario/>