



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL
PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS
DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GSC**

Autora: Andreina Macero
C.I: 24.443.323
Yusneidy Rodríguez
C.I: 24.302.710

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL
PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS
DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GSC**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autoras: Andreina Macero
Yusneidy Rodríguez

Tutor(a): Edgar Basanta

San Diego, Octubre de 2017

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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Edgar Basanta portador de la cédula de identidad N° 19.229.930 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas Andreina Macero y Yusneidy Rodríguez portadores de la cédula de identidad N° 24.302.710 y N° 24.443.323 respectivamente titulado: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GSC presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 12 días del mes de marzo del año 2018

Edgar Basanta
19.229.930

AGRADECIMIENTO

Andreina Macero:

Principalmente a **Dios:** Que fue esa fuerza sobre natural que guió mis pasos a través de esta larga, a veces dura pero muy bonita carrera y me puso hoy exactamente donde debía estar. A mi **Novio, Ángel De Oliveira:** por ser una persona increíble y darme estos últimos semestres su amor y apoyo constante.

A mis **Amistades y compañeros universitarios:** Que hicieron de esta travesía algo inolvidable, personas que semestre a semestre me tendieron su mano, me dieron lecciones de vida y me enseñaron a disfrutar de una manera única lo que ser un estudiante universitario. A mis **Profesores:** Que durante toda la carrera, fueron personas espectaculares, cada uno un personaje irrepetible que me dejó una enseñanza y que con su sabiduría me formaron tanto en lo académico y profesional como en mi crecimiento personal. A Mi **Tutor, Edgar Basanta:** por ser un excelente profesor, a quien admiro y respeto, quien nos guio siempre con entusiasmo tanto en esta recta final como a lo largo de carrera.

Yusneidy Rodríguez:

Primeramente, agradecer a **Dios** y a la virgen de Coromoto por darme vida, salud y todas las bendiciones para llegar hasta este punto, hasta esta, una de mis metas.

Daniel Mariño: Mi súper padrino, para mí un ejemplo a seguir con el corazón más grande y puro que puede existir, eres mi limón dulce, me enseñaste que no es un día menos sino un día más para agradecer el hecho de estar vivos por eso te agradezco a ti tu apoyo tu amistad tus consejos, por estar ahí en el momento de desesperación. Te Amo, recuerda tu grande yo chiquita. **Edgar Basanta:** El tutor que lo olvida todo, pero lo arregla con su mejor sonrisa, un abrazo que alivia estrés y con unas disculpas que calma las angustias, gracias por guiarnos en cada momento, eres un excelente profesor un excelente tutor y una hermosa persona. No lo olvides, infinitas gracias por estar ahí con nosotras. **Mis nenes, mis vip y mi comando:** Amigos que sin duda alguna se han convertido en una familia, unos con más años que otros, pero con el mismo valor de la amistad, son esa locura en la que me encanta estar.

DEDICATORIA

Andreina Macero:

A mis **Padres: Yajaira Dávila:** mi madre una mujer única, maravillosa y admirable y **Mi Padre, José Agustín Macero:** un hombre excepcional y ejemplar quienes han sido un apoyo incondicional a lo largo de mi vida, quienes siempre creyeron en mi sin importar nada y me enseñaron que los sacrificios son necesarios para cumplir las metas y sueños que te propongas. A mi **Familia:** Quienes comparten conmigo esta alegría y celebran, aunque sea desde la distancia, a quienes quiero con todo mi corazón y fueron parte de esta gran aventura. A mis **Amigas: Jemly Salazar,** quien se aguantó largas llamadas de lamentos cada vez que algo no me salía como quería o me sentía mal pero también celebró conmigo y me animó a dar más y ser mejor, A **María Fernanda Cabrera** quien ha sido una persona que ha estado conmigo en las buenas y en las malas a través de los años, dándome su apoyo incondicional, su cariño y palabras de aliento para animarme cada que lo necesitaba. Las adoro.

Yusneidy Rodríguez:

A mis **Abuelos:** que son mis 3 ángeles que, aunque no estén conmigo físicamente sé que me cuidan y guían en cada paso. A mis **Padres Carmen Godoy y Rafael Rodríguez:** una madre maravillosa y un padre luchador que me han enseñado lo bueno y lo malo de la vida y han estado ahí para mí en cada segundo Apoyándome y dándome ese ejemplo de superación y que las cosas que quiero las puedo lograr, dejándome siempre claro que no debo ser como ellos sino mejorar cada día más como persona por eso y más son mi vida entera Los Amo. **Hermanos Rodríguez Godoy:** Unos Hermanos incondicionales que han estado en cada momento donde me veía pérdida gracias por estar ahí en el momento justo y preciso unos más cerca que otros, pero siempre unidos a larga distancia. **Kevin Escorihuela:** Mi amor mi complemento tu que siempre estás ahí, mi cómplice de esta aventura que ya está por finalizar, eres mi iluminación gracias por tu apoyo y por darle color a cada día gris. Gracias por tanto amor Pronto nos volveremos a ver.

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | | pp. |
|---------------------------|---|-----|
| RESUMEN INFORMATIVO | | x |
| INTRODUCCIÓN..... | | 1 |
| CAPÍTULO | | |
| I | EL PROBLEMA..... | |
| | 1.1 Planteamiento del Problema | 3 |
| | 1.1.1. Formulación del Problema..... | 6 |
| | 1.2. Objetivos | 6 |
| | 1.3. Justificación | 7 |
| II | MARCO TEÓRICO | |
| | 2.1. Antecedentes | 10 |
| | 2.2. Bases Teóricas..... | 14 |
| | 2.3. Definición de Términos..... | 25 |
| III | MARCO METODOLÓGICO | |
| | 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación..... | 28 |
| | 3.2. Fases Metodológicas..... | 29 |
| | Fase I..... | 30 |
| | Fase II..... | 31 |
| | Fase III..... | 32 |
| IV | RESULTADOS | |
| | 4.1. Análisis y Presentación de los Resultados..... | 33 |
| | 4.2. Análisis de la Encuesta..... | 34 |
| | 4.3. Análisis de la observación Directa..... | 45 |
| V | LA PROPUESTA | |
| | 5.1. Presentación de la Propuesta..... | 47 |
| | 5.2. Justificación de la Propuesta..... | 48 |
| | 5.3. Objetivos de la Propuesta..... | 48 |
| | 5.4. Factibilidad de la Propuesta..... | 49 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 5.5. Desarrollo de la Propuesta..... | 50 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 59 |
| REFERENCIAS | 62 |
| ANEXOS | 64 |

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

| CUADRO | | pág. |
|--------|---------------------------------|------|
| 1 | Planificación..... | 34 |
| 2 | Información..... | 35 |
| 3 | Normas y Procedimientos..... | 36 |
| 4 | Métodos de Registro | 37 |
| 5 | Documentación..... | 38 |
| 6 | Órdenes de salida | 39 |
| 7 | Despacho de la mercancía | 40 |
| 8 | Tiempos de entrega..... | 41 |
| 9 | Devoluciones de mercancías..... | 42 |
| 10 | Estrategias..... | 43 |
| 11 | Lista de cotejo | 44 |

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

| GRÁFICO | | pág. |
|----------------|---------------------------------|-------------|
| 1 | Planificación..... | 34 |
| 2 | Información..... | 35 |
| 3 | Normas y Procedimientos..... | 36 |
| 4 | Métodos de Registro | 37 |
| 5 | Documentación..... | 38 |
| 6 | Órdenes de salida | 39 |
| 7 | Despacho de la mercancía | 40 |
| 8 | Tiempos de entrega..... | 41 |
| 9 | Devoluciones de mercancías..... | 42 |
| 10 | Estrategias..... | 43 |
| 11 | Lista de cotejo | 44 |

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL
PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS
DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GSC**

Autoras: Andreina Macero
Yusneidy Rodríguez
Tutor: Edgar Basanta
Fecha: octubre de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El manejo de materiales constituye la base primordial de la gestión de los almacenes y es un proceso mediante el cual los materiales involucrados se desplazan desde la recepción, a partir de las operaciones, hasta el embargue final. En este contexto, se presenta la investigación en la empresa Distribuidora GSC, la cual presenta debilidades en el sistema de despacho de los inventarios, observándose demoras en la entrega y retiro de la mercancía y suministros hacia los clientes. Es por ello, que el objetivo general consiste en proponer estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC. La investigación está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo documental. Como técnicas de recolección de información se empleará la encuesta, mediante un cuestionario que será aplicado a la población objeto de estudio conformada por diez trabajadores, con la finalidad de diagnosticar la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa. Otra técnica a emplear, será la observación directa, mediante una lista de cotejo para analizar los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procederá a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación.

Descriptor: Control Interno, Estrategias de Control Interno, Proceso de Despacho, Inventarios, Control Interno de los Inventarios

INTRODUCCIÓN

El impacto de los cambios tecnológicos, los procesos de globalización e integración, la necesidad de rentabilizar las inversiones y el dinamismo cada vez mayor de la demanda llevan a la consideración de que la logística es una actividad imprescindible y estratégica dentro de la gestión empresarial. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones administren de forma integral la cadena de suministros para mantener su competitividad, de tal forma que logren el balance óptimo entre las necesidades de sus clientes y los recursos disponibles.

Es por ello, que con el pasar del tiempo las empresas han ido incursionando en un ambiente de competitividad global, en el cual, aquel capaz de entregar los productos requeridos, al menor costo y tiempo posible, es el elegido. De allí, que la gestión de almacenamiento se puede considerar como el conjunto de operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales o artículos en condiciones óptimas de uso, de manera que se eviten paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por sobre existencias. Involucra tres procesos principalmente: la recepción, el almacenaje y el movimiento

Ahora bien, dentro de toda organización es de vital importancia el buen control de inventario, debido a que representa una gran parte de su inversión monetaria, es por este motivo que el contar con un nivel óptimo del mismo, se evita gastos innecesarios así como las circunstancias cambiantes, de esta manera, reduce los riesgos por falta de almacenaje, así como los productos obsoletos en el área de almacén. Es por ello necesario, que las empresas mantengan un registro adecuado de las operaciones, sobre todo de sus inventarios para la toma de decisiones eficientes.

En este contexto, la realización del presente trabajo se basa en evaluar la situación actual del sistema de almacenaje y distribución del producto terminado en el área de almacén de la empresa Distribuidora GSC, dado que se observan debilidades en aspectos, tales como distribución física, entradas y salidas del producto a al

almacén, tiempo de carga, normas de seguridad en el área, entre otros. Es por ello, que el objetivo de la investigación consiste en proponer estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC. Para su cumplimiento, el estudio se presenta de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones hoy día necesitan encontrar mejores soluciones de negocios, con estructuras flexibles y confiables, por lo que deben poseer sistemas de control que directa o indirectamente apoyen a los procesos del negocio. Al respecto, los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar los imprevistos. Dichos controles, permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades de los clientes, para así adaptar su estructura de manera que les permita asegurar el crecimiento futuro.

A su vez, los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. En otras palabras, el control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una empresa, diseñado para conseguir objetivos que garanticen el logro de metas preestablecidas.

De ahí, que el desarrollo de las organizaciones, gira en torno al mejoramiento de las estructuras de los diversos procesos administrativos, financieros, de calidad y gestión que en ellas se ejecutan, esto, obliga de una u otra forma a que se perfeccione constantemente cada uno de ellos; no obstante, si una de estas estructuras no cumple a cabalidad su papel, la empresa no tendría una base que le ofrezca estabilidad y solidez en las actividades realizadas.

En este contexto, toda empresa que desee competir en el complejo mundo industrial o de cualquier índole, debe contar con un buen sistema de manejo de inventario, que le permita llevar un control eficaz de sus materiales en almacén,

garantizándole una producción continua y evitando retrasos en el cumplimiento de su labor, así como también, con una logística que le permita planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de materiales e información desde un origen a un punto de consumo.

Se puede señalar, de acuerdo a Montoya (2007), que la logística:

Busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad. (p. 63).

Es por lo señalado, que al momento de brindar un servicio con eficiencia, permanecer en tan dinámico mundo como lo es el entorno comercial, toda empresa debe poseer un conjunto de características, como estilo propio, que permitan que sus procesos logísticos se hagan de manera eficiente y confiable; algunas de estas actividades son las que contribuyen al control, planificación, diseño, suministro, distribución, mantenimiento apoyo y gestión de los sistemas de inventario, ya que este es de vital importancia para la reducción de los costos; cualquiera sea esta su naturaleza, y además obtener un alto nivel de competitividad al momento de esta dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

Dentro de los procesos logísticos, las actividades de recepción y despacho se dan de manera continua en los centros de distribución. Por lo cual, los almacenes requieren de una coordinación de actividades entre proveedores y clientes manteniendo constantemente un flujo de información. Las tareas de recibir las mercancías exigen cuidado y protección de las mismas, puesto que éstas permiten el desarrollo y gestión de la organización y dar respuesta a los clientes en los procesos de distribución y despacho. En este sentido, en el proceso de despacho de las mercancías, de acuerdo a Trejo (2004: 28), requiere de:

Técnicas de gestión para el manejo y control de los inventarios en el área de almacén, mediante una supervisión adecuada para determinar su correcto funcionamiento para la obtención de un balance de los

recursos disponibles que le sirva de soporte al momento de realizar u ordenar los pedidos (p. 28).

Cualquier empresa que tenga como finalidad el comercio de productos terminados, y tenga entre sus metas mantener al mínimo el riesgo de pérdida de dinero debe poner en práctica un sistema logístico eficaz como herramienta necesaria en el campo que permita la satisfacción de la demanda. De acuerdo a lo expuesto, es necesario que las empresas mantengan un registro adecuado de las operaciones, sobre todo de sus inventarios para la toma de decisiones eficientes. En este sentido, los procesos relacionados a los inventarios (recepción, almacenamiento, distribución y despacho) solicitan de un constante estudio y ejecución de controles internos efectivos, ya que las organizaciones necesitan tener información financiera confiable y lo más justa posible en referencia a los costos de sus productos, así como también a la disponibilidad de materiales existentes en sus almacenes

Por esta razón, muchas organizaciones comerciales, han reaccionado a la realidad de que al mejorar sus inventarios mejoran todos sus movimientos económicos, internos y externos, y se encuentran en la búsqueda de soluciones para satisfacer sus necesidades, desde las más simples hasta las más complejas. Esta búsqueda constante ha permitido la actualización en sus métodos de trabajo, haciendo eficientes sus sistemas de inventarios al notar los beneficios que esto produce; las empresas que no se han interesado en la búsqueda de estas mejoras, se están hundiendo en graves problemas en sus procesos de compra-venta y en consecuencia, incremento de sus costos y una gran caída de la clientela

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en la empresa Distribuidora GSC. En la actualidad, en esta organización se han detectado debilidades dentro de su estructura de manejo de materiales y en tal sentido, está evaluando sus procedimientos internos a fin de poder mejorar el nivel operativo. Entre los principales problemas que presenta el sistema de manejo de materiales se encuentra la demora en la entrega y retiro de la mercancía y suministros hacia los clientes, ya no se cuenta con las herramientas de control adecuadas para el manejo de los inventarios, observándose

irregularidades en la aplicación de controles que podrían estar afectando su rendimiento y productividad, así como también, en la falta de supervisión directa al proceso.

Esta situación ha generado constantes quejas de los clientes porque muchas veces no se envía la mercancía en el tiempo establecido, también puede ocurrir que lo que se ha facturado no corresponde con el despacho, generando constantes devoluciones.

Se puede señalar, que la no entrega a tiempo de los productos, ocasionan disminución de la credibilidad de la empresa ante sus compradores, lo cual se refleja en la satisfacción del cliente, entregando los productos finales después del tiempo requerido.

Como se observa, en el almacén se lleva un inadecuado control interno relacionado con los procesos de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho de los inventarios, reflejando diferencias entre el físico y lo que refleja el sistema, lo cual promueve que no se puedan realizar consultas de existencias a través de códigos internos clasificados por rubros de materiales, movimientos de entrada y salida de materiales

Esta coyuntura es el reflejo de controles ineficientes en el manejo y control de los inventarios, lo cual trae como consecuencia una desorganización en cuanto al funcionamiento y registro, originando pérdidas físicas que podrían afectar las ventas como ingreso principal de la organización, además de generar u ocasionar una baja en sus utilidades y hasta pérdida de sus clientes. De allí, que surge la necesidad de proponer estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias de Control Interno se requieren para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Estrategias de Control Interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC
- Analizar los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC
- Diseñar Estrategias de Control Interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC

1.3 Justificación de la Investigación

El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la organización y existe por razones empresariales fundamentales. El mismo, es más efectivo cuando se incorpora a la infraestructura de la sociedad y forma parte de la esencia de la empresa. Mediante este control, se fomenta la calidad y las iniciativas de

delegación de poderes. Así como también se evitan gastos innecesarios lo que asegura una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes.

La administración y el control de los inventarios, proporciona la información necesaria para la toma de decisiones en cuanto a los objetivos propuestos, en las operaciones diarias de una empresa para que ésta logre su meta productiva, alcanzando la calidad y competitividad de los bienes y/o servicios que ofrece a sus clientes.

Es por ello importante, garantizar el correcto adecuado y oportuno despacho de mercancía, así como la supervisión de todas las actividades inherentes a la logística, gestión de inventarios, distribución y transporte a fines de lograr la optimización de las operaciones de almacén y distribución, la calidad del servicio y una adecuada administración del personal a su cargo y de los recursos materiales disponibles.

Esta investigación tiene como finalidad, proponer estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC, en este sentido, logrará por medio de la aplicación de ciertas herramientas de medición determinar la calidad del proceso de despacho de los productos de la organización para poder satisfacer las necesidades y deseos de los clientes aumentando las ventas de la empresa.

Además, garantizará la correcta ejecución de las actividades, enmarcado dentro de los tiempos operativos y costos estimados en la programación de las mismas. De igual forma, se logrará balancear las necesidades de un excelente servicio a los clientes con los requerimientos de rentabilidad y crecimiento, al determinar qué es lo que los usuarios demandan y como se combinan los esfuerzos en toda la cadena de suministros.

También, se obtendrán mejoras en la gestión de inventarios, dado que se generará la información en línea de los productos en el almacén, lo que permitirá al administrador de los pedidos revisar todos los clientes día a día y realizar el proceso de despacho de manera óptima, así como el seguimiento de fechas de entrega de suministros, plazos de producción, garantizando una mayor capacidad de reacción frente a la demanda del mercado.

Por otro lado, los resultados y las recomendaciones propuestas en este trabajo

servirán de apoyo a otros profesionales del área contable que deseen desarrollar competencias y nuevos conocimientos acerca del proceso de logística de los inventarios en las organizaciones. Es evidente, que el logro de la investigación servirá como aporte a la empresa objeto de estudio y a la Universidad José Antonio Páez, cuya información servirá de base para la búsqueda de nuevas alternativas en el estudio de los inventarios, además de establecer un vínculo académico-profesional entre la universidad y el sector industrial en una sociedad donde el conocimiento de la práctica se hace cada vez más indispensable para el contador público de hoy.

Del mismo modo, este estudio servirá los estudiantes e investigadores de la Universidad, quienes tendrán a su disposición un material documental que podrán utilizar como antecedente en temas similares. También se espera que contribuya al crecimiento personal y profesional de las autoras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrollan investigaciones y aspectos conceptuales que sustentan la investigación. Arias, (2014:38) concluye que el marco teórico de la investigación se puede decir que es “El compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación a realizar, el mismo generalmente, se estructura de tres elementos: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos”. El marco teórico comprenderá los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, así como también la definición de términos, se analizan y exponen teorías, investigaciones, leyes y antecedentes consideradas válidas y confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el caso estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, se refieren a estudios previos relacionados con el problema planteado. Estos contribuyen y orientan la investigación a desarrollar. Entre las investigaciones que sirven de apoyo al presente trabajo se encuentran las siguientes:

Primeramente, se consultó el trabajo de Ramírez y Tegue (,2017) quienes realizaron un trabajo titulado: **“Lineamientos de Control Interno para el manejo eficiente de los Inventarios de Productos Terminados en la empresa Meta Bebidas Y Empaques, C.A. Ubicada En Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. El objetivo general de la investigación consistió en proponer lineamientos de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados. Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de

recolección de información se empleó la observación directa y la encuesta

Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se concluyó que se presentan debilidades en la recepción, almacenaje y despacho de las mercancías en el almacén de productos terminados, La investigación presentada se consideró como un antecedente para el estudio actual porque incluyó un conjunto de conceptos relacionados con la aplicación de los controles internos para los inventarios de productos terminados, lo cuales pueden ser aplicados al diseño de estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC

Carballo y Pérez (2016), realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias de Control Interno para un manejo eficiente del Inventario Productos terminados en la empresa Alfrio C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. En la empresa existían variables que podían someterse a riesgos el área de inventarios de productos terminados, por lo tanto el objetivo general consistió en proponer estrategias de control interno para un manejo eficiente del inventario de productos terminados.

Asimismo, el tipo de investigación correspondió a un proyecto factible apoyado en un nivel de estudio descriptivo, con un diseño de campo y en una revisión documental. Como técnica de recolección de datos, se empleó la encuesta, mediante un cuestionario en cual fue aplicado a la muestra seleccionada conformada por 15 personas que laboran en el área contable y de almacén y suministros, con los resultados obtenidos se elaboró una Matriz DOFA para identificar los riesgos existentes en el rubro de inventario productos terminados.

Luego de analizado los resultados, se concluyó que no se cuenta con mecanismos de información para conocer y determinar el nivel óptimo de los inventarios, existiendo pérdidas de materiales producto de la desorganización y funcionamiento de los inventarios, por lo que diseñaron estrategias de control interno para un manejo eficiente

del inventario de productos terminados, con el propósito de administrar y controlar todas las actividades que se realizan en el almacén.

Este estudio, guarda correspondencia con la presente investigación, debido a que aportó lineamientos sobre las políticas, normas y procedimientos que pueden existir para la administración de los inventarios, llegando a la conclusión que para realizar mejoras que contribuyan a la garantía de la eficiencia en la recepción y despacho de materiales, debe existir un adecuado control interno.

Asimismo, Guerrero Meléndez y Pérez (2016), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad De Carabobo”**. La Dirección de Deportes presentaba como problemática debilidades para llevar un control interno de su inventario de material deportivo y de papelería en general, lo que le dificultaba conocer de manera rápida el stock de dicho inventario. En tal sentido, se planteó como objetivo general elaborar lineamientos de control interno para optimizar la gestión de inventario y suministros del almacén de materiales.

Metodológicamente la investigación se basó en una investigación descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada para diagnosticar la situación actual que presenta el Departamento de Almacén de la Dirección de Deporte de la Universidad de Carabobo, así como identificar los elementos que afectan el Control Interno del inventario.

Con la información obtenida analizaron los elementos internos y externos que inciden en el manejo de los materiales en el almacén mediante una Matriz Dofa. Los resultados obtenidos, permitieron concluir que no se lleva una planificación adecuada para la recepción y salida de los materiales y suministros que se encuentran en el almacén. También se observó que carecen de controles eficientes para la requisición, recepción, registro, almacenaje de la mercancía. Por lo que se diseñaron controles

internos para la supervisión y monitoreo que se debe llevar a cabo en la gestión de inventarios.

Este antecedente se relaciona con la investigación, ya que su importancia radica, en que se fomenta la implementación de un control interno que evalúe la gestión del inventario, es decir que al momento que llegue la mercancía a las instalaciones de la empresa, cumpla con el debido proceso de recepción, almacenamiento y despacho y esté de acuerdo a las políticas y normas de la empresa.

También se consultó el trabajo de Cueva, Pérez y Pierre (2015), titulado: **“Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de Productos para la mejora en la Gestión de Pedidos de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú”**, presentado en la Universidad San Martín de Porras, Lima Perú, para optar por el título de Profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas. El presente trabajo se originó por la necesidad de la gerencia de la empresa Distribuidora Hermer SAC de mejorar la gestión de pedidos de toda la gama de productos de oficina que distribuye Hermer SAC. Se detectó que, en la actualidad, la empresa no cuenta con documentación de sus procesos y todo el conocimiento de realización de los procesos involucrados en la gestión de pedidos son aprendidos de manera vivencial lo que genera errores e incomodidad en los clientes cuando los pedidos no son entregados en la fecha, por ello, se plantea la implementación de un rediseño de los procesos involucrados en la gestión de pedidos para su mejora

Razón por la cual se aplicó como base la metodología de James Harrington, iniciador de la mejora de procesos empresariales, y de acuerdo con ello se adaptó a los procesos de la empresa y a la etapa de modernización, a fin de eliminar las actividades repetitivas, burocráticas, apoyándose en el correcto uso de la tecnología instalada en la empresa.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que los procesos de recepción y almacenamiento, picking y despacho que conforman la gestión de pedidos de la empresa Distribuidora Hermer se ven afectados por una mala secuencia de actividades esto debido a los siguientes factores: No cuenta con una correcta secuencia de

actividades en cada proceso y exceso de actividades burocráticas y repetitivas. Por lo que se redujo el del tiempo total utilizado en cada uno de los procesos, en las actividades y una mejora de eficiencia en la gestión de pedidos.

En cuanto a la relación de dicha investigación con la actual, se refiere a la necesidad de actualizar los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos. Además de la necesidad de establecer una serie de normas o lineamientos, en las que se delimiten suficientemente las responsabilidades de cada trabajador. El valor agregado de la investigación se fundamenta en que proporciona algunas bases teóricas relacionadas con el proceso en el área de inventario, las cuales serán de mucha ayuda para el desarrollo de la investigación

Por su lado, Cabriles, (2014), realizó un estudio denominado “**Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de Stock de Seguridad para Mejorar la Gestión de Compras de Materia Prima, Repuestos e Insumos de la Empresa Balgres C.A.**”, el cual fue consignado como requisito de grado en el Universidad Simón Bolívar, Caracas. Es así como, el objetivo del mismo fue proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la eficiencia de la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos y el registro de las entradas y salidas de los productos de los almacenes.

En tal sentido, la investigación adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio de campo y descriptivo; utilizando para la recolección de los datos las técnicas de la observación directa y la entrevista no estructurada. De modo que, el análisis de los datos evidenció que la empresa no cuenta con un control estricto de los artículos en existencias; lo que genera la compra descontrolada de los mismos y, además, no se realiza un análisis de la compra, ya que la misma se efectúa sin un estudio previo del proveedor.

De igual forma, la empresa no dispone de un sistema que controle los inventarios y, por tanto, se desconoce el volumen de existencias en los distintos almacenes. Además, los operadores no realizan correctamente los registros en el sistema de los

materiales que se reciben y no se realizan conteos periódicos de los existentes en los distintos almacenes. En consecuencia, se diseñó una propuesta de un sistema de control de inventario entrada en la conexión del Departamento de Compras y el Almacén. A tal efecto, se propuso habilitar el módulo de inventario de stock seguridad del sistema computarizado para las tareas administrativas de la empresa, a fin de fusionar el módulo de compras con el módulo de almacén.

Su relación con la presente investigación es que se refiere a la implementación de un sistema de control interno, que lleve a cabo un proceso por parte de la administración y la gerencia, para proporcionar seguridad razonable en los objetivos de la organización y así obtener eficiencia y efectividad en su información financiera. Además, permitirá identificar algunas estrategias que guiarán los procedimientos.

2.2 Bases teóricas

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. Según Arias (2014: 106), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado

2.2.1 Control

El Control forma parte del proceso administrativo muy ligado con la planeación, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. Según, Catacora (2013:240), “Expresa que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario” El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo a lo planeado.

Según Robbins (2013) el control se define como:

Una función restrictiva y coercitiva utilizada para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como coerción, delimitación, inhibición y manipulación. Como sistema automático de regulación, el control es utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleo y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona, automáticamente, la regulación necesaria para volver a la normalidad. Cuando algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal. Como función administrativa, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección (p. 278).

Se puede decir, que es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

2.2.2 Control Interno

El concepto de control interno surgió en el ámbito empresarial con el objeto de detectar desviaciones en las operaciones realizadas por la entidad, está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades y brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Por ello, es considerado el proceso a través del cual se busca garantizar que las actividades reales se ajustan a las planeadas. Según Defliese, Jaenicke, Sullivan y Gnospeluis (2012: 242), el control interno se define como: El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia

Por lo tanto, el control interno comprende la organización, el conjunto de planes, principios, procedimientos, normas, métodos y mecanismos que pueden ser empleados por las organizaciones para realizar mediciones de las actividades desarrolladas en el quehacer cotidiano, para promover la operación, impulsar las labores hacia la eficaz y eficiencia de las entidades, con el fin de hacer que tanto los modos de proceder de los colaboradores como las operaciones, la administración de la información y de los recursos, se realicen de conformidad con el marco legal existente, las políticas trazadas por la dirección y los objetivos preestablecidos por empresas

2.2.3 Componentes del Control Interno

Mantilla (2012: 4) señala que “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”. De acuerdo al autor, se comprende una serie de planteamientos basados en el informe del Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) los cuales incluye los siguientes componentes:

Ambiente de Control: El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Valoración de Riesgos: La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento

de los objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente.

Actividades de Control: Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Información y Comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Monitoreo: Según Mantilla, los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. El monitoreo asegura que el control interno continúe operando efectivamente.

La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas, lo cual dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos

existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control

2.2.4 Inventarios

El inventario representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación. Ciertamente los inventarios representan una de las mayores inversiones dentro del activo corriente en las organizaciones. Catacora (2013), define que los Inventarios:

Representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras, se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios. (p.148)

Los inventarios son vitales para la salud de la empresa, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación operación-continuidad de las variaciones de demanda, determina condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso óptimo de la capacidad productiva.

Los inventarios son bienes tangibles o materias primas, cuyas cantidades o existencias (stock) se encuentran disponibles para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios constituyen un elemento de amortiguación entre las distintas etapas del proceso u operaciones comerciales con el fin de obtener un funcionamiento económico y eficiente del sistema productivo

2.2.4 Control Interno de los Inventarios

Anaya, (2008: 92), señala que el control interno de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras. Además, señala que “Uno de los principios básicos del control interno se basa en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el sistema informático o administrativo correspondiente”. El control de inventarios reviste importancia debido que permite establecer responsabilidades a los encargados del departamento de almacén, además permite llevar a cabo el objetivo principal de cada empresa comercializadora que son las ventas y las ganancias que ellas mismas producen.

Según Catacora (2013:281), “el Control Interno de Inventarios debe estar enfocado a cubrir varios aspectos, sin embargo, el más importante es el de salvaguardar su valor como activo. En este sentido, algunos controles que se pueden aplicar son los siguientes:

- Solo deben entregarse o recibirse inventarios con base en autorizaciones emanadas por funcionarios autorizados que garantice sus resguardo.
- Las entregas de inventario se deben efectuar con base en documentos prenumerados.
- Debe existir en este proceso, registro de inventarios continuos en aquellos casos que sea de costo/beneficio.
- Todas las transacciones de inventarios deben ser hechas tomando y midiendo las cantidades entregadas o recibidas.

2.2.5 Elementos del Control Interno de los Inventarios

Los elementos de un buen control interno incluyen un conjunto de actividades y técnicas que permiten mantener la cantidad de artículos (materiales, materias primas, producto en proceso y producto terminado) en el nivel deseado, de manera que ni el costo ni la probabilidad de faltante sean de una cuantía significativa.

Según Martínez (2001: 80), los elementos del control interno de los inventarios son los siguientes:

1. Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice
2. Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque
3. Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño ó descomposición
4. Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables
5. Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario
6. Comprar el inventario en cantidades económicas
7. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas
8. No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. El motivo y base fundamental de toda empresa comercial es la compra – venta de bienes o servicios. Para las que manejan inventarios de mercancías, el control, registro y valuación de los mismos es uno de los más difíciles retos al que deberá enfrentarse y resolver el contador.

2.2.6 Proceso de Despacho de Materiales

El manejo de materiales constituye la base primordial de la gestión de los almacenes y es un proceso mediante el cual los materiales involucrados, se desplazan desde la recepción, a partir de las operaciones, hasta el embargue final. Representan ellos el flujo de dinero que se mueve a través de la empresa y la economía. El Manejo de materiales es una actividad que está presente en todas las etapas del proceso productivo, desde la adquisición, transporte y almacenamiento de las materias primas, materiales en proceso, hasta el manejo de los productos terminados al almacén y de allí al consumidor, a través de los distintos canales de comercialización

De acuerdo a Suárez (1014: 4), el manejo de materiales “es una herramienta fundamental que se encarga de toda la operación en almacenaje, resguardo, administración y control de los inventarios”, representan una parte significativa del costo de los bienes vendidos pero añade valor no tangible al producto, desempeña un papel crítico en todos los sectores comerciales y de negocios, pero su importancia para un funcionamiento eficiente es suprema en los ramos de la manufactura, el almacenaje y la distribución. Los métodos, equipos y sistemas de manejo de materiales pueden utilizarse para incrementar la productividad y lograr una ventaja competitiva en el mercado. Se trata de un aspecto muy importante de la planificación logística por cuanto abarca el manejo físico, el transporte, el almacenaje y la localización de los materiales.

El diseño de éstos sistemas han de estar enfocados a la reducción de los tiempos de las operaciones que implica dicho proceso, apoyado por una tecnología que permita la aceleración del movimiento, con el fin de reducir la presencia de aquellos materiales que obstaculicen las operaciones que se lleven a cabo en el área de almacén. Se debe tener en consideración lo siguiente:

1. Los materiales en tránsito deben llegar tan cerca del siguiente punto de utilización como sea posible antes de detenerse.
2. Siempre que se pueda, los materiales que se manejen se pondrán en posición adecuada antes de depositarlos.

3. Utilice el espacio total, siempre que sea posible.
4. Conviene integrar los sistemas de manejo y control de los materiales, sin permitir que los procedimientos administrativos o de control dominen a los patrones de flujo de materiales.
5. Recorra a sistemas de documentación para evitar movimientos, ordenar pedidos y organizar la sucesión de operaciones.
6. Recuerde que el flujo de materiales es flujo de efectivo, que los materiales almacenados son inventarios y que el inventario cuesta dinero.
7. Patrones de flujo de materiales con retornos excesivos.
8. Estorbos de flujo en la distribución Interna de la Planta.
9. Pasillos atestados de materiales.
10. Confusión en los andenes de carga y descarga.
11. Almacenamiento desorganizado.
12. Exceso de desperdicios.

El Flujo de Materiales es un sistema complejo en donde se busca como objetivo primordial, reducir los costos de operación que implica la movilización de materiales, además de reducir los tiempos de espera o servicio al cliente y brindar satisfacción al operario de los equipos involucrados en el proceso de traslado de material desde su origen hasta su posible destino final, de manera así mantener la eficiencia y efectividad del personal, brindándole los recursos y medios necesarios para la ejecución de las tareas

2.2.8 Estrategias

Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. Koontz y Weihrich (2012: 123), definen la estrategia como la "...determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos". Por lo tanto, la estrategia es un marco de

referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión.

En este orden de ideas, Díez y López (2012: 150) afirman que: "...la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo... "está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

De lo planteado se deduce que, una estrategia son los caminos que se van a tomar y que coadyuven a conseguir los objetivos planteados en la organización, pero para lograr esto es importante tener las estrategias correctas, ya que se van a ir convirtiendo en parte fundamental del motor para que pueda funcionar la organización.

2.2.9 Estrategias para el Almacenamiento y Despacho de mercancías

De acuerdo a Salas y Martínez (2014), la estrategia de operaciones es una visión de la función de operaciones que depende de la dirección o impulso generales para la toma de decisiones. Esta visión se debe integrar con la estrategia empresarial y con frecuencia, aunque no siempre, se refleja en un plan formal. La estrategia de operaciones debe dar como resultado un patrón consistente de toma de decisiones en las operaciones y una ventaja competitiva para la compañía

Una operación de almacén eficiente es crucial para el éxito de cualquier empresa que procesa solicitudes, mantiene inventarios y órdenes de envío. Cuando un almacén

es ineficiente, los órdenes pueden perderse, los productos pueden no llegar a los clientes a tiempo, y bajos niveles de inventarios pueden provocar desabastecimiento..

Para aumentar la eficiencia, hay tres formas de optimizar sus operaciones de almacén

Espacio. Una forma de optimizar su operación de almacén es aprovechar al máximo todo el espacio de almacenamiento disponible. Elimine los pasillos amplios (más de nueve pies), la baja utilización del espacio vertical y el almacenamiento de productos múltiples en lugares de almacenamiento individual y/ o unidades de cargas parciales almacenadas en lugares de carga completa. Enfrente estos problemas al hacer cambios en la distribución del almacén y el diseño de la estación de trabajo.

Tecnología. Hay un montón de opciones tecnológicas disponibles para aumentar la eficiencia de sus operaciones de almacén; las más comunes son los códigos de barras, radiofrecuencia, los sistemas pick-to-light, y de reconocimiento de voz. La tecnología adecuada le dará los resultados que desea a un precio razonable. Seleccione una opción de tecnología que le proporcione una recopilación automática de los datos, una mayor productividad y precisión, y que le ayude a reducir los costes laborales.

Equipo. Un equipo bien organizado y un buen funcionamiento son vitales para un almacén eficiente. Aseguran que los proyectos se completen correctamente, a tiempo y bajo presupuesto. Una manera de conducir un excelente rendimiento es asegurándose de que los esfuerzos de todo el mundo estén alineados. Usted puede hacer esto mediante el desarrollo de una cultura empresarial en la que la administración y los empleados comparten valores comunes

Por otro lado, para el despacho de la mercancía se deben seguir las siguientes estrategias:

- Reducir el tiempo de espera para la entrega de un pedido: Al entregar un determinado pedido a tiempo se logra reducir el margen de espera por parte del usuario del Almacén, logrando así, que este pueda ejercer sus funciones de la mejor manera posible y en los lapsos que se necesite.

- Ofrecer a los usuarios del Almacén unos días para recepción de materiales y otros días para entrega: Estipulando unos días solamente para que el personal del Almacén se dedique a la recepción de materiales por parte de los proveedores de la Organización, se podría evitar retrasos en cuanto a la entrega puesto que esos días no serían para entregar materiales. Al mismo tiempo los días que solo sean para entregar materiales dicho personal estaría dispuesto para ello.

Es importante que las compañías reconozcan que la estrategia de logística puede estar orientada específicamente al producto, al cliente, a la localización, y que la cadena de suministro para cada industria es dinámica y está en continuo desarrollo. Para alcanzar la excelencia de la cadena de suministro es crítico evaluar continuamente las estrategias alternativas de reducción de costos que generen una ventaja competitiva

2.3 Definición de Términos Básicos

Abastecimiento: Productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto.

Administración de los Inventarios: la administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar.

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

Control Administrativo: Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización.

Control Contable: Comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros

Control de Calidad: participación en el control sobre una actividad económica acortada por medio de un contrato.

Eficacia: Capacidad de logra los objetivos planteados en una organización en el menor tiempo y con la cantidad mínima de recurso.

Eficiencia: Es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable

Existencias: Son los bienes poseídos por la empresa para su venta en el curso ordinario del ejercicio económico, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Éstas a diferencia de otros activos, se renuevan luego de una venta o se consumen en la realización del proceso productivo.

Gestión: Es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

NIC 2 Inventario: El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos

Recepción de Materiales: Es un proceso mediante el cual se reciben determinados productos terminados por parte de diferentes proveedores.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudian. Arias (2014: 16) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. En tal sentido, se presenta el tipo y diseño de la investigación, así como las fases metodológicas, conformadas por la población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a los objetivos previstos y las características que se presentan en el estudio, esta investigación se desarrolla bajo la modalidad de proyecto factible. De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2016), lo define como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p 21).

En este sentido, la investigación se orienta a la formulación de estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC. Por otro lado, se considera una investigación de tipo descriptivo. Tamayo y Tamayo (2014):

Es aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p 54).

En este caso, el estudio se considera descriptivo porque se analizarán y se describirán los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados. En cuanto al diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes de la investigación

Para este estudio, se sustenta en un diseño de campo y en una revisión documental. Sobre el particular, Tamayo y Tamayo (2014: 71), define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. Es importante resaltar, que la investigación de campo se basa en los datos que serán recopilados directamente de los hechos reales que presenta esta investigación, conociendo la realidad existente en cuanto a proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC.

Por otro lado, la revisión documental consiste en el resultado del análisis de una serie de datos obtenidos en diferentes fuentes de información, tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco técnico conceptual del presente estudio. Chávez (2010: 85): señala que “Los estudios documentales son aquellos que se realizan sobre la base de documentos o revisiones bibliográficas. Esas investigaciones se efectúan en función de documentos escritos: numéricos o estadísticos, cartográficos, imagen y sonido, memorias, anuarios, archivos, entre otros”.

3.2 Fases Metodológicas

Las fases metodológicas son secuencias integradas de procedimientos que se eligen con un determinado propósito. Para el presente estudio, se desarrollan en tres fases:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC.

Para conocer la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC, en primer lugar es necesario determinar las técnicas de recolección más apropiadas para el desarrollo de la misma. Arias (2014: 67), las define como: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” y el instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Cabe señalar, que se empleará la encuesta. De acuerdo a Méndez (2010), establece que: “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (p. 124). Para su aplicación se utilizará como instrumento el cuestionario. Según Balestrini (2013):

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p.138).

Este cuestionario está constituido por diez (10) preguntas dicotómicas (SI/NO) con la finalidad de conocer los procesos de despacho de productos terminados que se manejan en la empresa y fue aplicado a la población objeto de estudio. Al respecto, Balestrini (2013: 126), define la población como “...cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar o alguna de sus características”. Para el

presente estudio está conformada por diez (10) trabajadores que laboran administración y despacho de la empresa.

Por otra parte, la muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible. Arias (2014: 83), señala que “Es un subconjunto representativo finito que se extrae de la población accesible”. De acuerdo a lo expuesto por el autor, la muestra representa a una parte de la población objeto de estudio y que esta debe ser representativa. Para los efectos de esta investigación la población es de tipo finita y manejable, no es necesario muestras, razón por la cual se estudia a la totalidad de la población. Es decir, los diez trabajadores que laboran administración y despacho de la empresa.

Fase II: Análisis de los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC

Para llevar esta fase se empleará como técnica de recolección de información la observación directa, la cual se utiliza para recopilar información mediante la percepción visual observando los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades. Tamayo y Tamayo (2014: 123), la define como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. El instrumento utilizado para recopilar los datos fue una lista de cotejo; Arias (2014: 70), señala que: “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. A través de la lista de cotejo, se analizaron los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC.

Una vez recolectada la información a través de las técnicas e instrumentos empleados, se dio inicio al procesamiento de los datos. El propósito del análisis es

resumir las observaciones llevadas a cabo, de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. Para tales efectos, se hizo uso de la estadística descriptiva, que de acuerdo Bisquerra (2010: 82) “es aquella que presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar”. En tal sentido, se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.

Fase III: Diseño de las estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC.

En esta fase se diseñaron las estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC. La propuesta pretende servir de instrumento formativo actualizado que proporcionará conocimiento a las personas involucradas en el proceso de despacho de la mercancía, para poder satisfacer las necesidades y deseos de los clientes aumentando las ventas de la empresa. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

- Presentación de la propuesta
- Justificación de la propuesta
- Objetivo general y específicos de la propuesta
- Factibilidad de la Propuesta
- Desarrollo de la Propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

Una vez concluidas las etapas de recopilación y procesamiento de datos se inicia con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de resultados. Según Arias, F (2014: 55) "consiste en ordenar los datos numéricos en filas y columnas con las especificaciones correspondientes acerca de la naturaleza". Por consiguiente, el análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados. En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la empresa Distribuidora GSC.

Primeramente, se aplicó un cuestionario estructurado por diez preguntas cerradas (SI/NO) a los trabajadores de la empresa con la finalidad de diagnosticar la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC. Los datos obtenidos se representan en cuadros de frecuencia. Con los resultados obtenidos, se realizó un análisis cuantitativo, mediante la codificación y tabulación de los datos, los cuales se plasmaron en gráficos de torta estadísticos, para su presentación y mejor comprensión, a fin de visualizar y analizar cada uno de los ítems de manera clara y sencilla.

En segundo lugar, se analizaron los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa, para lo cual se empleó como instrumento de recolección de información la lista de cotejo. Luego de finalizado el análisis e interpretación de los resultados, se presenta la propuesta de estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC

4.2 Diagnóstico de la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC.

Ítem1 ¿En empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y despacho de los inventarios de productos terminados?

Cuadro N° 1. Planificación

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | 3 | 30% |
| NO | 7 | 70% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

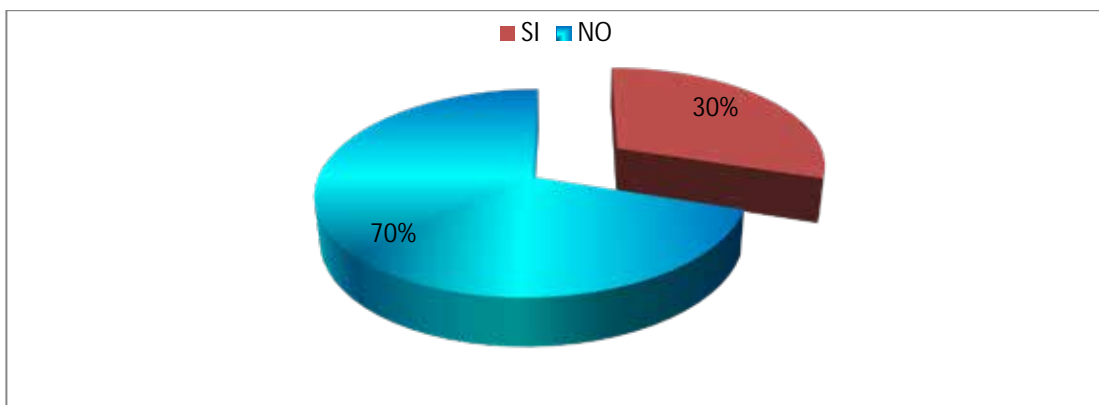


Gráfico 1. Planificación

Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

En la empresa no se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y despacho de los inventarios de productos terminados, así lo señalan el 70% del personal encuestado, lo que conlleva a un descontrol de las actividades que se realizan en el almacén. Por otra parte, un 30% indica que si se lleva a cabo la planificación de los inventarios. Es de gran importancia la planificación de las actividades del inventario, ya que le permitirá llevar un control óptimo de los niveles de inventarios

Ítem 2 ¿Considera que el departamento de almacén se cuenta con información oportuna, periódica y veraz relacionada con las existencias de los productos terminados?

Cuadro N° 2. Información

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | 2 | 20% |
| NO | 8 | 80% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

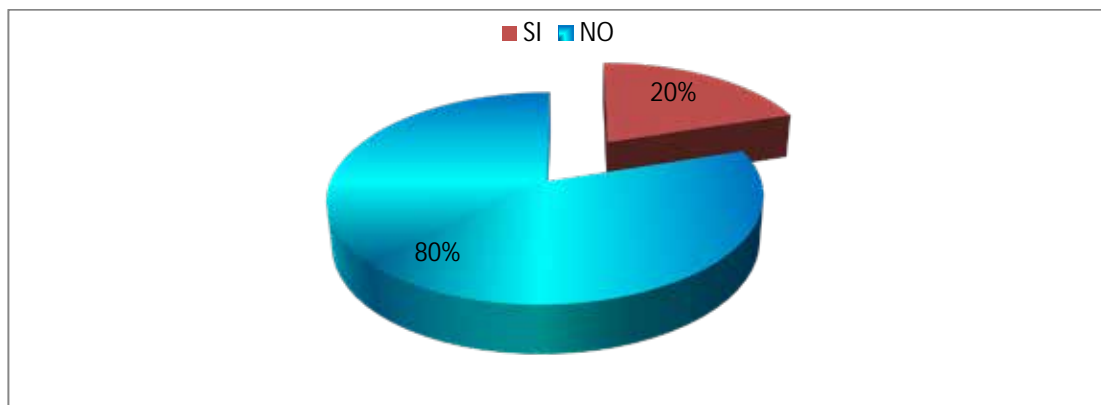


Gráfico 2. Información

Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

En relación a este ítem, el 80% de los encuestados señala que el departamento de almacén no cuenta con información oportuna, periódica y veraz relacionada con las existencias de los productos terminados. Por otro lado, un 20% indican que la información en relación a los inventarios es confiable. Se puede acotar, que si la información no es oportuna, periódica y veraz, generaría que las tomas de decisiones en la empresa sean incorrectas y estados financieros basados en información errada, causando problemas económico y hasta legales a la empresa.

Ítem 3 ¿Existen normas y procedimientos de control interno para evaluar el despacho de los materiales que permitan satisfacer las necesidades de los clientes?

Cuadro N° 3. Normas y Procedimientos

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | 3 | 30% |
| NO | 7 | 70% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

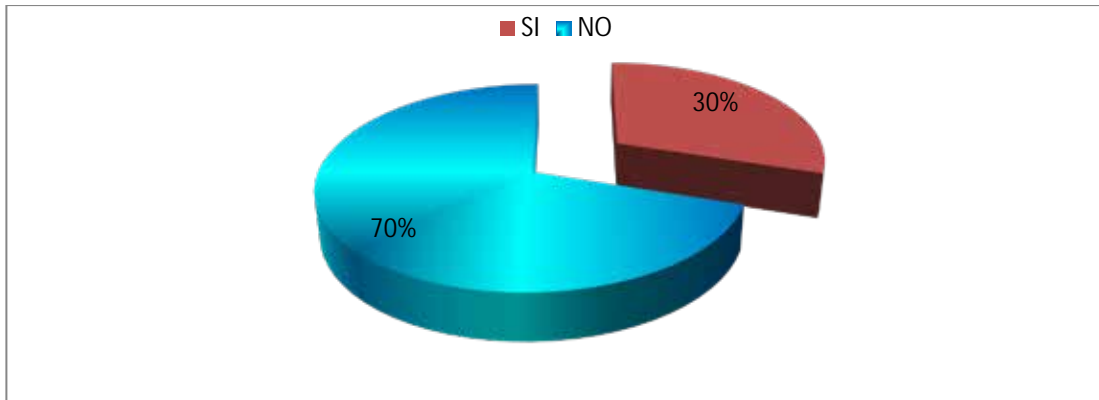


Gráfico 3. Normas y procedimientos
Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

En relación a la pregunta de normas y procedimientos de control interno para evaluar el despacho de los materiales que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, se observa que el 70% de los encuestados considera que no se tienen establecidos, dado que no existen mecanismos que permitan verificar si todos los materiales que fueron retirado del almacén se reflejaron en la contabilidad para emitir la factura al cliente, así como los reclamos por los retrasos en los trabajos. Por otra parte, un 30% del personal están de acuerdo que las normas y procedimientos se manejan de manera correcta.

Ítem 4 ¿Cree usted que la información que se obtiene a través del registro de inventario es la adecuada para conocer la cantidad de materiales que se tienen disponibles para la venta?

Cuadro N° 4. Métodos de Registro

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | - | - |
| NO | 10 | 100% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

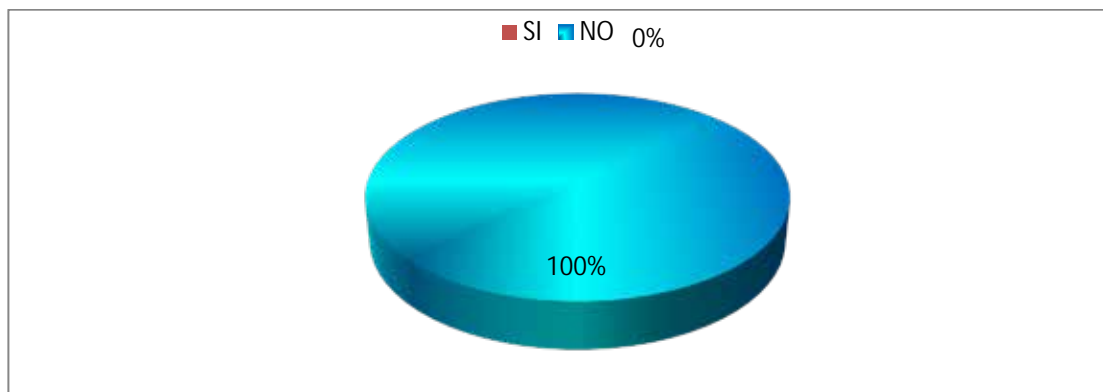


Gráfico 4. Métodos de Registros
Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

De acuerdo a este resultado se ve claramente que el 100% personal involucrado en el proceso de registro del inventario reconoce que la información que se obtiene a través de dicho registro es ineficiente y que le faltan datos para ser información veraz, ya que solo refleja cifras monetarias y no cantidades de productos o artículos. Esta situación afecta la disponibilidad de los productos para la venta. Se puede señalar, que los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Ítem 5 ¿Considera que todos los movimientos de los inventarios de los productos terminados son debidamente registrados y documentados?

Cuadro N° 5. Documentación

| Categoría | Frecuencia | % |
|------------------|-------------------|----------|
| SI | 2 | 20% |
| NO | 8 | 80% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

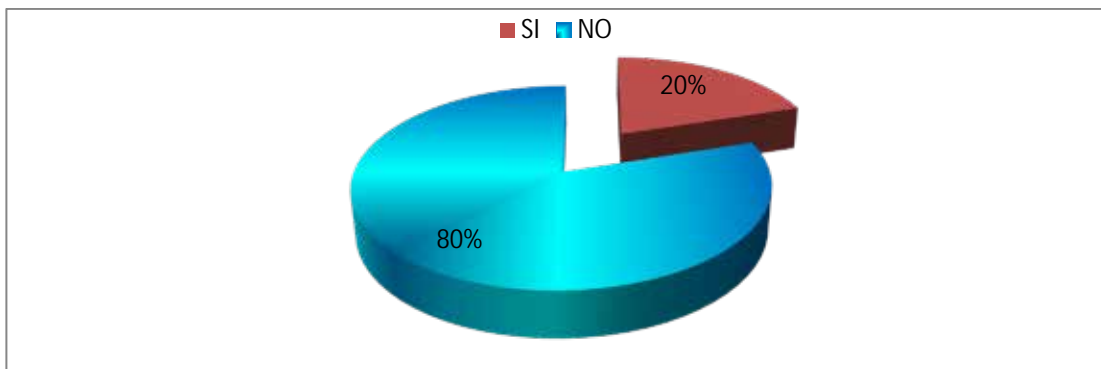


Gráfico 5. Documentación

Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

De acuerdo a este resultado en te ítem, se denota claramente que el 80% de los encuestados considera que todos los movimientos de los inventarios de los productos terminados no son debidamente registrados y documentados, por lo que se no se puede tener control sobre las existencias, lo cual genera datos errados de los mismos ocasionando costos más elevados en las compras, puesto que si el seguimiento al inventario de productos terminados se efectúa de forma esporádica no se podría determinar los niveles óptimos del inventario y localizar a tiempo las causas del poco movimiento. Otro 20% señala que la todos los movimientos de los inventarios de los productos terminados son debidamente registrados y documentados

Ítem 6 ¿Se llevan correlativamente órdenes de salida de material del inventario?

Cuadro N° 6. Órdenes de salida

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | 2 | 20% |
| NO | 8 | 80% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

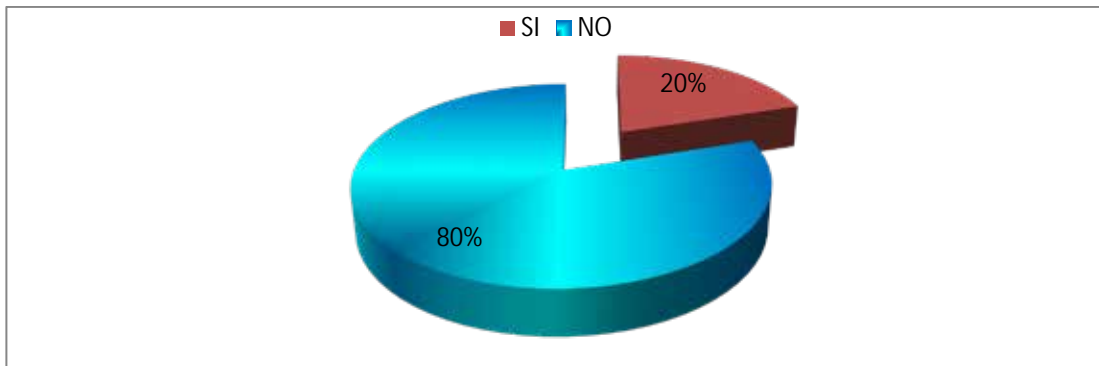


Gráfico 6. Órdenes de salida

Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

Se observa que una parte considerable del personal. Es decir, el 80% señala que no se ejerce la labor de verificar los productos facturados, con las cantidades despachadas, omitiendo cotejar la factura con la nota de despacho y el físico de la mercancía. Esto puede conducir a entregas de productos erróneas, originando diferencias entre los reportes emitidos por el sistema con respecto a la existencia de inventario. Esta situación promueve que no se puedan realizar consultas de existencias a través de códigos internos clasificados por rubros de materiales, movimientos de entrada y salida de materiales. Por otra parte, el 20% del personal encuestado señala que se lleva una correlación de las órdenes de salida de material del inventario de manera adecuada.

Ítem 7 ¿La mercancía es despachada después de haberse emitido una autorización por parte del personal encargado de aprobar las órdenes de venta?

Cuadro N° 7. Despacho de la mercancía

| Categoría | Frecuencia | % |
|------------------|-------------------|-------------|
| SI | 2 | 20% |
| NO | 8 | 80% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

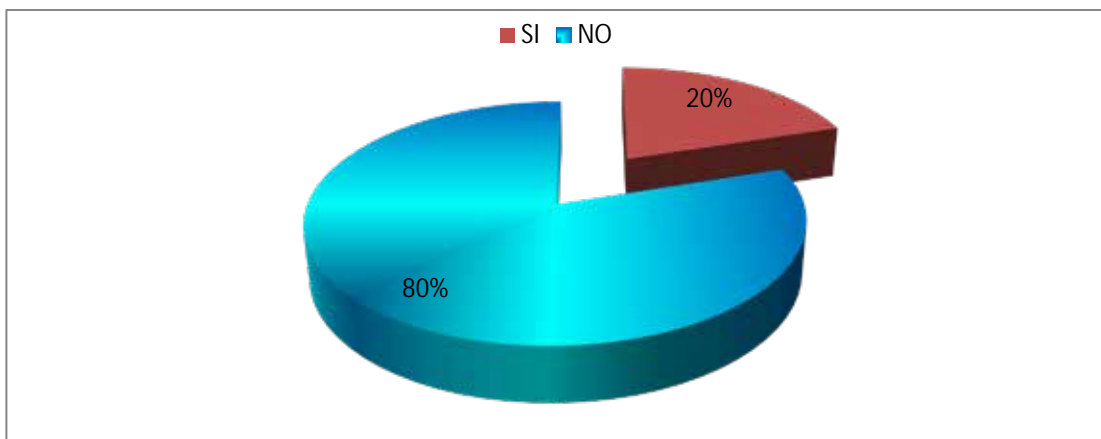


Gráfico 7. Despacho de la mercancía
Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

Como se observa, el 80% del personal encuestado considera que mercancía es despachada sin haber emitido una autorización por parte del personal encargado de aprobar las órdenes de venta. Se evidencia que se le da salida del almacén a la mercancía que no se encuentra previamente autorizada, generando una debilidad en controles y posibles fugas de inventario que pueden pasar inadvertidas. Por otra parte, el 20% de los trabajadores señala que se realizan los despacho después de autorizada la venta.

Ítem 8 ¿Considera que los tiempos de entrega de los materiales a los clientes en el área del almacén son adecuados?

Cuadro N° 8. Tiempos de entrega

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | 3 | 30% |
| NO | 7 | 70% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

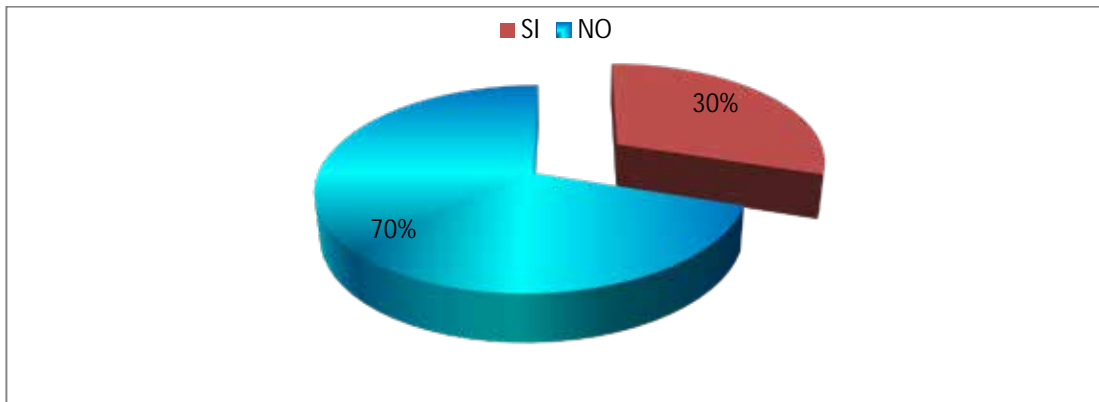


Gráfico 8. Tiempos de entrega
Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

Según los resultados obtenidos, 70% de la población encuestada opina que no se encuentran conformes con los tiempos de entrega de los productos terminados a los clientes en el área del almacén, señalan que los tiempos deberían ser más cortos, alegando que existe una descoordinación entre las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades, lo que impide que se logre un tiempo óptimo de respuesta, observándose demora en la entrega y retiro de la mercancía y suministros hacia los clientes, ya no se cuenta con las herramientas de control adecuadas para el manejo de los inventarios, mientras que un 30% considera que los tiempos de entrega de materiales se cumple cabalmente.

Ítem 9 ¿Se lleva un control de la mercancía reflejada por el cliente como devolución, en cuanto a cantidad y calidad?

Cuadro N° 9. Devoluciones de mercancías

| Categoría | Frecuencia | % |
|------------------|-------------------|-------------|
| SI | 4 | 40% |
| NO | 6 | 60% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

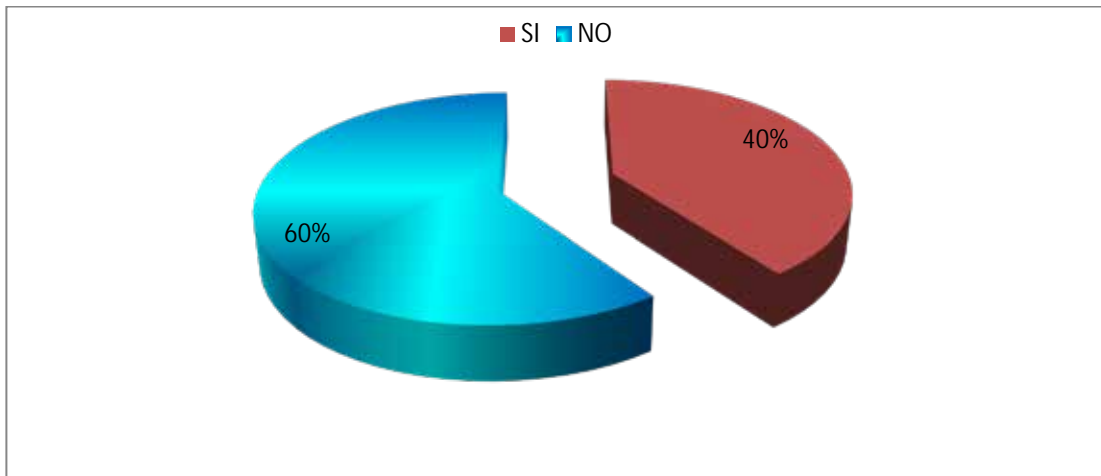


Gráfico 9. Tiempos de entrega
Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

En este ítem se observa, que el 60% de las personas encuestadas, considera que no se maneja con exactitud las mercancías devueltas por parte de los clientes. Este resultado muestra que los trabajadores no pueden detectar ciertas diferencias de manera inmediata y así reportar correctamente las cantidades devueltas por el cliente en caso de existir diferencias. Otro 40% indican que se lleva un control de la mercancía devuelta.

Ítem 10 ¿Considera necesario diseñar estrategias de Control Interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa?

Cuadro N° 10. Estrategias

| Categoría | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| SI | 10 | 100% |
| NO | - | - |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)



Gráfico 10. Estrategias

Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis.

Ítem Diez. El 100% de los encuestados responde de manera afirmativa. Es decir, consideran que es necesario diseñar estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa, con el propósito de administrar y controlar todas las actividades que se realizan en el almacén, logrando de esta forma la consecución de los objetivos fijados por la empresa

4.3 Análisis de los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC

Luego de conocer los procesos proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC, se realiza un análisis de los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados, para lo cual se elaboró una lista de cotejo conformada por seis aspectos, donde se indica presencia o ausencia del factor observado. A continuación se presentan los resultados.

Cuadro 4. Lista de cotejo

| Ítem | Aspecto a Observar | Presente | Ausente |
|------|--|----------|---------|
| 1 | El proceso de control de despacho dentro del área de almacén genera retraso en los tiempos de entrega | X | |
| 2 | Los controles internos que se manejan garantizan la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en el área de inventario | | X |
| 3 | Se emplean métodos de registro y control del despacho de las mercancías | | X |
| 4 | Se realiza un control de la recepción, almacenamiento, clasificación y despacho de los producto terminados | | X |
| 5 | Se cuenta con un sistema administrativo para el control de los inventarios de productos terminados | X | |
| 6 | Se realizan actividades administrativas para monitorear el despacho de productos terminados en el almacén | | X |

Fuente. Macero y Rodríguez (2017)

Análisis

Con respecto al ítem uno, se observa que el proceso de control de despacho dentro del área de almacén genera retraso en los tiempos de entrega, lo que permite inferir que ésta actividad no se ejecuta de forma óptima dentro de la gestión del almacén. Es importante llevar un control eficaz de sus materiales en almacén, garantizándole una producción continua y evitando retrasos en el cumplimiento de su labor, así como también, con una logística que le permita planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de materiales e información desde un origen a un punto de consumo.

En cuanto al ítem dos, se observa que no existen controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en el área de inventario. Estos resultados constituyen una debilidad, ya que a través de controles aplicados en las operaciones normales se puede garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades.

Los resultados obtenidos en el ítem tres, muestran que no se emplean métodos de registro y control del despacho de las mercancías. Es importante acotar, que la administración de inventario es un proceso que se nutre de un correcto control y registro de estos recursos, que permitirá a la empresa dirigir adecuadamente sus acciones para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas.

En el ítem cuatro se observa que, que no se realiza un buen control de la recepción, almacenamiento, clasificación y despacho de los producto terminados, esta situación genera información incorrecta al momento de realizar la carga al sistema, por lo cual ocasiona que existan las diferencias entre las existencias físicas y los auxiliares contables

En cuanto al ítem cinco, se observa que se cuenta con un sistema administrativo. Sin embargo, la información que arroja no concuerda con las existencias físicas del inventario. Por lo que están produciendo fallas importantes el proceso de supervisión del control interno de las mercancías. Esta situación genera debilidades que afectan la prestación de un óptimo servicio a la hora de despachar materiales y producto

terminado a los respectivos clientes que así lo requieren

Finalmente, en el ítem seis, se observa, que no se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía, presentando debilidades con respecto a los controles internos aplicable a los sobrantes y faltantes en las etapas de compra, recepción, almacenaje y venta. La recepción de la mercancía consiste en recibir los materiales. Los mismos deberán ser inspeccionados en cuanto a su cantidad y calidad.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Los procesos de mayor relevancia dentro de una empresa en la rama de la comercialización de productos está el relacionado con el manejo de los inventarios, debido a que garantiza la disponibilidad de la mercancía y su resguardo, evitando su mal uso. Es por ello que dentro de este proceso debe existir un adecuado control, que permita la efectividad de acuerdo a las operaciones de entradas y salidas del departamento de almacén. Por lo tanto, un adecuado control interno para el proceso de despacho de los productos terminados le permite a la gerencia y todo el personal de la organización, mejorar el cumplimiento y buen desempeño de las actividades que se realizan en el departamento de almacén. Logrando la eficiencia como la efectividad en sus operaciones, también la confiabilidad en su información financiera, así como reducir los costos de la distribución física, aumentando el servicio, tanto al cliente como a los involucrados al incrementar la calidad de la información y la especialización de los recursos.

La propuesta representa los estándares mínimos aceptables que se deben implementar en la empresa distribuidora GSC para optimizar el proceso de despacho de mercancías, ya que el mismo se ha visto afectado en la actualidad, frecuentando una serie de errores u omisiones a lo largo del proceso que reprime el buen desempeño en las operaciones de la entidad. Es importante destacar que la propuesta constituye una serie de mejoras de control interno, dentro del proceso de despacho de productos es por esto que se crearon lineamientos de control que deben implementarse en tales operaciones con el fin de mejorar el cumplimiento y buen desempeño de las actividades que se realizan en el departamento de almacén.

5.2 Justificación de la Propuesta

La finalidad de las estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa distribuidora GSC. Se justifica porque garantizará la eficiente y la óptima ejecución de las actividades realizadas en el departamento de almacén, permitiéndole a la empresa ofrecer un mejor servicio a los clientes, a su vez obtener una mayor rentabilidad económica y mejorar el rendimiento del personal que labora dentro del departamento. Asimismo, el desarrollo de la propuesta planteada está orientada a optimizar los procedimientos en el área de almacén y resolver problemas de despacho de la mercancía que se le ofrecerá a los consumidores dentro del mercado, brindándoles un mejor servicio y satisfaciendo de manera eficaz sus necesidades, de modo de aumentar el nivel de preferencia de los clientes sobre otras empresas, reducir la inversión económica al mantener a su mínima expresión los inventarios y flexibilizar los costos haciéndolos variables, asegurando el cumplimiento de entrega justo a tiempo

Traerá de igual forma, una serie de beneficios a la empresa al poder contar con una buena estructura de lineamientos de control dentro del referido proceso, ya que la en el proceso de despacho con el propósito de mejorar tales actividades en cuanto a que la empresa logre alcanzar sus metas de cumplir con la organización del almacén y registro de sus operaciones, además de mantener los inventarios actualizados con información confiable al contar con una adecuada estructura de lineamientos de control.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la propuesta

Diseñar las estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Planificar las actividades relacionadas con las normas para el manejo de los inventarios de productos terminados
- Elaborar procedimientos para optimizar el proceso de despacho de productos terminados
- Establecer controles internos para el proceso de despacho de productos terminados

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Operativa. La implementación de la propuesta no representa limitaciones con la operatividad, ya que no será alterada la estructura del área en estudio y solo se requiere dar a conocer al personal la propuesta en cuanto al proceso de despacho de productos terminados, permitiendo mejorar la efectividad de la administrativa. Por otra parte, no se tienen problemas de espacio, ya que la organización dispone de instalaciones suficientemente amplias y cómodas para los trabajadores durante la ejecución de sus actividades diarias, lo cual evita potenciales conflictos

Factibilidad Técnica. La propuesta desde el punto de vista técnico es realizable en un 100%, ya que la empresa posee las herramientas necesarias para el

desarrollo de las estrategias planteadas; estas herramientas son computadores de última generación, impresoras, papelería, y cualquier otro soporte tecnológico que se requiera para tales fines. Por lo que técnicamente es factible, ya que la empresa no necesita realizar gran inversión en lo que respecta a la compra de equipos tecnológico

Factibilidad Económica. Desde el punto de vista económico se considera factible, ya que los recursos que utilizará la empresa para desarrollar la propuesta están disponibles sin inconveniente. Además están asignados en el presupuesto anual del departamento de almacén.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La propuesta se desarrolla de acuerdo a los objetivos específicos:

I. Planificar las actividades y normas para el manejo de los inventarios de productos terminados

Para lograr mejorar el proceso de despacho se proponen las siguientes normas:

1. Normas para el del Departamento de Almacén

- El departamento deberá realizar conteos físicos mensualmente
- En el área de recepción y despacho se deberá cumplir con lo establecido por el departamento de almacén en relación a los materiales, por lo tanto deberá llenar una planilla de solicitud de materiales y entregarla firmada y por el jefe del área.
- Cuando exista retraso de entrega de mercancía por parte del área del almacén, deberá ser modificado por escrito o por vía electrónica.
- Se deberá tomar consideración los días de despacho de producto y los horarios, a fin de evitar atrasos y congestionamientos en el área.

- El departamento de almacén no podrá solicitar la requisición de materiales más de la cantidad establecida, con relación al mes anterior.
- No se debe mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando así gasto de dinero restringido en artículos innecesarios.
- Se contará con un sistema de control de inventario de almacén, lo cual contribuya a la optimización del proceso de almacenaje.
- Se deben realizar chequeos en las autorizaciones de salida de mercancías del almacén para destinarlo a la venta a través de un control de inventario.
- Realizar una solicitud de compras de acuerdo a la programación de venta.
- Ordenar por tipo, medidas y espesores el inventario en los almacenes, para evitar demoras al momento de la venta.
- Se deberá permitir el acceso solo al personal autorizado por el almacén

2. Actividades para el Proceso de Despacho de Productos

La empresa requiere del cumplimiento de procedimientos específicos para:

- La preparación de los pedidos de los clientes, verificando la información y disponibilidad.
- Transmisión y tratamientos de pedidos, confirmando los pedidos para prepararlos y gestionarlos en los inventarios y en el almacén.
- La planificación de los despachos, incluyendo la ruta de las mercancías, programando de manera eficiente el transporte y reparto según tipo de cliente, zona y tiempos.
- El registro adecuado de las órdenes de entrega y control de distribución rebajando las mercancías automáticamente de sus inventarios.
- Responder a las contingencias y quejas, estableciendo parámetros para medir la calidad del proceso en caso de incidencias en la entrega y reclamos para mejorar condiciones de entrega y servicio al cliente.

- Para el adecuado manejo de las devoluciones, separando los que se devuelven por error en despacho de los devueltos por caducidad.
- Mejorar el proceso de control interno del inventario a través de actividades y técnicas que permiten mantener la cantidad de artículos, para determinar el nivel deseado, de manera que ni el costo por daños ni la probabilidad de faltante sean de una magnitud significativa.

3. Actividades para el Control de Inventarios de Productos Terminados

Se deben establecer procedimientos que faciliten el control interno de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios de productos terminados, que se conviertan en herramientas útiles para alcanzar metas a través de la comunicación de la información procesada, cooperando con la planeación integral de operaciones conjuntas, tales como:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- Análisis de la rotación de los inventarios para facilitar la determinación del punto de reposición.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de despacho
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

II. Elaborar procedimientos para optimizar el proceso de despacho de productos terminados

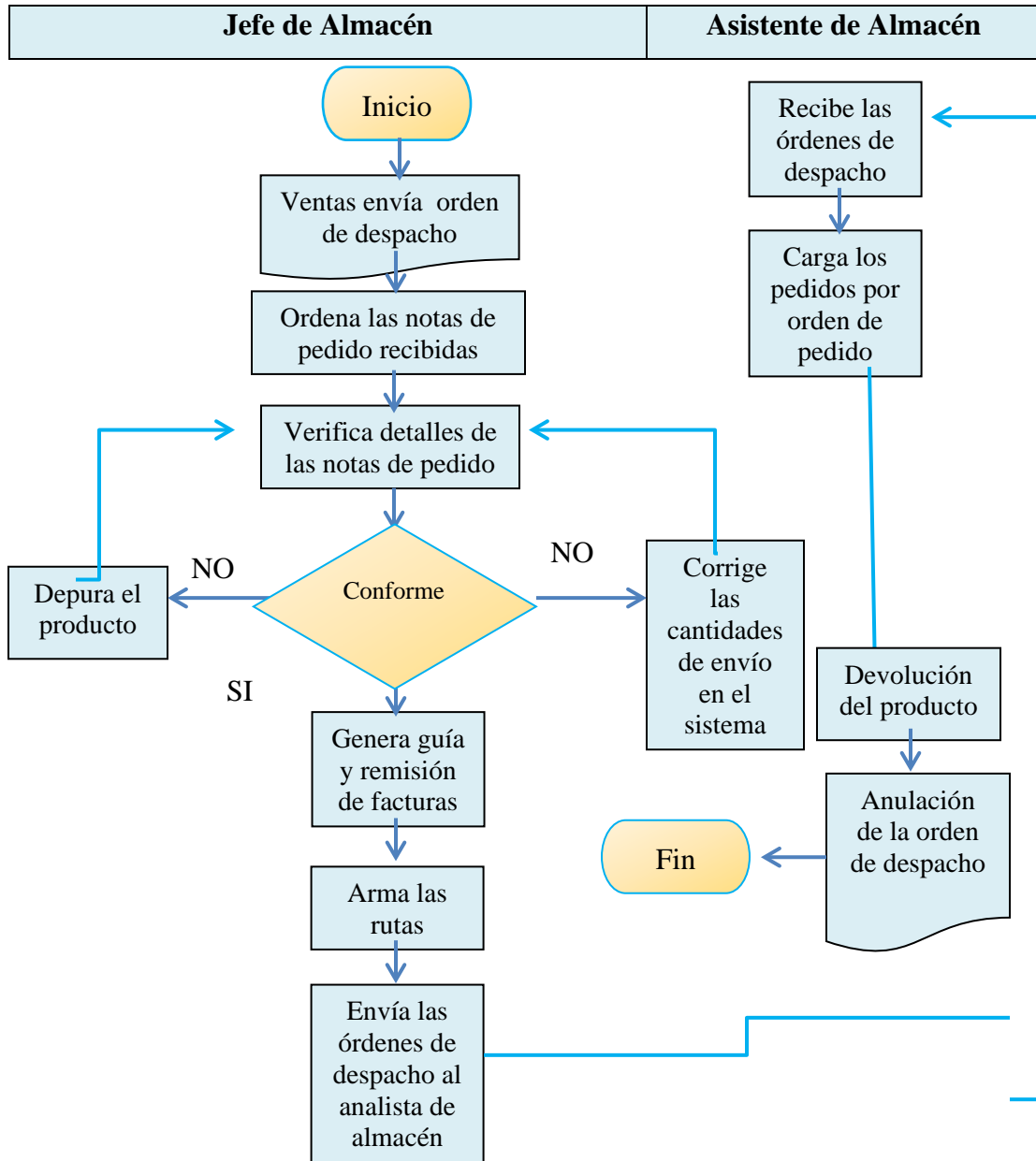
El proceso se inicia con la verificación del detalle de pedido por parte del jefe de almacén, verificar alguna incidencia del pedido, genera guías y facturas, armar la posible ruta para la entrega de pedidos, signar almacenero para la carga de pedidos y finalmente cargar los pedidos por orden de entrega los primeros en entrar serán los últimos en salir

Las acciones a seguir son las siguientes:

1. El personal de venta le envía la orden de despacho (Formato 1) al jefe de almacén debidamente autorizada por el gerente de administración de manera que no se entregue ningún producto sin la presentación de este documento.
2. El jefe de almacén ordena las órdenes de despacho recibidas y verifica conformidad
3. en caso de inconformidad
 - a. Corrige cantidad de envío en el sistema
 - b. Si no quedan en existencias depurar producto
4. En caso de conformidad genera guías y facturas y envía una copia de la orden de despacho al gerente de administración que apruebe la orden, para ser anexada en los documentos que soportan el ingreso por ventas realizadas a la persona encargada del área de contabilidad.
5. Armar la posible ruta para la entrega de pedidos, y asigna al asistente de almacén la carga de pedidos.
6. El analista de almacén carga los pedidos por orden de entrega los primeros en entrar serán los últimos en salir

7. En caso de devolver un producto al almacén una vez registrado el despacho, se anula la orden con la autorización del gerente de administración, se reingresa la mercancía al sistema y se almacena nuevamente. A continuación se presenta el flujograma del proceso de despacho de productos terminados.

Flujograma del Proceso de Despacho de productos Terminados



Fuente. Macero y Rodríguez (2018)

III. Establecer controles internos para el proceso de despacho de productos terminados

Es importante lograr y mantener el control de los despachos que se realicen a los clientes y principalmente tener todo documentado en cada uno de los procesos que se efectúen en el departamento de almacén. En tal sentido, se proponen los siguientes controles:

1. Proposición de segregación de funciones con base en el control interno.

La segregación de funciones es una actividad de control interno importante dentro de las empresas, debido a que por ella se logra que una sola persona no tenga la responsabilidad de todo el proceso o de todas las fases de las actividades relacionadas con un área en específico.

Es por esto, que en el caso del Departamento de Almacén de la empresa Distribuidora GSC es imprescindible tomar en cuenta la segregación de funciones, porque gracias a ella se podrá detectar errores involuntarios o irregularidades, tanto como fraudes dentro de la organización. Tomando esto como base y la importancia financiera de las operaciones que se realizan en esta área, se propone la siguiente segregación: En el proceso de despacho de la mercancía, debe existir una persona que autorice la compra de los distintos materiales, otra persona que custodie los inventarios o activos y por ultimo una persona que registre las operaciones relacionadas a esta actividad.

Autorización de la compra. Las diferentes autorizaciones para la compra de materiales sólo las deberá realizar el gerente de compras, luego de que la asistente de gerencia solicite al proveedor su inventario existente, lo cual permitirá a la empresa emitir un listado de requerimiento de materiales, los cuales serán enviados al proveedor para que posteriormente realicen la proforma de la Nota de Entrega, en la cual se

detallarán los materiales, cantidades y precios a pagar. El objetivo principal de este control es que podrá permitir a la empresa comprar los materiales que realmente son los que necesitan en el momento y a su vez asegurará que la compra de mercancía cumpla con los requerimientos de calidad apropiados.

Posteriormente, luego de la autorización de la compra, se deberá efectuar la recepción de los bienes (el cual será realizado por los almacenistas) con previa verificación de que los mismos cumplan con las características especificadas en el requerimiento de materiales enviado al proveedor, tales como clase, tipo y calidad requerida y cantidades solicitadas.

Una vez que la mercancía se haya verificado, se realizará el llenado de la tarjeta de control de inventario, el cual le será enviado al Departamento de Administración, luego de esto los almacenistas procederán a su inmediato y debido acomodo de los bienes ya recepcionados también como de su adecuado control y resguardo. Custodia de los inventarios.

Custodia de los inventarios.

Esta operación deberá ser realizada por la persona que se le haya encargado la sección de inventarios, es importante destacar que esta persona no cometa alguna otra función, para evitarse de esta manera algún hecho irregular debido a que el acceso a la mercancía da facilidad de que ocurran hechos tales como malversaciones, fraudes, entre otros. Dicho esto, siguiendo adecuadamente este control se podrá lograr controlar la existencia de los materiales, que la mercancía sea facilitada solo cuando ocurra alguna solicitud autorizada, que las existencias en el almacén sean vigiladas tanto su calidad como la cantidad, que la mercancía esté debidamente ordenada y clasificada para su rápida localización. Sin el debido funcionamiento de este control la empresa corre el riesgo de que exista mercancía dañada u obsoleta como también faltantes no informados, la salida de los materiales sin una debida autorización y que exista un descontrol del inventario.

Registro de las operaciones Este control deberá ser realizado por una persona distinta al departamento de almacén, debido a que será responsable de registrar cada una de las operaciones relacionadas con el proceso de inventario. Esta función certifica un nivel de confianza máximo y una minimización de los riesgos que se relacionan con el fraude, es por esto que no debe de estar involucrada con cualquier otra actividad. La finalidad de este control es que las operaciones realizadas por el departamento de almacén sean recopiladas para que de esta manera se pueda acceder posteriormente. Es importante este control para la empresa, debido a que se minimiza la falta de información adecuada para poder realizar los reportes pertinentes, como también las posibilidades de cometer hechos irregulares.

2. Formato de Control de orden de Despacho

| Empresa Distribuidora GSC | | Lugar _____ | | |
|--|---------------------------|------------------------|-----------------|-------|
| | | Día _____ | | |
| | | Mes _____ | | |
| | | Año _____ | | |
| No De Control _____ | | Guía de Despacho _____ | | |
| Nombre y Apellido o RAZÓN SOCIAL _____ | | | No de RIF _____ | |
| Domicilio Fiscal _____ | | | Remisión _____ | |
| Teléfono _____ | Condiciones de pago _____ | | Vendedor _____ | |
| Orden de Compra | | | | |
| Ítem | Descripción | Cantidad | Precio Unitario | Monto |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | Total | |
| Firma Autorizada: _____ | | | | |
| Firma y Sello del cliente: _____ | | | | |

Fuente. Macero y Rodríguez (2018)

El objetivo principal de una orden de despacho es el informar de manera detallada la mercancía que ha sido despachada por almacén, así como también el ordenar al almacén las entregas de mercancías para la venta a los clientes. Este tipo de orden debe ser elaborado por el encargado del almacén de la empresa, en original y dos copias, de tal modo que el original sea enviado al cliente anexo a la mercancía, una de las copias a contabilidad y otra al archivo.

La orden de despacho debe ser llenada sobre todo teniendo en cuenta los siguientes campos: Número de control. Lugar y fecha de entrega de los productos. Nombre del cliente. Domicilio fiscal, RIF. Descripción del producto. Cantidad. Precio unitario. Monto total. Firma autorizada. Firma del cliente

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones que a continuación se presentan, se establecen de acuerdo al alcance de los objetivos específicos de la investigación. En primer lugar, se diagnosticó la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC, concluyendo que no se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y despacho de los inventarios de productos, careciendo de normas y procedimientos de control interno para evaluar el despacho de los materiales que permitan satisfacer las necesidades de los clientes.

Se evidencia no se ejerce la labor de verificar los productos facturados, con las cantidades despachadas, omitiendo cotejar la factura con la nota de despacho y el físico de la mercancía, por lo tanto, se le da salida del almacén a la mercancía que no se encuentra previamente autorizada, generando una debilidad en controles y posibles fugas de inventario.

En segundo lugar, se analizaron los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC, concluyendo que el proceso de control de despacho dentro del área de almacén genera retraso en los tiempos de entrega, dado que no existen controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en el área de inventario. Asimismo, no se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía, presentando debilidades con respecto a los controles internos aplicable a los sobrantes y faltantes en las etapas de compra, recepción, almacenaje y venta.

Finalmente, se concluyó que necesario diseñar estrategias de control interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC, lo que conducirá a que la empresa logre alcanzar sus metas de cumplir con la organización del almacén y registro de sus operaciones, además de mantener los

inventarios actualizados con información confiable al contar con una adecuada estructura de lineamientos de control.

Recomendaciones

Con la finalidad de llevar un control eficiente de las actividades del proceso de despacho en la empresa Distribuidora GSC se presentan las siguientes recomendaciones:

- Tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades del almacén permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los despachos de los productos terminados.
- Realizar inventarios semestrales en la empresa y cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el sistema, además realizar un control mensual de las existencias, cotejando semanalmente las facturas emitidas con las notas de salidas del almacén.
- Se recomienda la evaluación y análisis de las estrategias de control propuestos, específicamente para el área de inventarios, para así luego aplicarlos y de manera eficiente optimizar las actividades dentro del departamento de almacén
- Se recomienda como parte de una mejora continua la concientización de los usuarios a identificar y comunicar posibles fallos, errores y/o problemas en los procesos a fin de lograr una cultura mejora continua en la empresa. Además la empresa debe apoyarse en el uso de nuevas tecnologías a fin de automatizar y mejorar los recursos consumidos por cada uno de sus procesos.
- Se sugiere estandarizar y documentar los demás procesos de la empresa a fin de identificar problemas que pudieran ocasionar un mal uso de los recursos de la empresa, de esta forma, utilizar indicadores de gestión tanto para el área

comercial como para el área de almacén a fin de medir, controlar y mejorar los recursos consumidos por sus procesos

- Elaborar e implementar un manual de normas y procedimientos que permita un adecuado manejo y control de los inventarios, así como instaurar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de la organización para alcanzar mayores niveles de eficiencia y efectividad, en pro del logro de los objetivos estratégicos planeados.
- Se sugiere, el control del almacenaje de los materiales y así salvaguardar la calidad de la mercancía, tomar en cuenta también el control de seguridad y vigilancia nocturna que resguarde dicha mercancía.
- Es importante también la disgregación e identificación a través de una codificación de los bienes que se encuentran en el departamento del almacén, con la finalidad de seguir un estricto control interno.
- Por último, se debe mantener una supervisión constante del proceso de recepción y despacho de las mercancías en el departamento de almacén de la empresa, a fin de minimizar en lo posible la ocurrencia o la reaparición de los vicios que trajeron consigo la aparición de este problema

REFERENCIAS

- Anaya, Julio. (2008). **Almacenes, Análisis, Diseño y Organización**, ESIC. España. Editorial. España.
- Arias Fideas (2014). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian. (2013). **Cómo se elabora el proyecto de investigación (7a. e.)**. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Bisquerra, Rafael. (2010). **Metodología I**. 2da.Edición. Editorial Me Graw Hill: México, D.F.
- Cabriles, Ysabel. (2014). **Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de Stock de Seguridad para Mejorar la Gestión de Compras de Materia Prima, Repuestos e Insumos de la Empresa Balgres C.A**. Presentada en la Universidad Simón Bolívar.
- Carballo, Pangrelis y Pérez, Zuleima (2016). **“Estrategias de Control Interno para un manejo eficiente del Inventario Productos terminados en la empresa Alfrio C.A:”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Catacora, Fernando (2013). **Contabilidad**. MC Gran Hill. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Chávez, Nilda. (2010). **Introducción a la Investigación Educativa**. Tercera Edición en Español. Editorial La Columna. Maracaibo- Venezuela.
- Cueva, Pérez y Pierre (2015). **Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de Productos para la mejora en la Gestión de Pedidos de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú”**, presentado en la Universidad San Martín de Porras, Lima Perú.
- Defliese, Philip Sullivan, Jaenicke y Gnospeluis, Richard (2012). **Auditoría** Montgomery. (5a. ed.). México: Limusa.
- Díez, Luis y López, Joaquín (2012). **Dirección financiera, Planificación, Gestión y Control**. Madrid: Financial Times Prentice Hall.
- Guerrero, Alejandra, Meléndez, Karina y Pérez, Génesis (2016). **Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del**

Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad De Carabobo". Presentado en la Universidad de Carabobo.

Mantilla, Samuel. (2012). **Control Interno, Informe COSO**. Bogotá: IM.P.O. Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales.

Martínez, José (2001). **Auditoría III. Control Interno**. Cultural de Ediciones S.A. España, 2001.

Méndez Carlos. (2010). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Montoya, Jairo (2007). **Impacto de Estrategias de Colaboración entre dos Actores de una Cadena de Logística en la Programación de la producción**. Revisa EIA. Colombia. SIN 1794 – 1237N° 8.

Robbins, Samuel. (2013). **Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica**. (7a. ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Salas José y Martínez, Marco (2014). **Estrategias operativas para el almacenamiento y Despacho de mercancías**. (En línea). Disponible en api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf. Consultado en Agosto de 2017.

Suárez, Daniel Salvador. (2014). **Manejo de materiales en la empresa**. (En línea). Disponible en <https://www.gestiopolis.com/manejo-materiales-empresa>. Consultado en Agosto de 2017

Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición. México. Ediciones Limusa.

Trejo, Alexander. (2004). **Gestión logística. Stock, Almacenes y Bodegas**. 5ta Edición. Bogotá: Editorial Seminarios Andinos Publicaciones.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

ANEXOS



ANEXO 1
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GSC.**

Gracias por su atención

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

CUESTIONARIO

| Ítem | Pregunta | Si | No |
|------|--|----|----|
| 1 | ¿En empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y despacho de los inventarios de productos terminados? | | |
| 2 | ¿Considera que el departamento de almacén se cuenta con información oportuna, periódica y veraz relacionada con las existencias de los productos terminados? | | |
| 3 | ¿Existen normas y procedimientos de control interno para evaluar el despacho de los materiales que permitan satisfacer las necesidades de los clientes? | | |
| 4 | ¿Cree usted que la información que se obtiene a través del registro de inventario es la adecuada para conocer la cantidad de materiales que se tienen disponibles para la venta? | | |
| 5 | ¿Considera que todos los movimientos de los inventarios de los productos terminados son debidamente registrados y documentados? | | |
| 6 | ¿Se llevan correlativamente órdenes de salida de material del inventario? | | |
| 7 | ¿La mercancía es despachada después de haberse emitido una autorización por parte del personal encargado de aprobar las órdenes de venta? | | |
| 8 | ¿Considera que los tiempos de entrega de los materiales a los clientes en el área del almacén son adecuados? | | |
| 9 | ¿Se lleva un control de la mercancía reflejada por el cliente como devolución, en cuanto a cantidad y calidad? | | |
| 10 | ¿Considera necesario diseñar estrategias de Control Interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa? | | |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

ANEXO 2. LISTA DE COTEJO

| Ítem | Aspecto a Observar | Si | No |
|------|--|----|----|
| 1 | El proceso de control de despacho dentro del área de almacén genera retraso en los tiempos de entrega | | |
| 2 | Los controles internos que se manejan garantizan la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en el área de inventario | | |
| 3 | Se emplean métodos de registro y control del despacho de las mercancías | | |
| 4 | Se realiza un control de la recepción, almacenamiento, clasificación y despacho de los producto terminados | | |
| 5 | Se cuenta con un para el control de los inventarios de productos terminados | | |
| 6 | Se realizan actividades administrativas para monitorear el despacho de productos terminados en el almacén | | |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)

ANEXO 3. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo General: Proponer Estrategias de Control Interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados en la empresa Distribuidora GSC

| Objetivos Específicos | Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Técnicas e Instrumentos | |
|---|--|--|---|----------------------------|---|----|
| Diagnosticar la situación actual del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC | Situación Actual del Proceso de Despacho de Productos Terminados | Administración de los Inventarios | Planificación | 1 | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | |
| | | | Información | 2 | | |
| | | | Procedimientos | 3 | | |
| | | Registro de los Inventarios | Métodos de Registro | 4 | | |
| | | | Documentación | 5 | | |
| | | | Órdenes de salida | 6 | | |
| | | Despacho de los Inventarios | Despacho de la mercancía | Tiempos de entrega | | 7 |
| | | | | Devoluciones de mercancías | | 8 |
| | | | | Estrategias | | 9 |
| | | | | | | 10 |
| Analizar los factores relacionados con el control interno para una adecuada gestión del proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC | Factores relacionados con el Control Interno de los Inventarios | Gestión Interna del Proceso de Despacho | Control de despacho | 1 | Técnica: Observación Directa. Instrumento: Lista de Cotejo | |
| | | | Controles internos | 2 | | |
| | | | Métodos de registro y control del despacho | 3 | | |
| | | | Control de la recepción, almacenamiento, clasificación y despacho | 4 | | |
| | | | Sistema administrativo | 5 | | |
| | | | Actividades administrativas | 6 | | |
| Diseñar Estrategias de Control Interno para mejorar el proceso de despacho de productos terminados de la empresa Distribuidora GSC | Estrategias de Control Interno | Este objetivo se desarrolla con la propuesta | | | | |

Fuente: Macero y Rodríguez (2017)