



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

**LINEAMIENTO PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA
APLICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO POR LA DEVOLUCIÓN DE
MERCANCÍA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ROBLES C.A, UBICADA
EN VALENCIA EDO CARABOBO**

EMPRESA: CORPORACIÓN ROBLES, C.A

**AUTOR: Yegnis Sarmiento
C.I. 12.311.755**

San Diego, octubre de 2017



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

**LINEAMIENTO PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA
APLICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO POR LA DEVOLUCIÓN DE
MERCANCÍA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ROBLES C.A, UBICADA
EN VALENCIA EDO CARABOBO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Lcda. Emily Acosta C.I. V- 20.081.968

Tutor Empresarial: T.S.U. Carlos Noriega C.I. V- 6.453.856

**AUTOR : Yegnis Sarmiento
C.I.: V- 12.311.755**

San Diego, octubre de 2017

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
LA EMPRESA	
1.1.Descripción de la empresa.....	3
1.2.Reseña histórica.....	3
1.3.Visión.....	4
1.4.Misión.....	4
1.5.Valores.....	4
1.6.Estructura organizativa de la empresa.....	4
CAPITULO II	
EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del problema.....	7
2.2. Formulación del problema.....	8
2.3. Objetivos de la investigación.....	9
2.3.1. Objetivo general.....	9
2.3.2. Objetivos específicos.....	9
2.4. Justificación.....	9
2.5. Alcance.....	11
CAPITULO III	
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	

3.1. Antecedentes de la investigación.....	12
3.2. Bases teóricas.....	17
3.3. Definición de términos.....	23
CAPITULO IV	
4.1. Fases metodológicas.....	25
Fase I.....	25
Fase II.....	26
Fase III.....	27
CAPITULO V	
RESULTADOS	
5.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	29
CAPITULO VI	
6.1 Descripción de la propuesta.....	36
6.2. Justificación de la propuesta.....	36
6.3. Objetivos de la Propuesta.....	37
6.3.1. Objetivos Generales.....	37
6.3.2. Objetivos Específicos.....	37
6.4. Factibilidad de la propuesta.....	40
Factibilidad técnica.....	40
Factibilidad operativa.....	40
Factibilidad económica.....	41
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45

DEDICATORIA

Ante todo quiero dedicar este triunfo a **Dios** todo poderoso, por no desampararme en ningún momento guiando todos mis pasos, protegiéndome todos los días de mi vida y escuchando mis rezos en los momentos que más lo necesitaba.

A mi **Arcángel Miguel**, por protegerme en todo momento, cuando salía tan tarde de clases y también escuchar mis oraciones.

A mi madre **Alilian**, por traerme al mundo ,por ser una mujer importante en mi vida, por sus consejos, por amor incondicional, por cuidar de mi y ser ejemplo en mi vida.

A mi padre **Maximiliano**, que se que desde el cielo cuida de mi y envía sus bendiciones.

A mi Abuela **Ramona**, uno de mis ángeles más queridos que tengo en el cielo, mi lucero que siempre me ilumina, que me escucha en todo momento, que fue mi ejemplo a seguir, por su honestidad y ser una persona luchadora.

A mis hermanos **Robinson y Emmanuel**, por ser los mejor hermano que la vida me ha dado, por apoyarme en todo momento e impulsarme a seguir.

A mis tías en especial **Celida , Eglia y Mayra**, por considerarlas como mis hermanas, por animarme en todo momento y hacerme seguir a mi meta.

Y a todas esas bellas personas que la vida coloco en mi camino para darme aliento, ayuda y creer que no hay obstáculos para cumplir las metas.

AGRADECIMIENTO

Primero que nada agradezco a Dios, por permitirme ver cumplido uno de mis sueños.

A todos mis familiares y seres queridos por brindarme su apoyo incondicional en todo momento.

A mi jefe y tutor empresarial el señor Carlos Noriega, por prestarme la mayor colaboración para la realización del presente trabajo.

A la profesora Emily Acosta, por aceptar ser mi tutora académica y prestarme el apoyo en la culminación del presente trabajo.

Al señor Fady Muawesh, por su apoyo económico en el trayecto de mis estudios.

A la empresa Corporación Robles C.A, por permitir que realizara el presente trabajo para la culminación de mis estudios.

A mis compañeros de estudios Ana Arias, Magaly Riera y Evelyn González, por acompañarme en el trayecto de esta carrera, y ser mis apoyos en todo momento.

A todos mis amigos, por la palabra de aliento cuando más los necesite.

A la universidad José Antonio Páez por permitir mi formación académica.

A todos los profesores que colocaron un granito para mi formación académica.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera han sido fuente de inspiración y dieron su ayuda para el logro de esta meta.

INTRODUCCIÓN

El inventario en cualquiera de sus tipos está presente en todas las organizaciones sin importar la rama a cual se dedique. Gran parte de las empresas invierten importantes porcentajes de sus recursos en este activo, debido a que les permite la realización de sus actividades razón por la cual muchos autores clasifican los inventarios como uno de los más susceptibles en el área de control interno ,todo esto por el volumen que representa y lo difícil que es controlarlo .

El control interno de los inventarios es importante dentro de las organizaciones debido a que permite conocer los materiales existentes y sus cantidades de igual manera saber los productos requeridos, de su control depende gran parte de su funcionamiento .

El desempeño de las labores dentro de una organización depende en gran parte a los recursos materiales con que cuenta ,de su control interno y de su administración ,para qué las organizaciones alcancen sus metas fijadas a tal efecto cuando un proceso administrativo se ve parcialmente afectado el desarrollo de los objetivos se ven perturbados .

En base a lo expuesto se busco proponer la presente investigación busco proponer lineamientos para mejorar el control interno en la aplicación de notas de crédito por la devolución de mercancía en la empresa Corporación Robles C.A, ubicada en Guacara estado Carabobo el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Contiene a la empresa, razón social, actividad económica, la reseña histórica, su misión, visión y la estructura organizativa.

Capítulo II: presenta el Planteamiento del problema, Objetivo general y objetivos específicos que se plantean cumplir a través de la elaboración de la investigación, así como también el motivo por el cual está siendo llevada a cabo, es decir la justificación y el alcance que servirán de guía en la investigación, pues aportan conocimientos que permiten la comprensión del aspecto en estudio.

Capítulo III: Aquí se explica el marco referencial conceptual, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas empleadas para la realización de los puntos en la investigación.

Capítulo IV: este capítulo desarrolla las fases metodológicas empleadas en esta investigación, señalando cual es el tipo y diseño de la misma, así como el desarrollo de cada una de las fases metodológicas.

Capítulo V: En este capítulo se muestran los resultados del diagnóstico de la situación actual de la problemática existente por la devolución de mercancía y la aplicación de las notas de crédito de las mismas y por último se desarrolla la propuesta de la presente investigación.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1.Descripción de la Empresa

La empresa Corporación Robles C.A, es una empresa ubicada en Zona Industrial PRUINCA, parroquia Urbana Guacara Estado Carabobo, su objeto principal es la comercialización y distribución de productos electrodomésticos, cuya distribución abarca un gran porcentaje del territorio nacional.

1.2.Reseña histórica de la Empresa

Inicia sus operaciones en el mes de enero del año 2004, fundada por dos hermanos, la idea de comenzar este negocio surge por las experiencias adquiridas en el sector comercio, desde hace mas de dos décadas, ya que sus padres habían fundando dos empresas en diferentes ramos como muebles, neumáticos y relojería.

En el año 2010 es cuando se incursiona en el sector de Electrónica y Línea Blanca, fundando la empresa **Corporación Robles C.A.**

Ingresaron como distribuidores de electrónica y línea blanca, en la zona central de país, específicamente en los Estados Aragua, Carabobo y Guárico.

A finales del año 2011, ya acumulando los suficientes conocimientos y experiencia en el ramo, y en búsqueda de seguir expandiendo el negocio, adquieren de la compañía GENERAL ELECTRIC, la representación exclusiva para Venezuela, de su línea de Telefonía; además, se creó y desarrollo la comercialización de su propia marca de Línea Blanca: KEYTON, en la cual incorporaron los más altos estándares de fabricación y calidad . Logrando al día de hoy introducir su marca y productos en el mercado nacional.

1.3.Misión

Comercializar productos electrodomésticos de alta calidad en el mercado venezolano, para satisfacer las necesidades del consumidor, dejando huellas en cada uno de nuestros hogares, a través de la innovación tecnológica y un capital humano altamente comprometido con el cliente, actuando con responsabilidad y garantía.

1.4. Visión

Posicionar a mediano plazo, nuestros productos y marcas, a nivel nacional, llegando a todos los canales de comercialización y distribución, lográndolo a través del desarrollo y crecimiento organizacional, con sentido de pertenencia, compromiso, profesionalismo, calidad de servicio de todo el recurso humano, que permitirá abrir y mantener nuestras ventanas en el mercado nacional.

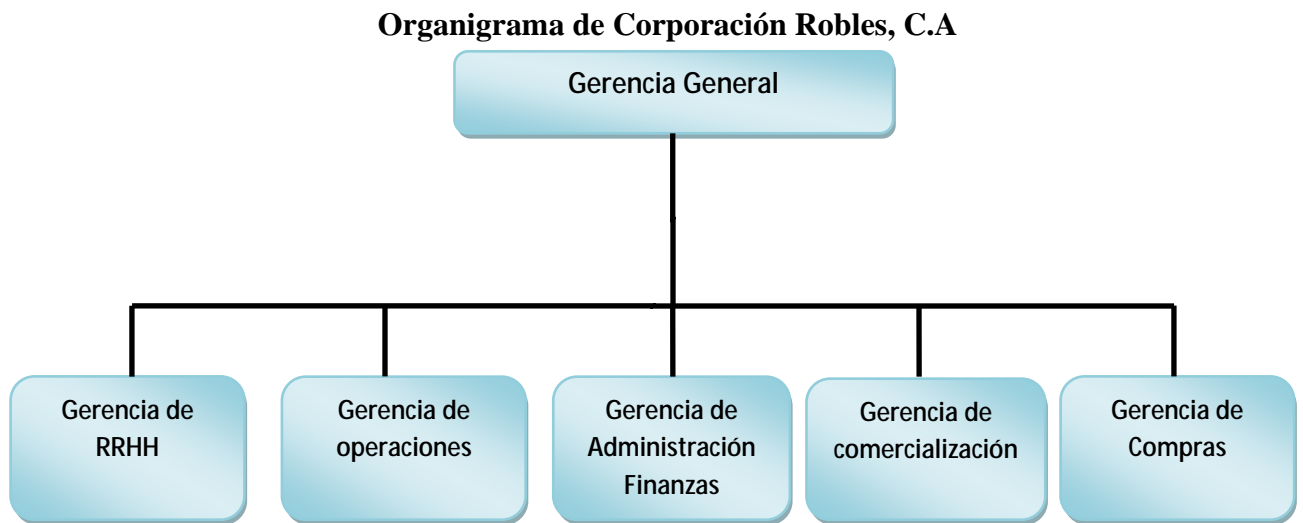
1.5. Valores

- Ø Integridad , honestidad y confianza.
- Ø Responsabilidad.
- Ø Trabajo en equipo.
- Ø Respeto y Disciplina.
- Ø Sentido de pertenencia.

1.6.Estructura organizativa de la empresa

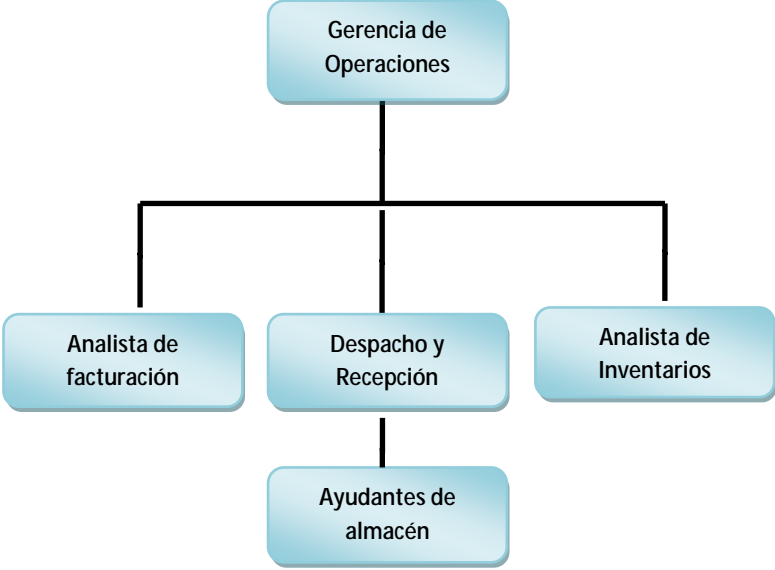
La empresa Corporación Robles, C.A está estructurada por varios departamentos, las cuales trabajan en conjunto, para alcanzar el objetivo principal de la empresa. La Gerencia General se encarga de mantener la fluidez y el equilibrio financiero de la

organización, la administración es quien tiene la responsabilidad de controlar y supervisar que los procesos de despachos de mercancía, inventarios y cuentas por cobrar se cumplan de manera organizada, contribuyendo así los planes operativos de la organización.



FUENTE: CORPORACION ROBLES, C .A, 2017

Organigrama Gerencia de Operaciones de Corporación Robles, C.A



FUENTE: CORPORACION ROBLES,C.A 2017

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Como consecuencia del auge que ha tomado el comercio a nivel mundial nace la preocupación de la gerencia moderna, de planificar, diseñar e implementar nuevos controles, al mismo tiempo que mejorarlos y perfeccionarlos, con el fin de incrementar su eficiencia operativa y optimizar la calidad de información económica y financiera.

Donde hay una buena planificación el control es menos costoso y más sencillo, mientras que en el caso contrario, una planificación insuficiente o mal diseñada, obliga a controles más detallados y costosos.

Los gerentes deben de tener claro, que aspectos controlar y con qué frecuencia se deben de evaluar su proceso y así evitar efectos negativos como desperdicio de tiempo, trabajo, energía y dinero.

La necesidad de un control interno se pone de manifiesto en la organización a medida que esta aumenta la complejidad de sus operaciones y se hace más difícil el manejo de un control interno. Las empresas utilizan controles internos como guía de sus operaciones para evitar posibles fraudes, ya que con sus lineamientos políticas y procedimientos se puedan proteger los activos y salvaguardar los bienes organizacionales.

La investigación está centrada en la empresa CORPORACIÓN ROBLES, C.A, la cual se encarga de distribuir productos de línea blanca a nivel nacional, y manejan devoluciones de mercancía de sus clientes por algún defecto, detalle o falla, lo cual

amerita la elaboración de la nota de crédito para poder rebajar el monto en bolívares de la mercancía facturada y a su vez darle entrada a los almacenes respectivos.

De tal manera se puede identificar que existe una debilidad en cuanto a la elaboración de las notas de créditos, lo cual genera atraso en cuanto al cobro de la mercancía despachada y descontrol en la existencia de los inventarios por no ser aplicadas a tiempo y en sus almacenes correspondientes.

Esto dado el caso que la empresa maneja tres tipos de almacén donde es enviada y almacenada la mercancía como lo son almacén de mercancía de primera, almacén de mercancía de segunda y almacén de mercancía por reparar, al momento de aplicar la respectiva devolución en el sistema no se verifica o hace seguimiento si fue destinada al almacén que correspondía y así dicha mercancía este tanto en el sistema como físicamente ubicada en el almacén correcto, y no se presenten diferencia en los inventarios ya sea por mercancía sobrante o faltante.

Es por ello que se requiere aplicar lineamientos óptimos que se adapten a los procedimientos administrativos, contables para mejorar el control interno y garanticen efectividad en los registros y aplicaciones correctas de dichas notas de créditos por la devolución de productos despachados.

2.2. Formulación del problema

De acuerdo a la situación anteriormente planteada, surge la siguiente interrogante:

¿De qué manera se puede optimizar y mejorar el proceso de control interno para la elaboración de notas de créditos por la devolución de mercancía de la empresa CORPORACIÓN ROBLES, C.A?

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo General

Proponer lineamientos para mejorar el control interno en la correcta aplicación de las notas de crédito por devolución de mercancía en la empresa CORPORACION ROBLES, C.A.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa CORPORACIÓN ROBLES, C.A con respecto al control interno administrativo en la correcta aplicación de las notas de créditos por la mercancía devuelta de clientes.
- Identificar los elementos o situaciones que afectan la efectiva, pronta y correcta aplicación de las notas de créditos por devolución de mercancía en la empresa CORPORACIÓN ROBLES,C.A.
- Diseñar lineamientos que optimicen el control interno de la correcta aplicación de las notas de créditos por devolución de mercancía en la empresa CORPORACIÓN ROBLES,C.A.

2.4. Justificación

El surgimiento de empresarios y la aparición de pequeñas y medianas empresas ,pone cada vez más énfasis en apoyar la labor de estas ,así como reflexionar sobre aspectos que conducen a la actuación competitiva concentrándose en los elementos estratégicos que pueden considerarse en la actividad empresarial.

Por otra parte, en el área administrativa el proceso de control interno referido a esta organización se pretende controlar, verificar, optimizar los riesgos

administrativos contables, puesto que el funcionamiento de un control interno permite mantener a la organización en dirección a ser objetivos en el logro de su gestión, incluso disminuir problemas que ocurra a lo largo de sus operaciones y detectar a tiempo posibles errores y correcciones de los mismos.

Por consiguiente con la aplicación de controles internos se ayudara al personal administrativo a determinar las prioridades formales ya planificar las mejoras y por ende a proyectar el propio desarrollo profesional administrativo y la calidad del proceso.

Este trabajo constituye un material de gran valor que puede ser utilizado como apoyo y consulta para aquellas personas que requieran datos de información sobre este tema o de alguno relacionado al mismo, así como también aquellos estudiantes que lo soliciten para la elaboración de un trabajo de investigación, que a su vez pueda ser utilizada como antecedentes en futuras investigaciones.

Desde el ámbito académico, la investigación cobra importancia, ya que sirve de material de apoyo para estudiantes de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) de la carrera de Contaduría Pública, así como a docentes e investigadores que en materia de procedimientos administrativos y contables deseen consultar, a su vez constituye un aporte valioso a la profesión y la línea de investigación donde se inserta el estudio, dado que aporta herramientas de gestión de estrategias y de calidad basado en el mejoramiento continuo, lo cual va enriquecer y fortalecer dicha línea de investigación.

2.5. Alcance

Ofrecer a la empresa lineamientos para mejorar el control interno en la elaboración de las notas de crédito por devolución de mercancía en la empresa **CORPORACIÓN ROBLES C.A**, ubicada en Guacara Edo Carabobo. Con la finalidad de desarrollar un mejor funcionamiento para el logro de los objetivos a plantear en cuanto a los procedimientos.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El marco teórico, referencial, o conceptual tiene como finalidad revisar la mayor parte posible de información sobre el problema que se va a investigar. Es una descripción detallada de cada uno de los elementos teóricos que serán utilizados en el desarrollo de la investigación y es un factor determinante, ya que sus diferentes fases están condicionadas por la investigación, al igual que el marco conceptual es definir el significado de los conceptos principales que involucran el tema de investigación.

Al respecto, Rojas, citado por Hernández y Baptista (1994), plantea que: "el marco teórico implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general, que se consideran válidos, para el correcto encuadre del estudio" (p.22).

3.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones que se han hecho sobre el tema estudiado, que sirven para aclarar, juzgar e interpretar el objeto de estudio. En este sentido, se presentan algunos trabajos que guardan algún tipo de vinculación, conocidos también como revisión de literatura; están constituidos por los estudios que otros investigadores han ejecutado y que son similares a los planteados. Están constituidos por las tesis de grado, conferencias, seminarios y publicaciones. Los cuales aportan ideas significativas o valor agregado al estudio, los cuales servirán de base para fijar tendencias acerca los resultados a obtener, en este sentido:

Espinoza Beltran, Veronica Yolanda (2016). Realizaron un trabajo de grado que lleva por título **“Propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno**

administrativo y contable en el área de crédito y cobranzas aplicado a la empresa Santillana S.A”, presentado en la Universidad Central de Ecuador , para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, este hace referencia a que el sistema de control interno es de suma importancia para el logro de los objetivos de la empresa tanto en la estructura administrativa y contable, cuyo trabajo fue elaborado por el propósito de mejorar los procesos de control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa **Santillana S.A**, ubicada en la ciudad de Quito lo que permitiría que el personal conozca las actividades y las responsabilidades que deben de cumplir, con el fin de brindar un servicio adecuado para satisfacer al cliente y de igual manera recuperar eficientemente la cartera de clientes vencida. La investigación de este trabajo permitió identificar ciertos aspectos sobre responsabilidades, funciones del personal, debilidades y fortalezas de los mismos , todo esto orientado a la mejora de los procesos de control interno. Cuya propuesta fue implementar procesos de control interno, el cual se pueda identificar de forma clara las políticas, actividades, funciones y responsables en el área de crédito y cobranzas con el fin de mantener un método confiable en la información contable y administrativa de la empresa para permitir lograr mayor liquidez para el logro de sus objetivos planeados por la gerencia.

Su relación con la presente información es que en toda empresa es importante llevar a cabo un control interno en todas las áreas muy especialmente en las áreas de crédito y cobranza, donde cuyo personal debe estar claro de sus actividades, funciones y responsabilidades. Todo esto con el fin de mantener una información administrativa y contable actualizada , al aplicar buen uso de un control interno se tendría buen funcionamiento de toda la parte administrativa y contable, y así mantener la cobranza al día si los documentos y procesos que afectan las mismas estén actualizados ,por ende se pueda obtener ingresos oportunos para una mayor liquidez de la empresa que permita cumplir con los compromisos adquiridos tanto con proveedores ,obligaciones fiscales y otros.

Veloz Luis y Terreno Ana (2014). Desarrollaron un trabajo de grado que lleva por título **“Propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A”**, presentado en la Universidad de Carabobo , para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en el presente trabajo se hace referencia a las debilidades que existe en cuanto al control interno de estos departamentos , al diagnosticar las debilidades procede a diseñar lineamientos de control internos en esas áreas sean mejorados sus actividades y procesos con esto tener mayor control y beneficios de las actividades que realizan estos departamentos de la empresa Valentinos C.A,

En sus conclusiones destaca que en efecto existe pérdida de material de inventario y desmotivación en el personal que atiende las áreas de público, y ello se traduce en pérdidas monetarias para la empresa y así lo refleja el estado de resultados. Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que permitan lograr una mayor competitividad para esa empresa a través de los controles internos.

Esta investigación tiene relación con el presente trabajo, por que resaltan lo importante de llevar a cabo un control interno en esas áreas, dado que por carecer del mismos existe perdida de material de inventario, desmotivación del personal al elaborar sus tareas, porque no se sienten supervisados en el buen y correcto desenvolvimiento de las actividades que realizan

Danilo Fernando (2012). Realizo un trabajo de grado que lleva por título **“Implementación de un control interno para inventarios aplicado a la empresa Quimicolou S.A”**, presentado en la Universidad Central de Ecuador , para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Danilo diagnostica que existe mercancía faltante y sobrantes en sus inventarios ya que no tienen un adecuado orden y control interno en todas las actividades que desarrolla en el área de almacén.

En esta investigación el autor describe los procesos para realizar un efectivo y adecuado manejo de Control de Inventarios, y así proceder a describir todas las operaciones y controles de los productos que se comercializan. El propósito del control de inventarios es registrar y controlar todas las operaciones que se realizan en los almacenes donde se encuentran depositados los productos y así establecer los controles adecuados que permitirán proporcionar información real sobre el estado de los productos, tanto en calidad, cantidad y valor.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo dado que en la empresa Corporación Robles C.A, por no hacerle seguimiento a las notas de crédito que deben realizarse por la devolución de mercancía y ver si fue devuelta en el sistema a los almacenes ,muchas veces al momento de consultar en el sistema y el físico de los productos existen diferencias de ambos bien sea por falta de existencia del producto o porque existe producto de mas en el almacén, esto origina que algún producto se deje de ofrecer al cliente o en tal caso se ofrece al cliente productos que no existen ocasionando molestia en el mismo si ya ha cancelado el producto y no es despachado . Por eso la importancia de verificar tanto entradas como salida de productos en los almacenes.

Salazar Sulbaran y Natalia Del Carmen (2012). Elaboraron un trabajo de grado y que lleva por título **“Análisis de los procedimientos administrativo y contables aplicados al inventario del departamento de repuestos de la empresa Motores Morichal C.A”**, presentado en la Universidad de Oriente , para optar al título de licenciado en Contaduría Pública ,se diagnostica que hay fallas en los procedimientos administrativos y contables de la empresa Motores Morichal C.A, no se ejecuta correctamente el manual de procedimientos administrativos de la empresa, esto debido a que no están establecidos claramente los procedimientos de los procesos y las personas responsables de ejecutar las tareas en el área de almacén , por lo que la información que se maneja en el departamento de repuestos no es confiable a la hora de hacer una toma de decisiones.

Esta investigación aporta información en la realización del desarrollo del presente trabajo de Corporación Robles C.A, dado que los manuales de procedimientos que en ella se encuentran no están actualizados y no son llevado a cabo por el personal que realiza las tareas en las áreas de almacén y ventas, trayendo como consecuencia que la información suministrada de la mercancía existente sea errada.

Otro antecedente consultado fue el de Arteaga y Rivero (2012), titulado **“Sistemas de control interno para el área de almacén e inventarios de la empresa Purolomo, C.A”**, realizado en la Universidad de Carabobo , optando al Título de Licenciados en Contaduría Pública. A través del estudio se conoció la importancia de un control interno en los inventarios reside que es el objetivo principal de toda empresa y destaca la mejor manera de llevar un inventario es utilizando un sistema que debe constar de normas o reglas que se deben cumplir de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos en los cuales luego de una serie de pasos permita obtener reportes o informes los cuales serán utilizados para tener conocimientos de la mercancía existentes.

La investigación concluyo que la problemática o factores en la empresa **Purolomo,C.A**, reside en la falla de comunicación entre departamentos relacionados con el área de almacén, y las que las diferencias entre las existencias físicas y el sistema mejoran con normas y procedimientos propuestas con el fin de obtener certeza de la información de las entradas y salida de mercancía . A su vez propuso una nueva manera de almacenar productos de mayores dimensiones o tamaños.

El antecedente se relaciona con el presente trabajo, ya que trata la importancia de un control interno y de una buena comunicación entre sus departamentos relacionados para que las actividades y procesos fluyan de la mejor manera y así llevar a cabo los objetivos y metas de la empresa.

3.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas están referidas a las teorías, conceptos y definiciones que contribuyen a clarificar y ubicar el problema investigado en un enfoque determinado para establecer una relación entre la teoría y el objeto de estudio. Para Arias (2006), las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p 14).

En este sentido a continuación se presentan las teorías que sustentan el estudio.

3.2.1 Sistema de Control Interno

De acuerdo a Meigs (1.994, p.510) “el sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Éste es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación”. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

3.2.1.1. Características de un sistema de control interno confiable

Igualmente Meigs (1.994) señala que las características de un sistema de control interno confiable deben tener lo siguiente:

(a.) Un plan de organización que facilite la división adecuada de las responsabilidades y funciones. La estructura de una organización varía dependiendo de la naturaleza de la empresa, su método de funcionamiento, tamaño, etc., lo que tienen en común las organizaciones que aspiran contar con un plan de organización satisfactorio puede definirse en dos objetivos:

Interdependencia de la organización, lo cual consiste en un plan de organización que permita una separación adecuada de las funciones operacionales, de custodia, de contabilidad y auditoría interna, además debe existir una separación entre la custodia de los activos y la contabilización de tales activos o el registro relacionado con ellos.

(b.) Un sistema de procedimientos de autorización y registro que sea suficiente para proporcionar un control contable razonable sobre el activo, pasivo y sobre los ingresos y gastos. Es importante que los formatos y los procedimientos establecidos permitan la revisión y autorización de todas las transacciones antes de que éstas queden registradas en los libros de contabilidad de la empresa.

(c.) Unas prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización. Las prácticas de sondeo incluyen la división de obligaciones o competencias y el sistema de autorización y registro, además también se involucran los diversos procedimientos de comprobación de errores que deberían realizarse en relación con el mantenimiento de los registros de la empresa.

(d.) Un personal de una calidad proporcional a las responsabilidades que les corresponde. La calidad debe incluir la ética, inteligencia, dedicación y responsabilidad de un individuo. No es conveniente contar con empleados incompetentes que dañan el buen funcionamiento del sistema.

3.2.1.2 Elementos del sistema de control interno.

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad. (www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.html).

1. Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
2. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
6. Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
7. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
8. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
9. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
10. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
11. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
12. Simplificación y actualización de normas y procedimientos. En resumen el ambiente de control, el sistema contable, los controles internos contables y administrativos.
13. Procedimientos para mantener un buen control interno.

Existen muchos procedimientos de control interno que se pueden aplicar en una empresa, ya que cada una implementa los que mejor se adapten a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

3.2.2 Inventarios

Jiménez y Espinoza (2007), definen el inventario: El inventario considera las diferentes categorías en que se invierte en la compra de cosas que se pretende vender. Esta definición de inventarios se desvía de la definición tradicional, puesto que excluye el valor agregado de la mano de obra y los gastos generales de fabricación. Por definición, se trata de eliminar las distorsiones por las utilidades perdidas por inventarios generados contablemente. (p.474).

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

3.2.2.1 Sistema de registro de inventario

Horngrén (2003), plantea que los dos principales sistemas de registro de inventario son el sistema continuo o perpetuo ...Sistema de inventario físico o periódico: Al utilizarlo la empresa no mantiene un registro continuo de las mercancías en existencia. En lugar de ello, al finalizar el período se hace un conteo físico de las mercancías en existencia y aplica los costos unitarios apropiados para determinar el costo del inventario final. Se utiliza para contabilizar partidas de inventario de bajo costo unitario.(pag 52).

Sistema de inventario físico o periódico: Al utilizarlo la empresa no mantiene un registro continuo de las mercancías en existencia. En lugar de ello, al finalizar el período se hace un conteo físico de las mercancías en existencia y aplica los costos unitarios apropiados para determinar el costo del inventario final. Se utiliza para contabilizar partidas de inventario de bajo costo unitario.

Sistema de inventario continuo o perpetuo: Al utilizarlo, la empresa mantiene un registro continuo de cada artículo en inventario, de esta forma los registros muestran las mercancías disponibles en todo momento. Los registros perpetuos son útiles para preparar estados financieros mensuales, trimestrales u otros estados intermedios. La empresa puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas, sin tener un conteo físico de las mercancías. Según lo que describe el autor en el inventario perpetuo, mantiene un registro continuo de las operaciones relacionadas con el inventario, porque las cuentas muestran el inventario disponible ofreciendo un alto grado de control ya que los registros de la mercancía están actualizados, permitiendo una mejor toma de decisiones en lo que se refiere a cantidades a comprar, precios y términos de venta a ofrecer.

3.2.2.2 Gestión Financiera de los Inventarios

El inventario es uno de los activos más importantes de la empresa, por lo tanto se les debe desarrollar un conjunto de acciones que ayuden en el cumplimiento de las fases del proceso contable. Rosemberg (2004) indica:

La gestión de inventarios, es una medida crítica utilizada por cada empresa. Si existe una mala gestión de inventario, se pueden dar lugar a importantes pérdidas financieras. Hay una serie de innovadoras soluciones de gestión de inventario de negocios que puede utilizar el propietario para mantener su inventario bajo control. Una incorrecta gestión de inventarios trae como consecuencias desordenes en la

información financiera que podemos recibir de mismo, además de descontrol en todo lo que se refiere al flujo de mercancía desde la compra hasta la venta de la misma.

3.2.2.3 Control Interno de Inventarios

Perdomo, A. (2004), El control de inventarios es un procedimiento a seguir, y lo define con sus palabras de la siguiente manera:

El plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de trabajadores y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra después de transformados.

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

3.2.3 Facturación

Según Catacora (1997) define: “El proceso de facturación tiene como objetivo de procesar, controlar y registrar todas las actividades y operaciones que tienen como objetivo el de mantener y aumentar las ventas de una empresa” (p. 282)..

3.2.4 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo (2004), “abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares” (p.194).

Un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio este diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencias por parte del cliente.

3.3 Definición de términos básicos

Almacén: Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro. Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos (agricultores, ganaderos,

Control Interno: Un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

Clientes: Son todas aquellas personas que deben a la empresa por concepto de compra de producto, artículos o servicios a crédito y a los cuales se les emitió su factura de crédito o de contado.

Cuentas por cobrar: es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado

(títulos de crédito, letras de cambio y pagares) a favor de la empresa.

Devolución de mercancía: es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por devolución o, en algunos casos, otro artículo (igual o diferente, pero de valor equivalente) o un crédito para usar en la tienda.

Factura: Se refiere a la ejecución, a la manera en la cual se lleva a cabo una acción determinada.

Ventas: incluye la comercialización, la fijación de precio, los descuentos, manejo de vendedores, distribuidores, canales alternos y promoción.

Nota de Crédito: La nota de crédito es considerada como comprobante básico porque su uso se deriva generalmente de hechos posteriores a la fecha en la que se elaboró la factura; es decir, la función de la nota de crédito es registrar las disminuciones del monto total de la factura, en una fecha, por lo general, posterior a aquélla en la que se elaboró.

Procedimientos: es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. Por otra parte está vinculado a un método o una medida de ejecutar algo.

Procedimientos administrativos: es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

Procedimientos contables: se define como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1. Fases metodológicas

Este capítulo describe el proceso metodológico del estudio utilizado en la elaboración del trabajo al igual que aquellas técnicas de recopilación que permitieron cumplir con los objetivos previstos. Para alcanzar el objetivo general proponer los lineamientos para mejorar el control interno en la correcta aplicación de las notas de crédito y devolución de mercancía es necesario que se desarrollen las siguientes fases de la investigación:

Fase I: Diagnostico de la situación actual que presenta la empresa CORPORACION ROBLES, C.A con respecto al control interno administrativo en la correcta aplicación de las notas de créditos por la mercancía devuelta de clientes.

El ciclo de devolución de mercancía y elaboración de notas de crédito de la misma, es de importancia para la empresa ya que tiene influencia en la entrada de mercancía a los inventario y por ende los ingresos reales en las ventas como tal . En la mayoría de las entidades se mide el crecimiento o tamaño a través de las cifras por incrementos en sus ingresos. Por lo tanto, en esta fase se realizó un diagnóstico del proceso actual que se lleva a cabo en cuanto al control en los procedimientos de devolución de mercancía, recepción de la mercancía y la correcta aplicación de las notas de crédito para sincerar las correcta cantidad de mercancía y así tener exactitud de la mercancía que se dispone para la venta o mercancía por reparar

Para establecer este diagnóstico sobre la situación actual que presenta la empresa se tomó los datos de la realidad de estudio, es decir el control interno que presenta la empresa y que en el actual momento carece de debilidad, por escasos de

personal capacitado por ende no hay seguimiento o supervisión en todo lo que implica una devolución de mercancía como tal.

Para llevar a cabo esta fase se aplicó como técnica de investigación la observación directa. La misma consiste en el estudio de la situación problemática en el momento mismo de su ocurrencia, mediante el uso de sus sentidos, el resultado de estas observaciones el investigador debe someterlos a su interpretación y análisis para poder formular el problema planteado.

De acuerdo con Palella y Martins (2006) definen: “la observación es fundamental en todos los campos de la ciencia. Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia”. (p.126).

El instrumento utilizado para recopilar la información utilizada es la lista de cotejo, que de acuerdo a Palella y Martins (2006), señalan que “Las listas de cotejo o de control son un instrumento muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece”. (p. 114). Dicho instrumento está conformado por una serie de aspectos a observar y su medición fue a través de la ausencia o presencia de los mismos.

Fase II: Identificar los elementos o situaciones que afectan la efectiva, pronta y correcta aplicación de las notas de créditos por devolución de mercancía en la empresa CORPORACION ROBLES, C.A

Para el desarrollo de esta fase se empleó como herramienta la Matriz DOFA, con la cual se busca determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de los procedimientos empleados en las áreas de inventarios ,despachos , recepción

de mercancía y aplicación de las notas de crédito que darán entrada de la mercancía a los inventarios y al descuento en bolívares como tal en las cuentas por cobrar por la misma, en donde se clasificaron los factores internos y externos que forman parte del mismo, como lo son parte operativa ,administrativa y contable de la empresa en estudio, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos que persigue la empresa como tal.

Matriz DOFA

Según Humphrey, A (2000) define que la matriz DOFA,

“es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas” (p.43).

Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de la empresa, propuesta de negocios, o idea; consiste en analizar la organización mirándola desde afuera, como si fuéramos observadores externos.

Fase III: Diseñar lineamientos que optimicen el control interno de la correcta aplicación de las notas de créditos por devolución de mercancía en la empresa CORPORACION ROBLES, C.A

Una vez analizado los resultados, se diseñaron los lineamientos para optimizar el control interno de las actividades que se realizan en el área de almacén y ventas que permitan las mejoras en los departamentos inventarios y cuentas por cobrar de la empresa Corporación Robles, C.A, para lo cual se tomaron en cuenta los resultados que se obtuvieron de los instrumentos que se aplicaron en las fases I y II, con la finalidad de alcanzar mejorar los procesos administrativos y de control interno en

cuanto a la aplicación de las notas de crédito por la devolución de mercancía de la empresa.

Además estos lineamientos permitirán controlar de la mejor manera todos los procedimientos internos en las áreas en estudio, para así llevar el control de lo que entra en relación a mercancía devuelta por clientes, bien sea en mercancía que llega en correcto estado a la empresa y la mercancía recibida por el cliente y así tener un inventario actualizado y exacto a la hora de su conteo y auditoría de los mismo por los departamentos de finanzas.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis y la interpretación de los resultados, permiten evaluar los resultados obtenidos de las observaciones y evaluaciones bien sean positivos, negativos o ambos y determinar las razones que los originan.

En toda empresa comercial es importante supervisar y evaluar todos los procesos necesarios para el logro de sus objetivos con el propósito de obtener beneficios en sus ingresos y estabilidad de la empresa en el mercado.

Es fundamental aplicar y tener bien claro los procedimientos administrativos, contables y de operaciones de toda empresa, con lo cual se obtengan mejores utilidades y beneficios para la organización. En este sentido se procede a analizar e interpretar las técnicas mencionadas en cada fase descrita.

Es por esta razón, se efectuó un desarrollo teórico práctico, basándolo en la recolección de información de los departamentos involucrados lo que permitió plantear los lineamientos para el mejoramiento en los procesos de operación, administrativos y contables.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa CORPORACIÓN ROBLES, C.A con respecto al control interno administrativo en la correcta aplicación de las notas de créditos por la mercancía devuelta de clientes.

A través del diagnóstico de la situación actual se detectan sus principales problemas con el fin de establecer las expectativas de trabajo, para su desarrollo se utilizó como instrumento la lista de cotejo, que permitió recolectar la información

necesaria para diagnosticar su situación, con la utilización de esta herramienta se determinaron los requerimientos necesarios para luego desarrollar un esquema lógico que permitiera mejorar la eficiencia y operatividad de las funciones, reduciendo así un margen de error en los procesos a ejecutar para el logro de sus objetivos, así como los costos operativos, desempeñados, el cual se presenta a continuación:

Cuadro N° 1. Lista de cotejo

Ítem	Alternativas	SI	NO
1	Uso correcto del procedimiento de control interno aplicados en la actualidad en la devolución de mercancía.		X
2	Conocimiento de las funciones asignadas del personal en el área de devolución.	X	
3	Personal suficiente y capacitado en el área de ventas y cuentas por cobrar.		X
4	Existencia de manuales de normas y procedimientos tanto en el área de recepción de mercancía como en el departamento de ventas.	X	
5	Seguimientos de los procesos en cuanto al ciclo de devolución de la mercancía.		X
6	Supervisión de las tareas asignadas del personal encargado del proceso de devolución y aplicación correctas de las notas de crédito.		X
7	Existe buenas comunicación entre los departamentos involucrados.		X

Fuente: Sarmiento (2017)

Análisis

Analizando la lista de cotejo esta permite obtener como resultado el personal que labora en el departamento de ventas encargado en la elaboración de las notas de crédito por la devolución de mercancía no es suficiente, dado que existe solo una persona en el departamento de ventas y cobranzas, que se encarga de crear los pedidos de la mercancía a despachar, hacer las gestiones de cobranzas y otras tareas asignadas en el área, todo esto hace que dicha persona se vea saturada en sus

actividades por el volumen de trabajo lo cual impide hacer la correcta y pronta aplicación de las notas de crédito en dicho sistema.

Otro factor que afecta en este proceso es la mala comunicación que existe entre los departamentos involucrados. Este punto se puede considerar como una debilidad ya que una buena comunicación es prioridad en todas las empresas hoy día para que todo el proceso fluya, al igual que la utilización de herramientas tecnológicas que faciliten las tareas y actividades a desarrollar.

Es de resalta que la empresa posee manuales de normas y procedimientos en los departamentos que la conforman pero estos en la actualidad no están siendo aplicados.

El factor económico que vive el país hace que las empresas posean carencia de personal, y el que posee es asignado a desarrollar varias actividades o tareas, es aquí donde se ven fallas, dado que el personal debe estar capacitado y tener conocimiento de las actividades que desarrollar, si la empresa contase con cursos de adentramiento continuos de capacitación y mejora del personal se crearía conocimiento y conciencia de lo importante que es la ejecución correcta de las actividades o procesos de los cuales son ejecutados por dicho personal.

Por otro lado se observa que no se le hace un seguimiento del proceso desde que se recibe la mercancía hasta que se aplica la nota de crédito por la ausencia de un supervisor o personal que vele que se cumplan todos los procesos administrativos para llevar a cabo el correcto y oportuno proceso con lo cual los inventarios de mercancía a finales de mes se encuentren los más actualizados y exactos posibles dado que en repetidas ocasiones sobra o falta mercancía, cuando se procede a indagar el porque es por una mala aplicación en el sistema de la devolución y aplicación de la una nota de crédito con la cual la mercancía no es retornada al almacén correcto indicada por el receptor de mercancía del almacén.

Fase II: Identificar los elementos o situaciones que afectan la efectiva, pronta y correcta aplicación de las notas de créditos por devolución de mercancía en la empresa CORPORACIÓN ROBLES, C.A .

Para cumplir con esta fase metodológica es necesario desarrollar una matriz de DOFA, para identificar los elementos y situaciones en el proceso de devolución de mercancía y aplicación de la nota de crédito de la empresa Corporación Robles, C.A identificando tanto factores internos (debilidades - fortalezas) y factores externos (amenazas - oportunidades) así detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización.

Mediante el análisis DOFA se logró detectar que actividades permitirán vencer aquellas deficiencias que existen dentro del personal y así como la manera de potencializar los atributos que posee cada empleado en consecuencia al observar la matriz se encuentra que la mayor forma de desarrollar al personal es a través de la capacitación y motivación; por tanto la empresa debe aprovechar estos dos elementos para generar mayor participación de los empleados en cada una de sus actividades.

El análisis de esta matriz DOFA está diseñado para encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas donde se permita a la organización formular lineamientos para aprovechar las fortalezas , prevenir el efecto de las debilidades, utilizando a tiempo a las oportunidades y anticiparse ante el efecto de las amenazas.

Análisis interno:

Fortalezas

Las fortalezas pertenecen al análisis interno sobre el producto o servicio con el que se quiere emprender un negocio. Es la capacidad de trabajo o recurso, los estudios al respecto o cuánto quieres hacer crecer tu emprendimiento y para alcanzar los objetivos.

Debilidades

Las debilidades minimizan las posibilidades de éxito, entre las debilidades más frecuentes de los emprendedores está el desconocimiento del mercado, la falta de capital, de experiencia, a rasgos en generales.

Análisis externos:

Amenazas

Las amenazas se identifican con aquellas situaciones que se presentan en el medio ambiente y que podrían afectar negativamente en el logro de objetivos de la organización.

Oportunidades

Las Oportunidades pertenecen al ámbito de las condiciones externas existentes para lograr el objetivo planteado, se analiza cuáles son las oportunidades reales que existen en este momento y a futuro.

MATRIZ DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Cuenta con un sistema automatizado (Profit Plus),que contiene toda la información útil para los departamentos de la empresa. -Con más de trece (13) años en el mercado con una cartera solvente de clientes. -Existe buena reputación con los proveedores. -Disponibilidad de contar con las instalaciones necesarias para llevar a cabo su actividad. -Las ventas vienen creciendo de acuerdo al mercado. - La política comercial es la adecuada a la situación actual y es la mejor para la empresa. -Se tiene mecanismos de control del negocio necesarios. - Posee buenas herramientas tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Visión de fortalecimiento de la gestión comercial en cuanto al registro de nuevos clientes, definiendo políticas aceptadas de financiamiento. - Financiamientos de créditos para el continuo crecimiento organizacional. - Capacitación del personal. -Comercialización de productos en todo el territorio nacional. -Rentabilidad del flujo de cuantas por cobrar.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Falta de supervisión de las actividades que realiza las personas que elaboran las notas de crédito. -Exceso de trabajo de la persona encargada de elaborar la Nota de crédito. -Mala comunicación entre los departamentos. -Falta de conocimiento, responsabilidad en las tareas que se ejecutan. -Falla del analista de inventarios de revisar los movimientos del mismo. -Pocos personal en ambos departamentos. -Falta de motivación y incentivo del personal que laboraran la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Nivel elevado inflacionario de la economía. -Recuperación de la cartera de clientes en cuentas por cobrar para garantizar la continuidad financiera de la compañía. - Dados los estrictos controles gubernamentales en cuanto a las políticas de precios justos, lo cual obliga a garantizar el cumplimiento de dicha ley. -Problemas legales por incumplimientos de las obligaciones.

Fase III: Diseñar lineamientos que optimicen el control interno de la correcta aplicación de las notas de créditos por devolución de mercancía en la empresa CORPORACION ROBLES C.A.

A partir de los resultados que se obtuvieron en las fases anteriores, se lograron determinar las debilidades o fallas que se están presentando en los departamentos involucrados en la devolución de mercancía efectuada por los clientes, a la hora de realizar en el sistema la correcta aplicación de las notas de crédito, las cuales dieron la siguiente alternativa para el diseño de la propuesta.

Con los lineamientos que se plantean en esta propuesta se lograra mantener que los procesos se ejecuten de una forma efectiva para darle entrada a dicha mercancía a los almacenes respectivos y a si los inventarios se encuentren actualizados a la hora de ejecutar una toma física de los mismos por los departamentos de finanzas y cumplir con la demanda de mercancía de clientes.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Descripción de la propuesta

Lineamiento para mejorar el control interno en la aplicación de las notas de crédito por la devolución de mercancía en la empresa Corporación Robles C.A, ubicada en Guacara.

Con los lineamientos que se plantean en esta propuesta se lograra mantener que los procesos se ejecuten de una forma efectiva para darle entrada a dicha mercancía a los almacenes respectivos y a si los inventarios se encuentren actualizados a la hora de ejecutar una toma física de los mismos por los departamentos de finanzas y cumplir con la demanda de mercancía de clientes

6.2 .Justificación de la propuesta

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa Corporación Robles, C.A de elaborar lineamientos que permitan mejorar los procesos en cuanto a la devolución de mercancía en esta organización, ya que la falta de controles en estos departamentos ha influido negativamente tanto en las existencias reales de los inventarios, y esta afecta las gestiones financieras de la empresa en la relación que posee con los clientes e ingresos en la misma.

En este sentido entre los beneficios que provee esta propuesta a la empresa, se le indica cuales son los lineamientos y procedimientos adecuados que debe seguir para controlar los movimientos de inventarios y estos estén sincerados a la hora de realizar la toma física de inventarios mensualmente por el departamento de finanzas de la empresa y así mantener un mejor control de los mismos para la buena

actividad de la empresa y esta pueda poder cumplir con la solicitud de mercancía requerida por los clientes y por ende tener ingresos de las mismas.

6.3. Objetivos de la propuesta

6.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos para mejorar el control interno en la correcta aplicación de las notas de crédito por devolución de mercancía en la empresa Corporación Robles, C.A, ubicada en Guacara estado Carabobo.

6.3.2. Objetivos Específicos

- 1- Definir funciones de las personas involucradas en el proceso de devolución de mercancía y aplicación de notas de crédito (Receptor de mercancía – Analista de ventas).
- 2- Describir los procesos que se deben ejecutar una vez llegue la mercancía devuelta al almacén y la aplicación de nota de crédito por devolución.
- 3- Supervisar periódicamente los movimientos de inventarios.
- 4- Supervisar las tareas que ejecuta la persona encargada de la elaboración de las notas de crédito.

Objetivo N° 1 Definir las funciones de las personas involucradas en el proceso de devolución de mercancía y aplicación de notas de crédito (Receptor de mercancía –Analista de ventas).

Este objetivo se realiza con la finalidad de definir cuáles son las actividades que debe realizar cada uno de los encargados en el proceso de devolución de mercancía a saber:

Funciones del receptor de mercancía:

- a- Realizar la recepción de la mercancía devuelta de los despachos de clientes
- b- Verificar en qué condiciones físicas llega la mercancía al almacén enviada por los clientes.
- c- Clasificar y almacenar en el almacén que corresponda (Almacén de primera, segunda o por reparar).
- d- Elaborar el reporte de recepción de la mercancía recibida donde incluya fotos, para verificar el estado en el cual retorna la mercancía al almacén, así como información de la factura relacionada al despacho.
- e- Enviar toda la información correspondiente al departamento de ventas (Analista de ventas) por correo de la devolución recibida.
- f- Solicitar información y hacer seguimiento de cuando es ejecutada la nota de crédito por la devolución de la mercancía a la analista de ventas.
- g- Verificar con el analista de inventarios que la mercancía fue devuelta al almacén señalado (Almacén de primera, segunda o por reparar mercancía).

Funciones del Analista de ventas:

- a- Verificar la información enviada por el receptor de mercancía, debe verificar soportes ,y notificar que fue recibida la información iniciar el proceso de devolución en el sistemas de las mismas.
- b- Ejecutar la devolución y nota de crédito en el sistema, tomando en cuenta a cual almacén deben se retornada.
- c- Verificar que se efectuó correctamente la devolución de mercancía al almacén indicado.
- d- Notificar al departamento de almacén Receptor la ejecución de la misma y la numeración con la cual quedo registrada la devolución en el sistema.
- e- Realizar las actividades correspondiente al cargo (pedidos, cobros, archivo etc).

Objetivo N°2 Describir los procesos que se deben ejecutar una vez llegue la mercancía devuelta al almacén y la aplicación de nota de crédito por devolución.

Este objetivo tiene como propósito elaborar el proceso de las tareas a ejecutar en el ciclo de devolución de mercancía y notas de crédito por lo que se debe seguir las siguientes actividades:

- 1- Recepcionar y clasificar la mercancía devuelta.
- 2- Notificar al departamento encargado de aplicar la nota de crédito de la devolución de la mercancía.
- 3- El analista de venta debe notificar que la información suministrada por el receptor de mercancía fue recibida y verificada la documentación.
- 4- El analista emite en el sistema la devolución y notifica al receptor de la aplicación de las mismas.
- 5- Receptor recibe la información y verifica en conjunto con el analista de inventarios que se realizó la aplicación de la nota de crédito, correcta y al almacén al cual fue almacenada dicha mercancía.

Objetivo N° 3 Supervisar periódicamente los movimientos de inventarios

Este objetivo se realiza con la finalidad de verificar o supervisar que los procesos en cuanto al movimientos de artículos en los almacenes respectivos se realizan de la forma correcta y precisa, así detectar a tiempo algún error y hacer la corrección del mismo, dado que al momento de toma de inventarios a finales de mes no sobre ni falte mercancía.

Es importante mantener un control interno de los inventarios ya que son de suma importancia para la actividad económica de la empresa.

Objetivo N° 4 Supervisar las actividades que realiza el Analista de ventas.

Se hace necesario el desarrollo de este objetivo dado que la analista de ventas es la encargada de la elaboración de varias actividades, entre las cuales se encuentra la aplicación de las notas de crédito por devolución de mercancía, es de vital importancia sea supervisada para verificar que esta se realizan correctamente ya que se encarga de realizar otras actividades relacionadas a su cargo.

6.4. Factibilidad de la propuesta

- Factibilidad técnica

La empresa cuenta con los equipos e instrumentos necesarios para la aplicación de los lineamientos para mejorar el proceso de devolución de mercancía efectuadas por clientes, ya que cuenta con equipos tecnológicos, recursos, papelería, soporte técnico entre otros, por lo que no presenta ningún impedimento para la implementación de estos recursos ya que pueden ser adquiridos con facilidad por la empresa en estudio.

- Factibilidad operativa

En esta empresa existe la disponibilidad estructural de recurso humano física para ejecutar los procedimientos, de ser tomado de otras áreas de la empresa, por lo tanto es factible para esta aplicación la implementación de este diseño los procesos de devolución de mercancía.

- **Factibilidad económica**

Desde el punto de vista económico, esta propuesta es factible debido a que el valor económico que implica desarrollar la siguiente propuesta no comprende erogaciones de dinero elevadas, por el contrario se caracteriza por realizar una mejora con una inversión financiera irrelevante.

CONCLUSIONES

El control interno debe estar presente en todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Con la realización del análisis de los procedimientos operativos, administrativos y contables de Corporación Robles C.A, se pudo observar que existen fallas o debilidades en cuanto al control interno específicamente en el proceso que se lleva a cabo por la devolución de mercancía de clientes.

Los procesos a seguir no se están efectuando correctamente y de la manera oportuna dado que hay factores y situaciones que influyen como los son la falta de monitoreo del mismo desde que llega la mercancía hasta que es aplicada la nota de crédito.

La persona encargada de la ejecución de la devolución de la mercancía en el sistema realiza varias funciones la cual está saturada de actividades, y a su vez no tiene una supervisión de dichas tareas. Al no poseer controles y seguimientos de las tareas aplicadas la se le da entrada al almacén errado y como consecuencia de esto los inventarios de las mismas presenta diferencia en cantidades bien sea con un sobrante o faltante de mercancía

De manera que el control interno de las áreas en estudio representa un proceso constante de desarrollo por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar el logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Como resultado del estudio, se proponen formulación de lineamientos basado en las capacidades de la organización, el procedimiento que se presenta está basado en la contextualización del análisis FODA. De esta forma, se da cumplimiento al objetivo planteado al inicio del trabajo mediante la presentación de un procedimiento que permite analizar las estrategias que se generan en el análisis FODA, para que estas puedan ser llevadas a un plano operativo.

RECOMENDACIONES

- La organización por el volumen de trabajo que maneja debe poseer suficiente personal tanto para las aéreas de ventas y cuentas por cobrar dado que el analista de ventas es quien se encarga de hacer las tareas de el departamento y se encuentra saturado.
- El analista de inventarios debe revisar periódicamente los movimientos de inventarios así poder detectar cualquier anomalía y corregirla a tiempo.
- El personal que labora debe tener clara cuales son las funciones y responsabilidades en las tareas que ejecutan.
- Mejorar la comunicación entre los departamentos, utilizar las herramientas tecnológicas que poseen.
- Dar cursos de capacitación y adiestramiento continuo a sus trabajadores a sus trabajadores.
- Hacer seguimiento de los procesos en cuanto a devolución de mercancía se trata.
- Elaborar manuales de procedimientos y ponerlos en practica.
- Hacer seguimiento de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Catacora, Fernando(1997).Sistemas y procedimientos contables. Caracas McGrawHill.
- Palella y Martins (2006). Metodología de la investigación cuantitativa . Ed. Fedupel. Caracas Venezuela.
- Hernández, Fernández Bastidas (1994). Metodología de la investigación, cuarta edición Mc Gran México.
- Arias, Fidas (2006).Proyecto de investigación, Introducción a la Metodología Científica.
- Meig Walter (1994). Principio de auditoría. Editorial Diana.
- Horngren Ch. (2003). Contabilidad, quinta edición. Pesson Educación México.
- Perdomo Abraham (2004). Fundamentos de control interno International Thomson Editores.
- Beltran,Veronica Yolanda, (2016), Propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno administrativos y contables en el área de crédito y cobranza aplicada a la empresa Santillana, C.A. realizado en la Universidad Central de Ecuador.
- Veloz Luis Y Terreno Ana, (2014), Propuesta de lineamiento de control interno para proceso de ventas ,cuentas por cobrar de la empresa Valentino, C.A Universidad de Carabobo.

Danilo Fernando , Carlos (2012). Implementación de un control Interno para los Inventarios aplicados a la empresa Quimicolou ,S.A, Universidad de Ecuador.

Salazar Sulbaran Y Natalia del Carmen (2012) “Análisis de los procedimientos administrativo y contable aplicados al inventario del departamento de repuestos de la empresa Motores Morichal C.A, Universidad de Oriente.

Arteaga y Rivero (2012) “Sistema de control interno para el área de almacén e inventarios de la empresa Puro Lomo, C.A , Universidad de Carabobo.

Términos y definiciones (en línea). Cobranza.us. Disponible en <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-área-decrédito/>. Consultado en octubre y diciembre del 2012.

Cuentas por cobrar (en línea). Slideshare.com. Disponible en <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-porcobrar>- Presentación consultada en noviembre de 2012

(www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.html)

