



**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA EL MANEJO ADECUADO DE
INVENTARIOS DE MERCANCIA DE LA
EMPRESA J CALZA, C.A.**



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO
ADECUADO DE INVENTARIOS DE MERCANCIA DE LA
EMPRESA J CALZA, C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado(a) en contaduría Pública

Autores:

Di Santo, Michele C.I V-24.295.458

Lattanzio, Ana C.I V-21.213.087

Tutor:

Casas, Asdrúbal C.I. V-13.899.165

San Diego, Noviembre 2015



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

San Diego, Noviembre 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Prof. Asdrúbal Casas**, portador(a) de la cédula de identidad N° V-**13.899.165**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos **Di Santo, Michele**, portador de la cédula de identidad N° V-**24.295.458** y **Lattanzio, Ana**, portadora de la cédula de identidad N° V-**21.213.087**, titulado: **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO ADECUADO DE INVENTARIOS DE MERCANCIA DE LA EMPRESA J CALZA, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado 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 _____ días del mes de _____ del año dos mil quince.

Prof. Casas, Asdrúbal C.I. V-13.899.165



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO
ADECUADO DE INVENTARIOS DE MERCANCIA DE LA EMPRESA J
CALZA, C.A**

Autores:

Di Santo, Michele C.I V-24.295.458

Lattanzio, Ana C.I V-21.213.087

Tutor:

Asdrúbal, Casas C.I. V-13.899.165

Fecha: Noviembre, 2015

RESUMEN INFORMATIVO

En la actualidad se ha presentado que las empresas requieren optimizar los procesos de las actividades con la finalidad de controlar, coordinar y planificar todos aquellos movimientos u operaciones que se realizan en un departamento específico. Por lo cual se llevó a cabo el presente estudio, cuyo objetivo general fue proponer lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventarios de mercancía de la empresa J Calza, C.A. El mismo estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, siendo una investigación de carácter descriptiva y sustentada en un estudio de campo, donde se tomaron los datos en las instalaciones de la empresa J CALZA C.A, para lo cual se trabajó con una población de 30 trabajadores y una muestra censal de la totalidad de la población. Asimismo se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuya validación se consiguió a través del juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada mediante el coeficiente Kuder Richardson. Los resultados evidenciaron la inexistencia de lineamientos de control interno para el adecuado manejo del inventario de mercancía para lo cual se requirió la presentación de una propuesta que permita la optimización en el manejo eficiente de los inventarios de mercancía, lo cuál va a permitir el control administrativo de una manera más rápida y eficaz a través de lineamientos diseñados para tal fin.

Descriptor: control interno, inventario de mercancía, proyecto factible.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Objetivos de la Investigación	8
1.4. Justificación	9
1.5. Alcance	10
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1. Antecedentes de la Investigación	12
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Bases Legales	37
2.4. Definición de Términos Básicos	39
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Naturaleza de la Investigación	41
3.2. Tipo de Investigación	42
3.3. Diseño de la Investigación	42
3.4. Procedimiento Metodológico	43
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
3.6. Validez y Confiabilidad del Instrumento	45
3.7. Técnicas para el Análisis de Datos	47
CAPÍTULO	
IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1. Presentación e interpretación de resultados	48
CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	
5.1. Descripción de la Propuesta	68
5.2. Objetivos de la Propuesta	69
5.3. Factibilidad de la Propuesta	70
5.4. Lineamientos Propuestos	71
5.5. Alcance de la Propuesta	79
5.6. Continuidad de la Propuesta	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS	83
ANEXOS	86

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO

1	Tabla 1: Registro de Inventarios	49
2	Tabla 2: Acondicionamiento Físico	50
3	Tabla 3: Registros que Permitan Reportes Auxiliares	51
4	Tabla 4: Comparación Cantidades Facturadas con Despachadas	52
5	Tabla 5: Movimiento de Existencia	53
6	Tabla 6: Facturación	54
7	Tabla 7: Registro de Periodo de la Mercancía	55
8	Tabla 8: Inventario de Mercancía Obsoleta	56
9	Tabla 9: Almacén de Mercancía	57
10	Tabla 10: Toma Física de Inventario	58
11	Tabla 11: Control de Mercancía	59
12	Tabla 12: Sistema de Identificación	60
13	Tabla 13: Proceso de Venta de la Mercancía	61
14	Tabla 14: Compra de Mercancía	62
15	Tabla 15: Lineamientos en el Área de Inventario	63
16	Tabla 16: Lineamientos en el Área de Inventario	64
17	Tabla 17: Control de Inventario	65
18	Tabla 18: Proceso de Inventario	66
19	Tabla 19: Funciones dentro del Almacén	67

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA

1.1	Estructura organizativa de la empresa	36
2	Grafico 1: Registro de Inventarios	49
3	Grafico 2: Acondicionamiento Físico	50
4	Grafico 3: Registros que Permitan Reportes Auxiliares	51
5	Grafico 4: Comparación Cantidades Facturadas con Despachadas	52
6	Grafico 5: Movimiento de Existencia	53
7	Grafico 6: Facturación	54
8	Grafico 7: Registro de Periodo de la Mercancía	55
9	Grafico 8: Inventario de Mercancía Obsoleta	56
10	Grafico 9: Almacén de Mercancía	57
11	Grafico 10: Toma Física de Inventario	58
12	Grafico 11: Control de Mercancía	59
13	Grafico 12: Sistema de Identificación	60
14	Grafico 13: Proceso de Venta de la Mercancía	61
15	Grafico 14: Compra de Mercancía	62
16	Grafico 15: Lineamientos en el Área de Inventario	63
17	Grafico 16: Lineamientos en el Área de Inventario	64
18	Grafico 17: Control de Inventario	65
19	Grafico 18: Proceso de Inventario	66
20	Grafico 19: Funciones dentro del Almacén	67

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones necesitan de un programa o método para alcanzar sus metas, para ello es de gran importancia y muy necesario que en su programa se incluya la administración de los procesos productivos como la principal actividad que marca una diferencia en el éxito o no de los objetivos propuestos. En este sentido, cabe destacar que en el objetivo del control interno tiene una alternativa de vital importancia en lo antes expuesto: el mejoramiento, entendido como la búsqueda del control a través de mejoras tecnológicas disponibles.

En este orden de ideas, existe una relación entre inventario y controles internos debido a que a través de un buen control interno para los inventarios, garantizaría una valuación objetiva de los mismo, un bien con el control de mínimos y máximos, entradas y salidas de controles de niveles de obsolescencia, selección de proveedores, ordenar mercancías o materiales, inspeccionar bienes recibidos, registrar la responsabilidad con el proveedor, autorizar y efectuar desembolsos de efectivo permitiendo mayor control de los inventarios, entre otros.

En tal sentido, existen organizaciones que necesitan con apremio la aplicación de mejora continua mediante lineamientos que les permitan optimizar sus procesos, disminuir costos, mejorar las áreas de trabajo, y finalmente alcanzar un óptimo control interno que le permita cumplir con las metas u objetivos planteados. Por tanto, la presente investigación abordará la problemática en cuanto al control interno a partir de la relación que existe entre el inventario de mercancía y de la existencia o no de lineamientos de control interno para un adecuado manejo del mismo en la empresa J Calza, C.A. Partiendo de ser una empresa del ramo privado, que tiene como principal actividad económica la compra y venta de mercancía en el área de calzado para damas, caballeros y niños (as). Ubicados en la Calle Páez entre Constitución y Urdaneta Casco Central, Valencia Edo. Carabobo.

Es por eso, que el presente estudio tiene como finalidad corregir las fallas y debilidades encontradas, para que el inventario tenga un mejor manejo y así estén protegidos contra pérdidas, por uso o disposición no autorizada, ya que el control interno está dirigido a proteger activos, asegurar la exactitud de los registros contables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de la política de la entidad.

Para el logro de lo anteriormente expuesto se estructuró el presente informe de investigación de la siguiente manera:

El Capítulo I, aborda el problema, donde se describe detalladamente, la situación que originó la inquietud de realizar la investigación. En el mismo, se establecen los objetivos, la justificación y alcance de estudio. El Capítulo II se refiere al marco teórico, en él se presenta los antecedentes, sustentación teórica y legal y la definición de términos básicos. El Capítulo III integra la metodología empleada que orienta el proceso de la investigación, aquí se consideran la naturaleza del estudio, tipo, diseño, fases, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de la información, la validez, confiabilidad y análisis de datos. El Capítulo IV presenta el análisis e interpretación de datos a utilizar para el desarrollo de la presente investigación, se refiere a la manera en como se analizan los datos y como se representan estos gráficamente. El Capítulo V contempla la propuesta diseñada a partir de la recolección de datos realizada, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El proceso evolutivo que ha tenido la humanidad ha generado cambios drásticos y acelerados en todos los niveles de la sociedad, por tal motivo se han creado nuevas estrategias para estar en capacidad de responder a las exigencias impuestas por el entorno cambiante. En este sentido, en el mundo económico globalizado, que existe hoy en día es necesario integrar metodologías y conceptos a todos los niveles en especial en el ambiente organizacional con el fin de ser competitivos, eficaces y eficientes.

Por consiguiente, las organizaciones deben establecer nuevas políticas y estrategias que le permitan mantenerse en un mercado globalizado donde la información oportuna, confiable y relevante se convierta en un recurso estratégico. Cabe destacar que en todas las organizaciones, el contador público es un gran partícipe en la administración de las compañías como asesor o consultor, a través del tiempo se ha demostrado que este profesional, es uno de los pioneros en adquirir el compromiso de emprender el desarrollo empresarial con la implementación de nuevos conceptos que permita un nuevo enfoque de fortalecimiento ante el mercado.

De allí, surge el nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común, que viene a ser de gran utilidad en la consecución de objetivos y metas institucionales sobre todo de las pequeñas y medianas empresas que son las más urgidas de una adecuada asesoría operativa, financiera y normativa. En este sentido, el control interno es un sistema utilizado por las empresas, establecido por la

dirección o gerencia, para que los negocios puedan realizar sus procesos (administrativos y contables) de manera secuencial y ordenada, logrando de esta forma alcanzar el éxito en los intereses primordiales de la organización como la protección de los recursos, garantizando la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones, velando porque todas las actividades y recursos estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos, mientras se define y aplican medidas para corregir y prevenir los riesgos que puedan comprometer la efectiva consecución de los mismos, entre otros; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

En este orden de ideas, toda empresa comercial se basa en la compra y venta de mercancía, bien sea para el consumo y generar un producto final o para ser destinado a la venta. Esta compra y venta está constituida por una serie de productos a grandes o pequeñas cantidades, que forma lo que se llama un inventario; pieza fundamental para el manejo comercial de la organización, considerando que es la clave para el destino productivo de la organización es necesario tener ciertas precauciones para su manejo. Debido a esto, nace la importancia de controlar dicha partida a través de los llamados controles internos, que representan normas y procedimientos que se emplean con el fin de la consecución de objetivos. Ahora bien, dentro de este orden de ideas Catacora (1996), expresa que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable representa un aspecto negativo dentro del sistema contable (p. 238).

Debe señalarse entonces, que el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de la organización. A través de la

investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control interno vigente en una empresa los neutraliza, evaluando la vulnerabilidad de un sistema. Es por ello, que el control interno está directamente relacionado con las operaciones normales de una organización, pues es necesario estar convencidos de que la información financiera es segura y confiable, que se logra a través del sistema de control interno de la entidad.

Asimismo, las empresas deben contar con herramientas administrativas y contables de control que permitan medir el desempeño a través del tiempo. Entre estas herramientas se debe incluir el control sobre los activos, los cuales según Latouche y Maldonado (1991) “son todos los bienes y derechos que posee la empresa, y que es posible su valoración en términos monetarios” (p. 146), este control permite tener garantizado el buen uso de éstos y su salvaguarda; entre los activos más importantes se encuentran los inventarios tal como se mencionó anteriormente, los cuales representan en la mayoría de los casos una parte significativa de los activos.

En muchos aspectos el inventario es más sensible que otros activos a las fluctuaciones de los negocios en general. En algunos períodos la mercancía sale con facilidad y en consecuencia el inventario es muy movido, pero en otras ocasiones las ventas se contraen y esto produce una acumulación excesiva del inventario y la obsolescencia se convierte en una posibilidad muy real. Por esta razón, la administración se interesa fundamentalmente por la planeación y control del inventario.

Si los inventarios se acumulan, por artículos que no es posible vender, existirá una pérdida en potencia, si los productos solicitados por los clientes no se encuentran disponibles en estilo, calidad y cantidad necesarios; se pueden perder ventas y clientes. En este sentido, el inventario representa uno de los principales problemas, en cuanto a su manejo y forma de control interno que va desde su adquisición, hasta el

uso adecuado del mismo. Un adecuado manejo de control interno de inventario, exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, almacenadas, controladas, usadas y contadas físicamente para asegurar su corrección y adecuada valuación.

El inventario en vista de ser una parte considerable dentro de una organización forma los procesos operacionales de la misma, ya que incluye procesos de compras, devoluciones, rebajas y descuentos sobre compra y venta, así mismo las reglas devaluación, es decir, el costo de adquisición para comerciantes y el costo de producción para los industriales, las mercancías en tránsito, los métodos de valuación de inventarios (costos promedios, primero en entrar primero en salir), representando el eje principal de la organización en su funcionamiento, y considerándose así el inventario como uno de los rubros más grandes del activo circulante, de allí el debido cuidado que este rubro debe tener.

En este sentido, de acuerdo a Pany y Whittington (2005), el término inventario se emplea para : 1) productos listos para venderse, ya sea para una empresa comercial o los productos terminados de su fabricante, 2) bienes de proceso de producción , 3) insumos consumidos directa o indirectamente en la producción como materia prima, piezas compradas y suministros. Estos autores también sostienen que el control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes categorías: confiabilidad de los informes financieros, eficacia y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Asimismo, Romero (2005), expone “que los inventarios son los elementos materiales adquiridos para su venta o producción debido a su magnitud e importancia dentro del activo requieren adecuados sistemas de registro y controles internos” (p.98). En función de lo planteado surge la necesidad de que el control interno de los inventarios sea implementado debido a que las empresas venezolanas y

latinoamericanas para mantenerse en el mercado competidor tienen que realizar mayores esfuerzos para ser más eficientes, eficaces y competitivos buscando alcanzar la excelencia y posición en el ámbito. Es por esta razón, que las organizaciones se ven en la necesidad de establecer lineamientos de controles internos de inventarios que faciliten las funciones de gerencia, supervisión, implementando directrices de control a nivel organizacional.

Por consiguiente, es importante destacar que ninguna empresa se escapa de todo lo anteriormente expuesto, incluyendo la empresa J Calza, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo, la cual a pesar de ser una empresa comercializadora de calzado y de definirse como empresa líder en el mercado, orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad en productos y servicios de venta, evidencia fallas y debilidades en el inventario de mercancías, lo que representa un gran riesgo de sus activos, ya que ésta carece de un control interno efectivo, que se evidencia por:

No posee un manual de Normas y Procedimientos.

No existe control eficiente del inventario.

No existe planificación efectiva en las compras.

No maneja lineamientos de control interno para el adecuado manejo del inventario de mercancía.

Esta situación ha generado que la empresa no pueda cumplir con sus objetivos eficientemente debido a la falta de un manejo de control interno de inventario de mercancía y a la ausencia de lineamientos preestablecidos para el control interno de sus inventarios, considerando que en una organización es necesario la existencia de normas y procedimientos que no solo existan sino que realmente sean aplicados, esto trajo como consecuencia retardo tanto administrativo, contable y financiero, para los niveles de facturación, ventas, atención al cliente, descontroles de sistemas; acarreando un atraso a la empresa. Así mismo, esta problemática puede dar pie a

grandes consecuencias entre compradores y vendedores y a cualquier otra clase de irregularidades las cuales serían muy difíciles de detectar. Por lo que se hace necesario el diseño de lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventario de mercancía con la finalidad de mejorar el conocimiento del estado del mismo y dotar la organización de efectivos controles preventivos y de detección, evitando operaciones no autorizadas y no documentadas, contando con un sistema adecuado y un personal competente que lo maneje.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles serían los Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación del Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.
- Determinar la factibilidad de un diseño de Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.
- Diseñar Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

La investigación propuesta busca establecer los lineamientos de control interno para el manejo de los inventarios de la mercancía dentro de la Empresa J Calza, C.A. con la finalidad de mejorar el conocimiento del estado del inventario, a través de un estudio de las variaciones presentadas en dicho proceso. Los beneficios que presenta esta investigación son numerosos y estudiados desde diferentes puntos de vista demuestran que puede ser el punto de partida para el mejoramiento continuo de los programas de control interno de muchas empresas.

Desde el punto de vista de la profesión de Contaduría Pública la investigación proporciona el enlace entre la confiabilidad y el ejercicio de su profesión, ya que se evidenciará el manejo adecuado de los conocimientos del contador al proponer normas que se ajusten a la empresa y logren optimizar el manejo de inventarios de la misma, lo que repercute en múltiples beneficios para la empresa.

Partiendo del punto de vista empresarial, su utilidad es extensa, ya que no se limita únicamente a satisfacer las necesidades de la empresa J Calza C.A., sino también a aquellas empresas u organizaciones con características o actividades similares, realizando los ajustes correspondientes a las particularidades de cada empresa.

A nivel socioeconómico, proporciona un aporte importante a la empresa J Calza C.A., debido a que a partir de la presente investigación, el comité administrativo podrá tomar la decisión de implementar los lineamientos de control interno que presente un funcionamiento eficaz de acuerdo a la característica que posee la organización y la necesidad de manejar la información, por tanto la implementación de la propuesta facilitará los resultados de este estudio, afianzará la confianza en los registros contables, lo que permitirá resguardar los activos y a su vez, poseer una empresa en marcha capaz de proporcionar estabilidad a todos sus accionistas y trabajadores.

Así mismo, y de manera específica, esta investigación es relevante ya que los resultados que se obtendrán de la misma, así como las recomendaciones pueden ser aplicados en las diferentes modalidades de las ciencias sociales con la finalidad de optimizar el control interno que se cumplen en el desarrollo de los inventarios de mercancía de todas las organizaciones, los autores consideran que la investigación tiene un carácter factible puesto que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo dicho trabajo, además su presentación contribuirá en el alcance del objetivo planteado, consecuentemente servirá en un futuro como herramienta de referencia para próximas investigaciones.

Finalmente, este estudio se encuentra adscrito a la Línea de Investigación de Control Interno, por lo cual este estudio contribuirá como antecedente para investigaciones futuras relacionadas con la temática abordada en dicha línea de investigación, cuyos propósitos guarden relación con los de este esfuerzo investigativo.

1.5 Alcance

Esta investigación se elaborará en la empresa J Calza, C.A., ubicada en la Calle Páez entre Constitución y Urdaneta Casco Central, Valencia, Estado Carabobo, y va dirigida específicamente al área de inventario de mercancía de dicha empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La sustentación teórica de la investigación, consta de los conceptos y teorías que se utiliza para formular y desarrollar las variables del estudio. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que se usa dentro de la estructura predefinida. Tanto el argumento global, como la literatura que lo apoya son necesarios para desarrollar un estudio. Al respecto, Balestrini (2006), define el marco teórico como:

El resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico para su estudio; de allí que la fundamentación teórica determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación; y muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una investigación pautada por los conceptos, categorías y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación (p. 45).

En este sentido, este capítulo contiene, primeramente los aportes que son extraídos de investigaciones previas que otros autores han realizado en torno a las variables en estudio, para las bases teóricas se realiza una revisión de diversas fuentes bibliográficas y artículos electrónicos relacionados con el tema de estudio de la investigación, finalmente se presentan los aspectos legales que sustentan la investigación y la definición de términos básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

La revisión de trabajos anteriores que guardan relación con los tópicos a desarrollar en este estudio, representan los antecedentes que servirán como punto de referencia para aclarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos a tratar, al respecto Belestrini (2006), señala: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación” (p. 54). Además de conocer el estado del arte del objeto de investigación.

A Nivel Internacional

En este contexto, se encuentran Hemeryth y Sánchez (2013), quienes presentaron un estudio titulado "**Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013**". Con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada Atenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, Perú. Dicho estudio tuvo como objetivo general demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método experimental de grupo único Pre Test – Post Test. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y como variable dependiente la Gestión de los Inventarios, la población y muestra utilizada para la investigación fueron los 05 almacenes de dicha constructora.

Se aplicó como instrumentos de recolección de datos las entrevistas, observación directa y el cuestionario aplicado al jefe de logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una

perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer así mejoras significativas. La conclusión más importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios y en la distribución física de los almacenes.

Esta investigación se vincula con el presente estudio, puesto que revela la importancia del control interno adecuado en la optimización y mejora de la gestión de inventarios, asimismo representa una referencia fundamental por cuanto se establece una dirección a sistematizar y establecer los procesos a través de un sistema de control interno que permitan de manera óptima mayor control sobre los inventarios de mercancía, en relación al proceso de recepción, almacenaje y despacho.

Por su parte, Domínguez R. (2012), presentó un estudio titulado **“Evaluación del proceso de registro de entradas y salidas de mercancías, como optimización del control de inventario en la empresa La Comer C.A.”** La realización de esta investigación tuvo por propósito optar al título de Licenciado en Contaduría en la Universidad Nacional Autónoma de México. Dicho estudio se efectuó en la empresa La Comer C.A., en la unidad de inventario de dicho departamento, ubicada en la ciudad de Cuautitlán, con el objeto de proponer mejoras para el registro del proceso de entradas y salidas de mercancía para la optimización del modelo de control de inventario, con la finalidad de realizar un análisis de la situación actual, que permitirá dar la información clara y confiable al momento de ser solicitada. La metodología utilizada para este estudio estuvo definida por el diseño de campo de tipo descriptivo y forma aplicada, las cuales sirvieron de marco para el análisis e interpretación de los resultados, a partir de este criterio se hizo necesario realizar un análisis cualitativo y cuantitativo con la observación directa y las revisiones documentales y bibliográficas pertinentes para hacer la descripción del tema escogido, instrumentos que fueron necesarios investigar y obtener toda la información pertinente al estudio para cumplir

con los objetivos propuestos. Por esta razón, con esta investigación se pretende adaptar a la organización a nuevos controles con la finalidad de hacerla más eficaz, eficiente y productiva, permitiendo así, trabajar con información oportuna y veraz.

Este estudio mantiene relación con la presente investigación debido a que sirvió de referencia en el momento de la revisión de las normas y procedimientos a seguir para implementar y ejecutar un sistema de control interno que facilite la obtención de información del departamento de inventario de mercancías, así como también la búsqueda de una herramienta útil para la gerencia que le facilite manejar su sistema contable – administrativo (en este caso específico los inventarios) para así ubicar los cambios necesarios que contribuyan a preservar su existencia en el marco competitivo actual.

A Nivel Nacional

En este contexto se encuentra Cadavid, M. (2014), quienes presentaron un Trabajo de Grado titulado **“Propuesta de un diseño de procedimientos de Control Interno bajo la estructura conceptual COSO en el área de Inventario. Caso de estudio: Almacenadora Internacional, C.A”**, para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. El objetivo de dicha investigación hacía referencia a proponer un diseño de procedimientos de control interno bajo la estructura conceptual (COSO) en el área de inventario para el mejoramiento del registro y procesamiento de las operaciones del almacén de la Empresa Almacenadora Internacional, C.A. Siendo el estudio una investigación de tipo de campo y de carácter descriptivo, utilizando el método científico de la observación. A través de esta investigación se concluyó que el registro y procesamiento de las operaciones del almacén de la Almacenadora Internacional, C.A. no cuentan con un buen sistema de inventario que contribuya a organizar la información, no posee registro específico de entradas y salidas de mercancías, no existe un comité de auditoría que monitoree el ambiente de control en el área de inventario y almacén.

Entre sus fortalezas, se pudo evidenciar que las fallas de control son corregidas de manera oportuna. El aporte que suministra a esta investigación, se basa en que ambas buscan evaluar el control interno en la sección de inventario para implementar medidas que sirvan de mejora en el área, y llevar un adecuado registro de sus activos.

Asimismo, Guevara L, y Carmona A (2013), presentaron trabajo de investigación titulado **“Estrategias de Control Interno para la Optimización de los inventarios en la empresa comercializadora MM&LV C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo”** presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP) para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, el objetivo principal de dicha investigación es plantear estrategias con las cuales se pueda optimizar el control y manejo de los inventarios.

Este estudio es de nivel descriptivo con características de un diseño de campo, esto le permitió al investigador relacionarse de forma directa con la problemática conociendo la situación actual de la empresa MM&LV, C.A., también posee características de proyecto factible, debido a que se proponen estrategias de control interno para optimizar los inventarios de la empresa, se utilizó para la recolección de datos como instrumento la encuesta, se le realizó a los trabajadores de la empresa y estuvo conformada por diez (10) preguntas cerradas, para obtener información acerca de la empresa en estudio. Para realizar dicho estudio se consideró como población y muestra a un total de diez (10) personas; las cuales laboran en la empresa estudiada.

Dicho estudio tiene relación con esta investigación debido a que estudia las fortalezas y debilidades del sistema de control interno del inventario que se lleva en la empresa, de esta forma diseñar y recomendar estrategias para la optimización del manejo de los inventarios y así mejorar el control en la entrada y salida de mercancías de la empresa.

Por otra parte Gómez, L (2012), en su Trabajo de Grado titulado **“Propuesta de un plan de acción que permita mejorar el control interno existente en el área de inventarios de productos terminados de la empresa Kraft Foods Venezuela, CA.”** Para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Considerando el objetivo específico de Gómez referido a evaluar el sistema de control interno para detectar las posibles fallas o debilidades, sirvió de guía en la determinación de las debilidades, específicamente en la falta de adiestramiento del personal, como también la inexistencia de un manual de normas y procedimiento. Es una investigación descriptiva fundamentada en el método cuantitativo no experimental, utilizando como fuente primaria la observación directa y el cuestionario aplicado a los trabajadores del área de estudio, como fuente secundaria los textos utilizados en la elaboración del proyecto, la población y muestra están conformada por seis (06) personas.

Con esta investigación se pretende ofrecer alternativas capaces de solucionar la problemática planteada con el señalamiento y la aplicación de planes de acción correctivos en los diferentes controles internos llevados en el proceso de almacenamiento de los productos y de esta manera incentivar y comprometer el personal involucrado a cumplir con los objetivos planteados.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas según Balestrini (2006), están representadas por una serie de conceptos, definiciones y planteamientos de teorías, que sugieren proposiciones relacionadas entre sí, con el objeto de explicar y abordar la temática estudiada. En este sentido, las mismas se sustentan en los aspectos que se explican a continuación:

Empresas Comerciales

Las compañías comerciales obtienen la mayoría de su ingreso vendiendo bienes. Expresan Meigs, Williams, Haka, Bettner (2000), que los bienes que se compran para fines de reventa a los clientes se llaman inventario. El éxito de la mayoría de las compañías comerciales depende de su capacidad de adquirir, distribuir y vender el inventario rápidamente.

En muchos casos, el inventario es un activo relativamente líquido, es decir, generalmente se vende en un término de pocos días o semanas. Por esta razón, el inventario aparece cerca de la parte superior del balance general, inmediatamente debajo de las cuentas por cobrar.

Ciclo de Operaciones Comerciales

Indican los mismos autores que la serie de transacciones a través de las cuales un negocio genera su ingreso y sus entradas de efectivo de los clientes se llama ciclo de operaciones. El ciclo de operaciones de una empresa comercial consta de las siguientes transacciones básicas: (a) Compra de Mercancía. (b) Ventas de Mercancía y (c) Cobro de las Cuentas por Cobrar a los Clientes. Como la palabra ciclo lo sugiere, esta secuencia de transacciones se repite continuamente. Parte del efectivo cobrado a los clientes se utiliza para comprar más mercancía y empieza un nuevo ciclo.

Este tipo de empresa según lo expresan Meigs, Williams, Haka, Bettner (2000) necesitan información contable que: (a) Satisfaga sus requisitos de presentación de informes financieros. (b) Supla las necesidades del personal de la compañía al realizar las operaciones diarias de negocios y (c) Satisfaga cualquier requisito especial de presentación de informes, tal como la información del impuesto sobre la renta requerida por las autoridades.

Para satisfacer sus requisitos de presentación de informes financieros, una compañía comercial debe medir y registrar su ingreso proveniente de las transacciones de ventas, así como del costo de los bienes vendidos. Adicionalmente, el sistema de contabilidad debe proporcionar un registro completo de los activos y pasivos de la compañía.

La información que aparece en los Estados Financieros está muy condensada. Los gerentes y otros empleados necesitan información contable mucho más detallada que aquella que proporcionan los Estados Financieros. Al facturar a los clientes, por ejemplo, los empleados de la compañía necesitan conocer el monto por cobrar a cada cliente a crédito. Adicionalmente, el sistema contable debe proporcionar las fechas y cantidades de todos los cobros y pagos que afectan la cuenta de cada cliente. En muchos aspectos, la información requerida para fines del impuesto sobre la renta es paralela a la que se utiliza en los Estados Financieros

El Control

El autor Tur (1996), define el Control como “el proceso de determinar si la operación real y efectiva progresa como desea y si no, la acción correctiva más adecuada que se requiere” (p.106). En este sentido, significa vigilar si los resultados prácticos se conforman los más posibles a los programas y en caso de ser necesario, poner en práctica la acción correctiva, cuando la realidad se desvía de la previsión.

Es un proceso sencillo en la práctica y es una labor tediosa, pues debe ofrecer retroalimentación exacta de manera oportuna y barata. El procedimiento consta de varios pasos y se aplica en diversos tipos de control. Esto permite a los administradores y contadores realizar el seguimiento de la eficacia de su planificación, su organización y dirección y a tomar medidas correctivas cuando se necesita.

Objetivos de Control

Según Lazcano (1998), el control tiene como propósito preservar la permanencia de cualquier organización y consentir su evolución en el mercado competitivo y abarca desde la existencia de un programa de trabajo en función aplicado y eficiente, el personal ideal que debe desarrollar las funciones operativas y práctica de principio establecido por la empresa tales como la disciplina, unidad de manejo y dirección.

Control Interno

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

El control según Stoner (1996), “es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610). El control interno es un proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable, teniendo en cuenta la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas. Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos y verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y

supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

La ley orgánica de la Contraloría General de la República define el Control Interno en su Capítulo II Del Control Interno, lo define:

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

Por su parte Catacora, F (1996), señala que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.238)

De igual manera, Poch, R (1992) afirma que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

De esta manera, se puede decir que el control interno permite definir la forma sistemática de como las organizaciones han visto la necesidad de implementarlo en todas y cada una de sus operaciones diarias. Dicho control se debe establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en sus defectos prever las mismas. El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas,

establecidos por la dirección o gerencia, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en toda organización de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí, con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas.

Características del Control Interno

Las principales características del Sistema de Control Interno (SCI) son las siguientes, según Cepeda (1997):

- El SCI está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.

- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.

- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del SCI de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.

Tipos de Control Interno

De acuerdo a Cepeda (1997), el control interno puede ser:

Control Contable: Estos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; y deben diseñarse de tal manera que brinden la seguridad razonable de que las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración, que se registren debidamente, que el acceso a los activos sólo se permita de acuerdo con autorizaciones de la administración y que la existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.

Control Administrativo: Se relaciona con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y a la adhesión de las políticas escritas por la administración. Estos controles solo influyen indirectamente en los registros contables y tienen como objetivos básicos establecer un plan de organización, métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y adhesión a las políticas gerenciales.

El autor Meigs (1990, p.163), en su obra Principios de Auditoria, se hace referencia a tres objetivos principales en el estudio del control interno:

- Explicar el significado y la importancia del control interno.
- Delinear los pasos que se requiera para crear y mantener un fuerte control interno.
- Mostrar como proceden los auditores en su estudio y evaluación.

Asimismo, sostiene que control interno va más allá de las funciones de contabilidad financiera; su alcance es tan amplio como la propia y toca todas las actividades de la organización, incluye los métodos por medio de los cuales la alta administración delega autoridad y asigna responsabilidades para funciones tales como ventas, compras, contabilidad y producción. El control interno también incluye programas para preparar, verificar y distribuir a los diversos niveles de supervisión aquellos informes y análisis comunes que capacitan el ejercicio para mantener el control sobre la variedad de actividades y funciones que constituyen una gran empresa comercial.

El uso de las técnicas presupuestales, normas de producción, laboratorio de inspección, estudio de tiempo y movimiento y programa de entrenamiento al personal, incluye a ingenieros y muchos otros técnicos muy lejanos de las actividades contables y financieras; sin embargo, todos estos medios son parte del mecanismo que ahora se concibe como un control interno.

Evaluación del Control Interno

Para poder evaluar el control interno primero se hace una revisión general y pruebas para establecer el grado de confiabilidad, luego se toma como base lo anterior para poder hacer modificaciones en el programa de auditoria, tiene que existir una mayor información y pasos a seguir en áreas del control interno débil y se restringen las áreas de control que no estén en uso. Con los procedimientos anteriores el auditor está en plena capacidad para hacer un programa de auditoria completo que esté de acuerdo al compromiso. Las debilidades que se presenten se resumen en un papel de trabajo, a la que se aplican pruebas sustantivas adicionales y luego se determina la delimitación de los procedimientos de auditoria en áreas que tienen un control bastante alto.

Procedimiento de Control

Los procedimientos y políticas adicionales del ambiente de control interno y del sistema contable que establece la administración para proporcionar seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen un procedimiento de control. Según su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o delictivo, esto significa que los primeros son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones, y los segundos tienen la finalidad de descubrir errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivos. Son muy importantes porque ayudan a detectar cualquier irregularidad que se presente, ya sean en el momento de la falta o después de realizada la transacción.

Consideraciones Generales: Los factores específicos del ambiente de control, el sistema contable y los procedimientos de control de una entidad deben considerar los siguientes aspectos:

- Tamaño de la entidad
- Característica de la industria en la que opera
- Organización de la entidad
- Naturaleza del sistema de contabilidad y de las técnicas de control establecidas.
- Problemas Específicos de la entidad.
- Requisitos legales aplicables.

Actividades de control

Con referencia a Estupiñán (2006), las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para el cumplimiento diario de las actividades, expresadas en las políticas, sistema y procedimientos. Ejemplo

claro de ellas son la aprobación, la inspección, revisión de indicadores de rendimiento, la supervisión y entrenamientos adecuados.

Incluye actividades preventivas, defectivas y correctivas tales como: Aprobación y autorizaciones, reconciliaciones, segregación de funciones, salvaguardar activos, indicadores de desempeño, fianzas y seguros, entre otras. Las actividades de control son importantes no solo por el hecho de que en sí mismo implican la forma correcta de hacer las cosas, sino a que son el medio de asegurar en la mayor medida el logro de objetivos.

Por otro lado Perdomo, (2004) plantea que las actividades de control de la administración de alto nivel, deben considerar revisiones de reportes y de otra información referente a seguimientos de las iniciativas principales como el desarrollo de sistemas y al análisis de cifras reales contra las presupuestadas. Tomando en cuenta la revisión de reportes de actuación como productividad, flujos diarios de efectivo y la conformidad.

Es posible que las compañías se encuentren demasiado controladas hasta el punto en que las actividades de control impidan las operaciones sean eficientes necesarias para el sistema de control. Es por ello que al dividir las actividades de control según las responsabilidades entre varias personas esto podría disminuir, considerando que el número absoluto de las actividades de control o los participantes aseguran la calidad del sistema de control.

Sin embargo Pany y Whittington, (2005) plantea que “los controles de monitoreo del ciclo de compras incluye el establecimiento de un proceso formal para obtener retroalimentación de los proveedores, entre otras cosas sus quejas referente al pago” (p.78).

Es así que uno de los controles del ciclo de producción consiste en que los supervisores de producción observen la ejecución de varias actividades y funciones,

así como evaluaciones de la calidad del desempeño. Como se puede inferir las actividades de control son revisiones de reportes que realiza la gerencia y demás personal de la organización, para el cumplimiento diario de actividades tales como las iniciativas principales como el desarrollo de sistemas y el análisis de cifras reales contra las presupuestadas, a través de políticas, sistemas y procedimientos.

Métodos de Evaluación del Control Interno

De acuerdo a Estupiñán (2006), son los siguientes:

Método de Donación o Descripción Escrita del Control Interno: Consiste en una narración de los papeles de trabajo del sistema del control interno del cliente y de esta manera detectar las fallas existentes para luego hacer las recomendaciones tendentes para mejorarlas y corregirlas.

El Cuestionario del Control Interno: Es el método más generalizado en el cual el auditor formula una serie de preguntas cuyas respuestas indicaran las fortalezas y debilidades del control interno.

Cuadro de Flujo: Consiste en la elaboración de flujogramas relacionados con el sistema de control interno.

Inventario

En cualquier empresa debe mantenerse en existencia toda la mercancía que le garantice su funcionamiento con la debida calidad. El inventario pasa a ser una lista de los bienes que posee una empresa para comercializar con ella, ya sea para la venta o para la compra. O también para prestar sus servicios cuando su objetivo sea diferente de la compra y venta. Según Echeverria (1995):

Los inventarios representan los bienes que tiene la empresa para comercializar con ellos, en el enorme complejo del mundo competitivo de los negocios de hoy en día. De allí que los contadores luchan por convertir en soluciones que si bien no resultan perfectas al menos que sean las más uniformes posibles (p.99).

En relación con los inventarios como tal, es necesario tener a la mano la cantidad correcta de artículos y el tipo para el momento en que se requiera de su uso y con los costos correspondientes, esto es de gran importancia para cualquier tipo de inventario.

Silva (1993), expresa que en contabilidad, el termino inventario “son las existencias de bienes con propósitos específicos según la naturaleza de la empresa” (p.97). Los inventarios de manera genérica son un listado de bienes que posee la empresa u organización; el control de inventario juega un papel muy importante ya que esta forma parte de los activos que posee una empresa para cumplir con sus objetivos.

Según Aldana (2002), se consideran inventarios a:

Todas las materias primas, los materiales, suministros, productos totalmente elaborados, productos en proceso de elaboración, recursos renovables, recursos no renovables, semovientes y todos los bienes con que cuenta la empresa, los cuales se utilizan como base para procesos de transformación, adición, subdivisión, coproducción o acondicionamiento de otro producto; estos inventarios pueden venderse o arrendarse en el ciclo de la operación normal del negocio, en cumplimiento del objeto social (p. 108)

En este sentido, los inventarios también pueden estar conformados por la relación de servicios que una entidad presta, como es el caso de las entidades financieras, de los cuales se generan los ingresos operacionales principalmente.

Características del Inventario

Según Aldana (2002,) los inventarios tienen las siguientes características:

Generalmente con bienes corporales. También se puede hablar del rubro de inventarios en empresas de servicios y en este caso el inventario está constituido por el paquete de servicios que la compañía ofrece.

Destinados al cumplimiento del objeto social de los negocios o a la realización de la actividad económica para la cual fue creada la empresa. En otras palabras, el inventario se reconoce porque es el recurso que directamente genera el ingreso operacional.

Los inventarios forman parte importante del activo corriente, pues son el cuarto activo en liquidez después del efectivo, las inversiones y los deudores. 33

En economías inflacionarias se clasifica como partida no monetaria y sus cambios de valor económico se reconocen a través de la aplicación de ajustes integrales por inflación.

Los inventarios forman parte del capital de trabajo; un elemento importante de la solvencia que, unida con las políticas de ventas, afecta en un alto porcentaje la liquidez.

Es el recurso generador del estado de costos y producción.

Dependiendo de las características de los inventarios estos pueden ser susceptibles de valorizaciones y provisiones.

Clasificación de los Inventarios

Para Aldana, M. (2002) dentro del grupo de inventarios se identifican varias clases, de acuerdo con los diferentes tipos de organización: inventarios de productos en proceso, de productos terminados o de mercancías, de partes terminadas, de

materias primas, de materiales, de material de empaque y envase, de repuestos, de suministros, de mercancías en consignación, de muestras, de mercancías deterioradas y obsoletas, de mercancía en depósito y de mercancía en tránsito. Por distintas razones, no es muy común hallar los diferentes tipos de inventarios en todas las compañías, fundamentalmente porque la clasificación depende mucho de la estructura organizacional y de las necesidades particulares de identificar claramente cada uno.

Inventario de productos en Proceso: Este concepto aparece en las empresas de carácter industrial por la diferencia entre la operación del sistema de información contable, el interés y los procesos que tienen las áreas productivas de la compañía. Los productos que a la fecha de cierre o en el conteo de inventarios estén incompletos, se clasifican como inventarios en proceso.

Inventario de Productos Terminados o Inventario de Mercancías: Este inventario lo componen los bienes y servicios listos para ser consumidos, vendidos o distribuidos por el consumidor final. Los bienes bajo este tipo de inventarios no sufrirán transformaciones o adiciones en sus características. Este inventario se subdivide en: Fabricados por la empresa y no fabricados por la empresa.

Inventario de Partes Terminadas: Dentro de este inventario se clasifican los inventarios que corresponden a estructuras o elementos completos que la empresa puede distribuir en el mercado como un producto o que la empresa utiliza como elemento principal para la fabricación de otro bien con características muy diferentes.

Inventario de Materias Primas: El inventario de materias primas lo conforman todas aquellas sustancias o elementos esenciales en los procesos de producción, elementos base que pueden ser identificados y medidos con relativa facilidad y claridad en la elaboración de un producto y que, por tanto, representan un alto porcentaje de su valor final.

Inventario de Materiales: Está compuesto básicamente por elementos necesarios en el proceso de producción, productos sustitutos, materiales utilizados para la presentación del producto y que generalmente la medición de su función y aporte al producto final es imposible de determinar claramente o que, por el contrario, su medición y valuación es más costoso que el beneficio que presta.

Inventario de Material de empaque y Envases: Este tipo de inventario aparece cuando el empaque o el envase es vital para el producto y representa un alto porcentaje de su valor final. Generalmente, por razones de control y seguridad, se hace necesario un manejo especial.

Inventario de Repuestos: Este inventario lo constituyen los elementos necesarios para soportar el mantenimiento de máquinas y equipos, cuya participación es importante en el proceso productivo.

Inventario de Suministros: Forman parte de este tipo de inventario los elementos necesarios para realizar labores de mantenimiento en la producción, ventas y administración. Se genera usualmente en los departamentos de servicios de la organización y está compuesto por materiales de uso corriente, tanto en la administración y en las áreas comerciales, como en la producción.

Inventario de Mercancías en consignación: Son los bienes recibidos o dados a terceros, pero que la propiedad no ha sido transferida. Son las mercancías enviadas a otra empresa con el objeto de buscarles mercado, pero de propiedad de la empresa emisora mientras no sean vendidas, por las cuales las empresas que las comercializa o distribuyen reciben una comisión y se hace responsable ante el consignante.

Inventario de Muestras – mercancías a la vista: Esta clase de inventario está conformada por artículos terminados cuya venta se materializará una vez el cliente en potencia lo vea funcionar., los examine y compruebe su calidad de demostración.

Inventario de Mercancías en Depósito: Componen este grupo de inventarios las mercancías entregadas a un almacén de depósito para su custodia o por condiciones especiales de almacenamiento, por lo general se encuentran amparados por un certificado de depósito.

Inventario de Mercancías Deterioradas y Obsoletas: Son inventarios que por alguna razón no se hallan en óptimas condiciones y que la compañía no puede comercializar o utilizar en los procesos de producción, ya sea por el deterioro del tiempo, condiciones de almacenamiento, contaminación, la moda, el mercado. Sin embargo, representan un recurso del que puede disponer el ente.

Inventario de Mercancía en Tránsito: Esta clasificación de los inventarios se refiere a los bienes adquiridos por la empresa y sobre los cuales existe un derecho adquirido, pero que por alguna razón no se encuentran físicamente en sus bodegas, su almacén o están siendo trasladadas a las instalaciones.

Control Interno de Inventario

El control interno sobre los inventarios está relacionado con las actividades de compra, fabricación y ventas de productos. Un adecuado control interno exige que las mercancías (medicamentos) sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, usadas y contadas físicamente para asegurar en todo momento la corrección y el resguardo de los inventarios para su adecuada valuación así como verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos de manera que se pueda tener un mejor control sobre los mismos.

El Control Interno de Inventarios según Catacora (1996), debe estar enfocado a cubrir varios aspectos, sin embargo el más importante es el de salvaguardar su valor como activo; algunos que pueden aplicar son:

- Solo deben entregarse o recibirse inventarios con base en autorizaciones enmarcados por funcionarios autorizados y que garanticen su resguardo.

- Las entregas de inventarios se deben efectuar con base en documentos prenumerados.
- Deben existir en este proceso registros de inventarios continuos en aquellos casos que sea costo/ beneficio.
- Todas las transacciones de inventarios deben ser hechas tomando y midiendo las cantidades entregadas o recibidas.

Se recopilan varios tipos de información que proviene del medio donde se desenvuelve el sistema, la información es procesada y convertida en los datos de los cuales son pronóstico de la demanda siendo luego suministradas las reglas de decisión que involucran las respuestas a cuanto y cuando va a ordenar, siendo la política de inventario que el sistema requiere.

Por otro lado, para obtener un mejor control en la mercancía se toman en cuenta las siguientes funciones:

- Establecer el stock máximo y mínimo de toda la existencia de mercancía.
- Creación de políticas que han de seguir los empleados para la compra y manejo de los inventarios.
- La creación de un modelo que abarque las funciones y actividades relativas a la compra y manejo de la mercancía en la organización.
- Preparar los pedidos con anticipación para obtener la mercancía adecuada.
- Distribuir la mercancía en forma organizada dentro del almacén con el propósito de agilizar los procesos de entradas y salidas de las mismas.
- Asegurarse que estén todas las mercancías que se necesitan en la organización para su distribución y venta.

Para Weston y Barighan (1988), "un Control de Inventario incluye métodos que van desde lo muy sencillo hasta lo más complejo dependiendo del tamaño y la naturaleza de la empresa" (p.298). Esto quiere decir que deben abarcar varios factores.

Debido a la gran importancia que representan los inventarios en una empresa, deben aplicarse una serie de procedimientos que garanticen la salvaguarda de los mismos. Estos métodos deben ser aplicados en todas las empresas ajustándose al tamaño, características y a su situación en particular, el control de inventario es de vital aplicación para que se puedan tener cifras razonables y que estas coincidan con lo que se tiene registrado en libros y lo que se encuentra físicamente en los almacenes.

Importancia del Control de Inventario

De acuerdo a Everett (1993), desde el punto de vista de cualquier Organización los inventarios representan una inversión, ya que se requiere de capital para su adquisición y es con ello que la empresa va a realizar sus actividades: por esta razón es de vital importancia para todo tipo de empresa poseer una adecuada administración y control de inventario.

El control interno de inventario debe verificar que el inventario: (a) Existe. (b) Es propiedad de la Empresa. (c) Es vendible o Usable. (d) Esta adecuadamente registrado. (e) El inventario en trámite está registrado adecuadamente. (f) Está valuado por los Principios de Contabilidad de Captación General.

Métodos de Valuación y Control del Inventario

Los métodos básicos de valuación del inventario más conocidos son:

P.E.P.S. Primero que Entra, Primero que Sale, conocido también como F.I.F.O. (First In, First Out): Se basa en el supuesto de que las primeras adquisiciones deben ser las primeras en salir, es decir, desde el punto de vista contable, los registros por ventas o cualquier salida de unidades físicas, deben realizarse por las unidades y sus respectivos valores de costos, que presenten los lotes registrados en primer término, continuando con la secuencia cronológica de las adquisiciones.

U.E.P.S. Ultimo que Entra Primero que Sale, conocido también como L.I.F.O. (Last In First Out): Se basa en el supuesto de que las últimas adquisiciones deben ser las primeras en salir, es decir, desde el punto de vista contable, los registros por ventas, o cualquier salida física de unidades, deben realizarse por los costos de los lotes registrados en último término, continuando en sentido contrario a la secuencia cronológica de adquisiciones.

Promedio: Este método de valuación, de poco uso, se calcula sumando los precios unitarios de cada compra en un período determinado, por ejemplo un mes, y dividiéndolo entre el número de adquisiciones.

Métodos para la Valoración de Inventarios

Las empresas deben valorar sus mercancías, para así valorar sus inventarios, calcular el costo, determinar el nivel de utilidad y fijar la producción con su respectivo nivel de ventas. Actualmente se utilizan los siguientes métodos para valorar los inventarios:

1. Valoración por identificación específica: En las empresas cuyo inventario consta de mercancías iguales, pero cada una de ellas se distingue de los demás por sus características individuales de número, marca o referencia y un costo determinado, los automóviles son un claro ejemplo de este tipo de valoración, ya que estos aunque aparentemente sean idénticos, se diferencian por su color, número de motor, serie, modelo, etc.
2. Valoración a Costo Estándar: Es un patrón de medida que nos indica cuanto debería costar la elaboración de un producto o la prestación de un servicio si se dan ciertas condiciones.
3. Valoración a precio de costo: Valorar el inventario a precio de costo significa que la empresa relaciona las mercancías al precio de adquisición.

Perfil de la Empresa

Empresa: J Calza, C.A.

R.I.F: J 3-1193219-4

Dirección: Calle Páez entre Constitución y Urdaneta Casco Central. Valencia Edo. Carabobo.

Descripción de la empresa:

J Calza, C.A., es una empresa comercializadora de calzado preocupada por garantizar la calidad de los productos ofertados en cuanto a zapatos se refiere, brindando al mercado gran variedad de calzados para damas, caballeros, niñas, niños y bebes con la mejor relación precio-calidad del mercado. Cuya meta es y seguirá siendo la misma desde sus inicios: ofrecer calzados de moda y confort, adaptándose a un mercado tan exigente como el venezolano.

Misión

Somos una empresa líder en el mercado, orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad en productos y servicios de venta, brindándole a nuestros clientes las mejores opciones de compra, contando con los establecimientos que poseen el mejor ambiente comodidad y seguridad, obteniendo de esta manera su confianza y lealtad.

Visión

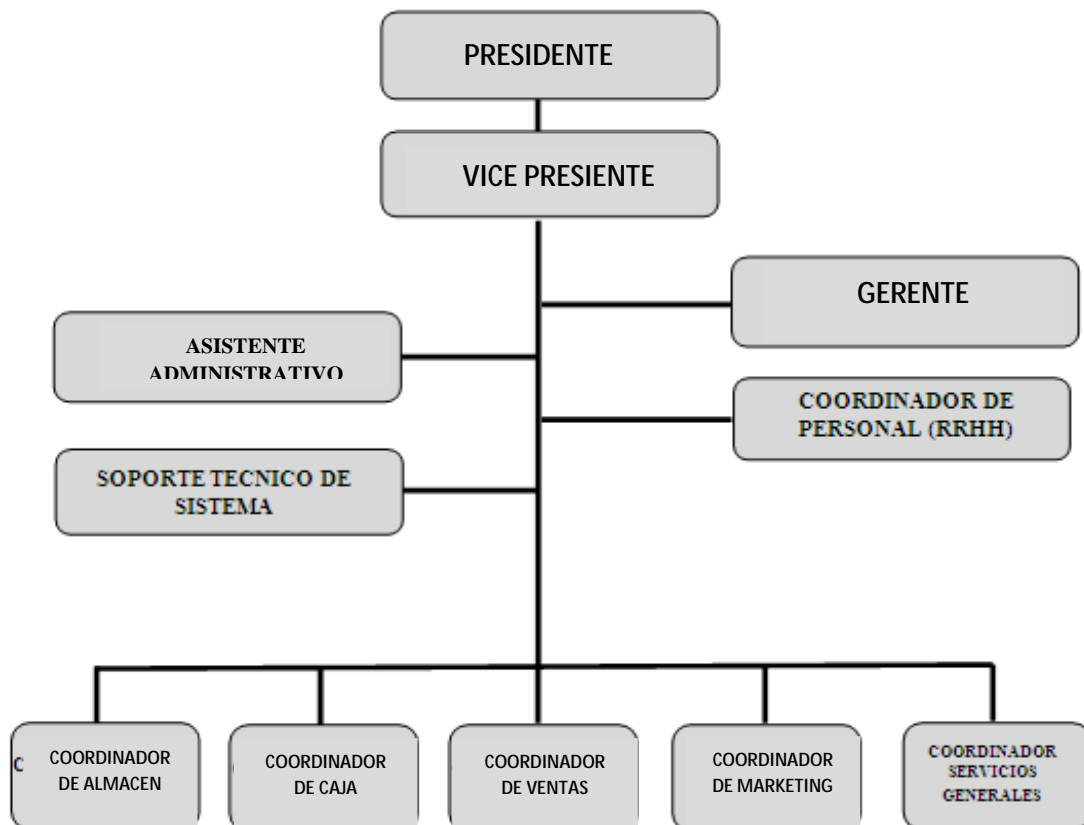
Creamos un sector de calzado que está de moda, en el cual los buenos sentimientos son de mayor importancia; aquí la independencia y el sentido del estilo están fuertemente promocionados.

Valores

- Respeto, honestidad y ética.
- Responsabilidad social para con sus trabajadores.
- Pro actividad hacia el cambio.
- Empoderamiento.
- Identificación del trabajo con la empresa.
- Innovación.
- Flexibilidad.
- Pasión por el crecimiento.
- Transparencia.

Estructura Organizacional

La empresa J Calza, C.A., cuenta con la siguiente estructura organizativa:



Dicha estructura organizativa considera lo siguiente:

Presidente: Francisco Di Santo

Vicepresidente: Damiana Guerra

Gerente: Carlos Ruiz

Asistente Administrativo: Michele Di Santo

Coordinadora de Personal (RRHH): Damiana Di Santo

Coordinador de Almacén: Manuel Malpica

Coordinador de Marketing: Anabella Yopez

Coordinador de Ventas: Ana Lattanzio

Coordinadora de Caja: Daniela González

Coordinadora de Servicios Generales: Claudia Vega

Soporte Técnico de Sistema: Freddy Carvallo

2.3 Bases Legales

Según Balestrini (2006), las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto de investigación. En este sentido, en esta sección de la investigación se encuentran plasmados las leyes y reglamentos que sustentan el mismo o que se encuentran relacionados. La normativa nacional e internacional referente al control interno y de forma concreta de los inventarios, concierne de manera directa esta investigación, puesto que dependiendo de su cumplimiento, se garantizará o no la confiabilidad del control en cuanto a los objetivos que persigue, sin embargo, la Administración Privada en Venezuela no

tiene ninguna ley que regule las normas de control interno, ello contribuye en gran medida a que las empresas realicen sus actividades lo mejor posible.

No obstante para efectos de esta investigación, se tendrá como sustento el artículo 35 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal dispone que:

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

Asimismo, se tendrá el informe COSO (*Committe Of Sponsoring Organizations*), publicado en los Estados Unidos en 1992 bajo la redacción de *Coopers & Lybrand*, y el cual surge por los resultados del trabajo de la *Treadway Comisión, National Commssion On Fraudulent Financial Reporting*; ya que éste brinda el enfoque de una estructura común para comprender el control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos y asegurar la elaboración de informes financieros confiables.

Así mismo tiene su sustentación legal en los Boletines de Auditoría: El Boletín 3050 emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, dentro de sus generalidades nos explica que el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que “el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría” (s/p).

De igual forma se considerará como sustento normativo y legal, lo establecido por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela en cuanto a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (DPC – 0), por Supletoriedad la Norma Internacional N° 2 (NIC2), Boletín C4 y la Declaración de Normas de Auditoría Nro. 17, respecto a las Normativas de Inventario.

2.4 Definición de Términos Básicos

Activo: Conjunto de bienes propiedad de una empresa, independientemente de que se encuentren o no en poder efectivo de ella, los activos pueden ser tangibles o intangibles.

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

Control: Comparación de los hechos reales con los estándares preestablecidos y la posterior adopción de acciones correctivas, cuando se presentan desviaciones inaceptables.

Control de inventario: Consiste en llevar una dirección continua de las operaciones, que mantengan un nivel óptimo de existencia de los almacenes.

Control Interno: Comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados, que se hallan adoptados dentro de un negocio para salvaguardar sus activos, comprobar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las estrategias y políticas por la gerencia.

Departamento: Área que se formaliza después de un proceso de delegación, donde se indican funciones homogéneas.

Existencia de Seguridad: Inventario de mercancía para protegerse y controlar las variaciones de las demandas de los productos y tiempo de espera.

División del Trabajo: Distribución eficiente de actividades entre individuos y unidades de organización. Es una especialización ocupacional.

Eficiencia: Logro de los objetivos mediante la elección de la alternativa con mayor rendimiento neto.

Estado Contable: Herramienta para suministrar a terceros, ajenos a la empresa, información sobre el patrimonio de ella y su evolución así como su situación financiera.

Fiabilidad: Grado de confianza que merecen unos documentos, apuntes, cuentas o data en general.

Inventario: Lista o relación ordenada y valorada de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona, comunidad o empresa.

Objetivo: Hacia donde se dirige la empresa, los cuales deben ser verificables. Es el primer avance hacia la acción, pues implica un compromiso de recursos

Obsolescencia: Depreciación de un activo o equipo industrial a causa de un progreso técnico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Los estudios de investigación requieren necesariamente tener un soporte metodológico que respalde su diseño y ejecución, al respecto Balestrini (2006), sostiene que el marco metodológico “constituye la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p.56). Desde esta perspectiva, se plantea un conjunto de operaciones técnicas que facilitan la obtención de los resultados dentro del proceso de investigación realizado, por lo que a continuación se señala la naturaleza, tipo de investigación, diseño, población y muestra, procedimiento metodológico, técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y técnica de análisis de los datos recolectados en el estudio en desarrollo.

3.1 Naturaleza de la Investigación

Con respecto a la naturaleza ésta fue cuantitativa, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), ofrece la posibilidad de “generalizar los resultados, no obstante se trata de alcanzar los objetivos de la investigación para obtener conclusiones acerca de una realidad estudiada, sobre la base que proporcionan los datos” (p.98). Este enfoque permite utilizar la lógica por razonamiento deductivo comenzando con la teoría, sobre la cual se utilizaron números y estadísticas para garantizar la máxima objetividad y rigurosidad científica en el presente estudio.

3.2 Tipo de Investigación

Se considera una investigación de tipo descriptiva debido a que tal como señala Hernández, Fernández y Batista (2010), “permite exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, permitiendo mostrar que características presenta” (p.101). Por lo que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, en este caso se pretende describir la situación en torno a los lineamientos de control interno en cuanto al manejo del inventario de mercancía en la empresa J Calza C.A., con base a lo cual se diseñará una propuesta viable para erradicar las problemáticas observadas en el área referida.

Asimismo, el estudio se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, debido a que se presenta una propuesta como alternativa de solución ante la problemática abordada. Esta modalidad es definida por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011) como:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p. 21).

De esta manera, basados en los resultados obtenidos con la aplicación de encuesta a la muestra seleccionada, se presentó como propuesta como solución viable al problema abordado en el presente estudio.

3.3 Diseño de la Investigación

El presente estudio se ubica en un diseño de campo no experimental dado que no se modifica en ningún momento las características de la situación encontrada, al respecto Palella y Martins (2006), manifiestan que este tipo de estudio “se realiza sin manipular deliberadamente ninguna variable (...) se observan los hechos tal y como

se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos” (p.96). Por otra parte, el diseño de investigación que se utilizó es de campo, dado que esto permitirá recoger los datos a partir de la realidad, así mismo tal como Acuña (2007), reseña en relación al caso que nos ocupa “en concordancia al proyecto factible, los diseños de investigación siempre serán de campo” (p.132).

3.4 Procedimiento Metodológico

En este orden de ideas es importante señalar, que el presente estudio se desarrollará en tres fases: diagnóstico, factibilidad, y diseño de la propuesta.

Fase 1. Diagnóstico de la situación del Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A. Según Orozco, Labrador y Palencia, (2002) “El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo” (p.186). En esta fase se procedió a recolectar la información directamente de la realidad relacionados con la temática de estudio, a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario a la muestra seleccionada para el estudio, lo que permitió detectar las necesidades reales en el contexto de los lineamientos de control interno en cuanto al manejo del inventario de mercancía en la empresa J Calza C.A.

Poblacion

En referencia a esto, Acuña (2007), plantea que la población “puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.137). En el caso de la investigación en presentada la población estuvo conformada por los empleados de la empresa J Calza C.A., la cual está constituida por 30 personas.

Muestra

Acuña (2007) sostiene que “la significancia de la muestra viene dada en la medida en que su tamaño es directamente proporcional al tamaño de la población y la representatividad es la cualidad de la muestra de contener las mismas características que tiene la población” (p.138). Además, la muestra según Sánchez (2006) “es un subconjunto de la población, que reúne las mismas características de ésta” (p.32). En este sentido, la muestra estuvo representada por el total de elementos de la población, por lo tanto fue una muestra censal.

Fase 2. Determinación de la factibilidad de un diseño de Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A. A través de los resultados arrojados en la fase de diagnóstico, se determinó en esta fase, la elaboración de una solución viable o tangible formulada como propuesta, determinando las alternativas de ejecución de la misma así como su viabilidad, la cual justifica las razones para abordar las necesidades detectadas en la población objetos del estudio. De acuerdo con lo establecido por Gómez (2000), la factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios. Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procedió a la elaboración de la propuesta.

Fase 3. Diseño de Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A. Luego de conocer las necesidades en el área de estudio y revisar las bases teóricas se procedió a plantear la propuesta la cual en este caso está referida al establecimiento de lineamientos de control interno para el manejo adecuado del inventario de mercancía en la empresa J Calza C.A.

3.5 Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos

Las técnicas usadas para el desarrollo de la investigación, se refieren a los procedimientos o esquemas seguidos para lograr determinado fin; el cual en el caso de este estudio es lograr los objetivos trazados. Según Balestrini (2006), “en el marco metodológico de una investigación se debe indicar aquellas técnicas que permitan la recolección de datos, bien sea la observación humana o mecánica para el análisis de la conducta o cualquier hecho social u otro tipo de técnica como la encuesta o entrevista” (p.89). En el caso que nos ocupa la técnica a utilizar fue la encuesta que según Acuña (2007), “requiere de una preparación previa de los indicadores que permitirá recoger la información necesaria respecto a los objetivos trazados” (p.57). Es importante señalar, que esta técnica estuvo dirigida hacia el personal de la empresa en estudio y pretendió recolectar información pertinente de acuerdo a la temática abordada. Asimismo, mediante esta técnica se interroga a las personas, representando fuentes primarias, debido a que los datos son reunidos y utilizados por el investigador a partir del contacto directo con la realidad objeto de estudio.

En este orden de ideas, se empleó como instrumento el cuestionario, el cual es definido por Acuña (2007), como:

Un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado (p.155).

Cabe mencionar que se utilizó como instrumento el cuestionario puesto que permite evaluar y precisar el comportamiento de las variables de estudio, y para la elaboración del mismo se tomó como punto de inicio el cuadro de operacionalización de las variables. El mismo fue construido por ítems en escala dicotómicos, con alternativas de respuesta Sí y No.

3.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez según Acuña (2007) es definida como “la medida en la cual los ítems corresponden a los objetivos que se persiguen en la investigación y reflejan la situación planteada” (p.157) La validez del instrumento en este caso estuvo determinada por un juicio de expertos, para ello, se seleccionaron tres (3) expertos desde el punto de vista de contenido y metodológico, quienes evaluaron el instrumento considerando los siguientes puntos: número, congruencia, claridad y pertinencia de los ítems, además de los aspectos relacionados con su presentación, redacción y estilo a fin de determinar si los ítems formulados miden los objetivos de la investigación.

El procedimiento utilizado para llevar a cabo esta técnica, consistió en entregar el instrumento diseñado a los expertos anexándole lo siguiente: carta dirigida a los expertos, objetivos de la investigación, cuadro de operacionalización, instrumento y hoja de validación del instrumento. Asimismo, se analizó el instrumento con el fin de hacer las modificaciones pertinentes según las observaciones realizadas por los expertos, efectuando las correcciones sugeridas, para luego realizar el estudio de la confiabilidad del mismo.

En lo que corresponde a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que: “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1” (207). Es importante señalar, que el coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Para la presente investigación la confiabilidad del instrumento de medición se determinó mediante el método estadístico método Kuder Richardson, cuya fórmula es la siguiente:

$$r_{tt} = \frac{k}{k - 1} * \frac{S_t^2 - \bar{a} p.q}{S_t^2}$$

Dónde:

K = número de ítems del instrumento

p = porcentaje de personas que responden correctamente cada ítem

q = porcentaje de personas incorrectamente cada ítem

St² = Varianza total del instrumento

El resultado de dicho análisis estadístico fue de **0,88**, lo que significa que es altamente confiable en instrumento diseñado.

3.7 Técnicas para el Análisis de Datos

Según Balestrini (2006), las técnicas de análisis de datos “permiten recontar y resumir los datos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de los procedimientos estadísticos” (p.90). Luego de recopilados los datos que se obtuvieron a través de las técnicas de recolección, es necesario analizarlos de una forma clara para así poder determinar cuáles son los requerimientos y necesidades, de esta forma se puede recopilar la información necesaria que más adelante podrá satisfacer los requerimientos de la institución educativa. Este análisis es de mucha importancia para determinar numéricamente y determinar los resultados que se obtienen a través de los instrumentos aplicados previamente. En el caso que compete el análisis de los datos se hizo a través de estadística descriptiva. Para la presentación y análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta se utilizaron tablas de distribución de frecuencias donde se anotarán las frecuencias absolutas (fi) y relativas (hi %), además de diagramas de barras para visualizar de manera más clara los resultados, y posteriormente se presentaron los análisis cuantitativos de cada uno de los aspectos evaluados en la muestra de personas que fueron encuestados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la empresa J Calza, C.A., destinada a diagnosticar la situación del control interno para el manejo adecuado de inventarios de mercancía de la empresa, con el fin de conocer cómo se maneja este proceso y los correctivos que mediante este estudio se aplicarían para lograr un mejor funcionamiento dentro de esta organización. Continuando con lo anteriormente dicho, Balestrini (2006), sostiene lo siguiente:

El análisis e interpretación de los resultados es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización (p.255).

Después de haber recolectado la información detallada en el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores, los datos se tabularon y se analizaron, obteniendo los resultados que los encuestados proporcionaron al grupo investigador acerca de las funciones que se realizan. A continuación se presenta dicha información para dar base a los objetivos planteados en este trabajo, cuyos resultados serán representadas en tablas de frecuencia simples y diagramas circulares, de esta manera, poder obtener las proporciones de los resultados, que se muestran de acuerdo al objetivo de investigación. En adelante se muestra las tablas de frecuencia, con los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario dicotómico, y el diagrama circular que presenta una mayor comprensión de los mismos, los cuales fueron analizados posteriormente señalando el número de ítems y mostrando el análisis de lo obtenido.

Ítem 1 *¿Se mantiene registros de inventarios que detallen las cantidades, ubicación, mínimo, máximo, costo unitario y el valor total en bolívares?*

Tabla 1: Registro de Inventarios

Alternativa	Fi	%
Sí	0	0
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 1. *Ítem 1 ¿Se mantiene registros de inventarios que detallen las cantidades, ubicación, mínimo, máximo, costo unitario y el valor total en bolívares?*

De acuerdo a los resultados del ítem 1 el 100% de los encuestados opinan que no se mantienen registros de inventarios detallados, esto quiere decir que no existe un registro contable donde se refleje en detalle las especificaciones del producto. Esto perjudica a la empresa, ya que no se puede verificar en el sistema el stock disponible para realizar compras necesarias para mantener equilibrado el nivel de inventario y así satisfacer los pedidos que realizan los clientes.

Ítem 2. ¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?

Tabla 2: Acondicionamiento Físico



Alternativa	Fi	%
Sí	11	36,67
No	19	63,33
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)

Gráfico 2. Ítem 2. ¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?

El 63 % de los trabajadores considera que no existe un acondicionamiento físico adecuado del almacén, mientras que un 37% considera que si existe. Es importante resaltar que para la realización de actividades de calidad se necesita un ambiente adecuado donde el personal se desenvuelva en el área sin inconvenientes, se agilice el proceso de ubicación y entrega de pedidos al cliente, por lo que es conveniente que la mercancía tenga un resguardo apropiado y así evitar el deterioro, pérdidas por daños o hurto de los productos

Ítem 3. ¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallen las existencias al cierre de cada periodo?

Tabla 3: Registros que Permitan Reportes Auxiliares

Alternativa	Fi	%
Sí	19	63,33
No	11	36,67
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 3. ¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallen las existencias al cierre de cada periodo?

Es importante destacar el resultado obtenido en este ítem, pues aunque la mayoría de los encuestados afirmaron que existe un sistema de registro que genera un auxiliar de inventario, se debe indicar que si existen operaciones que son omitidas o mal registradas pueden verse afectados los saldos totales del mayor auxiliar.

Ítem 4. ¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con las cantidades despachadas?

Tabla 4: Comparación entre Cantidades Facturadas con las Despachadas

Alternativa	Fi	%
Sí	10	33,33
No	20	66,67
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 4. ¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con las cantidades despachadas?

De acuerdo a los encuestados un 67% sostiene que no se comparan los totales de las cantidades facturadas con las cantidades despachadas. Se observa que una parte considerable del personal, no 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.

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

Tabla 5: Movimientos de Existencia

Alternativa	Fi	%
Sí	10	33,33
No	20	66,67
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



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

Un 67% de los trabajadores manifestó que no existe siempre evidencia firmada de la persona que recibe y entrega mercancía, mientras que un 33% considera que sí existe. En virtud al resultado de este ítem, se destaca que esta medida no es aplicada por la persona que despacha la mercancía, así mismo el trabajador que recibe los pedidos no firma los documentos correspondientes, es decir no queda evidencia de cual persona realizó determinada actividad, para que al momento de surgir un eventual suceso pueda comunicarse con la persona indicada.

Ítem 6. ¿Se preparan facturas con varias copias en el momento en que se recibe el pedido de mercancía?

Tabla 6: Facturación

Alternativa	Fi	%
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 6. ¿Se preparan facturas con varias copias en el momento en que se recibe el pedido de mercancía?

La totalidad de los encuestados reconocen que no se emite la cantidad de copias adecuadas para el proceso de venta de mercancía, ya que de dicho documento se genera una sola copia, donde la original es entregada al cliente y la copia es enviada al departamento de contabilidad, dejando sin un soporte de la misma al personal encargado del almacén para realizar el proceso de verificación de la mercancía que se entrega al cliente.

Ítem 7. ¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?

Tabla 7: Registro de Periodo de la Mercancía

Alternativa	Fi	%
Sí	6	20,00
No	24	80,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 7. ¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?

Un 80% de los encuestados expresó que no son registradas en el periodo correspondiente la compra de mercancía, mientras que un 20% sostuvo que sí. En este ítem se pudo conocer que el registro por la mercancía adquirida no se realiza en el momento en que ocurre la operación, pudiendo ocasionar errores u omisiones que afecten los estados financieros.

Ítem 8. ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancías obsoletas o de poco movimiento?

Tabla 8: Inventario de Mercancía Obsoleta

Alternativa	Fi	%
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 8. ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancías obsoletas o de poco movimiento?

Según los resultados arrojados el 100% de los trabajadores considera que no existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios la mercancía obsoleta. En función a la respuesta ofrecida por el personal encuestado, se determinó que no se realiza este procedimiento, lo cual ocasiona que existan en el depósito mercancías obsoletas que ocupa espacio, generando costos por almacenamiento impidiendo la fluidez de labores de los trabajadores.

Ítem 9. ¿Los almacenistas son los únicos responsables de todas las existencias de mercancía?

Tabla 9: Almacén de Mercancía

Alternativa	Fi	%
Sí	30	100,00
No	0	0,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 9. ¿Los almacenistas son los únicos responsables de todas las existencias de mercancía?

De acuerdo a lo obtenido por el instrumento aplicado la responsabilidad sobre el cuidado de la mercancía recae netamente en los trabajadores del área. Esto genera cierto grado de seguridad, pero es recomendable que la gerencia realice un seguimiento para corregir y prevenir las irregularidades que se originan en el ciclo normal de las operaciones. De igual manera, el departamento de contabilidad debe garantizar el resguardo de estos activos, para proporcionar información financiera confiable.

Ítem 10. ¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?

Tabla 10: Toma Física de Inventario

Alternativa	Fi	%
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 10. ¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?

La toma física de inventario de mercancía no es supervisado por el jefe del departamento de contabilidad que valide la información obtenida en el proceso. La inspección por parte de esta persona otorga a los resultados seguridad razonable sobre las cifras obtenidas, en la cual la gerencia puede basarse para tomar decisiones. Además con su presencia se puede detectar riesgos, o de lo contrario implementar controles para contrarrestarlos.

Ítem 11. ¿Usted se siente involucrado en el control de mercancía, y es concientizado con charlas sobre el control de los mismos?

Tabla 11: Control de Mercancía

Alternativa	Fi	%
Sí	6	20,00
No	24	80,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 11. ¿Usted se siente involucrado en el control de mercancía, y es concientizado con charlas sobre el control de los mismos?

Según la encuesta el 80 % de los trabajadores no se siente involucrado en el control de mercancía ni es concientizado con charlas sobre ello, mientras que un 20 % opinó lo contrario. Estos resultados reflejan que los trabajadores no son concientizados a través de capacitaciones o cursos que amplíen sus conocimientos respecto a cómo se deben realizar los procesos en el área, por lo tanto no obtienen la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones en cuanto a control de mercancía se refiere.

Ítem 12. ¿Mantiene la empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que mantienen en el stock?

Tabla 12: Sistemas de Identificación

Alternativa	Fi	%
Sí	7	23,33
No	23	76,67
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 12. ¿Mantiene la empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que mantienen en el stock?

Un 77% de los trabajadores manifestó que la empresa no mantiene un adecuado sistema de identificación de la mercancía, mientras que un 23% sostiene que sí. De este ítem se obtuvo que la mayoría de los productos encontrados en el almacén no poseen ningún tipo de identificación, dificultando los procesos de búsqueda de mercancía a los trabajadores, retrasando los pedidos, es decir, afectando el ciclo de las operaciones en cuanto al control de inventario de mercancía.

Ítem 13. ¿Las facturas utilizadas en el proceso de ventas de la mercancía son enumeradas consecutivamente?

Tabla 13: Proceso de Venta de Mercancía

Alternativa	Fi	%
Sí	30	100,00
No	0	0,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 13. ¿Las facturas utilizadas en el proceso de ventas de la mercancía son enumeradas consecutivamente?

Mediante este ítem se pudo conocer que las facturas utilizadas para llevar a cabo el proceso de venta, poseen una numeración consecutiva que impide la doble documentación, cumpliendo así con lo establecido por reglamentos vigentes del SENIAT y cumpliendo con las disposiciones de la providencia N°0071 que establece los requisitos que debe poseer una factura.

Ítem 14 .¿Al momento de comprar mercancía, se compara las cantidades recibidas, con la factura enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra?

Tabla 14: Compra de Mercancía

Alternativa	Fi	%
Sí	6	20,00
No	24	80,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 14 .¿Al momento de comprar mercancía, se compara las cantidades recibidas, con la factura enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra?

De acuerdo a los resultados obtenidos un 80% de los encuestados considera que al comprar la mercancía no se realizan los controles adecuados, mientras que un 20 % considera que sí. Esto quiere decir que los trabajadores en escasas ocasiones verifican las especificaciones de la mercancía que reciben con la orden de compra y la factura emitida por el proveedor. Esto puede dar origen a que se reciban inventarios incompletos o dañados.

Ítem 15. ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?

Tabla 15: Lineamientos en el Área de Inventario

<i>Alternativa</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 15. ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?

Los resultados obtenidos reflejan la ausencia de lineamientos por parte de la entidad que describan en qué forma se deben ejecutar las actividades a desarrollarse en el proceso de flujo de inventario de mercancía.

Ítem 16. *¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?*

Tabla 16: Lineamientos en el Área de Inventario

<i>Alternativa</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 16. *¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?*

La totalidad de los encuestados mencionaron no cumplir con lineamientos de desarrollo de actividades, en el área de inventario, debido a que tales guías no existen en la entidad, ocasionando fallas en el flujo de mercancía de esta organización.

Ítem 17. ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios de las existencias de los productos son los más óptimos?

Tabla 17: Control de Inventario

<i>Alternativa</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 17. ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios de las existencias de los productos son los más óptimos?

Se evidencia que los procedimientos establecidos por la empresa no cumplen con los niveles de eficiencia esperados, estos no proporcionan la suficiente confiabilidad para el alcance los objetivos, además no se lleva a cabo la supervisión sobre los métodos desarrollados haciendo aún más ineficiente estos controles

Ítem 18. ¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?

Tabla 18: Proceso de Inventario

<i>Alternativa</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
Sí	0	0,00
No	30	100,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 18. ¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?

Por medio de las respuestas obtenidas, se observa que los riesgos inherentes al proceso de inventario no son evaluados y controlados a tiempo, debido a que no se realizan seguimientos continuos de los procesos y por tanto no se aplican las correcciones pertinentes.

Ítem 19. ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?

Tabla 19: Funciones dentro del Almacén

<i>Alternativa</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
Sí	12	40,00
No	18	60,00
Total	30	100,00

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



Gráfico 19. ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?

El 60% de los encuestados considera que no existe una adecuada segregación de funciones dentro del almacén de mercancía. Mientras que un 40% sostiene que sí. Los resultados obtenidos, indican que no existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén, es decir, no está descrita la manera en que se debe realizar cada tarea, en cuanto a quién empaca o quién debe asegurarse de despachar las cantidades correctas o su autorización.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.

5.1 Descripción de la propuesta

Actualmente, J Calza C.A., posee procedimientos poco efectivos en el área de inventarios. En el estudio se evidenció que el personal no está debidamente capacitado sobre las funciones del sistema de administración de inventario de mercancía, haciendo ineficiente el manejo de información actualizada sobre diferentes operaciones que afectan el inventario. Adicionalmente, el sistema que actualmente maneja la empresa no contempla informar de manera automática los niveles máximos o mínimos de existencias para determinar con exactitud cuándo se debe realizar pedidos a los proveedores.

Como consecuencia de esto, el encargado realiza compras que exceden la cantidad de productos necesarios, excediendo la capacidad de almacenamiento de mercancías, lo que origina una mala distribución de los productos (zapatos) en el almacén, dificultando la ubicación de los mismos, obstaculizando el acceso al lugar, y por ende, retrasando el proceso de despacho. También, algunos productos no poseen identificación, lo cual representa una debilidad en esta área.

Otra de las deficiencias encontradas es que al momento de la recepción de mercancías, no se compara los productos y cantidades recibidas con la orden de compra respectiva y la factura emitida por el proveedor, ni tampoco se realiza una inspección la misma, pudiendo haber diferencias en productos y cantidades recibidas

o daños que no sean detectados a tiempo. Los registros de las compras no se realizan en el momento en que ocurre la recepción de la mercancía, lo que pudiera ocasionar errores u omisiones en la contabilidad, y que en consecuencia, se reflejarían en la información financiera de la entidad, así como también que el inventario a nivel de sistema no refleje las cantidades que realmente existen o están disponibles en el almacén. El proceso de compra y venta de mercancía es débil, ya que no cuentan con documentos suficientes que soporten las transacciones realizadas, una persona es quien solicita y aprueba la adquisición de mercancía, además es encargado del departamento de ventas realizando múltiples actividades, por ende más expuesto a cometer errores.

Es importante mencionar, que esta propuesta intenta solventar los problemas y disminuir los riesgos en base a las debilidades identificadas a través de la investigación. Se debe considerar que la efectividad de estos lineamientos depende de la capacidad que tenga la empresa de implementarlos con previo adiestramiento a los trabajadores involucrados, aunado a la supervisión de las medidas establecidas para la consecución de los objetivos.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 General de la Propuesta

Por medio de la investigación realizada se espera proponer lineamientos que puedan ayudar a mejorar y optimizar el manejo del inventario de mercancía de la Empresa J Calza, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Ü Facilitar los procesos actuales de la empresa.
- Ü Optimizar las labores del área de inventario de mercancía la empresa.

Ü Simplificar los procedimientos y operaciones ejecutados por los empleados.

Ü Aumentar la fiabilidad en los datos existentes en físico y en sistema.

5.3 Factibilidad de la Propuesta

Se considera un proyecto factible por su fácil y viable aplicación, además de su contribución a optimizar el control interno para el manejo de inventario de mercancía, ya que garantiza rentabilidad y mejora de dicha área de la empresa J Calza, C.A.

5.3.1 Factibilidad Técnica: Es factible técnicamente puesto que la empresa cuenta con el personal para el desarrollo de la propuesta en cuanto a los lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventario de mercancía de la empresa J Calza, C.A. Dicha organización cuenta con un asistente administrativo y un coordinador de almacén.

5.3.2 Factibilidad Operativa: Esta permitió determinar el grado de complejidad contenido en la propuesta, es decir, si es fácil de aplicar, en cuanto tiempo y espacio para ser llevada a cabo. En este sentido, la aplicación de los lineamientos propuestos para la optimización de los controles internos en cuanto al manejo de inventario de mercancía resulta factible, puesto que la empresa cuenta con los elementos necesarios para su ejecución, además de la disposición para alcanzar las metas institucionales con ayuda del presente diseño.

5.3.3 Factibilidad Económica: la empresa J Calza, C.A., cuenta con la capacidad para la inversión y los costos que estén enmarcados en la aplicación de la presente propuesta, ya que de esta manera se posicionará mejor en el mercado y logrará beneficiarse empresarialmente además de elevar la calidad del control interno que se lleva a cabo en la organización.

5.4 Lineamientos de control interno para los procesos contables en el flujo de mercancía en la empresa familiar J Calza C.A.

El alcance que tendrán dichos lineamientos será la implementación de un control interno que proporcione mejoras y optimice los procesos que intervienen en el ciclo almacén – inventario, y a su vez permitir a la organización identificar oportunidades orientadas a satisfacer las necesidades y objetivos planteados por la empresa. Para ello se plantea:

1. Documentación y verificación de la mercancía adquirida:

Fundamento	No se coteja la factura y la orden de compra con lo recibido, existiendo una debilidad en la recepción de mercancía, dado que la empresa no posee un formulario que respalde el ingreso al Inventario.
Lineamiento	<p>*Cada vez que se reciben los insumos en el almacén, ya sea por compra o devolución del cliente, se debe llenar el Formulario de Nota de Recepción de Mercancía.</p> <p>*Comparar y verificar que la cantidad y tipo de mercancía recibida del proveedor concuerde con su facturación y la orden de compra.</p> <p>*Verificar el estado de la mercancía recibida.</p> <p>*Distribución del Formato de Nota de Recepción: Original: Almacén Duplicado: Almacén Triplicado: Archivo.</p>
Beneficio	Permite llevar un mejor control de los materiales que entran al inventario con su respectivo documento de respaldo.

Uno de los procesos con los que la empresa no cumple, es al momento de la recepción de la mercancía, no se coteja la factura y la orden de compra con lo recibido. Se propone que al momento de adquirir mercancía inicie con la emisión de

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

2. Toma física de inventario:

Fundamentos	Existen debilidades en la toma física de Inventarios
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> * Las tomas físicas deben ser planificada por la gerencia. *Realizar tomas físicas de inventarios continuamente (al menos 1 vez al mes). <li style="padding-left: 20px;">* Usar la hoja de conciliación de inventario. <li style="padding-left: 20px;">* Evitar durante el recuento físico movimientos de mercancía así como entradas y salidas de los mismos. <li style="padding-left: 20px;">* Controlar, comprobar y revisar el funcionamiento de la toma física y su cumplimiento. * Comprobar los resultados de la toma física con los registros de los inventarios y efectuar las investigaciones y ajustes pertinentes en el caso de diferencias.
Beneficio	Permite reflejar la cantidad exacta de las existencias, además permite detectar errores e irregularidades que podrían estar ocurriendo en relación al manejo de los materiales.

Al realizar las tomas físicas de inventario, el personal de almacén es el único que participa en la actividad, lo que no garantiza que el conteo de efectúe apropiadamente y que la información generada sea razonable, por lo que se propone

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

3. Área de almacén:

Fundamento	Optimizar el ordenamiento, clasificación y protección física de las existencias en el almacén.
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> *Proponer pautas con el fin de optimizar el uso del espacio físico, localización de la mercancía, ordenamiento y clasificación de la misma según: naturaleza, características, medidas, y código de los mismos. *Evitar las filtraciones y corrientes de agua que puedan llegar a la mercancía susceptible de deterioro. *Establecer políticas, normas y procedimientos para el manejo de los inventarios. *Establecer políticas, normas y procedimientos de seguridad en el área de almacenaje.
Beneficio	<ul style="list-style-type: none"> * Agiliza las operaciones de ubicación y despacho en el área de mercancía. * Disminuye los riesgos de posible pérdida y/o deterioro de los materiales. * Previene errores en el desarrollo del proceso. * Evita accidentes personales (laborales) en el área de almacenaje.

Al momento de las revisiones del equipo investigador en el almacén se encontró mercancía sin identificación, con ausencia de una iluminación adecuada en varias áreas, y algunas veces se observó que la etiqueta no correspondía con el número del estante donde estaba ubicada. Se sugiere que el área de almacén sea acondicionada de una manera acorde con la actividad que se realiza y el espacio disponible. La mercancía debe ubicarse según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación, proporcionar

iluminación adecuada, para la visualización de las mercancía y facilitar su ubicación, esto también contribuye a que el personal circule sin problemas en el depósito, haciendo eficaz el proceso de despacho al cliente.

4. Resguardo y custodia del inventario:

Fundamento	Proponer la política de resguardo y custodia del inventario, debido a que existen debilidades en esta área.
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar continuamente las existencias y su cuantía monetaria. * Restringir el acceso al almacén en horarios no laborales y por personal no autorizado. * Utilizar como política de protección la póliza de seguro.
Beneficio	La existencia de una cobertura de seguros va a depender de la valoración de las existencias (monetariamente), esta permitirá garantizar la recuperación total o parcial del valor perdido por posibles eventualidades que ocurran en la empresa y afecten las existencias.

En algunas visitas realizadas al almacén se pudo observar que el área no contaba con sistema de seguridad y que al sitio tenía acceso personas ajenas a la organización. El resguardo de mercancía es fundamental, protegiéndolo de posibles siniestros o hurtos, es por ello que se recomienda que en el área de almacén este restringida a personal autorizado por la dirección de la empresa el cual debe garantizar el orden y custodia de los productos en su horario de trabajo, además la empresa debe resguardar sus productos, para ello se puede implementar sistemas de seguridad tales como video cámaras, alarmas contra incendios y robos. Todas estas son medidas importantes, que reducen riesgos, referentes al inventario de mercancía por lo que se propone que la empresa incremente su resguardo y custodia.

5. Capacitación al personal:

Fundamento	La empresa no ofrece capacitación al personal y no posee un manual por escrito de políticas, normas y procedimientos a seguir en el proceso almacén-inventario.
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none">*Fomentar la preparación para laborar con eficiencia.*Definir por escrito políticas, normas y procedimientos a seguir en el proceso almacén-inventario de mercancía en cuanto a:<ul style="list-style-type: none">- Segregación de responsabilidades, autoridad y funciones.- Almacenaje y custodia de las existencias.- Toma física de los inventarios.- Niveles máximos y mínimos en los inventarios.- Contabilización de los movimientos en las existencias.- Salvaguarda de los inventarios.
Beneficio	La definición y promoción adecuada de las políticas, normas y procedimientos en el área de almacén permite guiar la ejecución de las tareas de los empleados, formaliza el desarrollo de las tareas, guía el entrenamiento de personas de reciente ingreso, al mismo tiempo que facilita las labores de custodia y evaluación del control interno

El personal que está involucrado con el proceso contable en el flujo de inventario de mercancía de la empresa, no cuenta con la adecuada preparación para laborar con eficiencia, por lo que se requiere sean informados acerca de los controles que se vayan a implementar, y capacitados, es decir, recibir charlas o adiestramiento para su comprensión adecuada y por lo tanto que dichos controles se realicen correctamente desde la adquisición, recepción, resguardo, salida de mercancía y todos los registros contables que se generen en las mencionadas operaciones, asegurando el orden y seguridad razonable de los procesos y la información financiera.

6. Verificación de las especificaciones para la compra:

Fundamentos	Optimizar los mecanismos utilizados por la empresa para el registro de los procesos de compra.
Lineamientos	* Registrar oportunamente los movimientos de las existencias realizadas en el almacén con su respectivo documento soporte prenumerado y autorizado. * Actualizar los registros según los resultados obtenidos en la toma física de los inventarios.
Beneficio	El mantenimiento adecuado del registro de las existencias permitirá disponer de una mejor información de los niveles de los inventarios, asegura una adecuada ubicación del mismo y determina el costo de venta del ejercicio.

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

7. Revisiones periódicas de los inventarios:

Fundamentos	No existen revisiones periódicas de los inventarios ni determinación cuantificable de los niveles que deben mantenerse en el almacén.
Lineamientos	* Revisiones periódicas de los inventarios *Establecimientos de máximos y mínimos para las existencias. * El encargado del almacén debe velar por el cumplimiento del nivel establecido e informar al responsable de compras (coordinador) la necesidad que se tengan de artículos para alcanzar dichos niveles.
Beneficio	Mantener niveles adecuados de existencias que no representen excesivos costos de almacenamiento y a su vez permita garantizar la disponibilidad inmediata a los clientes.

Dentro del almacén no se realizan revisiones constantes acerca de las condiciones en que se encuentra el inventario. La empresa, debe realizar revisiones periódicas de la mercancía que almacena para tener un control entre que mercancía se mantiene en buen estado y cual ya se encuentra en deterioro u obsolescencia y aplicar las medidas que se consideren pertinentes. Esta práctica da un mayor aprovechamiento de los espacios del almacén y ayuda a que el sistema muestre información confiable al momento de la venta y a la hora de tomar decisiones, además permite establecer los mínimos y máximos de existencia, para evitar que las mercancías se deterioren si la rotación de los inventarios es de lento movimiento; a su vez la falta de existencia en los almacenes en comparación con la demanda, genera trabas en el proceso de venta de los productos al igual que mantener en existencia aquellos que más demandan los clientes.

8. Segregación de funciones:

Fundamento	No existe una adecuada delimitación de las responsabilidades en el área de competencia de cada empleado.
Lineamientos	Establecer responsabilidades por escrito de acuerdo a la segregación de funciones.
Procedimientos	Elaborar descripción de cargo, considerando que las siguientes funciones deben ser separadas: -.Compra de Mercancías. -.Manejo y custodia de las existencias -.Autorización de entrada y salida de los insumos del almacén. -.Registro de las existencias. *Asignar las responsabilidades para cada una de las funciones ya mencionadas *Suministrar por escrito al personal las restricciones del cargo a desempeñar.
Beneficio	Evita que en cada departamento una persona realice todas las fases de una transacción y origina una mayor custodia y vigilancia del proceso.

Dentro de cada organización es de gran importancia una segregación de funciones en cada uno de los departamentos que la integran. En la empresa referida se propone implementar una delimitación de funciones en las tareas diarias tanto del personal que labora en el departamento de contabilidad como el de almacén y ventas, deben tener definidas sus funciones dentro del proceso contable en el flujo de mercancía, para dar un mejor cumplimiento con las operaciones que se realizan. Los procesos de adquisición y venta de mercancía deben estar ejecutados por diferentes personas que soliciten y aprueben la transacción respectiva, para minimizar los riesgos de información errónea.

9. Prevención por robo o hurto de inventario de mercancía

Los faltantes de mercancías, observados durante las tomas físicas de inventario pueden deberse a posibles robos o hurtos de mercancía, motivado a la carencia de sistemas de seguridad y prevención que no están establecidos en la empresa y los cuales pudieran disminuir estos actos que afectan las operaciones normales de la entidad y los resultados obtenidos en el ejercicio económico.

Es por ello, que se sugiere la utilización de cámaras de seguridad para mantener en constante observación el desarrollo de las actividades en el áreas de almacén, además de grabar cualquier hecho que se considere relevante, de igual forma el supervisor de almacén, debe estar atento que sólo ingresen al sitio personas que estén debidamente autorizadas de hacerlo, y verificar que realicen las operaciones que se les asigne en el momento.

5.5 Alcance de la Propuesta

El alcance se ubica en el área de inventario de mercancía de la empresa J Calza, C.A, ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo. El fin de esta investigación es la propuesta de lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventario.

5.6 Continuidad de la Propuesta

Es importante visualizar el control interno como parte de un viaje, en la medida en que se incorporen programas innovadores de mejora, en la medida en que se mantengan los grupos participantes, se obtengan resultados y se utilicen nuevas técnicas, se asegurará que el mejoramiento de la calidad del mismo, por lo cual se espera continuidad de las estrategias propuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la actualidad, las Pymes se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas. En todas las empresas Venezolanas, así como J Calza, C.A. es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

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

Concluyendo que las debilidades encontradas, se puede nombrar que:

- El personal que labora en esta empresa es multifuncional, no existe una adecuada segregación de funciones ya que la persona que realiza la requisición de mercancía es la misma que hace las compras y la carga al sistema.
- Las normas aplicadas en el proceso almacén – inventarios son empíricas, no existen normas por escrito.
- El personal que labora en el almacén no tiene experiencia ni entrenamiento en el área, los conocimientos del ciclo fueron aprendidos desarrollando las labores inherentes al cargo que ejercen.
- Los documentos que respaldan las operaciones realizadas, no poseen número de copias suficientes para mantener un adecuado control de las operaciones.
- A consecuencia de la polivalencia de funciones, no existen niveles de autoridad a respetar.
- No utilizan tarjetas numeradas para efectuar la toma física de los inventarios.
- La empresa mantiene niveles de inventario que permiten cubrir las necesidades de la demanda aun cuando dichos niveles están basados empíricamente.

Por todo lo anteriormente expuesto, se hace énfasis en la necesidad de la propuesta diseñada, con el propósito de regular el manejo efectivo de los procesos de inventarios y almacén de mercancía en donde el personal del departamento sea el eje principal del cumplimiento de las normas y procedimientos sugeridas en dicho diseño.

Dentro de las recomendaciones que desea aportar el equipo investigador a la empresa J Calza, C.A. radica en una sola, y es seguir los lineamientos que se proponen anteriormente en el Capítulo IV. Si bien estos lineamientos no van a generar cambios en la totalidad de las operaciones de la empresa ya que el alcance de este trabajo de grado fue limitado, le proporcionan mejoras en la aplicación y uso de controles internos a la organización. Las áreas donde se vería evidenciado estos cambios son los siguientes:

- Formularios: generar la cantidad de formularios suficientes para dar soporte a las transacciones.
- Personal: mejor capacitación y entendimiento de los controles que debe aplicar al momento de desempeñar sus funciones.
- Mercancía: Brindar un mejor resguardo a este activo tanto al momento de almacenamiento como al momento en que se recibe en una compra o cuando se le da salida mediante la venta.
- Segregación: Delimitando las funciones de cada persona que labora dentro de la empresa se obtendrá mayor confiabilidad en los resultados obtenidos.

REFERENCIAS

- Acuña, M. (2007). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados.
- Aldana M. (2002). Enciclopedia de Contabilidad: Manejo de Inventarios. Primera edición Venezuela: Editorial Panamericana. Colombia.
- Balestrini, M. (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Editorial Consultores Asociados BL. Segunda Edición. Caracas, Venezuela.
- Boletín 3050 emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría.
- Cadavid, M. (2014). Propuesta de un diseño de procedimientos de Control Interno bajo la estructura conceptual COSO en el área de Inventario. Caso de estudio: Almacenadora Internacional, C.A. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública. Universidad de Carabobo.
- Catacora, F. (1996). Sistemas y procedimientos contables. Primera edición Venezuela: Editorial Mcgraw-Hill. Venezuela.
- Cepeda G. (1997). Auditoría y control Interno. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Colombia.
- Domínguez R. (2012). Evaluación del proceso de registro de entradas y salidas de mercancías, como optimización del control de inventario en la empresa La Comer C.A. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría. Universidad Nacional Autónoma de México
- Echeverria, I. (1995). Los Procedimientos Administrativos. Editorial Mc Graw Hill. México – México.
- Estupiñán, R. (2006). Control Interno y fraudes. Ecoe Ediciones. Bogotá-Colombia.
- Everrett, C. (1993). Control interno de inventario. México. Edición Liasa,S.A, 2da. Edición.

- Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Venezuela
- Gómez, C. (2000). Proyectos Factibles. Planificación, Formulación y Ejecución. (2^a ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones Quirón.
- Gómez, L (2012). Propuesta de un plan de acción que permita mejorar el control interno existente en el área de inventarios de productos terminados de la empresa Kraft Foods Venezuela, CA. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública. Universidad de Carabobo.
- Guevara L, y Carmona A (2013). Estrategias de Control Interno para la Optimización de los inventarios en la empresa comercializadora MM&LV C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Trabajo de garado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad José Antonio Páez (UJAP)
- Hemeryth y Sánchez (2013).Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013. Trabajo de garado para optenr el título de Contador Público. Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5^a ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Publica en Gaceta Oficial N° 37347 de fecha 17 de diciembre de 2001.
- Meigs, R.; Williams, J.; Haka, S.; Bettner, M.; (2000).Contabilidad una base para decisiones gerenciales. Undécima edición Venezuela: Editorial Irwin Mcgraw-Hill Interamericana. Colombia.
- Meigs, W. (1990). Principios de Auditoria. México. Editorial Diana. 3era Edición

- Orozco, Labrador y Martínez (2002). Metodología. Manual teórico Práctico de Metodología para tesistas, asesores, tutores y jurados de trabajos de investigación y ascenso. Venezuela: Ofimax de Venezuela
- Parella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (2ª. ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL.
- Pany, K; Whittington, R. (2005). Principios de auditoría. Décimo cuarta Edición Mc Graw Hill. México -México.
- Perdomo, A. (2004). Fundamentos de Control Interno. Cengage Learnig Editores 9na Edición.
- Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. (Ed. 2) Editorial Gestión 2000
- Romero, A. (2005). Contabilidad intermedia. Segunda Edición Mc graw Hill. México.
- Silva, J. (1993). Inventarios y Mercancías. Colombia. Ediciones Romar, C.A. 1era edición
- Stoner, J. (1996). Administración. Sexta Edición. México
- Tur, A. (1996). La Sistematización Contable - Administrativa. Valencia Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL. (2011). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (6ª ed.). Caracas: Fedupel.
- Weston, F. Y Brigham, E. (1988). Fundamentos de Administración Financiera. Mc raw-Hill. México.

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Objetivo General Establecer Lineamientos de Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.

Objetivo Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación del Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.	Control Interno para el manejo de Inventario de Mercancía	Inventario de mercancía	- Registro de Inventario	1
			- Funcionamiento del Almacén	2
			- Sistema de Registro	3
			- Facturación	4,5,6
			- Manejo del Almacén	7
			- Registro de mercancía	8
			- Obsolescencia	9
		- Despacho	10	
		- Toma Física		
		Control Interno	- Capacitación para el control interno	11
			- Procedimientos	12,13,14
			- Lineamientos	15,16
			- Adecuación	17
			- Control de riesgos	18
- Segregación de funciones	19			

Fuente: Di Santo y Lattanzio (2015)



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

CUESTIONARIO

Estimado Trabajador:

El presente instrumento tiene como propósito obtener información diagnóstica sobre la situación del Control Interno para el manejo adecuado de Inventarios de Mercancía de la Empresa J Calza, C.A.

En especial, acudimos a usted, porque como trabajador de la empresa se desea conocer sobre las razones, características y circunstancia del control interno que se lleva a cabo dentro de dicha organización, en especial referido al manejo del inventario de mercancía. Por lo tanto, su valiosa opinión que pueda emitir con respecto al tema representa un gran aporte al enfoque que se ha pretendido dar al presente estudio, el cual solo tiene fines didácticos e informativos dentro de la Universidad José Antonio Paéz.

Como puede captar, en ninguna parte se pide que se identifique o escriba su nombre, por lo que la misma se considera anónima y sus resultados serán utilizados solo para fines educativos. Le garantizo que sus respuestas serán manejadas con estricta confiabilidad.

¡Gracias por su valiosa colaboración!

Los investigadores.

INSTRUCCIONES GENERALES

1. Antes de responder, lea detenidamente el enunciado de cada pregunta, esto le permitirá tener una idea exacta de su contenido.

2. En los ítems las preguntas esta referidas a LA SITUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE INVENTARIO DE MERCANCÍA, tenga esto en cuenta al momento de seleccionar una de las alternativas marcando en la casilla que considera más adecuada según su opinión.

3. Marque con una equis (X) la opción que elija.

4. No dejes ninguna pregunta sin responder.

5. Si tiene dudas al responder el cuestionario consulte a la persona que se lo suministró.

6. La información que usted expresa es estrictamente confidencial, se le agradece no firmar, no colocar su nombre en él, a su vez contestar con la mayor objetividad posible.

Su opinión e información ayudará a mejorar la calidad del servicio...

Gracias por su tiempo.

ENUNCIADO O ÍTEM	SÍ	NO
1. ¿Se mantiene registros de inventarios que detallen las cantidades, ubicación, mínimo, máximo, costo unitario y el valor total en bolívares?		
2. ¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?		
3. ¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallen las existencias al cierre de cada periodo?		
4. ¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con las cantidades despachadas?		
5. ¿Todos los documentos elaborados por movimientos de existencias están firmados por la persona que entrega y por la que recibe?		
6. ¿Se preparan facturas con varias copias en el momento en que se recibe el pedido de mercancía?		
7. ¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?		
8. ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancías obsoletas o de poco movimiento?		
9. ¿Los almacenistas son los únicos responsables de todas las existencias de mercancía?		
10. ¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?		
11. ¿Usted se siente involucrado en el control de mercancía, y es concientizado con charlas sobre el control de los mismos?		
12. ¿Mantiene la empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que mantienen en el stock?		

13. ¿Las facturas utilizadas en el proceso de ventas de la mercancía son enumeradas consecutivamente?		
14. ¿Al momento de comprar mercancía, se compara las cantidades recibidas, con la factura enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra?		
15.¿ Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?		
16. ¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?		
17. ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios de las existencias de los productos son los más óptimos?		
18. ¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?		
19. ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?		

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Fórmula Kuder Richardson (KR – 20)

Sujetos Items	1	2	3	4	5	Total 1	Total 0	P	Q	P. Q
1	0	1	1	1	1	4	1	0,80	0,20	0,16
2	0	1	1	1	0	3	2	0,60	0,40	0,24
3	0	0	1	1	0	2	3	0,40	0,60	0,24
4	0	0	0	0	0	0	5	0,00	1,00	0,00
5	1	1	1	1	1	5	0	1,00	0,00	0,00
6	1	0	1	1	1	4	1	0,80	0,20	0,16
7	1	0	1	1	1	4	1	0,80	0,20	0,16
8	0	1	0	1	1	3	2	0,60	0,40	0,24
9	0	0	0	0	0	0	5	0,00	1,00	0,00
10	0	0	0	0	0	0	5	0,00	1,00	0,00
11	0	0	0	0	0	0	5	0,00	1,00	0,00
12	0	0	0	0	0	0	5	0,00	1,00	0,00
13	0	0	0	0	0	0	5	0,00	1,00	0,00
14	1	1	0	1	0	3	2	0,60	0,40	0,24
15	1	1	1	1	1	5	0	1,00	0,00	0,00
16	0	0	0	0	1	1	4	0,20	0,80	0,16
17	1	1	1	1	1	5	0	1,00	0,00	0,00
18	1	1	1	1	1	5	0	1,00	0,00	0,00
19	1	0	1	1	1	4	1	0,80	0,20	0,16
X i	10	9	12	14	12	57	73	11,40		2,24
(Xi - □)²	1,96	5,76	0,36	6,76	0,36	□T²15,2				

Fórmula Kuder Richardson

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \times \frac{St^2 - \sum p \cdot q}{St^2}$$

Dónde:

K = Número de ítems del instrumento

p = Personas que responden afirmativamente a cada ítem)

q = Personas que responden negativamente a cada ítem

X_i = Puntaje total de cada encuestado

S² = Varianza total del instrumento