



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL
CONTROL INTERNO DE LOS
INVENTARIOS DE MERCANCIA EN LA
EMPRESA MSG LOGISTICA C.A
VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Autora: Oriana Villamizar
C.I.:21.455.412

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

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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL
CONTROL INTERNO DE LOS INVENTARIOS
DE MERCANCIA EN LA EMPRESA MSG
LOGISTICA C.A VALENCIA, EDO.
CARABOBO.**

Autora: Oriana Villamizar

Tutor(a): Lcdo. Daniel Mariño

San Diego, Mayo de 2019



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Daniel E. Mariño A., de Cédula de Identidad No. V- 19.524.079 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Oriana Villamizar portadora de la Cédula de Identidad No. V- 21.455.412 respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“Estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A Valencia, Edo. Carabobo”**. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con 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 catorce días de Mayo del año dos mil diecinueve.

Lcdo. Daniel E. Mariño A.

C.I. V-19.524.079

DEDICATORIA

A Dios que siempre está conmigo iluminándome el camino, quien hace todo posible y por quien hoy estoy donde estoy.

A mis Amados Padres Celeste González y Orlando Villamizar, quienes se han esforzado toda la vida para que yo pudiera llegar lejos, sin ellos no hubiese sido esto posible y es a ellos a quienes debo todos mis triunfos.

A mi Hermana y Amiga Orneili Villamizar por ser incondicional conmigo, porque siempre está para mí cuando la necesito, por ser mi mejor ejemplo y apoyarme en todo momento.

A mi familia y amigos por su firme apoyo, por la demostración constante de fidelidad y amor, mostrándome con ejemplos como debo cumplir mis metas.

Villamizar, Oriana K

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
INDICE DE CUADROS.....		vii
INDICE DE GRAFRICOS.....		viii
INDICE DE FIGURAS.....		ix
RESUMEN INFORMATIVO.....		x
INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1Planteamiento del Problema.....	3
	1.1.1.Formulación del Problema	5
	1.2. Objetivos.....	5
	1.3. Justificación.....	6
II	MARCO TEÓRICO	8
	2.1. Antecedentes.....	8
	2.2. Bases Teóricas	12
	2.3. Definición de Términos	14
III	MARCO METODOLÓGICO	16
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	16
	3.2. Fases Metodológicas.....	17
	Fase I Diagnostico de las Deficiencias Presentes.....	17
	Fase II Análisis de los Procedimientos.....	18
	Fase III. Diseño de Estrategias.....	18
IV	RESULTADOS	20
	4.1. Análisis y Presentación de los resultados.....	20
	4.2. Análisis del Cuestionario.....	21
	4.3.Analisis de la lista de Cotejo.....	31

V	LA PROPUESTA.....	33
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	33
	5.2. Justificación de la Propuesta.....	34
	5.3. Objetivo de la Propuesta.....	34
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	35
	5.5 Desarrollo de la Propuesta.....	35
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
	REFERENCIAS.....	54
	ANEXOS.....	56

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	Conteo físico.....	21
2	Errores en información de inventario	22
3	Compromiso y responsabilidad	23
4	Control efectivo de las entradas de mercancía	24
5	Mercancía identificada con datos correctos.....	25
6	Sistematización de mercancía.....	26
7	Corrección de errores en el inventario.....	27
8	Salida de mercancía.....	28
9	Mejoramiento de sistematización del almacén.....	29
10	Control con sistema computarizado.....	30
11	Lista de cotejo.....	31
12	Procedimiento para la recepción de mercancía.....	39
13	Procedimiento para el despacho cuando el cliente retira personalmente.....	43
14	Procedimiento para el despacho enviado a dirección.....	45
15	Procedimiento para el conteo físico de la mercancía.....	48

LISTA DE GRAFICOS

CONTENIDO

GRAFICOS		pp.
1	Conteo físico.....	21
2	Errores en información de inventario	22
3	Compromiso y responsabilidad	23
4	Control efectivo de las entradas de mercancía	24
5	Mercancía identificada con datos correctos.....	25
6	Sistematización de mercancía.....	26
7	Corrección de errores en el inventario.....	27
8	Salida de mercancía.....	28
9	Mejoramiento de sistematización del almacén.....	29
10	Control con sistema computarizado.....	30

LISTA DE FIGURAS

CONTENIDO

FIGURA		pp.
1	Formulario para recepción de mercancía.....	38
2	Diagrama de flujo recepción de mercancía	40
3	Formulario nota de despacho.....	42
4	Diagrama de flujo de despacho (retiro)	44
5	Diagrama de flujo de despacho (a dirección).....	46
6	Formulario para inventario.....	47
7	Diagrama de flujo conteo físico de la mercancía.....	49

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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DE LOS
INVENTARIOS DE MERCANCIA EN LA EMPRESA MSG LOGISTICA C.A
VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Autor(a): Oriana Villamizar

Tutor(a): Lcdo. Daniel Mariño

Fecha: Mayo de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El control interno de inventarios es un proceso integrado a los procesos, el cual es efectuado por la administración, la dirección y el resto del personal de la organización, con la finalidad de aportar garantía razonable para el cumplimiento de los objetivos. Esta investigación se realiza con el objetivo de proponer estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A., la cual es una organización dedicada al servicio, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo. Surgió debido a la inexistencia de controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en el área de almacén, tales como carencias de procedimientos que regulen las actividades que se realizan en el almacén, como lo es el conocimiento de la mercancía que entra y sale, carece de identificación, codificación y clasificación lo cual no permite la visualización de existencia real de la mercancía. La investigación se considera de tipo proyecto factible, bajo un diseño de campo, a su vez para la recolección de información se usará como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta y observación directa; apoyadas con instrumentos como el cuestionario el cual será aplicado a la muestra seleccionada de seis (6) trabajadores de la empresa y la lista de cotejo, donde se plasma la entrada y salida de la mercancía. Y de este resultado se derivan las acciones y actividades que permitan cumplir con el objetivo general de la presente investigación.

Descriptores: Control Interno, Inventarios y Sistemas de Inventarios.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones se desarrollan en un mundo lleno de cambios y transformaciones, por cambios estructurales que afectan a la economía en el ámbito mundial, tales como la globalización de los mercados, el impulso de la tecnología, entre otros aspectos que han constituido la base del nuevo desarrollo, toda empresa requiere necesariamente de utilizar procedimientos que le permitan adaptarse a los cambios, para incrementar su competitividad. Estas se han visto en la necesidad de poseer un control interno de inventarios para lograr la máxima productividad y mantener estrategias que guíen los procedimientos a llevar a cabo en función de evitar dificultades, descontrol y retrasos que perjudiquen la competitividad con otras empresas.

Los inventarios representan el manejo de procesos productivos o económicos de una organización, ya sea para comprarlos, revenderlos o para la prestación de servicios. La eficiencia requiere de la aplicación de control interno si quiere mantener el funcionamiento específicamente los movimientos de la recepción y entrega de mercancía en el almacén. Por esta razón, en el presente trabajo de grado se diseñan estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A., ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, como solución al problema que se presenta actualmente en el manejo del inventario. Por ello se desarrollaron los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se presenta El Problema, conformado por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación (general y específicos) y justificación del problema.

Capítulo II: Muestra el Marco Teórico, en este se detallan los antecedentes, las bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III: Se describe el Marco Metodológico, donde se enfoca el tipo y diseño de la investigación, población y muestra y las fases metodológicas a llevar a cabo en función de lograr los objetivos planteados.

Capítulo IV: Se detallan los Recursos utilizados para la investigación, conformado por recursos humanos, institucionales, materiales y tiempo.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Hoy en día en el mundo empresarial debe existir un equilibrio interno en cuanto a organización se refiere, ya que en muchas oportunidades las empresas carecen de un buen sistema. Para obtener una fiabilidad contable debe existir un control, usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema bien definido, por su estructura no implementan o no ven necesario un proceso de control interno. Donde cada problema o plan se trabaja de manera empírica y se van estableciendo métodos según se vayan presentando, esto puede causar situaciones no previstas, problemas operativos, económicos o perdidos de activos.

Así mismo, el control interno es necesario para conocer y dominar la dirección de una empresa. Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo, y que igualmente abarca el plan de organización, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1994) define el control interno como:

El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa. (p.310)

El control interno tiene un papel importante, ya que es un proceso para estudiar los elementos que pueden facilitar los descontrolados y lo que es necesario para evitar los incumplimientos de las normas, puede ayudar a cualquier entidad a obtener logros significativos para la toma de decisiones y cumplimiento de sus actividades

Por otro lado, para que una entidad cumpla con sus funciones y así logre sus objetivos debe mantener un control del inventario, ya que para las empresas pequeñas son mal atendido, sin tener registros confiables, un responsable o un sistema que ayude a facilitar al control del mismo.

El inventario se define en una agrupación de mercancía acumulada en un almacén utilizado para el proceso productivo o para ser comercializados. Es el activo más importante que posee una empresa, debido a que es el almacenamiento de los bienes que suministran o se despachan a los consumidores. Entre las operaciones normales de una organización se encuentra la de la administración de almacenes y dirigir sus actividades de forma efectiva. En la actualidad en una empresa sin control del inventario no se conoce la realidad de la empresa, e impide tomar estrategias en cuanto a ganancias y pérdidas. Sin la función correcta del inventario el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se desvanece.

En general las empresas orientan sus funciones de acuerdo a normas, estrategias y procedimientos que permiten a los trabajadores cumplir sus labores de manera correcta y efectiva evitando así la pérdida de tiempo. La cantidad de inventario que necesitan las empresas está determinada por la demanda de consumidor,

La empresa MSG Logística C.A se dedica a la importación de mercancía y al despacho de la misma. Se presenta una problemática caracterizada por el hecho de que no se tiene control de las cantidades de mercancías recibidas o entregadas lo cual ocasiona un inadecuado e ineficiente registro de inventario. El origen del problema se establece en la falta de identificación, clasificación y codificación la cual no permite haya una visualización correcta de la existencia de la mercancía. También se observa la desorganización en la área de almacén ya que la mercancía no tiene un sitio específico para su almacenamiento y genera desorden en dicha área.

Actualmente los almacenes desempeñan funciones importantes dentro de las organizaciones por muy pequeñas que estas sean, entre estas funciones están las de custodiar y resguardar la mercancía, lo cual permite llevar un adecuado control, manejo y uso de los inventarios, igualmente deben contribuir a que los despachos se

hagan de manera inmediata evitando contratiempos, por lo que el responsable de los almacenes debe recibir de alta gerencia la información precisa y comprensible, para que el personal oriente sus esfuerzos y puedan delinear las funciones dentro del almacén. Es de suma importancia el control y organización de este tipo de empresas ya que son de vital importancia para otras organizaciones que requieren sus servicios.

La causa de la problemática que presenta la empresa MSG Logística C.A es que el método de registro que existe para determinar la entrada, salida y despacho de la mercancía es manual, haciendo ineficiente sus servicios. La empresa debería caracterizarse por la rapidez de las entregas a la hora del arribo, pero al hacer el registro manual es un poco lento el proceso y atrasa las entregas.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, es necesario crear una estrategia para el mejoramiento del control de inventario de mercancía de dicha empresa, para así aumentar la cartera de clientes que confían en la logística de esta para el envío de su mercancía.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles estrategias serían las adecuadas para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A. ubicada en Valencia, Edo. Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las deficiencias presentes en el control interno de los inventarios

de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.

- Analizar los procedimientos establecidos para el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.
- Diseñar estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A. Valencia, Edo. Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación.

La gestión del inventario representa una alternativa para mejorar las utilidades, bajar los costos y aumentar el capital en las empresas, Asimismo, los resultados sentarán las bases para que las gerencias de las organizaciones puedan encontrar soluciones inmediatas y efectivas para mejorar las debilidades encontradas.

El control interno de los inventarios de mercancía representa el cuerpo

Fundamental para que la empresa cumpla con sus objetivos. Las estrategias para mejorar el control de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A. se justifican con el fin de disminuir los errores y pérdidas de tiempo facilitando su operatividad, van a permitir que mejore la calidad del servicio que ofrece la empresa y sus ingresos. Es por ello que se debe disponer de la información necesaria referente a todo lo relativo al control y manejo de las existencias, donde dicho control de inventario es el amortiguador indispensable para el desarrollo de las actividades de una empresa.

Es así como, al brindar la propuesta de estrategias de control interno se podrán lograr los objetivos de manera impecable, proporcionándole a los empleados determinar los requerimientos exigidos por los usuarios y presentando opciones de servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. De igual manera con la implementación de las estrategias ayudará al buen funcionamiento del almacén, ya que allí se resguarda la mercancía del cliente y de ello depende el buen servicio.

La importancia de este trabajo radica en la recomendación de un eficiente

sistema de control de los inventarios para tener mejores resultados e incitar a la empresa MSG Logística C.A el adecuado manejo y cumplimiento de las nuevas estrategias.

Al mismo tiempo se justifica, ya que servirá como antecedente para otras investigaciones en las cuales se puedan usar el mismo método y ayudar a resolver sus problemas en la toma de decisiones. Por otro lado, aportara nuevos conocimientos para los directivos de las organizaciones y para los profesionales que se involucren en esta área de trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En primer lugar, Jiménez y Fernández (2017), realizaron un trabajo titulado: **“Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F.”** presentado en Pontificia Universidad Javeriana Calicomorequisito parcial para optar por el título de Contador Público. Algunas de las causas que se identificaron en el problema de investigación es el poco conocimiento que tenía la comercializadora acerca de las tendencias de mercado, lo que ocasiona una gestión de compra exagerada y sin rotación. De seguir con el problema de control de inventarios, la comercializadora tendría que asumir altos costos de almacenamiento y desperdicio de estos. Esta administración de los recursos impide invertir en otros productos con mayor demanda, que puedan generar una mejor rentabilidad y retorno de capital. Con el fin de dar solución a este problema, se pretende diseñar manuales de procedimientos, que permitan a la organización realizar un control interno en los inventarios, para que al tomar decisiones la gestión de inventarios cumpla con las necesidades de la organización.

En esta investigación se usó la técnica de entrevista, con un cuestionario que facilitará la revisión y la evaluación del control interno que se tiene en la comercializadora, se entrevistará al personal administrativo con amplio conocimiento en manejo de inventarios y control interno.

El presente antecedente tiene relación con la investigación porque pretende dar solución a la falta de control en el sistema de inventarios de la comercializadora, caso que servirá de base para el estudio a la hora de aplicar los procedimientos necesarios en el problema de investigación.

Cabañas, Montilla y Quintana (2015), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Estrategias para adecuar los mecanismos de control interno que permita el fortalecimiento del sistema de los inventarios en la empresa Bronce Valencia, C.A.”** presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública y Licenciado en Administración Comercial. La empresa Bronce Valencia C.A presentaba deficiencias en el manejo y control de sus inventarios, debido a que los métodos utilizados para control administrativo y contable de las entradas y salidas de la mercancía no son los adecuados , causando errores en los registros operativos, información desactualizada, retardo en la recepción y despacho y por defecto desconocimiento de la existencia real de los inventarios, estas deficiencias podrán traer consecuencias tanto a nivel de procesos como en la información financiera. Se evidencio según los investigadores que dicha situación es causada por la ausencia de supervisión por parte del personal administrativo, provocando serias dificultades en el momento de tomar decisiones importantes

Como seguimiento de esta actividad, se aplicó para el trabajo de grado un (01) cuestionario, dirigida al personal que conforma la empresa, a través de preguntas cerradas o dicotómicas. A su vez, se aplicó una entrevista estructurada con preguntas abiertas dirigida al Gerente general con la finalidad de determinar las oportunidades y las amenazas del sistema de control de inventario de la empresa Bronce Valencia C.A mediante preguntas abiertas que permitió libertad de expresión.

El comentado trabajo se relaciona con este trabajo en la necesidad de encontrar estrategias para mejorar el control de inventario, para lograr corregir los procesos que permitan cambios positivos.

Por otra parte, Zambrano, Rangel y Arancibia (2015) realizaron un trabajo de grado titulado: **“Plan de auditoría operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas, C. A. Ubicada en la ciudad de Mariara, Estado Carabobo.”**Presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. Este trabajo de grado

tenía como objetivo general proponer un plan de auditoría operacional para la evaluación del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas. C.A., considerando la problemática presentada en la que se detecta que tiene constantes problemas con las condiciones de almacenaje de producto, que genera devoluciones por daños en el estado de las láminas, lo que se traduce en el incumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes y la poca satisfacción de los clientes e incide en sus niveles de servicio.

Utilizando para ello una investigación basada en un Proyecto Factible, cuyo diseño es una combinación de una investigación de campo con una documental, así como el empleo de las técnicas de la observación directa y la encuesta, y la aplicación de la guía de observación directa y el cuestionario como instrumentos de recolección de información. Por otra, definir los elementos necesarios para evaluar el flujo operativo de la gestión de inventarios con el propósito de elaborar una propuesta que permita a la empresa tener información sobre la calidad de sus acciones y buscar incrementar la eficiencia y eficacia operativa, como parte de proyecto de mejora y optimización de sus procesos, por lo cual se propone una evaluación de sus métodos de control de inventarios, que permita alcanzar la confiabilidad de la información respecto a sus existencias y el correcto abastecimiento, de acuerdo a sus requerimientos y al diagnóstico de la situación actual de la organización.

La relación de este antecedente con el presente, radica en torno a la presencia de propuestas que contribuyen al control de las entradas y salidas de los productos del almacén de la empresa disponibles y pueden ser revisados constantemente con el propósito de ofrecer información actualizada para mantener el nivel de calidad de servicio prestado a los clientes de la empresa.

Así mismo, García, Hernández y Rodríguez (2015), realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias financieras que logren mejorar los sistemas de control interno del inventario de la empresa Confi Manía Carabobo, C.A.”** presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La empresa Confi Manía Carabobo C.A se dedica a la distribución de una

gran variedad de dulces y confites. La problemática de dicha empresa es que ella cuenta con un sistema de control interno de inventario que en la práctica no resulta ser una herramienta que contribuye a la elaboración de informes confiables ni a las actividades de auditoría. Además, aunque la empresa cuenta con un sistema computarizado para el control de inventario, adquirido hace algunos años; no es utilizado por ser considerado ineficaz para llevar informaciones confiables.

Se aplicó una encuesta a (7) personas que conforman la población de la empresa donde, luego de analizar los resultados, fue elaborada una propuesta la cual estuvo compuesta por el análisis de indicadores de actividad referentes a los inventarios, como es la técnica para calcular la rotación de inventario y el período de conversión de inventarios y se especificaron procedimientos de control interno de inventario.

Se puede decir que son similares, ya que establece la importancia y las ventajas de un adecuado manejo y control de inventario ya que su organización y falta de procedimientos ocasionará que sea más difícil lograr un buen sistema que permita a la empresa obtener orden en sus departamentos.

Finalmente, Hernández y Nava (2015), presentaron un trabajo de título: **“Optimización del Sistema de control interno de inventario de la empresa Tire Express El Guamo C.A”** presentado en la Universidad Experimental de Guayana para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresa. La empresa Time Express El Guamo C.A ha llevado una situación poco eficaz dentro de la administración del inventario, debido a que incurren en ciertas fallas en cuanto a la clasificación, almacenaje, sobre stock o falta de artículos. Todo se debe a las deficiencias en el control que se tiene en cuanto a la entrada y salida de productos. Es por ello que se sugiere a la empresa una optimización del sistema de control interno de inventario, el cual permitirá focalizar aspectos importantes en cuanto al registro y organización de sus productos y a su vez contar con información actualizada sobre la existencia de materiales.

La investigación se desarrolló bajo la modalidad de un estudio factible, la recolección de datos que se utilizaron fue la recolección de datos y la encuesta. Se utilizó un cuestionario a diez (10) preguntas cerradas con dos opciones solo para responder una.

Su relación con el presente trabajo reside en la importancia que se le tiene que dar a los inventarios y al registro adecuado de las comprar de mercancía.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Control Interno

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

El objeto del Control Interno, es el de ayudar a la Administración a alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

El concepto de control interno es muy general y puede ser utilizado para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. En este mismo sentido, el autor Henry Farol lo define de esta manera: “El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos” (p24). Tiene como fin señalar las debilidades y errores con el fin de corregirlos e impedir que se elaboren de nuevo.

Según Koontz y O'Donnell (1991) “El control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los panes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que puedan originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores”.

Así mismo es una herramienta efectiva para el desarrollo de una organización para desarrollar cambios y analizar los resultados obtenidos.

2.2.2 Inventarios

Los inventarios son bienes reales y concretos, es decir bienes muebles e inmuebles. Éstos forman el caudal comercial de una persona o de una empresa. Dichos bienes son para vender, de ahí el carácter comercial, o para consumición de bienes y/o servicios. Los inventarios se realizan en un período determinado de tiempo.

Según Catacora F. (1998):

Los inventarios representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresa, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materia prima y suministro que se vayan a incorporar en la producción. (p.148)

Si una empresa es comercial, siempre su sustento es la compra y venta, es decir el intercambio de bienes y también de servicios. Con el inventario la empresa lleva un control exhaustivo de mercancía mientras transcurre el período comercial, y al final de éste tiene el balance final, ese balance es comparable con el de otros años y sirve para sacar conclusiones y de ahí tomar determinadas acciones dependiendo del resultado. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles.

2.2.3 Sistemas de Inventarios

Tal como lo establece Carmichael, Whittington y Graham (2007) “Una entidad puede usar el sistema de inventario periódico para ciertos tipos de inventario,

y el sistema de inventario continuo para otros. La elección por parte de la entidad sobre que sistemas usar recae en características tales como el análisis costo-beneficio de la aplicación, o la imposibilidad de usar uno u otro sistema”.

2.2.3.1 El Sistema de Inventario Periódico

Consiste fundamentalmente en contar y valorar las existencias de mercancías en una fecha determinada para su control y conocimiento. Se puede realizar trimestralmente, semestralmente o anualmente. Este sistema es usado generalmente en empresas pequeñas, teniendo como desventaja que no se puede conocer la cantidad del inventario sin antes efectuar una toma física.

2.2.3.2 Sistema de Inventario Continuo o Perpetuó

Consiste en el registro y control permanente, constante y sistemático de los artículos comprados o terminados, de los artículos vendidos, etc., es decir, el registro contable en la cuenta de inventario de todas las generaciones que signifiquen aumento o disminución de las existencias físicas, así como cualquier modificación en el costo unitario de las mismas.

2.3 Definición de Términos

Almacén: un almacén es un espacio destinado al depósito y/o la comercialización de mercaderías.

Control: es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones.

Competitividad: se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijado una cierta calidad.

Despacho: este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacén .

Demanda: la noción de demanda hace referencia a una solicitud, petición, súplica o pedido. Aquel que demanda solicita que se le entregue algo.

Existencia: son aquellos activos en posesión de la empresa y que están pensados para ser parte del proceso de transformación, incorporación, producción o venta.

Estrategia: es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

Eficiencia: refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado.

Inventario continuo: es un mecanismo que las empresas utilizan para proporcionar una medida en tiempo real del inventario a mano durante todo el año.

Mercancía: es todo aquello que se puede vender o comprar, usualmente el término se aplica a bienes económicos.

Procedimiento: es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Riesgos: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.

Servicios: representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En toda investigación es importante que los hechos y relaciones que se plantean, los resultados a obtener o los nuevos conocimientos a alcanzar posean el máximogrado de exactitud y confiabilidad. Al realizar esta investigación basada en estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A se debe tener presente una estrategia metodológica que permita construir el camino hacia la resolución del problema planteado.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El desarrollo de esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible ya que es una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas. Del mismo modo, Arias, (2006, p. 134), señala:“Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

Por otra parte, se considera que el diseño de la investigación aplicada en este estudio está definido en la modalidad de investigación no experimental en donde Kerlinger (1979, p. 116), expresa como: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.La aplicación metodológica se realizara dentro del campo de desarrollo del objeto de estudio en el área del almacén de la empresa MSG Logística C.A., donde no se lleva a cabo correctamente el control de inventario.

En este mismo orden de ideas, el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar, orienta sobre la finalidad general del estudio. Según Arias. F. (2012), define:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31).

Es así como se conocerá la realidad que se presenta en dicha empresa en cuanto al proceso de control de inventario.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnostico de las deficiencias presentes en el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.

Es importante otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearan en una investigación. Rodríguez Peñuelas, (2008, p. 10) opina que “Las técnicas son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas...”

Como técnica de recolección de información se implementara la encuesta. Díaz de Rada (2001, p. 13), describe a la encuesta como “La búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

Esta técnica de recolección de información se aplicara a la población de estudio. Según Arias (2006, p. 81), define población como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los

objetivos del estudio”. Para esta investigación, se tomara en cuenta una población de seis (6) trabajadores activos en las áreas de administración y almacén. Así mismo, Tamayo, T. y Tamayo, M (1997, p. 38), afirma que “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. Es decir, de toda la población estudiada seleccionamos una muestra de personas directamente relacionadas con la empresa y esta muestra representa a toda la población de la misma.

Fase II: Análisis de los procedimientos establecidos para el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.

Para el desarrollo y cumplimiento de la segunda fase se utilizara la recolección de información, observación directa. Que define Sabino (1992, p. 111-113) como “El uso sistemáticos de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”. Igualmente se utilizara como instrumento la lista de cotejo, según Tobón (2014, p. 172) la define como “Instrumentos de evaluación de competencias que permiten determinar la presencia o ausencia de una serie de elementos de una evidencia. Los niveles de desempeño se tienen en cuenta en la ponderación o puntuación de los indicadores”. De esta manera se podrá analizar los procedimientos establecidos para el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.

Fase III: Diseño de estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A. Valencia, Edo. Carabobo.

En esta fase se procede a diseñar las estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía, que debe poseer todos los reconocimientos necesarios para que su uso impulse el mejoramiento de las actividades relacionadas al

área estudiada, de manera que se logre optimizar el control del inventario y de esta manera cubrir las expectativas tanto de la empresa como de los clientes. Las estrategias propuestas se desarrollan de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la Propuesta

Factibilidad de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis y Presentación de los Resultados

El capítulo que a continuación se presenta, muestra los datos obtenidos de la aplicación del instrumento y recolección de datos a la muestra seleccionada con el propósito de elaborar la estrategia para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía de la empresa ubicada en el Estado Carabobo, a fin de dar respuesta a las preguntas planteadas en este estudio. Considerando que las preguntas establecidas en el mismo son de fácil entendimiento para los encuestados y mantienen una íntima relación con los objetivos de la investigación.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que se obtendrá será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación. En tal sentido, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2016: 183), describe que analizar es “descomponer en todas sus partes constitutivas, para profundizar el conocimiento de cada uno de ellos”, por lo tanto, el análisis se realizó de una manera clara y precisa de modo que permitió al investigador, alcanzar los objetivos planteados a lo largo del desarrollo del estudio.

Siguiendo con el orden de ideas, el cuestionario fue aplicado a los trabajadores del área de administración y de almacén de dicha empresa, es decir, a seis (6) individuos. En la etapa de análisis de los resultados, se procedió a codificar y a tabular los datos, utilizando técnicas de estadística descriptiva, donde se destacaron las frecuencias absolutas y relativas.

Posteriormente, la información recolectada, se presentó por medio de gráficos de barra que permitieron visualizar las opiniones de la muestra sobre la propuesta y su posterior interpretación y análisis. A continuación, se exponen los resultados.

4.2 Diagnostico de las deficiencias presentes en el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A.

Ítem 1: ¿Realizan conteo físico de los inventarios diariamente?

Cuadro 1. Conteo Físico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

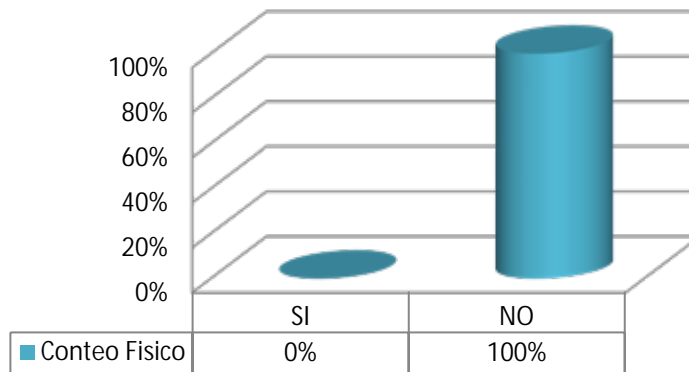


Gráfico N°1: Conteo Físico

Fuente: Datos extraídos de la aplicación de la encuesta.

Análisis. En el gráfico N°1 se puede observar que de los seis (6) trabajadores encuestados, la totalidad que representa el 100% de la población, respondió negativamente. Esto significa que la empresa no realiza conteo físico de la mercancía diariamente. Lo que trae como consecuencia que se presente desinformación con respecto a la mercancía que se encuentra en el almacén, ya que al no llevar un registro diario no se sabe con certeza la mercancía que entra y sale del almacén. Al indagar un poco más sobre este aspecto, se pudo conocer que realizan inventario una vez por

semana y de forma manual.

Ítem 2: ¿Se han presentado errores en la información del inventario?

Cuadro 2. Errores en información de inventario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

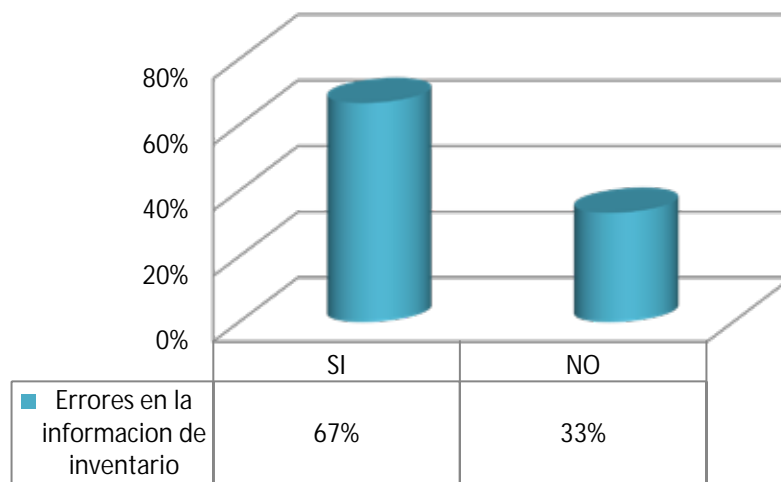


Gráfico N°2: Errores en la información de inventario

Fuente: Datos extraídos de la aplicación de la encuesta.

Análisis. En el gráfico N° 2, se aprecia que el 67% del personal respondió que si se han presentado errores en la información del inventario, ya sea por errores en etiquetas de identificación de la mercancía, por errores en el conteo físico o al realizar el inventario no se presenta la información correcta. Por otro lado, solo el 33% considera lo contrario por lo que habría que tomar cuenta al momento de tomar acciones.

Ítem 3: ¿Los trabajadores demuestran compromiso y responsabilidad con su trabajo?

Cuadro 3. Compromiso y Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

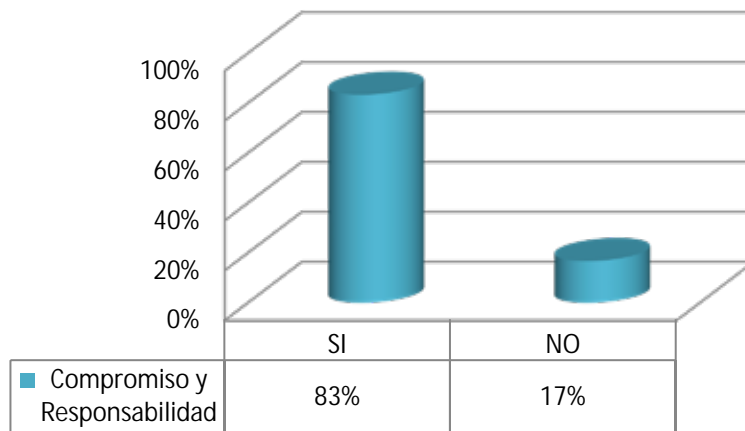


Gráfico N°3: Compromiso y Responsabilidad

Fuente: Datos extraídos de la aplicación dela encuesta.

Análisis. En el gráfico anterior se observa que el 87% de los encuestados respondieron de forma positiva y el 17% respondió negativamente, siendo evidente que en la empresa existen trabajadores responsables y comprometidos con su trabajo. Es así como resaltamos la necesidad de suministrar buenas herramientas que les ayuden a cumplir mejor sus labores y seguir con el compromiso.

Ítem 4: ¿Usted considera que existe un control efectivo de las entradas de mercancía al almacén?

Cuadro 4. Control Efectivo de las entradas de Mercancía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

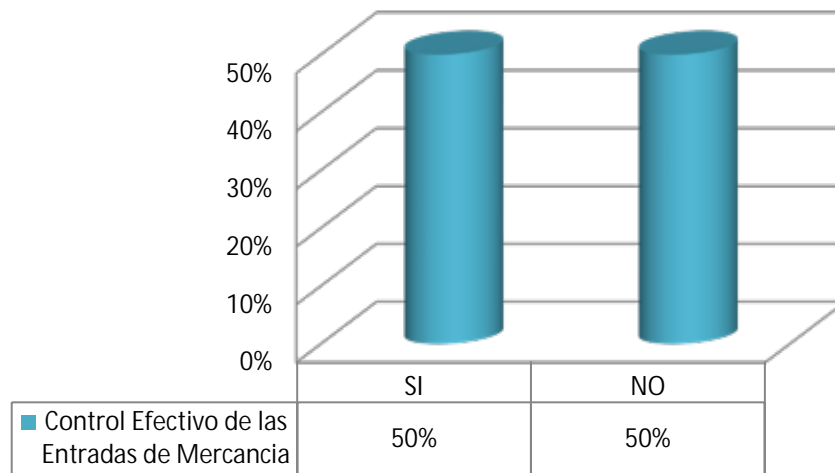


Gráfico N°4: Control efectivo de las entradas de mercancía

Fuente: Datos extraídos de la aplicación delaencuesta.

Análisis. En el gráfico N°4, observamos que el 50% de los trabajadores consideran que existe un control efectivo de las entradas de mercancía al almacén y el otro 50% respondió negativamente. De acuerdo a los resultados obtenidos se deduce que a pesar que la mitad de los trabajadores respondieron que si hay un control eficiente para la entrada de la mercancía hay que tomar en cuenta a la otra mitad que respondió que no, por lo tanto la empresa debe tomar medidas al respecto.

Ítem 5: ¿La mercancía recibida está identificada con los datos correctos como:

nombre, cantidad y número de guía?

Cuadro 5. Mercancía Identificada con Datos Correctos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

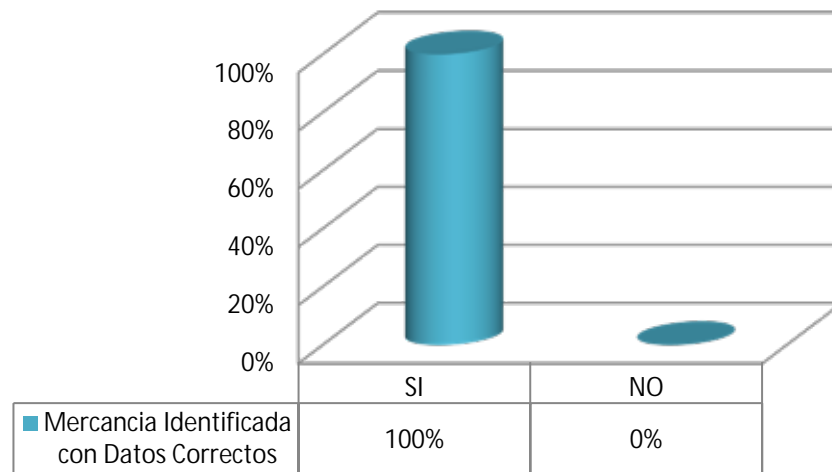


Gráfico N° 5: Mercancía identificada con datos correctos

Fuente: Datos extraídos de la aplicación dela encuesta.

Análisis. Como se observa en el gráfico, el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente. Según los datos obtenidos la empresa cuentan con un buen método para la identificación de la mercancía que entra al almacén, pero esto no significa que esos datos garanticen los registros pertinentes para el control del almacén, son significativos pero no estadísticos.

Ítem 6: ¿Está sistematizada la mercancía que descansa en el almacén a través de un

sistema apropiado?

Cuadro 6. Sistematización de Mercancía en Almacén

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

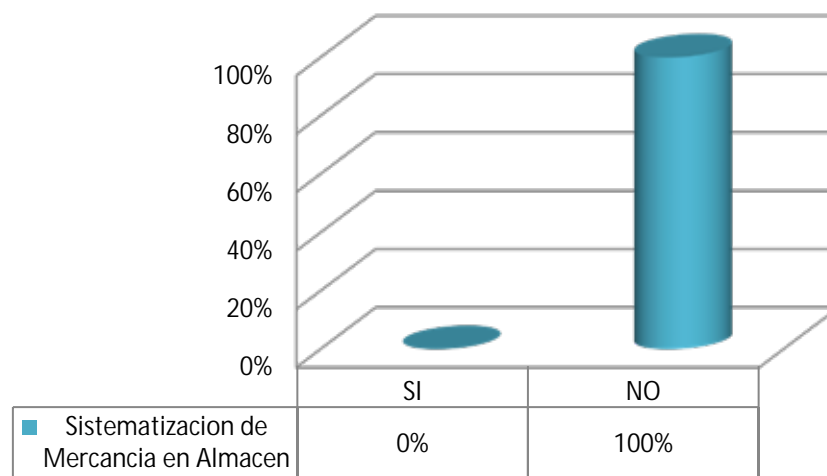


Gráfico N°6: Sistematización de mercancía en el almacén

Fuente: Datos extraídos de la aplicación de la encuesta.

Análisis. En el gráfico N° 6, se observa que el 100% de los trabajadores respondieron no a la interrogante. Es evidente que ellos detectan las fallas de los procedimientos y piensan en una posibilidad de mejora. La empresa necesita un método sistematizado para la mercancía que permanece en el almacén, con un sistema computarizado se haría más fácil el registro de la mercancía en existencia.

Ítem 7: ¿Usted considera que el procedimiento aplicado para la corrección de errores

en el inventario es el correcto?

Cuadro 7. Corrección de Errores en el Inventario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

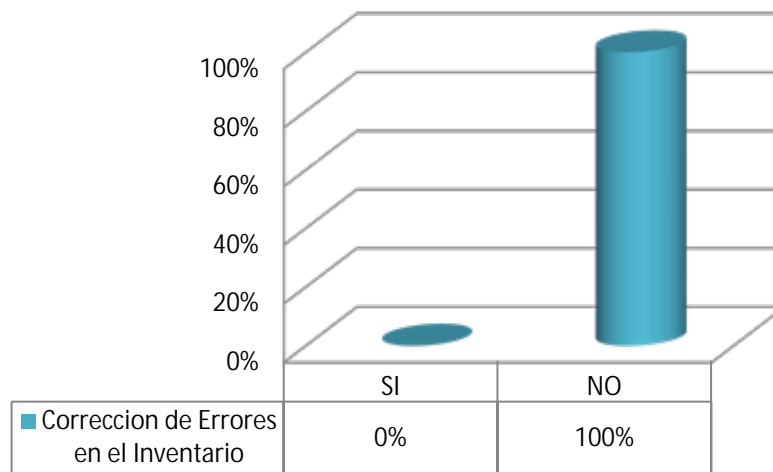


Gráfico N°7: Corrección de errores en el inventario

Fuente: Datos extraídos de la aplicación de la encuesta.

Análisis. En el gráfico N° 7, se observa que el total de la población respondió negativamente. Es decir, la empresa no aplica un procedimiento correcto para la corrección de errores en el inventario, dicho procedimiento es importante aplicarlo correctamente ya que de ello depende la eficacia del servicio, al no detectar los errores de forma inmediata no se solucionan los problemas presentados.

Ítem 8: ¿La mercancía sale del almacén únicamente si están respaldadas por notas de

despacho?

Cuadro 8. Salida de la Mercancía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

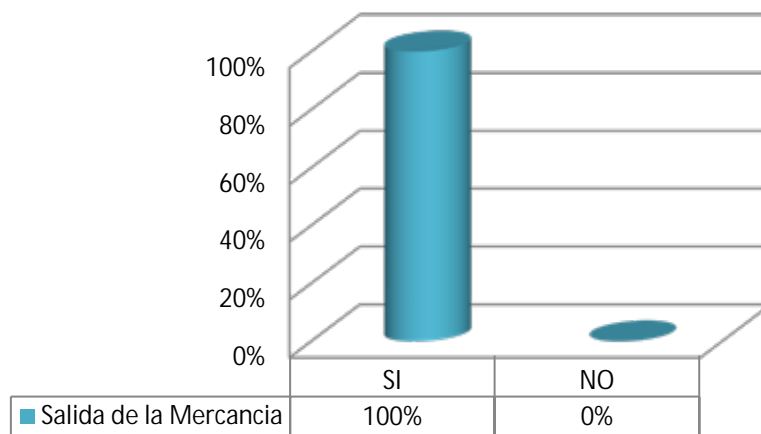


Gráfico N°8: Salida de la mercancía

Fuente: Datos extraídos de la aplicación delaencuesta.

Análisis. En el gráfico N° 8, se observa que el 100% de la población encuestada respondió afirmativamente a la interrogante. Es decir, la mercancía que sale del almacén está respaldada con notas de despacho, un proceso positivo para la empresa, cabe destacar que su debilidad es en el almacenamiento de la mercancía y no en el reparto de la misma.

Ítem 9: ¿Considera que se puede mejorar la sistematización del almacén?

Cuadro 9. Mejoramiento de sistematización del Almacén

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

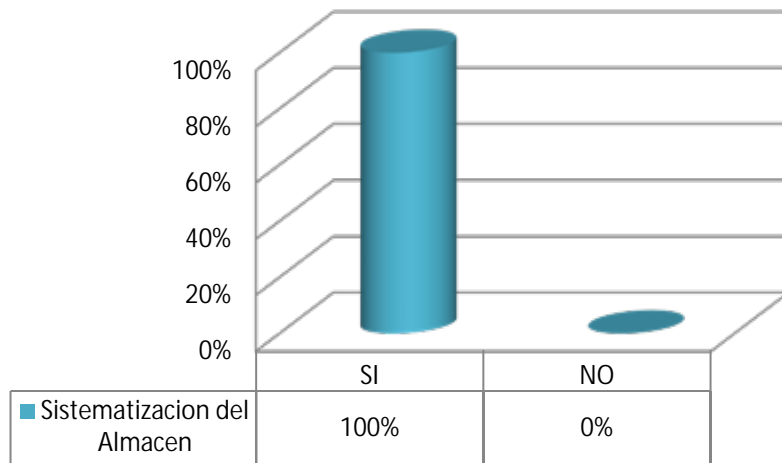


Gráfico N°9: Mejoramiento de sistematización del almacén
Fuente: Datos extraídos de la aplicación de la encuesta.

Análisis. En el gráfico N° 9, es posible observar que el 100% de la población que representa la totalidad de trabajadores respondieron afirmativamente. Cabe destacar que por los resultados obtenidos se deduce que los trabajadores consideran que se puede mejorar la sistematización del almacén para simplificar las actividades de control y mejorar los resultados.

Ítem 10: ¿Piensa usted que el control de inventario se realice por medio de un sistema computarizado?

Cuadro 10. Control con Sistema Computarizado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Villamizar (2019)

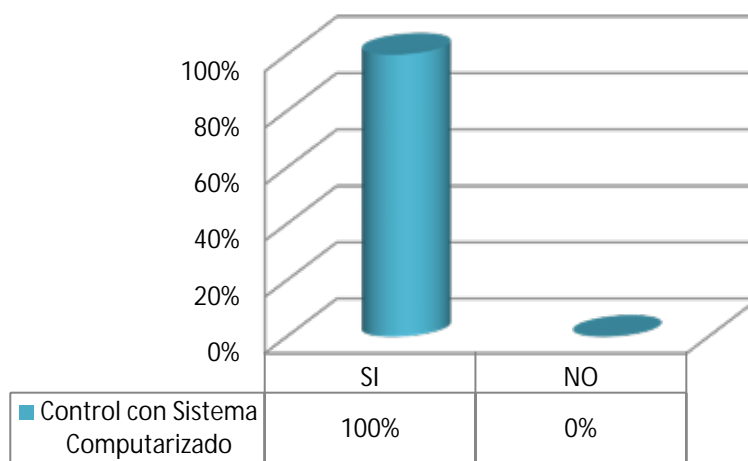


Gráfico N°10: Control con sistema computarizado

Fuente: Datos extraídos de la aplicación de la encuesta.

Análisis. En el gráfico N° 10, se observa que el 100% de la población piensa que el control de inventario debe realizarse por medio de un sistema computarizado, a fin de evitar dificultades, descontrol y retrasos en los procesos del almacén, quiere decir automatizar los procesos. La empresa debe tomar en cuenta estos resultados ya que con ellos mejoraría el control interno de su organización.

4.3 Análisis de los procedimientos establecidos para el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A

Cuadro 11. Lista de Cotejo

Ítem	Alternativas	Si	No
1	Procedimientos para el manejo de los inventarios		X
2	Existe adecuada distribución de funciones en el personal		X
3	Perdida de mercancía en el inventario	X	
4	Comparación entre inventario en sistema e inventario real		X
5	Necesidad de una estrategia para mejorar las condiciones actuales	X	

Fuente: Villamizar (2019)

Análisis.

Ítem Uno. En relación con los procedimientos para el manejo del inventario, se pudo verificar que no se cuenta con un formato que indique que procedimientos se debe seguir para tal fin. Los procedimientos van a garantizar a la empresa, como lograr la satisfacción para llegar a obtener resultados positivos.

Ítem Dos. Se pudo constatar que existe exceso de actividades en el personal, debido a que no existe una adecuada distribución de funciones del personal, ya que el departamento administrativo está controlado por una sola persona quien maneja la mayor parte de las funciones, esta persona es la que fija los precios, maneja los inventarios y la distribución del mismo. De igual manera el personal del almacén tienen diferentes actividades ya sea descargar la mercancía, hacer inventario físico, organizar, notificar novedades y son responsables de los despachos.

Ítem Tres. Se observó que la empresa carece del control de la mercancía, por lo que no se sabe con exactitud la existencia de la mercancía en almacén. Por lo que con

regularidad se presentan pérdidas de mercancía, ya que a la hora de hacer el despacho de la mercancía solicitada por el cliente, el inventario dice que llegó al almacén y cuando se va a despachar no se encuentra físicamente. Cabe destacar que el control del almacén es de vital importancia, ya que su descontrol se presta para la pérdida del mismo y puede causar una impresión negativa de los clientes.

Ítem Cuatro. Al no existir un adecuado control, clasificación y orden de la mercancía ocasiona que los registros del sistema no coincidan con el inventario real, lo que conlleva a desconfiar de la información suministrada. Por lo tanto esa situación puede interferir en la aplicación de los objetivos propuestos de la empresa.

Ítem Cinco. De este modo es como el personal de la empresa reconoce las debilidades de la organización en cuanto al control de los inventarios, en efecto ayudaría a implementar estrategias para mejorar las condiciones y poder realizar las actividades de manera más organizada y eficaz, lo que ayude al mejor funcionamiento de la empresa.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El propósito fundamental de la presente propuesta es elaborar estrategias para las actividades relacionadas con el control interno de los inventarios de la empresa MSG Logística C.A., los responsables del control son los responsables de ordenar y recibir mercancías, coordinar las fechas de entregas y a quien. En este sentido la propuesta proporcionara una mejora en el control de inventarios en la aérea de administración y almacén, con la finalidad de obtener controles adecuados para manejar los inventarios, así como las actividades que se desarrollan, dando como resultado información relevante para poder tomar decisiones adecuadas.

La propuesta está diseñada bajo los procedimientos de control interno y cuyo objetivo es proporcionar eficacia y eficiencia en las operaciones llevadas a cabo en el manejo de los inventarios, inspeccionando cada uno de los procesos de registro, recepción, empaque, almacenaje y despacho.

El proceso para el control de inventarios es vital para toda organización, ya que a través de estos controles se logra ejecutar efectivamente el proceso normal de las operaciones diarias de dicha organización; lo cual permite atender oportunamente las necesidades de los clientes logrando la consecución de los objetivos planeados en el presente estudio y que de manera indirecta favorezca la creación de vínculos comerciales exitosos.

En tal sentido, esta propuesta contiene el desarrollo de todos los componentes de un plan estratégico, tal como la misión, visión y desarrollo de los objetivos que permitan solventar la problemática planteada.

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A., se justifica porque facilitara a la empresa herramientas que sirvan de guía técnica para el logro de los objetivos y permita perfeccionar el manejo de la mercancía para que los resultados sean más eficientes, eficaces y brinde información razonable. En este sentido, se hace indispensable contar con procesos que le permitan a la empresa conocer la disponibilidad de la mercancía y cumplir con las expectativas de los clientes.

Por otra parte, la propuesta suministrara un conveniente resguardo de la mercancía, ayudara a tener mejor información con datos confiables y oportunos. Así mismo, al personal encargado del control interno de los inventarios y al personal administrativo facilitara la operación y comprensión de los mismos, de manera que se logre una buena gestión de inventarios. Por consiguiente, con la explicación suministrada sobre el enfoque que tendrá la propuesta, se procederán a establecer a continuación los objetivos que se pretenden alcanzar con la misma.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseño de estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía en la empresa MSG Logística C.A. Valencia, Edo. Carabobo.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer funciones propias del cargo y niveles de responsabilidad sobre el manejo y control interno del inventario.
- Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con el manejo de los inventarios.
- Formular controles internos para la supervisión y monitoreo que permitan regular el control de los inventarios de mercancía.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: se cuenta con el apoyo y disponibilidad de la gerencia y los trabajadores de la empresa MSG Logística C.A., de poner en práctica la propuesta planteada y con el compromiso de llevar acabo los procedimientos y normas apropiadas, por lo cual desde el punto de vista institucional la propuesta es factible.

Factibilidad Operativa: la empresa cuenta con el personal necesario, el espacio físico y la infraestructura adecuada para el desarrollo de la propuesta. Se considera que la propuesta es factible desde el punto de vista operativo por contar con el recurso humano preparado y capacitado para ampliar la propuesta.

Factibilidad Técnica: desde el punto de vista técnico, la propuesta de estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía de la empresa MSG Logística C.A., es factible, ya que la mencionada empresa cuenta con la tecnología y equipos necesarios, solo requiere actualizar los formatos para tener un control eficiente.

5.5. Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Establecer funciones propias del cargo y niveles de responsabilidad sobre el manejo y control interno del inventario.

En este objetivo se presentara un plan de trabajo que estará enmarcada en la descripción detallada de todas las actividades con el fin de proporcionar un medio de autocontrol que permita la adecuada distribución de trabajo, el alcance y efectividad de los procedimientos de control de inventario.

Las acciones a desarrollar con la finalidad de mejorar las condiciones de almacén e inventario de la empresa MSG Logística C.A., son las siguientes:

· **Actividades del personal administrativo:**

- Se encarga de registrar en sistema la mercancía que entra en almacén
- Debe llevar un registro contable de la mercancía que entra y sale del almacén.
- Se encarga de las cuentas por cobrar.
- Verifica que la mercancía este cancelada antes de salir del almacén.
- Se encarga de suministrar los recursos financieros para lograr una buena gestión
- Gestiona el presupuesto de la empresa.
- Recoge los reportes de las diferentes áreas a fin de consolidar todos los datos en un único documento que refleje el desempeño.

- **Actividades del Jefe de Almacén:**

- Es el encargado de asignar las actividades del personal a su cargo.
- Verifica el registro de la mercancía que entra al almacén.
- Se encarga de la supervisión de la entrada y salida de la mercancía
- Supervisa la clasificación y organización de la mercancía en el almacén.
- Supervisa los niveles de existencia de inventario.
- Coordina o realiza el inventario físico.
- Debe mantener actualizado el inventario físico para comparar con el sistema.
- Supervisa la entrega de la mercancía a los clientes de la empresa.
- Lleva el control de la mercancía despachada contra mercancía en existencia.
- Mantiene en orden al equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

- **Actividades del auxiliar de almacén:**

- Realiza reportes a diario de la mercancía que entra y sale del almacén.
- Colabora en la realización del inventario físico
- Ordena la carga por medio de transporte, cliente y destino.
- Coordina las necesidades de transporte para despachar la mercancía vía terrestre.
- Elabora las notas de entrega de cada despacho.
- Carga y descarga la mercancía según las normas y técnicas establecidas por la empresa.
- Custodia la mercancía existente en el almacén
- Realizar cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe.

Objetivo 2. Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con el manejo de los inventarios.

· **Recepción de la mercancía:**

Para lograr un adecuado control de las entradas de mercancía, es importante resaltar y determinar las normas establecidas que debe regir el personal al ingreso de la mercancía en el almacén, las cuales nombramos a continuación:

- El administrador debe tener registrado en el sistema la información de la mercancía que debería llegar vía aérea o vía marítima.
- La recepción de la mercancía debe ser supervisada por el jefe de almacén.
- El jefe y el auxiliar de almacén deben revisar que la mercancía llegue en buen estado.
- En caso que la mercancía llegue abierta, con faltantes o con mercancía que no está registrada en la información suministrada por el administrador, se debe notificar de inmediato.
- El jefe de almacén es quien dará la aprobación de la recepción una vez

revisada la mercancía verificando las condiciones y cantidad recibida.

- La mercancía debe ser ubicada y ordenada según cliente, y de acuerdo al nivel de rotación, con el fin de facilitar la búsqueda al momento del despacho.
- El jefe de almacén y los ayudantes son los únicos encargados de manipular la mercancía. No se debe permitir que se involucre personal que no esté determinado como auxiliar de almacén o que no esté autorizado por el gerente de la empresa.
- Para el ingreso de la mercancía se debe llenar un formulario con la finalidad de tener registrado los resultados de la actividad. (Figura N°1).

		FECHA: ___/___/___	
RECEPCION DE LA MERCANCIA			
AEREO O MARITIMO		N° XXX	
N° DE GUIA	CLIENTE	PIEZAS	NOVEDAD
OBSERVACIONES:			
GERENTE:			

Figura N° 1: Formulario Recepción de Mercancía.
Fuente: Villamizar (2019)

A continuación en el cuadro N°12 se muestra el procedimiento a seguir para la recepción de mercancías en el almacén, tomando en cuenta las normas mencionadas que deben regir el personal.

Cuadro N°12: Procedimiento a seguir para la recepción de mercancía.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Administrador	Registro de la mercancía	Recibe la información de la mercancía que va a llegar al almacén en el sistema.
		Entrega la información al personal del almacén
Jefe de almacén	Supervisión	Llega la mercancía
		Informa al gerente y al personal de administración la recepción de la misma
		Le indica al auxiliar que ordene la mercancía según cliente
		Supervisa que la mercancía haya llegado en buen estado
Auxiliar de almacén	Recepción de la mercancía	Recibe la mercancía descargada de los camiones de ser carga aérea o contenedores de ser carga marítima y la coloca dentro del almacén.
		Llena el formulario de Recepción de mercancía, indicando N° de guía, a que cliente pertenece, las piezas recibidas y si existe alguna novedad.
		Compara que hayan llegado todas las piezas que están reflejadas en la información suministrada por el administrador
		De haber faltantes o sobrantes notifica al jefe de almacén y elabora una lista.
		De no existir alguna novedad, pasar la información recibida al gerente y administrador.
Administrador		Verifica que lo que está llegando al almacén este correctamente facturado

Fuente: Villamizar (2019)

Para soportar este procedimiento, se muestra el diagrama de flujo en la figura N° 2.

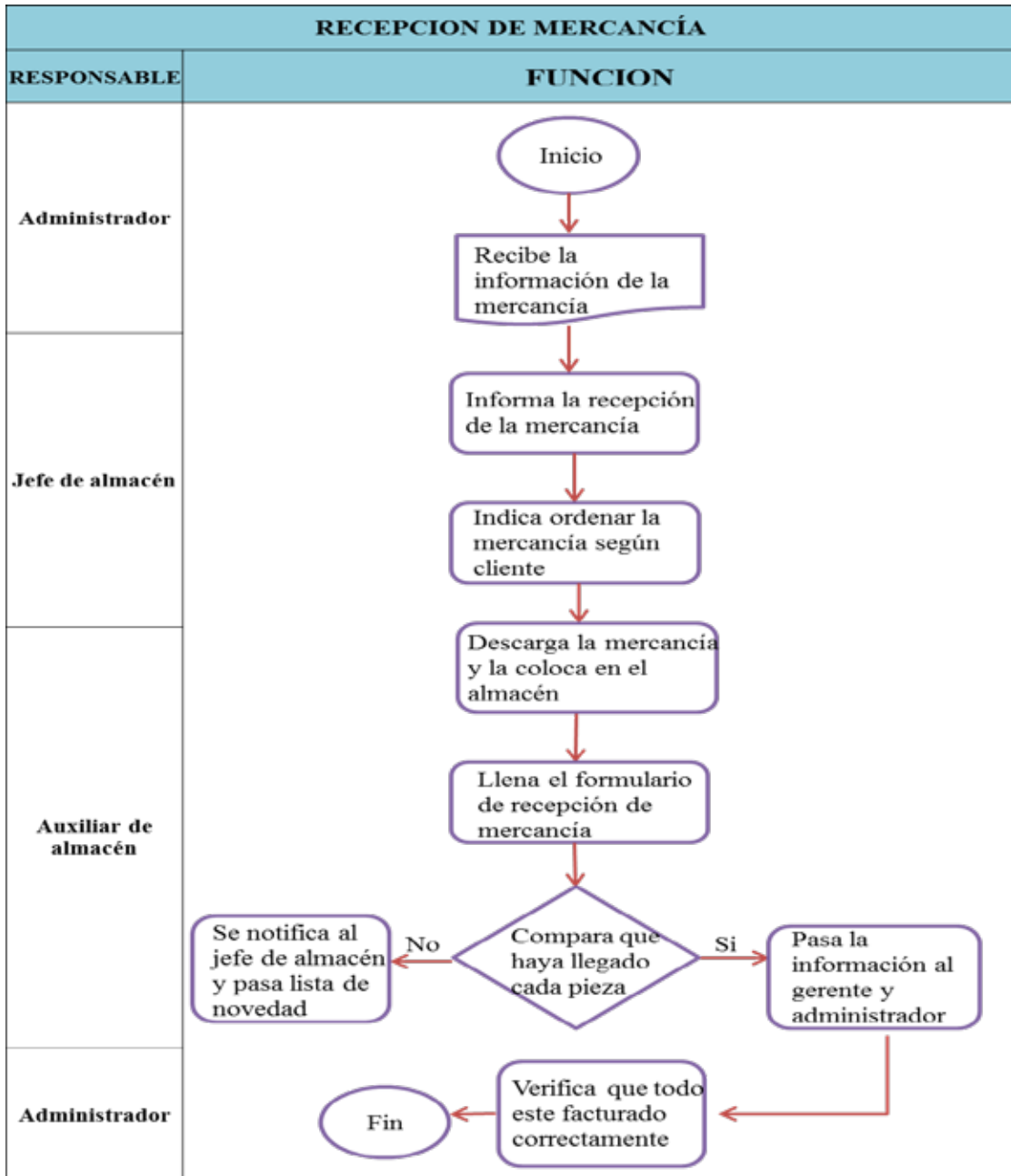


Figura N° 2: Procedimiento para la Recepción de Mercancía
Fuente: Villamizar (2019)

· **Despacho de la mercancía:**

En los resultados obtenidos se encontraron fallas en el despacho de la mercancía, ya que ha ocurrido que al momento del despacho no se cuenta con la información exacta de la mercancía que se encuentra en el almacén. Para solucionar esta imperfección hay que conocer los procedimientos que se deben seguir para el despacho de la misma:

- La salida de la mercancía debe estar supervisada por el jefe de almacén.
- Se debe confirmar con el personal administrativo si la mercancía que se va a despachar esta cancelada o no.
- Para el despacho de la mercancía siempre debe estar respaldada por una nota de entrega firmada por el respectivo cliente, dando fe que está conforme con su mercancía.
- Solo el personal de almacén está autorizado hacer los despachos.
- El jefe de almacén junto con el administrador deben revisar todas las notas de entrega del día y verificar que todo este facturado, pagado y conforme.
- Para la salida de la mercancía se debe llenar un formulario con la finalidad de tener registrado los resultados de la actividad. (Figura N°3).

		FECHA: ___/___/___	
NOTA DE DESPACHO			
N° DE GUIA	CLIENTE	PIEZAS	NOVEDAD
TOTAL PIEZAS ENTREGADAS			
OBSERVACION:			
FIRMA CLIENTE:			

Figura N° 3: Formulario Nota de Despacho
Fuente: Villamizar (2019)

A continuación en el cuadro N°13 se presentara el procedimiento para el despacho de la mercancía cuando un cliente llega a las oficinas de MSG Logística C.A para retirar su carga personalmente.

Cuadro N°13: Procedimiento a seguir para el despacho de la mercancía cuando el cliente retira personalmente

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Cliente	Adquisición de mercancía	Solicita su carga e informa al personal los detalles de la carga (N° de guía, nombre y apellido)
Jefe de almacén	Verificación de existencia	Verifica con el administrador si la mercancía esta cancelada
		De estar cancelada, indica al personal de almacén que busquen la mercancía solicitada. De no estar cancelada, comunica al cliente con el administrador encargado de cobranza.
Auxiliar de almacén	Salida de mercancía	Recibe la información de la mercancía solicitada
		Busca la mercancía solicitada
		Entrega la mercancía y nota de entrega al jefe de almacén para su revisión
Jefe de almacén	Salida de mercancía	Revisa que la mercancía que se está entregando se encuentre en buen estado
		De no estar en buenas condiciones, la devuelve al auxiliar para su re-empaque Si está en buenas condiciones la entrega al cliente junto con la nota de entrega para que la firme
Jefe de almacén y Administrador	Salida de mercancía	Rebaja la mercancía entregada en el inventario físico y del sistema

Fuente: Villamizar (2019)

De igual manera en la figura N° 4, se muestra el diagrama de flujo del procedimiento a seguir cuando un cliente retira la mercancía personalmente.

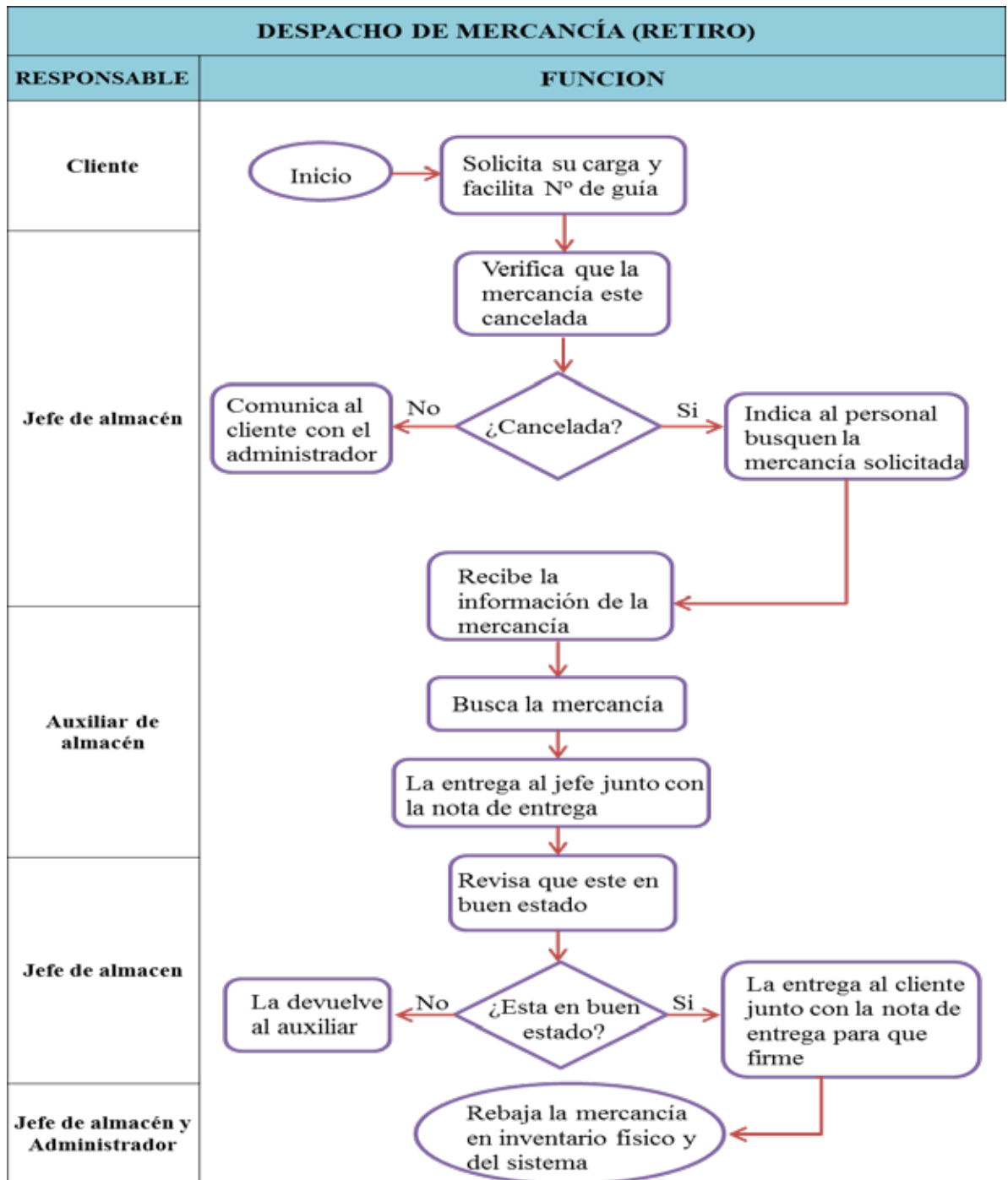


Figura N° 4: Procedimiento de Despacho cuando un cliente retira su mercancía personalmente
Fuente: Villamizar (2019)

Por otra parte se muestra en el cuadro N° 14 el procedimiento del despacho de mercancía cuando es enviada a una dirección.

Cuadro N°14: Procedimiento a seguir para el despacho de la mercancía cuando es enviada a dirección.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Auxiliar de almacén	Solicitud de mercancía	Revisa las instrucciones de envío
		Arma rutas con direcciones similares
		Coordina transporte para hacer el despacho
		Realiza las notas de entrega indicando N° de guía, nombre y apellido del cliente, dirección y contacto.
		Entrega la información al jefe de almacén para su revisión
Jefe de almacén	Verificación de Mercancía	Verifica con el administrador si la mercancía esta cancelada
		De estar cancelada, autoriza al personal de almacén enviar la mercancía
		De no estar cancelada, informa al administrador encargado de cobranza y no se envía.
		Supervisa que la mercancía se envíe en buen estado
Auxiliar de almacén	Salida de mercancía	Recibe autorización del jefe de almacén de enviar la mercancía
		Llama a los clientes para informar sobre el despacho
		Entrega la mercancía y nota de entrega al transportista
		Luego de entregada la mercancía, recibe las notas de entrega firmadas por el cliente.
Jefe de almacén y Administrador		Revisa y rebaja la mercancía entregada en el inventario físico y del sistema

Fuente: Villamizar (2019)

A continuación en la figura N° 5, se muestra el procedimiento cuando se despacha la mercancía enviada a dirección.

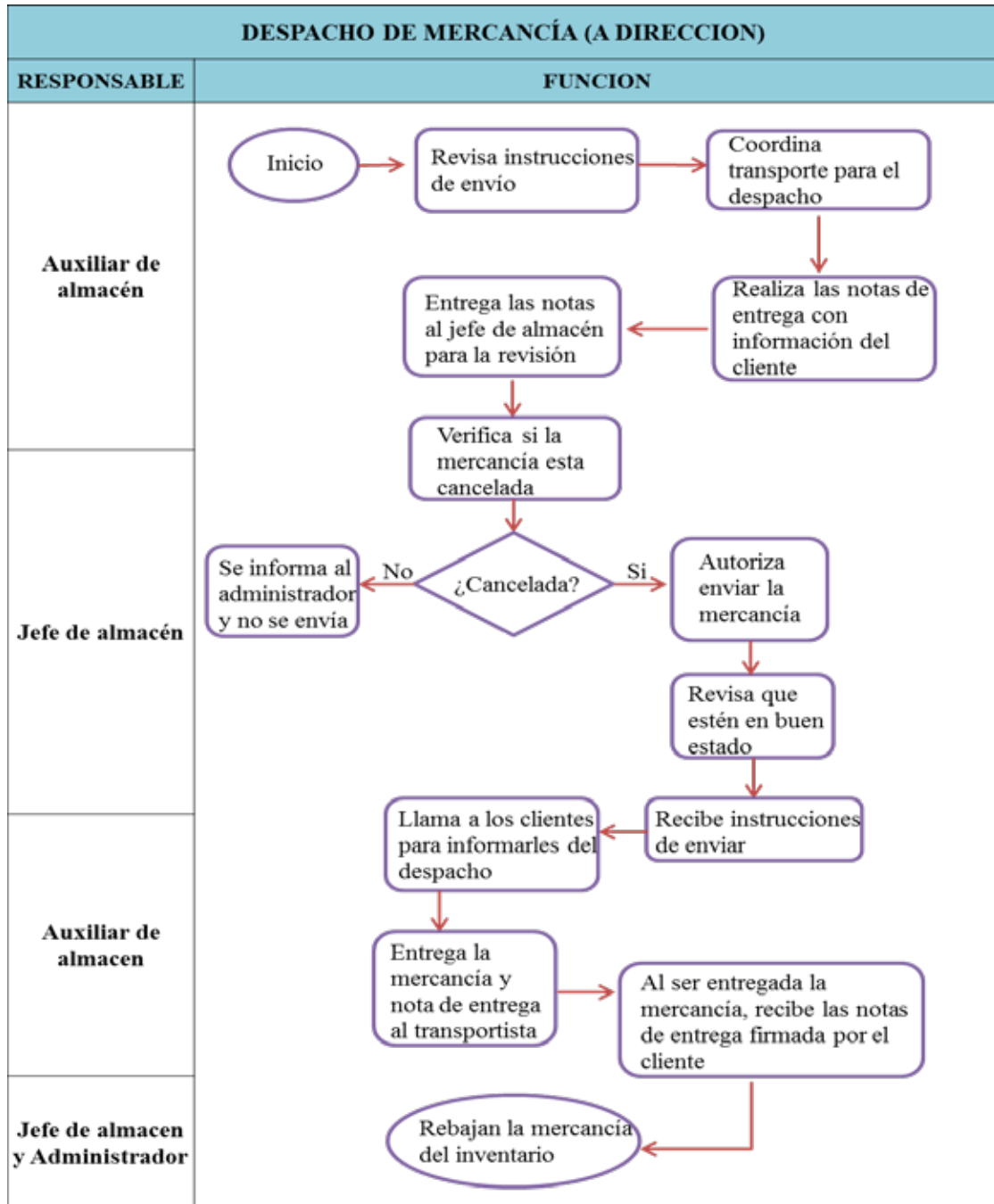


Figura N° 5: Procedimiento cuando se despacha la mercancía enviando a dirección.
Fuente: Villamizar (2019)

· **Conteo físico de la mercancía:**

Este procedimiento tiene como finalidad indicar los pasos a seguir para realizar el conteo físico de la mercancía. Sin embargo es importante señalar cuáles son los datos que se deben registrar para dicho procedimiento:

- Para realizar el conteo de la mercancía es necesario tener el almacén cerrado.
- El personal debe realizar una lista de la mercancía que se encuentra en existencia, indicando número de guía, nombre del cliente y cantidad.
- Los encargados de realizar el conteo son los que se ocupan del almacén.
- El conteo de la mercancía debe realizarse una vez por semana.
- Para realizar el conteo se debe establecer un formato con la finalidad de registrar la información apropiada. (Figura N° 6).

		FECHA: ___/___/___	
INVENTARIO DE MERCANCIA			
N° DE GUIA	CLIENTE	PIEZAS	AEREO MARITMO
GERENTE:			
JEFE DE ALMACEN:			

Figura N°6: Formulario para Inventario
Fuente: Villamizar (2019)

A continuación, en el cuadro N° 15 se presenta el procedimiento para el conteo físico de mercancía existente en el almacén.

Cuadro N°15: Procedimiento a seguir para el conteo físico de la mercancía

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Jefe de Almacén	Solicitud de inventario	Indica al personal de almacén que realicen inventario físico
Auxiliar de almacén	Salida de mercancía	Suspenden las actividades y proceden al conteo de la mercancía
		Cuenta la mercancía y anota las cantidades y clientes de cada rubro existente.
Jefe de almacén y Administrador		Verifican que sea la misma información que suministra el sistema
		De ser la misma, terminan con el conteo.
		De no ser la misma información, contar nuevamente.

Fuente: Villamizar (2019)

Por otra parte en la figura N°7, se muestra el procedimiento de hacer el conteo físico de la mercancía en un diagrama flujo.

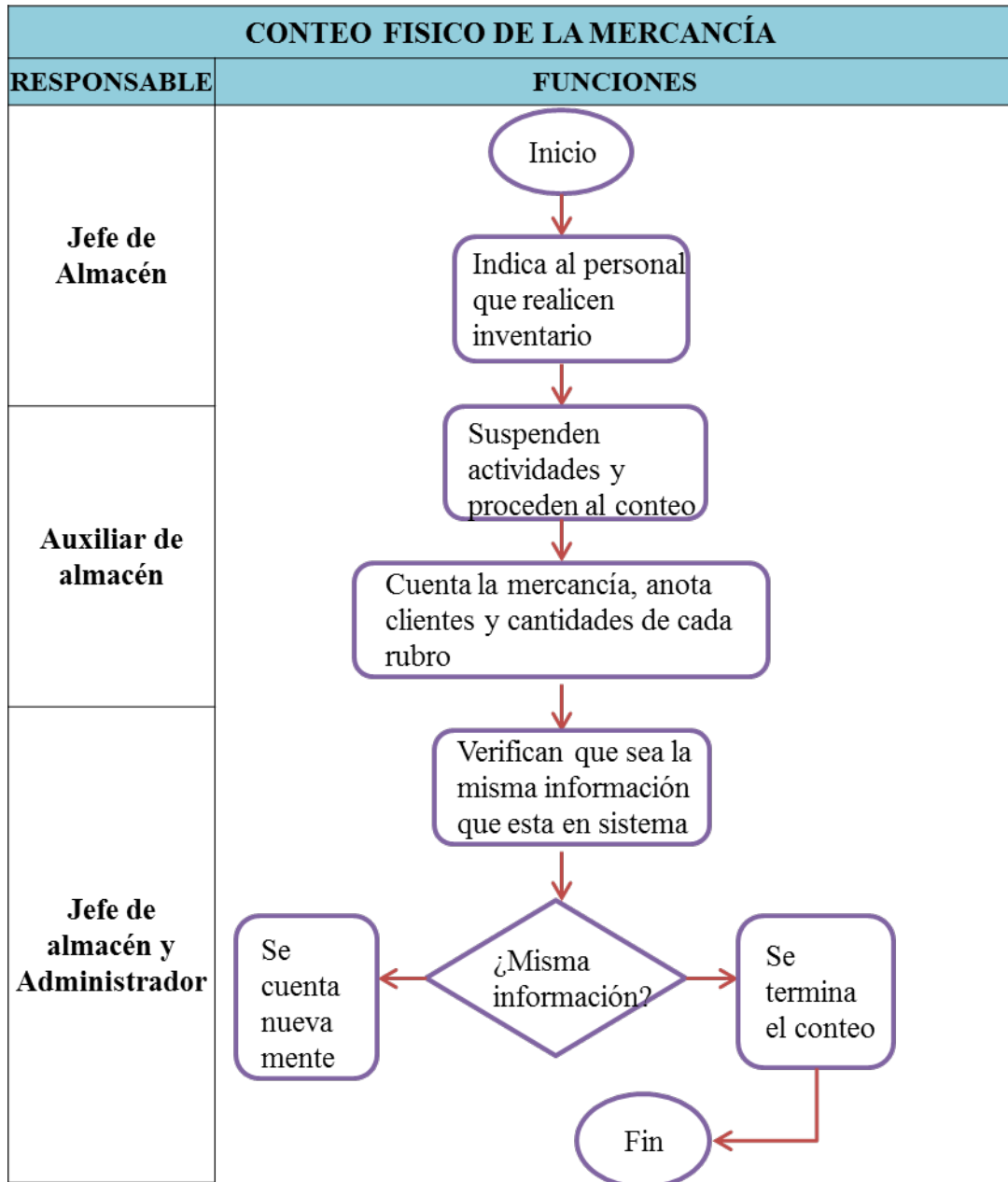


Figura N° 7: Procedimiento del conteo físico de la mercancía
Fuente: Villamizar (2019)

Objetivo 3. Formular controles internos para la supervisión y monitoreo que permitan regular el control de los inventarios de mercancía.

Por lo anteriormente expuesto, la finalidad de este objetivo es lograr que todas las actividades de control se implementen de manera correcta y eficiente, además de disminuir las fallas que presenta la empresa estudiada, a través de la supervisión y monitoreo que permita la toma de decisiones. Se deben seguir los siguientes pasos para realizar una buena gestión:

- Debe existir supervisión constante para que el personal desarrolle los procedimientos planteados bajo su responsabilidad.
- Distribuir los formularios al personal de almacén para el control de las entradas, salida y conteo de la mercancía.
- Los resultados obtenidos de cada actividad deben ser comunicados a todo el personal con el fin de que estén al tanto de la metodología que deben seguir para cumplir con las actividades del almacén.
- Debe existir soportes de cada actividad realizada, para que dicha información sirva de control.
- Debe existir una comunicación clara entre todos los departamentos de la empresa sobre las actividades y resultados.
- Llevar a cabo el seguimiento al comportamiento, cumplimiento y avances logrados por la empresa.

Así mismo, es importante monitorear las actividades, para ello se deben seguir los pasos:

- Revisar semanalmente que se haya cumplido con las actividades propuestas según el procedimiento establecido.
- Comprobar semanalmente que el inventario este actualizado.

- Comprobar semanalmente que el inventario físico coincida con el inventario registrado en el sistema.
- Establecer acciones para la corrección de cualquier desvío detectado en la planificación y ejecución de los procedimientos planteados para el control de los inventarios.

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

Conclusiones

La realización de este proyecto, permitió elaborar estrategias para el mejoramiento del control interno de los inventarios, el cual fue desarrollado con el fin de darle solución a las fallas presentadas de control de la empresa.

En cuanto al diagnóstico de la situación actual del control interno de los inventarios de mercancía de la empresa MSG Logística C.A., se concluyó que el personal de almacén no conoce con exactitud cuáles son sus funciones, además que no cuentan con las herramientas necesarias para cumplir los objetivos de la empresa, lo que ayuda al descontrol en las entradas y salidas, en la clasificación y orden de la mercancía que se encuentra en el almacén, por lo que ha ocurrido tardanzas en las entregas de mercancía al cliente, se encontraron debilidades en el control de las salidas ya que no son registrados de manera adecuada. Existen discrepancias entre el inventario físico de mercancía existente y el inventario de mercancía del sistema. Es por ello, que no existe un sistema de control interno que permita controlar las actividades que se desarrollan en el almacén.

Igualmente, carecen de normas y procedimientos adecuados para el control y manejo de los inventarios, esta situación se origina, porque la empresa carece de controles internos eficientes y eficaces, ocasionando descontrol entre los departamento y que los resultados de las actividades no sea idóneas, ya que la información que se genera no es adecuada, lo cual no permite que se tomen decisiones oportunas.

Finalmente se concluye, de acuerdo a los objetivos planteados, la necesidad de diseñar estrategias para mejorar el control interno de los inventarios de mercancía de la empresa MSG Logística C.A., los controles adecuados que optimizaran el manejo y control de los inventarios en el aérea de administración y almacén de la empresa, ya que se busca promover eficiencia en los procesos y fluidez de información confiable,

controlando y mejorando la operatividad de las actividades planteadas, por lo cual se proponen normas y procedimientos para el mejoramiento de control de los inventarios, así como la supervisión y monitoreo de los controles que se deben llevar a cabo.

Recomendaciones

Luego de haber realizado un análisis general de toda la investigación se recomienda lo siguiente:

- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que con un adecuado control de inventario y una evaluación continua de las actividades realizadas por el personal se le permitirá a la empresa realizar los ajustes necesarios para el mejoramiento del control interno de los inventarios de mercancía.
- Inculcar a los trabajadores sus funciones y proporcionarles la capacitación que se requiere para cumplirlas, así como los formularios que se deben llenar para registrar las actividades, destacando la importancia de esta acción para el control de la mercancía.
- Monitorear que las funciones de requisición, registro, almacenaje y despacho cumplan con lo establecido en las normas y procedimientos para el manejo de los inventarios.
- Implementar un programa de orden y clasificación en los almacenes que posee la empresa MSG Logística C.A., a fin de mantener cada rubro en su respectivo lugar.
- Mantener una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en administración y almacén de la empresa, con el fin de mantener al día los registros de inventario.

REFERENCIAS

- Arias, Fidas (1999). **El Proyecto de investigación. Guía para su Elaboración.** 3era Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Arias, Fidas (2012). **El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.** 6ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Arancibia, Eva., Rangel, Astrid y Zambrano, Josely (2015). **Plan de auditoría operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas, C. A. Ubicada en la ciudad de Mariara, Estado Carabobo.** Trabajo de grado no publicada en Universidad de Carabobo.
- Catacora, F (1996). **Sistemas y Procedimientos Contables.** 1era Edición. Venezuela. Editorial Mc Graw Hill.
- Cabañas, Yenevier., Montilla, Eugenia y Quintana, Misleidi (2015). **Estrategias para adecuar los mecanismos de control interno que permita el fortalecimiento del sistema de los inventarios en la empresa Bronce Valencia, C.A.** trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo.
- Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Venezuela.** p.310.
- Fuertes, Jose (2015). **Métodos, técnicas y sistemas de valuación de inventarios. Un enfoque global.** Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). p.51.
- Hidalgo, Gladys y Betancourt, Norca (2013). **Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. (PC Actual), ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Hernández, Yohana y Navas, Jennifer (2015). **Optimización del Sistema de control interno de inventario de la empresa Tire Express El Guamo C.A.** Trabajo de grado presentado en la Universidad Experimental de Guayana.
- Izquierdo, Iskra (2013). **Lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventarios de mercancías, de los clientes de la empresa Paraíso Canario C.A.** trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez.

- Jiménez, Cindy y Fernández, Yenni (2017). **Diseño de los Procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F.** Trabajo de grado presentado en la Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Kerlinger, F. (2002). **Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento.** p.83.
- Ramones, Génesis (2014). **“Proponer un sistema para el control de inventario de mercancías en la empresa Importadora R&O Venezuela Roveca C.A”** presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Vera, Verónica y Vizuite, Evelyn (2011). **“Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ”** proyecto de grado presentado en la Universidad Estatal de Milagro.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO



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

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

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DE LOS INVENTARIOS DE MERCANCIA EN LA EMPRESA MSG LOGISTICA C.A VALENCIA, EDO. CARABOBO.

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES

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

Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Realizan conteo físico de los inventarios diariamente?		
2	¿Se han presentado errores en la información del inventario?		
3	¿Los trabajadores demuestran compromiso y responsabilidad con su trabajo?		
4	¿Usted considera que existe un control efectivo de las entradas de mercancías al almacén?		
5	¿La mercancía recibida está identificada con los datos correctos como: nombre, cantidad y número de guía?		
6	¿Está sistematizada la mercancía que descansa en el almacén a través de un sistema apropiada?		
7	¿Usted considera que el procedimiento aplicado para la corrección de errores en el inventario es el correcto?		
8	¿La mercancía sale del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho?		
9	¿Considera que se puede mejorar la sistematización del almacén?		
10	¿Piensa usted que el control de inventario se realice por medio de un sistema computarizado?		

ANEXO 2

LISTA DE COTEJO

Ítem	Alternativas	Si	No
1	Procedimientos para el manejo de los inventarios		X
2	Existe adecuada distribución de funciones en el personal		X
3	Perdida de mercancía en el inventario	X	
4	Comparación entre inventario en sistema e inventario real		X
5	Necesidad de una estrategia para mejorar las condiciones actuales	X	