



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA OPTIMIZAR LOS INVENTARIOS
DE LA EMPRESA SERVICIOS E
INVERSIONES OLGO, C.A.**

Autor:
Oliveros Yahja, Bethania

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS
INVENTARIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS E INVERSIONES OLGO,
C.A.**

Trabajo de Grado para optar al título de
CONTADOR PÚBLICO

Autor: Oliveros Yahja, Bethania

Tutor: Zapata, Martha

San Diego, Enero2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, y a la Virgencita por interceder tantas veces por mí a lo largo de mi carrera.

A Daniel Ojeda, por haber sido mi apoyo, mi pilar y mi compañía a lo largo de toda mi carrera universitaria, alentándome a seguir y no desmayar.

A mis padres, Fernando quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo, y Samira quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

A mi tía Munira a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, aconsejándome siempre con lo que es correcto y hacia el bien.

A mi Tutora, Amiga y Compañera, Martha Zapata, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación y por ayudarme en mi formación académica y estando siempre allí para cada momento en que yo necesitase algo.

A mis amistades y compañeros quienes me han acompañado en toda esta travesía que emprendí hace ya algún tiempo por su gran apoyo en todo momento en esta meta personal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme cada día con la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad y sobre todo haciéndome sentir su presencia junto a mí.

A Daniel Ojeda, por el esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha apoyado a lo largo de mi carrera.

Gracias mis padres: Fernando y Samira; por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis profesores, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi carrera universitaria de manera especial y sobre todo por su inmenso cariño.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.4. Justificación	6
CAPÍTULO	
II	MARCO TEÓRICO
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos	13
CAPÍTULO	
III	MARCO METODOLÓGICO
3.1. Diseño y Tipo de investigación	14
3.2. Fases de la Investigación	15
CAPÍTULO	
IV	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
4. Análisis y Presentación de Resultados	
4.1. FASE I: Diagnóstico del ambiente de control interno del departamento de Almacén en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A	19
4.2. FASE II: Descripción de las debilidades y Fortalezas encontradas en el proceso de Control Interno para optimizar los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.	40
4.3. FASE III: Evaluar el ambiente de Control Interno en el Departamento de Almacén para la optimización de los inventarios en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.	43
CAPÍTULO	
V	PROPUESTA
5.1. Descripción de la Propuesta	44
5.2. Objetivos de la Propuesta	46
5.3. Justificación de la Propuesta	46
5.4. Desarrollo de la Propuesta	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS

1	Resultados Ítem N° 1	20
2	Resultados Ítem N° 2	22
3	Resultados Ítem N° 3	24
4	Resultados Ítem N° 4	26
5	Resultados Ítem N° 5	28
6	Resultados Ítem N° 6	29
7	Resultados Ítem N° 7	31
8	Resultados Ítem N° 8	33
9	Resultados Ítem N° 9	35
10	Resultados Ítem N° 10	37
11	Resultados Ítem N° 11	39
12	Matriz Evaluativa	41
13	Matriz FODA	42
14	Procedimiento de control de entradas de mercancías	48
15	Procedimiento de control de salidas de mercancías	49
16	Control Interno para optimizar la gestión de los inventarios	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

1	Resultados Ítem N° 1	20
2	Resultados Ítem N° 2	22
3	Resultados Ítem N° 3	24
4	Resultados Ítem N° 4	26
5	Resultados Ítem N° 5	28
6	Resultados Ítem N° 6	29
7	Resultados Ítem N° 7	31
8	Resultados Ítem N° 8	33
9	Resultados Ítem N° 9	35
10	Resultados Ítem N° 10	37
11	Resultados Ítem N° 11	39



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS
INVENTARIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS E INVERSIONES OLGO,
C.A.**

Autor: Oliveros Yahja, Bethania

Tutor: Zapata, Martha

Fecha: Enero, 2019

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo general Proponer estrategias de Control Interno para optimizar los Inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A. De acuerdo al problema planteado deberá existir una adecuada ejecución de las actividades que establezcan ciertos procedimientos de Control Interno, como es la limitación de responsabilidades, segregación de funciones, rotación de deberes, toma física de inventarios, personal calificado, canales de comunicación y llevar el procedimiento de cada transacción conservando los documentos en buen estado y en función de sus objetivos, el trabajo de grado será apoyado por una investigación descriptiva ya que permite indagar sobre las característica predominantes de la situación actual del objeto de estudio, ubicada bajo la modalidad de proyecto factible buscando la creación de estrategias que sirvan de base operativa para solucionar el problema. En este sentido, se obtuvo datos directamente de la realidad, utilizando las técnicas de la encuesta y observación, aplicando el instrumento del cuestionario a toda la población que interviene, directa o indirectamente, en el área de inventario, ya sea: Almacén, Despacho, Contabilidad, Administración y la alta Gerencia, obteniendo información concreta y exacta. Se concluye que la empresa presenta debilidades en el ciclo de almacén con carencia en la prevención y control de existencia por una serie de síntomas, órdenes severas y periódicas, crecimiento continuo de las existencias, falta de ventas, incremento de pedidos pendientes por recurrir, incremento de la inversión en stock y de pedidos anulados.

Descriptor: Control Interno, Enfoque Coso, Sistema, Efectividad, Organización.

INTRODUCCIÓN

El Control Interno es un proceso ejecutado por la gerencia de una organización; que tiene como propósito proporcionar una seguridad razonable en la efectividad y eficiencia de las operaciones, logro de objetivos, cumplimiento de leyes y regulaciones entre otras.

Cuando se habla de control, estos difieren por ente, tamaño y cultura, y son aplicados en las distintas áreas de la organización; una de las áreas más sensibles de la organización es el departamento de almacén porque este contiene uno de los activos más importante de la empresa como es el inventario; que ameritan de protección contra pérdidas, fraudes e ineficiencias desde la recepción de la mercancía hasta la salida; y esto se logra a través de la aplicación de controles internos en el resguardo y manejo de los Inventarios.

El presente Trabajo de Grado se encontrará estructurado en cinco (5) capítulos: En el Capítulo I, se encuentra todo lo referente a la parte introductoria, se realizó el Planteamiento del Problema, se planteó los Objetivos de la Investigación y se Justificó la Investigación permitiendo el alcance de la misma y la importancia de realizarla.

En el Capítulo II, se contempla las bases teóricas sobre lo que se fundamentó la investigación, los estudios anteriores referentes al tema que han hecho otros autores y que sirvieron de referencia para iniciar la investigación.

En el Capítulo III, se desarrolla las estrategias metodológicas a usar, por medio de la creación de un cuadro técnico que permitirá una detallada discriminación de uno de los objetivos; incluyendo además la creación del cuestionario como instrumento de medición de la actividad investigadora.

En el Capítulo IV, se desarrollan las fases aplicando los diversos instrumentos y emitiendo juicios de los resultados obtenidos. Y en el Capítulo V se Desarrolla la Propuesta como posible solución a la problemática presentada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La naturaleza de los inventarios es muy variable, pues depende del giro de actividad del negocio comprendiendo al menos las modalidades industriales y comerciales, teniendo en cuenta, la logística de los materiales cuyo proceso es planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de los materiales e información de origen a punto de consumo, para satisfacer las necesidades del cliente; ahora bien, se debe tener en cuenta el control físico de los materiales, facilidades adecuadas para un almacenamiento apropiado, seguridad de almacenamiento adecuado y un procedimiento efectivo de pedidos internos.

Hay que considerar que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva, por consiguiente, controlando el eficiente flujo y almacenamiento de los materiales para el inventario se puede proceder a registrar oportunamente todas las operaciones, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas, y en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

Cabe destacar que, al formar cambios en los sistemas de control generan transformación en las organizaciones, de esta forma, los riesgos varían, las necesidades son otras y las culturas se modifican, por lo tanto, se debe cuestionar si se está asumiendo una nueva cultura de control o si se queda estáticos. Los inventarios hasta la década de los 80 fueron muy lentos, transcurrieron grandes períodos de tiempo entre uno y otro, hoy en muchos casos ni se perciben, prueba de ello está en la tecnología de las comunicaciones. De allí, parte el análisis de control internos, donde se enfoca en

realizar un estudio del mismo, dado que, de esa manera ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático, disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, es decir, la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.

Para realizar dicho estudio debe existir información verificable y algunos criterios mediante los cuales se pueda evaluar. A su vez, la información puede asumir diferentes formas. Por consiguiente, se realizará estudio de información más subjetiva, como la que se refiere a la eficacia de los sistemas de procesamiento de datos y la eficiencia de las operaciones de almacenamiento. El criterio para evaluar la información también varía de acuerdo con la información que se debe auditar.

En éste mismo sentido, se requiere la eficacia del control interno sobre los informes financieros. Ésta evaluación, de los estados financieros, proporciona información avanzada, puesto que los controles internos eficaces reducen la probabilidad de que en el futuro se incluyan declaraciones erróneas.

Se debe tener en cuenta, que se evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización; así como también, las políticas de cumplimiento, la cual se realiza para determinar si la entidad estudiada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una gerencia superior ha establecido.

El análisis de inventario y control contable e interno, permiten conocer la eficiencia del control preventivo y señala puntos débiles que merecen una acción correctiva. No hay que olvidar que los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en el control preventivo.

Las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: Control Operativo y Control Contable. El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las

operaciones mimas, debido a que si compra sin ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control pre-operativo es que se conoce como Control Preventivo, el cual, se refiere, a que se compra realmente lo que se necesita, evitando acumulación excesiva. El control contable es aquel procedimiento de Control Interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Servicios e Inversiones Olgo, C.A. La deficiencia en la prevención y control de existencias viene indicada usualmente por una serie de síntomas, órdenes severas y periódicas, crecimiento continuo de las existencias, falta de ventas, incremento de pedidos pendientes por recurrir, incremento de la inversión en stock y de pedidos anulados. Trayendo esto como consecuencia, faltantes de mercancía, lo que arroja el stock no es lo que realmente hay y por ende hay diferencia en unidades, es decir, esto puede ser un mal conteo del físico. De este modo, se requiere afianzar el control interno buscando modificar las estrategias.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias de control interno a aplicar en los almacenes de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, CA., para optimizar el manejo de los inventarios?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de Control Interno para optimizar los Inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

¾ Diagnosticar la situación actual existente en el proceso de inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

¾ Identificar las debilidades y fortalezas del control interno en los almacenes de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

¾ Diseñar estrategias de control interno para optimizar los inventarios en los almacenes de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

En las organizaciones es indispensable que quienes la componen trabajen de manera eficiente y coordinada, es por ello que, el departamento de Contabilidad es la clave de toda empresa, ya que, influye de manera determinante en el éxito o fracaso de sus operaciones.

En éste sentido, ésta investigación es conveniente para descubrir y revelar problemas relacionados con inventarios, tanto físicos que no coinciden con los reportes, que todo lo contabilizado no exista y que lo exista no esté contabilizado, mercancía dañada o caducada, o excesos de la misma, mal sistema de orden, entre otros; considerando que, pueden llegar a representar importantes pérdidas monetarias para la organización e inicie la alarma de que algo está fallando. En éste sentido se puede delimitar que si se identifica la raíz de estos problemas sería parte del proceso de mejora.

Así mismo, alcanzando la máxima detección y profundización en los inventarios, se puede destacar que tanto la organización como el departamento de almacén con respecto a los inventarios deben contar con una serie de normas de control interno que permita la precisión en los inventarios evaluando de ésta forma las entradas y salidas de mercancías, para así obtener exactitud de las mismas.

El correcto orden y administración de inventarios es uno de los principales factores que inciden en el desempeño de las organizaciones y en las ganancias que se obtienen. Por lo cual, es de vital importancia para las organizaciones contar con un

inventario bien controlado. El enfoque en esta área debe ser el de mantener un nivel óptimo para no generar costos innecesarios.

El seguimiento y control de inventarios es una actividad medular en una organización, teniendo en cuenta que al tener una visibilidad confiable del mismo se pueden tomar excelentes decisiones además de reducir costos al no cargar con excesos o faltantes de mercancía. Al mismo tiempo, el tener niveles óptimos de inventario beneficia a liberar flujo de efectivo.

De igual manera, la ejecución de ésta investigación se reconocerá llevar un compilación más confiable, en cuanto a la mercancía que está en existencia en el almacén y en el stock de Servicios e Inversiones Olgo, C.A., procurando una serie de medidas que garanticen las mejoras en su proceso de control interno, y determinar sus debilidades; como también sus fortalezas para optimizar sus operaciones en el mismo.

El alcance social de este trabajo de grado, es proporcionar información necesaria a través de lineamientos de control interno adaptados a las necesidades no sólo de Servicios e Inversiones Olgo, C.A., sino a otras empresas con características similares que requieran de mejoras en sus procesos contables, específicamente en el área de inventarios siendo este último de gran importancia, ya que es el activo que genera los principales ingreso de cualquier organización que de servicio.

Por otra parte, desde el punto de vista académico se desarrolló de manera práctica la información teórica adquirida con respecto al control interno, además constituye un gran aporte para los futuros profesionales, que deseen ampliar sus conocimientos en la materia, cabe destacar que esta investigación servirá de referencia a estudios posteriores relacionados con el área.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Delgado, Colombo y Orfila (2002), “el marco teórico es de gran importancia para la investigación, no solo porque da respuestas a las interrogantes antes especificadas, sino porque es la base que soportará tanto el desarrollo de la investigación como análisis y discusión de los resultados” (p. 33). Ante cada investigación, se deben tener referencias teóricas sobre el problema planteado, cuyo propósito será dar un orden lógico y coherente de esta indagación, que permitan darle sentido al problema objeto de estudio.

2.1 Antecedentes

Arce, Arévalo y Polanco. (2015), fueron los autores de un estudio titulado **Control Interno en el proceso de almacén – inventarios basados en el enfoque C.O.S.O II, de la empresa Maco Import, S.A.**, investigación realizada con el objetivo de dar posibles soluciones y proponer mejoras en el control interno del departamento de almacén – inventario, en vista de que presentaba una serie de diferencias que afectaban el curso normal de las operaciones. El estudio se basó en una investigación de campo, con un nivel proyectivo. Se concluyó, que debe considerarse que para la obtención de seguridad razonable en los procesos contables y administrativos, es necesario poseer un sistema de control interno que efectivamente manifieste confiabilidad, que ayude a medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos y administre los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado.

Ésta investigación se tomó como antecedente en virtud de que se puede decir que la mayor parte de las empresas tienen deficiencias en el manejo del control en los

inventarios. No obstante, mediante procedimientos adecuados a cada entidad, se intentan disminuir la probabilidad de inseguridad y riesgo.

Gaspar, (2015), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Diseño de estrategias que permitan el fortalecimiento del control interno de inventarios en las cooperativas. Caso de estudio Cooperativa La Salina**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Muestra como objetivo general el diseño de estrategias con el propósito de controlar el inventario y a la vez reducir la pérdida de mercancía a fin de mejorar la calidad y el control en forma oportuna y eficiente para el beneficio de la cooperativa. Se apoyó en una investigación de campo descriptiva. Su conclusión argumentó, que los empleados de la organización no tienen conocimiento de los controles internos de existencias en el almacén, también observó que no se realiza planificación en las compras de materiales y tampoco existe personal encargado de llevar el control del almacén, lo que significa una debilidad en las pautas establecidas por la organización.

Esta investigación tiene relación y similitud al Trabajo de Grado, ya que, enfoca su estudio en la necesidad de implementar controles internos que permitan el mejoramiento de los procesos contables dentro del departamento de inventarios, proporcionando así una seguridad razonable en los procesos administrativos y contables.

Acosta; Nieves, y José, (2016), titulado **Estudio de las medidas de control interno de los Inventarios de Productos Terminados en la Empresa Amcor Pet Packaging de Venezuela, S.A**, para minimizar las diferencias de inventario. Este trabajo de grado fue realizado para la obtención del título de Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. La investigación fue de tipo descriptiva, cuyo objetivo principal se basó en el estudio de las medidas de control interno de los inventarios de productos terminados. Es necesario demarcar la similitud que mantiene esta

investigación y el aporte que ofrece al estudio, ya que en ambas, el objetivo principal se fundamenta en proporcionar una alternativa capaz de solventar en cierto grado las fallas en el manejo del inventario. Es importante que la empresa evalúe las medidas manejadas para controlar las funciones en el área, y en ciertos casos, si es necesaria la implementación de nuevos parámetros que complementen los que ya están establecidos.

Delfino (2013) optando para el título de Contador Público, titulado: **“Sistema de Control Interno para el procedimiento denominado “Adquisición de bienes y/o contratación de servicios” de la institución S.G.R Carabobo, S.A. en el marco del informe COSO”**, ubicada en la Av. Cedeño en la ciudad de Valencia Estado Carabobo, con el objetivo orientado a mejorar las actividades que implican este procedimiento aplicando las mejores prácticas establecidas del informe COSO, una vez obtenidos los resultados e identificadas las debilidades concluyeron a recomendar la realización de un diseño sistematizado de control interno.

La investigación fue de campo con base documental, como técnica de recolección de datos, se aplicó el instrumento de la encuesta para la obtención de información considerada de fuentes primarias, realizadas al Presidente y personal de gerencia de administración y finanzas, permitiendo establecer una contextualización del ambiente de control, los componentes y los lineamientos para su evaluación. Además la autora creó la propuesta de un instrumento que permite evaluar el ambiente de control y todos sus componentes de una manera más objetiva.

Calvetti; Espinoza, y Véliz, (2015), exponen en su investigación denominada **Manual de control interno en el área de Inventario, ventascuentas por cobrar-cobros de la Empresa Manufacturera. “Otto Schirmer, C.A”** (Municipio Valencia, Estado Carabobo), trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad de

Carabobo para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública. La investigación estuvo orientada bajo la necesidad de proponer manual de control interno para el área de inventario, en virtud a los problemas presentados en la empresa debido a que no se tenían definidos parámetros necesarios para ejecutar las actividades organizacionales. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en el tipo de investigación de campo y documental con un nivel descriptivo. En sus conclusiones pudieron resaltar la inexistencia de controles internos necesarios para administrar adecuadamente el almacén de materiales y suministros, cumplir con los requerimientos de obras oportunamente y suministrar datos fiables que influyen en la información financiera. También se obtuvo como resultado la falta de una distribución adecuada de funciones y que las mismas no están distribuidas de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa. Esta referencia tiene correspondencia directa e indirecta con el estudio actual; a pesar de que la empresa evaluada si posee procedimientos contables los mismos carecen de un desempeño apropiado que conlleva a limitar el desarrollo de los objetivos establecidos.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas del estudio se dirigen a caracterizar los aspectos teóricos relacionados con los controles internos del proceso almacén – inventarios de una organización, y la forma de evaluarlos, así como lo relacionado con las normas y riesgos. Además, una breve definición de los términos básicos utilizados en el estudio, en función al análisis de los diferentes puntos de vistas expuestos por diversos autores del área.

Según Robbins (2004), la organización como sistema está relacionada a un sistema más grande que introduce la importancia de la retroalimentación, así la organización depende del entorno no solo por sus recursos, también depende del entorno por la aprobación de los productos.

En consecuencia, los autores de esta investigación consideran que toda organización debe desarrollar estrategias para conocer y satisfacer las demandas del entorno, el éxito de éstas estará en función del correcto manejo de los canales de información que permitan a la empresa reconocer tales demandas, es decir, que la retroalimentación estará referida al flujo de información que manifiesta los resultados de una acción o una serie de acciones realizadas por un individuo, grupo u organización.

En este orden, la Teoría de Sistemas, el autor supra mencionado, indica que esta surgió con los trabajos realizados por el biólogo alemán Ludwing Van Bertalanffy entre 1950 y 1968, quien afirmó: "que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente, en términos de sus elementos separados ya que para su comprensión se debe estudiar de forma global, involucrando todas las interdependencias de sus partes" (p.125).

2.2.1 Control Interno

Según Coopers & Lybrand, (1997) "El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos" dentro de la eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (p.16).

2.2.2 Inventario

Catácora, (1998) Representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras, se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que

se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios.(p.148).

2.3 Definición de términos básicos

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

Almacenamiento: faena de guardar las cosas en un almacén.

Control: acción de monitorear los resultados de una operación y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas.

Control de Inventarios: consiste en llevar una dirección continua de las operaciones, que mantengas un nivel óptimo de existencia en los almacenes.

Contabilizado: conteo reflejado en el stock de un sistema de inventarios.

Estrategias: es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Proceso: es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Sistemas de Control: elementos organizacionales interrelacionados e interdependientes, buscan sinergias y armónicamente alcanzar los objetivos y políticas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se refiere a las formas metodológicas que se utiliza en el proceso de recolección de los datos necesarios en la presente investigación, de acuerdo a las características derivadas del tema a estudiar y de los objetivos propuestos en el mismo.

3.1 Diseño y Tipo de Investigación

El problema planteado, aludido a las Estrategias de Control Interno para Optimizar los Inventarios de la Empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2008) define Proyecto Factible como:

La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización y grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo de una investigación de tipo documental, de campo o diseño que incluya varias modalidades (p. 128).

Por consiguiente la propuesta se elaborará en varias etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de acuerdo al procedimiento metodológico, actividades y recursos para su ejecución.

Por otra parte, el autor Arias (2004), señala lo siguiente: “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigar para responder al problema planteado” (p.34). Tomando en cuenta la naturaleza de la investigación, ésta se

fundamentó en un diseño de campo, ya que, la información fue recabada dirigiéndose a la organización objeto de estudio rectamente de las unidades de estudio involucradas con la problemática planteada.

Igualmente, el tipo de estudio de esta investigación en la fase diagnóstica será de campo tal y como lo sostienen Palella y Martins (2003), al expresar que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables” (p.82); del tipo descriptivo, como lo define Hernández (2012):

...los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis... en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. (p.60).

3.2 Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual existente en el proceso de inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; será necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; así; Balestrini, M., (2008), señala lo siguiente: “La población es un conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.122).

Para el presente trabajo de grado; la población está conformada por todo el personal que interviene, directa o indirectamente, en el área de inventario, ya sea: Almacén, Despacho, Contabilidad, Administración y la Alta Gerencia, la población está constituida por todo el personal de la Empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., es decir, cinco (05) personas; también se va a tomar en cuenta para la población a la información que se encuentra en el sistema administrativo-contable de la empresa en estudio.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006) “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83), para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este trabajo de grado es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal de los departamentos en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionó la muestra a toda la población.

Al respecto, Ramírez (2007) indica que el muestreo probabilístico “Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población.” (p.106), de igual manera, Espinoza (2006) indica que el muestreo censal es cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra” (p.36). Por lo tanto, la muestra está conformada por las cinco (05) personas que laboran en los departamentos de compras y cuentas por pagar y por la información relativa al manejo de inventarios del software administrativo-contable de la empresa.

Ahora bien, la recopilación de la información es un aspecto fundamental en toda investigación, por lo que es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información; de allí parte que para obtener la información requerida en la presente investigación, en función de los objetivos presentados, se elaborará y aplicará

a cada uno de los sujetos que conformaron la muestra de esta investigación, una encuesta en su modalidad de cuestionario, que de acuerdo a lo planteado por Sabino (2006) “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (p.99); y según lo sostenido por Berdie y Anderson, citado por Ruiz (2002), estos han definido el cuestionario como: “un procedimiento que permite obtener respuestas a preguntas, mediante el uso de un formulario que el sujeto puede llenar por sí solo” (p.191).

Tal como se mencionó anteriormente, se usara una encuesta que tiene como objetivo determinar la forma de cómo los empleados manejan el proceso de inventarios de la Empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., de esta manera; Sabino (2002) indica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p.43).

3.2.2 Fase 2. Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en los almacenes de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

En este momento metodológico se identificarán los elementos que conforman las debilidades y fortalezas de las Estrategias de Control Interno para Optimizar los Inventarios de la Empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., para el cumplimiento y aprovechamiento de sus funciones de control interno para el correcto orden y administración de inventarios de la mencionada empresa; con el fin de cumplir con el segundo objetivo específico de esta investigación, y así lograr el propósito principal de esta investigación.

3.2.3 Fase 3. Diseño de estrategias de control interno para optimizar los inventarios en los almacenes de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Luego de que se dé cumplimiento a las fases de diagnóstico y de identificación, análisis y tabulación de los resultados se procederá al diseño de las Estrategias de Control Interno para Optimizar los Inventarios de la Empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., con miras a optimizar adecuadamente el manejo de los recursos financieros de la empresa antes mencionada para el cumplimiento cabal de las funciones de control interno para el correcto orden y administración de inventarios en los almacenes de la mencionada empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4. Análisis y presentación de los Resultados

A continuación se presentan los resultados y análisis obtenidos de la metodología establecida para el desarrollo de la investigación llevada a cabo en la empresa Servicios e Inversiones Olgo C.A., con el fin de dar resultados a los objetivos establecidos previamente.

4.1. FASE I: Diagnóstico del ambiente de control interno del departamento de Almacén en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Se mostró los resultados luego de haber aplicado un cuestionario al personal de la empresa con el fin de detectar la percepción directa de los mismos dentro de la empresa y de esta manera proporcionar información relevante al final de esta investigación debido a diversos factores que solo son perceptibles a través de la convivencia dentro del departamento para la emisión de juicios.

Resultados obtenidos por la aplicación del Instrumento N° 1

Cuadro N° 1.- Interés por la Integridad y Valores Éticos.

Ítem N° 1.- ¿Muestra la junta directiva interés por la integridad y valores éticos? ¿Se difunde una política ética? ¿Esta ha sido comunicada adecuadamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	0	0
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

FUENTE: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 1. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 1.



Fuente: Cuadro N° 1.

De acuerdo a los datos obtenidos en el ítem N° 1 se obtuvo una tendencia positiva de un 100 por ciento de los encuestados, donde un 80 por ciento contestó “Siempre”, y un 20 por ciento contestó “Frecuentemente”, la junta directiva muestra interés por la integridad y valores éticos

La autora de esta investigación considera, que a través de esta respuesta positiva, se puede decir que, el ambiente de control del departamento de almacén se encuentra fortalecido en el factor de integridad y valores éticos.

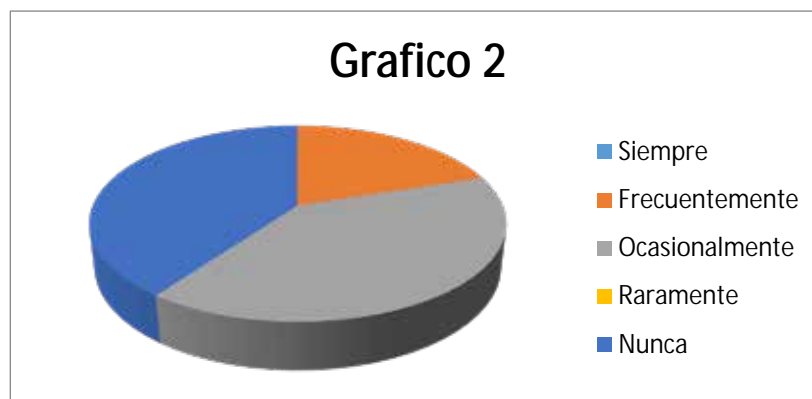
Cuadro N° 2.- Incentivos.

Ítem N° 2.- ¿Otorga la gerencia recompensas, tales como bonos, fomentando un tono ético apropiado?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	2	40
Raramente	0	0
Nunca	2	40
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 2. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 2.



Fuente: Cuadro N° 2.

En relación a los resultados arrojados en el ítem N° 2, se puede evidenciar por parte del 20 por ciento de los encuestados que contestó “Frecuentemente” la gerencia otorga incentivos promoviendo un entorno ético dentro del departamento de almacén apropiado, mientras que el 80 por ciento restante respondió en 40 por ciento “Ocasionalmente” y un 40 por ciento “Nunca” respectivamente.

De acuerdo a estos resultados, se determina que la gerencia muestra poco interés en mantener el compromiso y un entorno ético adecuado otorgando incentivos al personal.

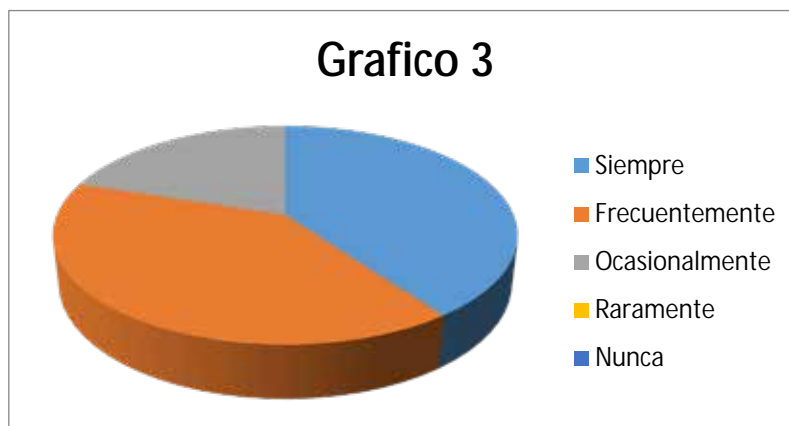
Cuadro N° 3.- Responsabilidades.

Ítem N° 3.- ¿Es clara la asignación de responsabilidades de cada empleado en el área de inventario?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	1	20
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 3. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 3.



Fuente: Cuadro N° 3.

En atención a los resultados del ítem N° 3 donde la totalidad de los encuestados afirman, que es clara la asignación de responsabilidades de cada empleado en el área inventario.

Los autores consideran, que cada de uno de los empleados que forman parte del departamento, están conscientes del perfil para el cual fueron contratados y no hay mayor duda entre las funciones que deben desempeñar.

Cuadro N° 4.- Competencia Profesional.

Ítem N° 4.- ¿Parece el personal tener la capacidad y el entrenamiento necesarios para su nivel de responsabilidad o la naturaleza y complejidad del trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	1	20
Raramente	1	20
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 4. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 4.



Fuente: Cuadro N° 4.

En atención a los resultados del ítem N° 4 significativamente el 60 por ciento de los encuestados contestaron de una manera positiva, siendo representado por un 40 por ciento y 20 por ciento, por “Siempre” y “frecuentemente” respectivamente, mientras que, por otra parte un 40 por ciento tuvo una tendencia proporcional entre “Ocasionalmente” y “Raramente”.

La autora de esta investigación considera que a través, de este resultado positivo, se puede observar que el factor de competencia profesional dentro del marco de ambiente de control interno, se encuentra fortalecido, ya que los integrantes del departamento de almacén está representado, por un personal que es capacitado y entrenado para realizar las funciones competentes a su cargo.

Cuadro N° 5.- Despacho de Mercancía

Ítem N° 5.- ¿Un mal despacho de mercancía puede traer como consecuencia pérdidas financieras importantes en la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	0	0
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 5. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 5.



Fuente: Cuadro N° 5.

Los resultados obtenidos en el ítem N° 05 donde la totalidad de los encuestados afirman que un mal despacho de mercancías en el departamento de almacén puede generar pérdidas financieras para la organización.

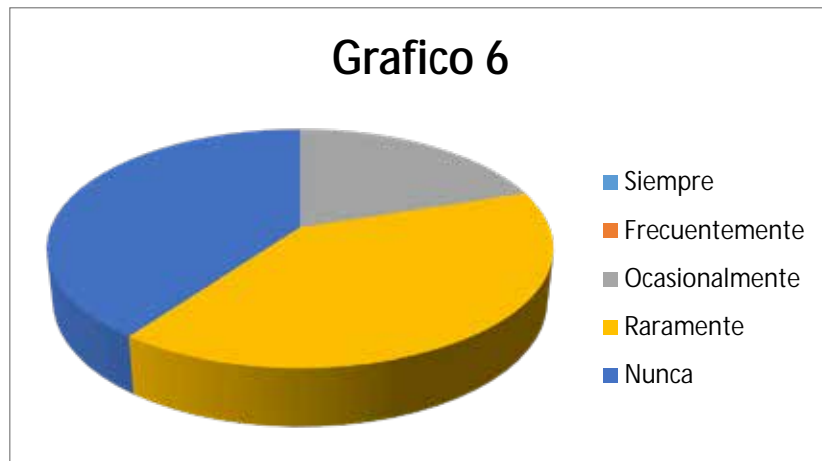
Cuadro N° 6.- Experiencia Funcional.

Ítem N° 6.- ¿Posee el departamento de almacén un sistema automatizado con capacidad para llevar un control de requisiciones y compras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	1	20
Raramente	2	40
Nunca	2	40
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 6. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 6.



Fuente: Cuadro N° 6.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 6, se observa una tendencia altamente significativa donde un 20 por ciento, afirma que ocasionalmente siente el sistema administrativo apto para cumplir la gestión, que les habilita para el desempeño de su trabajo, mientras que el 40 por ciento contestó “Raramente” y “Nunca” en un 40 por ciento proporcionalmente.

Se puede observar que los empleados del departamento de almacén, reconocen que el sistema administrativo no es apto para desarrollar los trabajos diarios competentes, funcionales y capaces las cuales no les habilita para el desempeño de su trabajo siendo esto desfavorable para la organización.

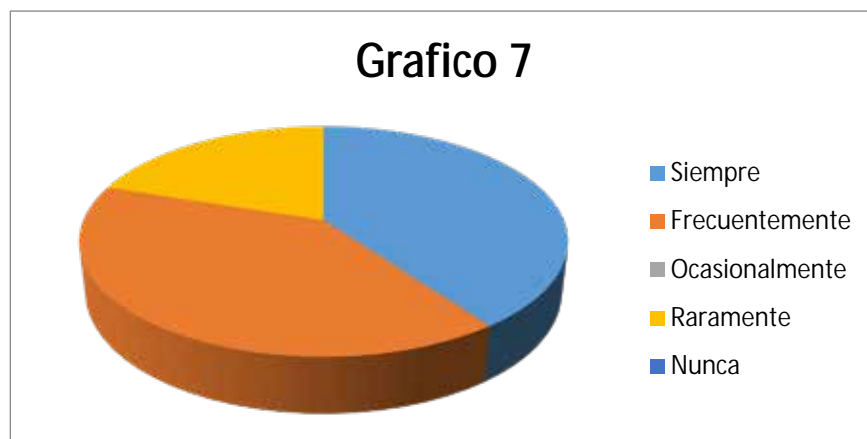
Cuadro N° 7.- Estructura Organizacional.

Ítem N° 7.- ¿Se ajusta la estructura organizacional para el tamaño, actividades operacionales, y ubicación de la compañía?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	0	0
Raramente	1	20
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 7. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 7.



Fuente: Cuadro N° 7.

Los resultados del ítem N° 7 muestran una tendencia altamente significativa donde el 80 por ciento de los encuestados, representados por un 40 por ciento las opciones “Siempre” y “Frecuentemente” consideran, que la estructura organizacional se ajusta al tamaño, actividades operacionales, y ubicación de la compañía. Mientras que el 20 por ciento restante respondió “Raramente”.

Este resultado demuestra, que el personal de almacén considera que la estructura de la organización soporta las operaciones, esto quiere decir que, la estructura y plan organizacional, permite que la empresa logre sus objetivos, ya que el tamaño de la organización, soporta las operaciones.

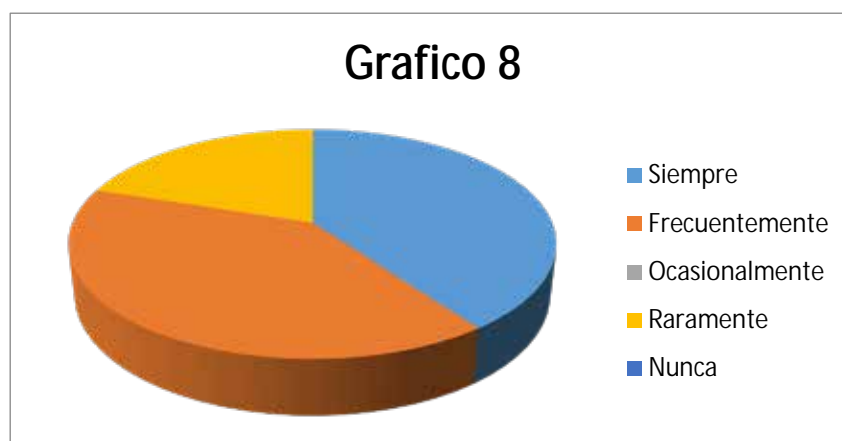
Cuadro N° 8.- Planificación, Registro y Control de Inventario

Ítem N° 8.- ¿Tiene el departamento de almacén métodos de planificación, registro y control de inventario?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	0	0
Raramente	1	20
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 8. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 8.



Fuente: Cuadro N° 8.

Los resultados del ítem N° 8 muestran una tendencia altamente significativa donde el 80 por ciento de los encuestados, representados por un 40 por ciento las opciones “Siempre” y “Frecuentemente” consideran que en el departamento de almacén emplea métodos de planificación, registro y control de inventario de las actividades en el almacén, ya que, es de gran importancia la planificación de dichas actividades, permitiendo así lograr mayor satisfacción para la organización. Mientras que el 20 por ciento restante respondió “Raramente”.

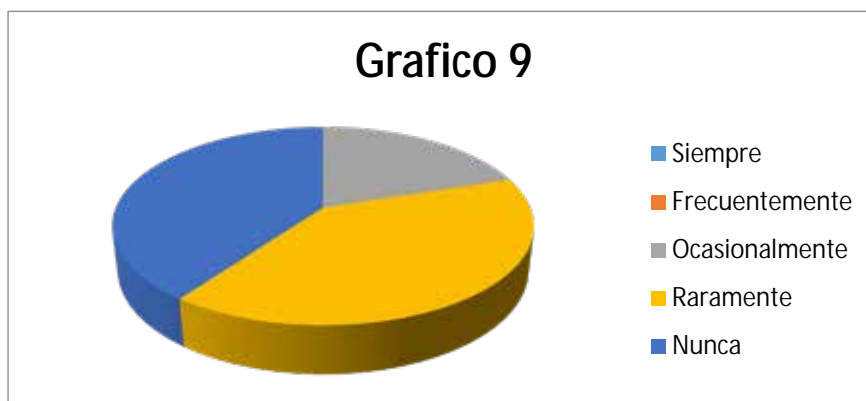
Cuadro N° 9.- Control físico del inventario.

Ítem N° 9.- ¿Existe conteo físico del inventario en el departamento de almacén y el área de control interno aplica sus procedimientos respectivos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	1	20
Raramente	2	40
Nunca	2	40
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 9. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 9.



Fuente: Cuadro N° 9.

Los resultados del ítem N° 9 muestran una tendencia altamente significativa del 80 por ciento de los encuestados, respondieron negativamente, en un 20 por ciento “Ocasionalmente”, 40 por ciento “Raramente” y 40 por ciento “Nunca” que no se realizan conteos físicos del inventario, lo que no permite conocer las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar, que la empresa tiene una carencia en el inventario, siendo esto un factor que debilita el ambiente de control dentro de la organización. Es por ello que es necesario, que las cantidades que se reflejan dentro del sistema de información financiera y auxiliar que tiene la empresa sean las mismas; es decir, que las cantidades físicas y teóricas deben ser exactas para no tener diferencias monetarias que afecten los resultados de la organización.

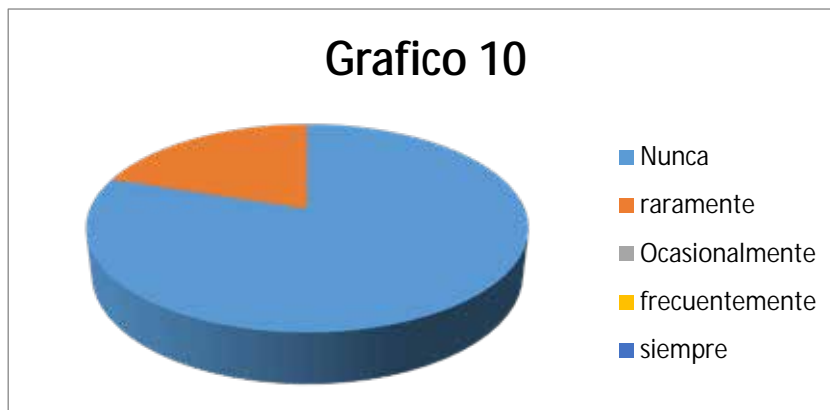
Cuadro N° 10.- Control de la documentación y recepción de la mercancía

Ítem N° 10.- ¿Muestra el departamento de almacén interés en llevar un control de la documentación y verificación de la mercancía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	0	0
Raramente	1	20
Nunca	4	80
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 10. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 10.



Fuente: Cuadro N° 10.

De acuerdo a los datos obtenidos en el ítem N° 10 se obtuvo una tendencia negativa de un 100 por ciento de los encuestados, donde un 80 por ciento contestó “Nunca”, y un 20 por ciento contestó “Raramente”, el departamento de almacén no lleva un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, por lo que no se sabe con exactitud de la existencia de los productos almacenados.

La autora de esta investigación considera, que a través de esta respuesta negativa, se puede decir que, el ambiente de control en el departamento de almacén tiene debilidad con los inventarios de la organización por lo que no se puede realizar consultas de la mercancía saliente y entrante.

Cuadro N° 11.- Despacho de Mercancía

Ítem N° 11.- ¿El departamento de almacén considera necesario establecer estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	0	0
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Gráfico 11. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 11.



Fuente: Cuadro N° 11.

Los resultados obtenidos en el ítem N° 11 donde la totalidad de los encuestados afirman que el departamento de almacén considera necesario establecer estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario.

Análisis del cuestionario aplicado

Partiendo de los resultados que arrojó la encuesta al personal del departamento de almacén de la Empresa Servicios e Inversiones Olgo C.A., se pudo identificar de manera palpable las inconsistencias que existen en este departamento en el ámbito interdepartamental. Se pudo determinar que el personal integrante de este departamento, tiene en su mayoría, conocimientos acerca de lo que son los procedimientos para llevar a cabo un buen manejo de inventarios. Es por ello que se puede decir que, los procedimientos en cuanto a el desarrollo de actividades administrativas y contables en el departamento se están realizando de forma poco fiable, por fallas de comunicación entre los departamentos haciendo de esto que los registros sean tardíos, así mismo algunos pueden ser erróneos, ya que la empresa no se encarga de mantenerse al día en cuanto a los inventarios, dejando de cubrir las expectativas de la empresa y desmejorando el control interno.

4.2. FASE II: Descripción de las debilidades y fortalezas encontradas en el proceso de Control Interno para optimizar los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizó toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaron en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Con la finalidad de diagnosticar las debilidades y fortalezas del departamento de almacén y área de inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., se realizó una matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) tomando

como base lo que se obtuvo a través de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ver Cuadro N° 13)

A fin de determinar la aplicación de estos aspectos se desarrolló una matriz evaluativa donde luego de haber aplicado los instrumentos de recolección en la fase anterior se puede establecer la aplicación de estos componentes en el departamento de almacén en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Cuadro N° 12 Matriz Evaluativa

COMPONENTE	BUENO	MEDIO	NULO
Integridad y Valores éticos	X		
Responsabilidad		X	
Capacidad de competencia profesional	X		
Experiencia funcional			X
Sistemas y Procedimientos		X	
Estructura organizacional	X		

FUENTE: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Cuadro N° 13 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENZASAS
Compromiso de los empleados a cumplir con los procedimientos.	Adaptar un nuevo programa automatizado para el control de inventarios.	Carencia de un método para la valoración de inventarios.	Incumplimiento de normativas y procedimientos puede levantar puntos de auditoria anual.
Compromiso de control interno para llevar una gestión de inventario impecable.	Actualización de procedimientos para coordinar las entradas y salidas de mercancía.	Descontrol en la verificación de recepción de mercancía.	Desconocimiento de la cantidad de mercancía existente en la empresa.
	Presentar documentación completamente transparente para evitar la discrepancia entre el inventario en stock y en físico.	Discrepancia entre el inventario según stock y físico.	Problemas de coordinación entre Control Interno y Almacén.
	Traslado directo de la información entre compras y almacén para optimizar el control de inventarios.	Falta de especificación en la requisición de materiales.	Poco control sobre la documentación.

FUENTE: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

4.3. FASE III: Evaluar el Ambiente de Control Interno en el Departamento de Almacén para la optimización de los inventarios en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Para cumplir con esta fase de investigación, se tomó en cuenta cada una de las fases anteriores, luego de que se realizaron todos los instrumentos necesarios para llegar al centro de la propuesta planteada al principio del proyecto de investigación, se debe considerar cada una de las características e incluirlas en esta evaluación del control interno en el departamento de almacén en la empresas Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Se pudo evidenciar que no existe un procedimiento formal que permita verificar que se tomen las acciones correctivas, siendo una responsabilidad del Jefe del Departamento, quien está en la obligación de hacer seguimiento, aplicar las acciones correctivas y transmitir los resultados oportunamente.

Al analizar la información recolectada a través de la observación directa y de la entrevista, puede decirse que en los departamentos de la institución caso de estudio, no pudo identificarse la presencia de algunos manuales de procedimientos presentes en los procesos de los departamentos de control interno , almacén - inventario, por lo que se plantea un sistema de control interno basado en procedimientos de control de las entradas y Salidas de los inventarios para optimizar su gestión y ciertos métodos de capacitación para fomentar la experiencia funcional.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS E INVERSIONES OLGO, C.A.

5.1. Descripción de la Propuesta

El control interno sobre los inventarios es importante, ya que, son el aparato circulatorio de una empresa. Por tal motivo se debe tener en cuenta este aspecto para obtener mejores utilidades y beneficios para la organización. La base de toda empresa es el control de la mercancía que entra y sale; he aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportuno y conocer al final del periodo, un estado confiable de la situación económica real de la empresa.

Es por ello que, las actividades de control interno y de inventarios deben incluir a todo el departamento, desde la gerencia hasta el almacenista, para así cubrir con todos los procesos que van desde la orden de compra hasta el resguardo de la mercancía en el almacén, la aplicación de los tipos de controles deben estar actualmente orientados al control correctivo y luego preventivo. Cuando la empresa maneja sus procesos de manera deficiente se refleja en la acumulación de inventario.

Una de las preocupaciones de las organizaciones e instituciones es que se relacionan con el control interno, por lo que no sólo prestan especial atención a los procesos involucrados en el ingreso de la mercancía, como son los procesos de compras,

sino que deben poner igual o mayor énfasis en el proceso de requisición, porque de este depende, la disposición de los materiales e insumos necesarios para el normal desarrollo de sus operaciones.

Asimismo, puede decirse que no se percibe la existencia de un ambiente de control que permita establecer una filosofía de control o un código de conducta que brinde seguridad al manejo eficiente de los recursos, ni se pudo evidenciar un liderazgo fuerte que fomente el control interno del desempeño organizacional, por lo que los empleados no comprenden la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Tampoco, se cuenta con mecanismos o actividades de control que permitan la identificación y/o la evaluación de los riesgos de error o irregularidades.

En este sentido se presenta la propuesta a través de las estrategias de control interno para la optimización de los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., la cual surge como una respuesta a la problemática actual de la organización, objeto de estudio, con la finalidad de que se logre un buen control de la mercancía, para la fiabilidad en los registros contables fundamentados en los principios contables y de control interno.

Es importante mencionar que esta propuesta busca solventar los problemas y disminuir los riesgos en base a las debilidades identificadas a través de la investigación.

Se propone llevar a cabo esta gestión a través del control minucioso de la mercancía, detalle del comportamiento del nivel de inventario, las políticas de inventario que cada producto necesite para que los costos sean mínimos.

5.2. Objetivo de la Propuesta

5.2.1. Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias de Control Interno para la optimización de los Inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

¾ Elaborar procedimientos de control de las entradas y Salidas de los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

¾ Instaurar medidas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

¾ Establecer normas para el manejo eficiente del inventario en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

5.3. Justificación de la Propuesta

Los sistemas de información son la mejor herramienta a la hora de procesar gran cantidad de datos, de otra forma los datos procesados serian menos confiables. En este orden, el sistema propuesto es una herramienta confiable para el manejo y manipulación de información.

El sistema propuesto en esta investigación está orientado a mejorar el proceso de control de inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., además de facilitarle al personal de almacén herramientas e información para que maneje el sistema y realizar sus actividades de manera eficaz, es decir, la iniciativa de ésta propuesta responde a la carencia de un control interno, control de inventarios y deficiencia dentro del almacén desconociendo la cantidad de mercancía que posee la entidad.

Es necesario que la información sea procesada y almacenada de una forma más efectiva para agilizar los procesos de recepción y despacho de mercancía a los trabajadores, disminución de los errores al momento de realizar el trabajo a los clientes,

aumentando su satisfacción y así lograr un control interno de las actividades inmersas en estos procesos.

El diseño de estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., se justifica ya que, se realizarán actividades de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información, agilizarán los procesos de recepción y despacho del inventario, disminución en los errores al momento de sacar la mercancía para proceder a realizar el trabajo acordado en el lugar acordado, aumentando la satisfacción de los usuarios y así lograr un control integral de las actividades inmersas en estos procesos. Con el desarrollo de estrategias se proporcionara una mejor efectividad en el manejo del flujo y procesamiento de la información al momento de solicitarla.

Al establecer este sistema poseerá un impacto psicosocial positivo en la organización, la cual proporcionará a la misma, una información confiable, agilizando y facilitando el trabajo en la gestión de compras y para la prestación de servicios, fomentando la satisfacción y credibilidad en los clientes al momento de recibir la oferta de la entidad.

5.4. Desarrollo de la Propuesta

5.4.1. *Elaborar procedimientos de control de las entradas y Salidas de los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.*

Cuadro N° 14 Procedimiento de Control de Entradas de Mercancía

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
JEFE DE ALMACÉN	ENTREGA DE DOCUMENTOS	1. Recibe de los proveedores la orden de compras, facturas y coteja con la información contenida en la orden de compra
	VERIFICACIÓN DE LA MERCANCÍA	2. Si la mercancía no está correcta devuelve al proveedor y elabora un informe de las causas de la devolución y envía copia al departamento de compras 3. Si está correcto, recibe la factura y procede a la revisión de la mercancía. Firma la factura y obtiene una copia 4. Envía Factura y orden de compras a cuentas por pagar.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	5. Archiva la copia de la factura en la carpeta correspondiente 6. Envía la original de la factura al departamento de contabilidad.
AUXILIAR DE ALMACÉN	RECEPCIÓN DE MERCANCÍA	7. Recibe la mercancía y procede a ordenarla según corresponda. 8. Llena las tarjetas kardex de cada mercancía indicando cual es la cantidad de productos que entró. 9. Archiva la documentación en las carpetas asignadas para tal fin.
ASISTENTE DE CUENTAS POR PAGAR	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	10. Recibe facturas y órdenes de compra por parte del jefe de almacén

FUENTE: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

Cuadro N° 15 Procedimiento de Control de Salidas de Mercancía

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
GESTIÓN	ENTREGA DE REQUISICIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora requisición mercancía para almacén de acuerdo al servicio a prestar a los clientes. 2. Remite requisición de mercancía a almacén.
ALMACÉN	VERIFICACIÓN DE EXISTENCIAS	<ol style="list-style-type: none"> 3. Recibe y revisa requisición de mercancía. 4. Descarga del sistema y prepara la mercancía. 5. Realiza despacho al Departamento de Gestión.
GESTIÓN	RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS	<ol style="list-style-type: none"> 6. Recibe despacho de mercancía de almacén 7. Entrega mercancía a los trabajadores de acuerdo al trabajo a realizar. 8. Informa al Departamento de Contabilidad las facturas según costo de mercancía saliente para prestación de servicios.
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	<ol style="list-style-type: none"> 9. Recibe y registra en la contabilidad las facturas por prestación de servicios.

FUENTE: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

5.4.2 Instaurar medidas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

Los controles que se sugieren son los siguientes:

Cuadro N° 16 Control Interno para optimizar la gestión de los inventarios.

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN	
ACTIVIDAD	CONTROLES
RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar que la mercancía sea la misma que establece la factura de compra. 2. Realizar reporte de recepción, especificar fecha, nombre de proveedor, número de orden de pedido, recepción parcial o total, cantidad recibida. 3. Mantener la cantidad optima de inventario disponible previniendo el déficit. 4. Verificar que el stock son suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente.
DESPACHO DE MERCANCÍA	<ol style="list-style-type: none"> 5. Efectuar una revisión de las mercancías que se encuentran en existencias antes de llevar a cabo el despacho de las mismas. 6. Requerir documentos que respalden la recepción de las mercancías por parte de los trabajadores y archivarlas.
CONTROLES GENERALES	<ol style="list-style-type: none"> 7. Verificar que el inventario físico y saldos contables concuerden. 8. Asegurarse de contar con todos los requisitos necesarios para el buen funcionamiento del almacén. 9. Verificar si la toma física del inventario fue realizado en el tiempo programado. 10. Cerciorarse si los conteos son supervisados y los hallazgos de las diferencias entre el conteo físico y el stock.

FUENTE: Oliveros Yahja, Bethania (2018)

5.4.3 Establecer normas para el manejo eficiente del inventario en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A.

¾ Elaborar una codificación para la clasificación del inventario por proveedor que se encuentran en el almacén.

¾ Al recibir la mercancía, el analista de almacén debe ingresarla al sistema de inventarios con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra.

¾ Realizar inventario físico mensualmente y se evaluara información obtenida con la existencia reflejada en el stock de inventarios.

¾ La mercancía de mayor rotación deberá colocarse en lugares accesibles.

¾ Implementar indicadores de gestión, tales como índices de rotación de mercancía, índices de duración de la mercancía entre otros.

¾ El jefe de almacén debe comprobar que exista concordancia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido. Cuando exista concordancia entre ambos documentos se debe asignar una entrada provisional, en caso contrario asignar un número de producto no identificado e informar a compras para que resuelva la situación.

¾ Almacenar de manera segura, técnica y físicamente los productos, usos no autorizados, daños y deterioros.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los argumentos que a continuación se presentan, se establecen de acuerdo al alcance de los objetivos específicos de la investigación. Así se tiene que con respecto al diagnóstico de la situación que presenta la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., con respecto al manejo de los inventarios la mercancía, se concluyó que los procedimientos para el funcionamiento efectivo de los inventarios dentro del almacén están sobre entendidos, sin embargo, no se aplican, por lo que no se cumplen de manera efectiva las entradas y salidas de mercancías. Esto se debe entre otras causas, que no se emplean métodos de planificación, registro y control de los inventarios, lo que no permite llevar un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, así como de las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén.

Por otro lado, se identificaron los elementos asociados al control interno de los inventarios, concluyéndose que no existen normas y políticas para el manejo efectivo de las mercancías y si están establecidas no son comunicadas al personal. De igual forma, se cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía, lo cual genera retrasos en las operaciones contables por cuánto no existen los inventarios actualizados. Así mismo, no se llevan a cabo periódicamente tomas físicas del inventario para conocer las cantidades exactas del almacén y compararlas con lo que está en el stock.

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 referido a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la contabilidad de la información financiera, y el acatamiento de leyes y regulaciones aplicables.

Servicios e Inversiones Olgo, C.A., a pesar de contar con debilidades y/o fallas de control 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 entrevistas y cuestionarios para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

Finalmente, se culmina que es necesario diseñar estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario de productos que contribuyan a decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar pedidos, recibir, almacenar y llevar registro de dicho inventario.

En tal sentido, se elaboraron normas para el manejo eficiente de los inventarios. Se establecieron procedimientos de control de entradas y salidas de la mercancía, considerando importante establecer y trabajar con el método FIFO, cuya mercancía que entra primero es la primera en Salir; y controles para una gestión eficaz y eficiente de los inventarios de productos.

Recomendaciones

La empresa Servicios e Inversiones Olgo C.A., debe entrar en un proceso completamente innovador, tanto en estrategias como en la implementación de recursos que proporcionen un servicio de calidad y que a su vez estos cubran las necesidades de los clientes.

Al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos, y derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.

Se propone que el departamento de control interno junto con el departamento de almacén, evalúen periódicamente los manuales administrativos y contables, para establecer la correcta ejecución de las operaciones con el fin de preservar la eficacia, eficiencia y economía de la organización.

En consecuencia, con el propósito de llevar un control eficiente del inventario de mercancías en la empresa Servicios e Inversiones Olgo, C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

¾ Llevar a cabo auditorías internas a fin de detectar a tiempo, inconvenientes y nuevos focos problemáticos en el ciclo logístico del departamento, para poder establecer medidas correctivas a tiempo.

¾ Tomar en consideración, en base a los resultados, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que, a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades de almacén permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar los inventarios.

¾ Mantener una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en el departamento de contabilidad, con la finalidad de mantener al día los registros contables.

¾ Involucrar a todo el personal de control interno, almacén, compras y contabilidad en el conteo físico de la mercancía que se encuentra en el almacén.

¾ Realizar inventarios mensuales en la empresa y cotejar el conteo físico con el stock, además de realizar un control mensual de las existencias, cotejando semanalmente

las facturas emitidas con las notas de salida del almacén, para el eficiente manejo de la mercancía.

¾ Elaborar e implementar un manual de normas y procedimientos que permita un adecuado manejo y control de los inventarios, así como instaurar la cultura de mejoramiento continuo de los procesos de la organización para alcanzar mayores niveles de efectividad, en pro del logro de los objetivos estratégicos planeados.

¾ Monitorear que las funciones de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho cumplan lo establecido en las normas, políticas y procedimientos para el manejo de los inventarios de materiales.

REFERENCIAS

- Anaya Tejero, Julio Juan. **Almacenes – Análisis, diseño y organización. Libros profesionales de empresa.** ESIC.
- Cepeda Alonso, Gustavo. **Auditoría y Control Interno.** Editorial, Mc Graw Hill.
- Cepeda Alonso, Gustavo. **Sistema de Control Interno para Organizaciones.** Primera Edición. Editorial, IICO.
- Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos (1997). **Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe Coso).** Editorial, Diaz de Santos.
- Fonseca Luna, Oswaldo. **Sistemas de Control Interno para Organizaciones.** Primera Edición. Editorial, IICO.
- Mantilla Blanco, Samuel Alberto (2003). **Control Interno: Informe Coso.** Editorial, Ecoe Ediciones.
- Mantilla Blanco, Samuel Alberto (2005). **Auditoría Del Control Interno.** Editorial, Ecoe Ediciones Ltda.
- Mezonni, y Torrealba, (2002). *Propuesta de algunas normas y políticas para el control interno en el área de inventarios de la distribuidora guzgar;* Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Carabobo (UC). Valencia, Venezuela.
- Ojeda, y Lozano, (2005). *La actividad de auditoria interna como herramienta para el cumplimiento de los requerimientos de las normas ISO 9001:2000 en las empresas certificadas de la empresa Maggie Paul Enterprise de Venezuela, C.A.;* Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo (UC). Valencia, Venezuela.
- Zambrano, y Rodríguez, (2010). *Propuesta de una herramienta gerencial que logre optimizar el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa American Brake Component ABC, C.A.;* Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo (UC). Valencia, Venezuela.