



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS
DE MANEJO DE INVENTARIOS DE
REPUESTOS Y SUMINISTROS DE
LA EMPRESA PARAISO CANARIO C.A.
EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Autor: Aleidy Montes
C.I.: 13.874.802

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIOS DE REPUESTOS Y
SUMINISTROS DE LA EMPRESA PARAISO CANARIO C.A.
EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autor: Aleidy Montes
C.I.: 13.874.802

Tutor: Lcdo. Anthony Torcates

San Diego, Octubre del 2017



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Anthony Torcates, de Cédula de Identidad No. V-17.679.360, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana, titular de la cédula de identidad N° V- C.I. 13.874.802, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORARLOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIOS DE REPUESTOS Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA PARAISO CANARIO C.A. EN GUACARA, ESTADO CARABOBO”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada 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 dos días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete.

Licdo. Anthony Torcates
C.I. 17.679.360

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	pp.
INTRODUCCIÓN	iv
	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.4. Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	15
2.3. Bases Legales	37
2.4. Definición de Términos Básicos	38
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	40
3.2. Fases Metodológicas	41
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual	41
3.2.2. Fase II: Identificar debilidades y fortalezas de control interno	42
3.2.3. Fase III: Diseño de las estrategias de control.	43
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la propuesta	61
5.2. Objetivos de la propuesta	62
5.3. Justificación de la propuesta	62
5.4. Factibilidad de la propuesta	64
5.5. Presentación de la propuesta	65
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS	84

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1.- Formato de Nota de Recepción	72
2.- Formato de Nota de Consumo	72
3.- Auxiliar de Entradas y Salidas de Inventarios	73

LISTA DE TABLAS

TABLA	pp.
1. Eficiencia del sistema de control de inventarios	45
2. Control de Inventarios de repuestos	46
3. Sistema para el control de inventarios	47
4. Beneficios de un nuevo sistema de inventario de repuestos	48
5. Registros de entrada y salida	49
6. Cantidad de repuestos en la empresa	50
7. Inventarios físicos periódicos	51
8. Procedimientos de Conteo físico	52
9. Organización de los repuestos	53
10. Registros contables de inventario	54
11. Almacén en buen estado y seguro	55

LISTADE GRÁFICOS

	pp.
GRÁFICO	
1. Eficiencia del sistema de control de inventarios	45
2. Control de Inventarios de repuestos	46
3. Sistema para el control de inventarios	47
4. Beneficios de un nuevo sistema de inventario de repuestos	48
5. Registros de entrada y salida	49
6. Cantidad de repuestos en la empresa	50
7. Inventarios físicos periódicos	51
8. Procedimientos de Conteo físico	52
9. Organización de los repuestos	53
10. Registros contables de inventario	54
11. Almacén en buen estado y seguro	55



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIOS DE
REPUESTOS Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA
PARAISO CANARIO C.A. EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

San Diego, Octubre 2017

Autor: Aleidy Montes
C.I.: 13.874.802

Tutor: Licdo. Anthony Torcates

RESUMEN INFORMATIVO

El control interno es una herramienta integrada a los procesos, el cual es efectuado con la finalidad de custodiar los activos, y para detectar de manera oportuna posibles desviaciones e implantar los correctivos necesarios, por parte de la dirección y el resto del personal de una entidad, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos y metas propuestos. Es por ello, que el presente trabajo de grado tuvo como finalidad proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., en Guacara, Estado Carabobo, con el fin de lograr la eficiencia en cuanto a mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos que son utilizados para reparar las unidades de transporte de carga. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por diez (10) personas involucradas en el proceso del área de inventarios y el taller de repuestos, donde la muestra estuvo conformada por la misma población, debido a que, los informantes seleccionados eran los indicados para suministrar la información que requería la investigación. En relación a las técnicas de recolección de información a aplicar fueron la observación directa a través de una lista de cotejo y la encuesta apoyada en un cuestionario conformado de once (11) preguntas dicotómicas cerradas. Los resultados obtenidos se analizaron y se tabularon, para evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos de control, y se pudo aplicar el análisis que permitió proporcionar la información requerida para desarrollar las estrategias necesarias de control interno que cubrieron los objetivos propuestos.

Descriptor: Estrategias, control interno, inventarios de repuestos.

INTRODUCCIÓN

Las empresas están en constante actualización para revisar sus procesos y lograr los objetivos organizacionales, para ello requiere generar cambios en todos los niveles que la conforman, de esta manera poder enfrentar los efectos de la globalización, los fenómenos económicos, y los avances tecnológicos, que le permitan mantenerse en el mercado en el que se desempeñan, ofreciendo a sus clientes productos y servicios de calidad, y administrando adecuadamente sus costos para lograr una ventaja competitiva. Al respecto, la directiva de las empresas, buscan herramientas que brinden la seguridad de que los procesos se lleven a cabo con seguridad, alcanzando objetivos y metas propuestos, para ello insertan a sus procesos el control interno para lograr, además de salvaguardar sus activos, detectar posibles desviaciones, y establecer los correctivos necesarios para garantizar el logro de los objetivos, planes y metas establecidos.

Uno de los activos más susceptibles a fraude son los inventarios, lo que hace necesario que se establezcan controles que permitan su adecuado manejo y poder realizar el correspondiente registro de sus entradas y salidas, para determinar en un momento específico cuales son las existencias, y poder planificar sus procesos de ventas, producción, reposiciones y compras. El control interno sobre los inventarios es sumamente importante, por cuanto este rubro conforma la principal fuente de ingresos de las empresas comercializadoras y manufactureras. Por este motivo, la gerencia de la organización está en la obligación de establecer las pautas que guíen a los empleados en la ejecución de sus funciones, de tal manera que se pueda garantizar la protección de los activos.

El sistema de control interno constituye un conjunto de elementos integrado por el personal, sistemas de información, la supervisión y los procedimientos aplicados con el fin de brindar apoyo en el desarrollo de las actividades de la empresa. Una de las claves para que el control interno cumpla su cometido de manera exitosa es que

exista una clara segregación de funciones interdepartamentales y al mismo tiempo entre los individuos de una misma área, para evitar el solapamiento de autorización y ejecución de las operaciones.

Atendiendo estas consideraciones, la presente investigación, se desarrolló en la empresa Paraíso Canario C.A., la cual se dedica a prestar servicios de transporte de carga la cual cuenta con un inventario de repuestos y suministros, para reparación y mantenimiento de sus unidades, actualmente presenta debilidades por falta de controles interno, no llevando registros de las entradas y salidas de las existencias y no se deja constancia de los repuestos y suministros que se colocaron en las unidades reparadas lo que genera, que no se planifiquen sus reposiciones, ni se tenga la certeza que los repuestos y suministros hayan instalados en las unidades, generando desconfianza por parte del gerente general. En este caso de estudio se detectaron una serie de fallas de control interno en el área del almacén de repuestos y suministros, evidenciando que requiere del diseño de estrategias de control interno para mejorar sus procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros.

Por lo tanto, establecer controles internos adecuados permitirá salvaguardar los activos, y detectar posibles desviaciones de manera oportuna, es por ello que la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo con apoyo de una investigación documental, y se organizó en capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I, que contiene el planteamiento del problema, donde se describen las causas y las consecuencias de la situación de la empresa. También se incluyen la formulación, objetivos y justificación de la investigación.

Capítulo II, corresponde al marco teórico, en el cual se muestran investigaciones que se tomaron como referencia en el desarrollo de este caso de estudio. Con respecto a las bases teóricas se consultaron diferentes tipos de fuentes vinculadas con la contabilidad y la auditoría.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Recursos: Se establecen los recursos humanos, institucionales, materiales y de tiempo, necesarios para el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas en su proceso evolutivo, inducidas al cambio para mantenerse actualizadas en los avances tecnológicos, a los impases de la economía, la globalización y el agresivo mercado en el cual se encuentran, generalmente dirigen sus esfuerzos a evaluar sus procesos y a aplicar herramientas administrativas y contables que permitan evaluar e implantar mejoras que las hagan más competitivas y les asegure mantenerse en el tiempo.

Es por ello que, ante la crisis económica mundial se debe establecer una visión futurista, mediante la cual se construyan nuevas culturas, se rompan paradigmas y se transformen las debilidades en fortalezas, con el propósito de transitar por las recientes sendas descubiertas, explotando plenamente las oportunidades existentes y aplicando estratégicamente las herramientas administrativas que sirven para formar las bases fundamentales de un efectivo funcionamiento de la organización. Por lo tanto, muchas empresas han encontrado una solución mediante la implementación de un buen sistema de control interno a través del cual pueden conocer su situación real y determinar sus debilidades y fortalezas, lo que les permite llegar a una mejor planificación y ser capaces de tener una mejor visión sobre su gestión.

La existencia de los inventarios en las organizaciones tienden a representar partidas materiales en la información financiera de la entidad y para que esta sea confiable, es fundamental que cuente con controles adecuados, de acuerdo a las características propias de la organización o al ramo al que pertenece, ya sea automotriz, farmacéutico, alimenticio, de servicios, comercializadora, de construcción, entre otros. Por lo tanto, el objetivo de los inventarios es abastecer a la empresa de los materiales necesarios para sus operaciones continuas; también son

utilizados para cumplir con las entregas de pedidos a tiempo, conservando así una selectiva cartera de clientes y lograr mantener una reconocida posición en el mercado, de este modo garantizan calidad en el producto final y manejo eficiente de los recursos.

De este modo, la información financiera generada en las organizaciones por medio de sus registros contables y presentados en los estados financieros debe contener información fiable, comparable, veraz, comprensible y relevante. En consecuencia, para que la gerencia logre tomar decisiones eficientes, se debe mantener el adecuado control de sus operaciones, en especial de los inventarios, el cual debe aplicar un control interno de calidad que le permita funcionar de acuerdo a lo planificado, cumpliendo con políticas y procedimientos internos. En ese sentido, Brito (2007:560), considera que los “Inventarios pueden estar compuestos por los siguientes rubros: Mercancías Compradas a Terceros, Productos Terminados, Productos en Proceso, Materia Prima, Suministros de Fábrica, Material de Empaque y Mercancía en Tránsito”.

La administración de los inventarios, es un área factible de mejoras en las empresas sin distinción de su naturaleza. Para esto se emplean sistemas de manejo de los inventarios que les permitan controlar las entradas y salidas de materiales, llevar registros oportunos, emitir reportes, para que la gerencia pueda evaluar las necesidades de reposiciones, de manera oportuna. El inventario periódico no mantiene un saldo actualizado de la mercancía, por lo tanto se necesita hacer conteo físico para determinarlo al final del período; este sistema no es el más adecuado ya que resulta más trabajoso y requiere mayor tiempo. El inventario perpetuo o continuo mantiene actualizado el saldo de la mercancía y el costo de venta paralelamente, así se conoce la cantidad y valor en cualquier momento.

Este sistema es más factible ya que no usa tantas cuentas como la cuenta compras, devoluciones en compras entre otras, como el sistema periódico y todo se realiza directamente a través de la cuenta inventarios. Desde el punto de vista administrativo el manejo y control de entradas y salidas, que se puedan producir en

un inventario, se lleva a cabo, a través de herramientas que faciliten dicho control, como lo son los lineamientos estratégicos gerenciales, lo cual no son más que el objetivo principal que se persigue cumplir en determinado período, y que toman en cuenta aspectos o factores claves para cualquier empresa u organización mediante un programa amplio para definir y alcanzar dichos objetivos, es decir, la respuesta de la organización a su entorno con el tiempo. Estos tienden a proporcionar un flujo constante de producción, facilitando su programación.

Es necesario contar con las existencias necesarias y de manera oportuna, ya que los excesos de inventarios no son tan saludables como los niveles muy bajos, el primero puede generar deterioro, obsolescencia o robo de la existencia, el segundo puede ocasionar desabastecimiento. Por lo tanto, es necesario que se realice un manejo contable que permita a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

En la perspectiva que aquí se adopta, se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. En otras palabras, el inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos en un periodo económico determinados.

Tras las implicaciones anteriores el presente trabajo de grado estuvo orientado a brindar una solución a la problemática expresada por la empresa Paraíso Canario C.A.: que es una empresa de transporte dedicada a la carga de mercancía seca, a nivel nacional, la cual presenta debilidades en sus procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros, por falta de controles internos, no cuentan con procedimientos formalmente establecidos, normas o políticas bien definidas, tampoco cuenta con formatos numerados que controlen las entradas y salidas de existencias.

A tales efectos, se requiere controlar sus inventarios, conocer las existencias con que cuenta y al momento de reparar un unidad puede y evitar que el repuesto esté contenido en sus inventarios, para evitar la búsqueda entre los distintos proveedores, por la escasez de repuestos y suministros que existe en el mercado, ocasionando que la unidad se mantenga inoperante, dejando de prestar servicios, lo que afecta tanto al dueño de la unidad como al transportista, ya que cada transportista tiene asignada una unidad.

Es por ello, que requiere de estrategias control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros para el manejo adecuado de los inventarios en el área de almacén, sabiendo la relevancia que tiene el adecuado manejo de los mismos, debido a que puede correr el riesgo de presentar en las partidas de inventarios hechos fraudulentos por sus operaciones y, por supuesto, las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa ya que al no encontrarse los repuestos y suministros las unidades queda inhabilitadas para prestar servicios, por lo que se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades, asimismo, el registro oportuno permitirá a la empresa planificar sus compras, considerando el tiempo de despacho de los mismos.

1.2 Formulación del Problema:

¿Cuáles serían las estrategias de control interno adecuadas que permitan mejorar los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo?

1.3. Objetivos de la Investigación:

1.3.1 Objetivo General:

Proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas existentes en los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

1.4 Justificación de la Investigación:

La Presente investigación se justifica dado que la empresa Paraíso Canario C.A., requiere el control interno como herramienta estratégica para detectar debilidades en los procesos y para la supervisión de los inventarios de repuestos y suministros, lo que hace necesario implementar herramientas y rediseñar las existentes para lograr mecanismos que permitan corregirlas, por ello se estableció diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., donde se requirió comprobar si la empresa posee normas y procedimientos, se determinó la situación actual de control interno, para describir las diferencias existentes, diseñando estrategias que corrijan las fallas en el manejo de los inventarios.

El cumplimiento de los objetivos de la organización, es la principal variable que se busca satisfacer, para ello se analizó la gestión en el manejo de inventarios de la empresa en estudio. Por consiguiente, al identificar y evaluar dicha gestión, se pudo dar a conocer su impacto dentro de las propuestas de servicio que ella oferta a sus clientes, para que mediante la misma, diversas organizaciones puedan implementar un estrategias dentro de este sistema en el cual se encuentren presentes los conocimientos contables.

Por lo tanto, se estableció la incorporación de controles internos en el manejo de inventarios, que permitan brindar una solución viable a la problemática planteada permitiendo optimizar los procesos de manejo de repuestos y suministros, con la finalidad de poder darle a las unidades el servicio de mantenimiento y reparación contando con las existencias necesarias que permita mantener las unidades en operatividad, así como salvaguardar los inventarios de repuestos y suministros, y mantener registros para realizar las reposiciones de manera oportuna. Por lo tanto, con el logro de controlar uno de los puntos débiles de la empresa en estudio, alcanzando de esta manera maximizar con éxito, reduciendo los riesgos y optimizando los recursos ya existentes, el modelo que se propondrá contará con una base de datos, que permitirá conocer los movimientos históricos de los repuestos y suministros, desde su adquisición hasta su salida de los almacenes.

En ese mismo orden de ideas, el modelo contemplará el debido manejo de la documentación y su correspondiente archivo, de manera tal que pueda ser auditado en forma fácil, rápida y precisa. Se emitirán informes diarios de la evolución en el manejo de los inventarios fáciles de revisar. Por otro lado, las estrategias de control interno que se establecieron pueden ser implementadas en cualquier otra empresa que tenga similar dificultad, asimismo, la presente investigación puede ser utilizada como referencia bibliográfica para posteriores estudios. Finalmente, el presente estudio será de gran ayuda para las Instituciones Universitarias y para la investigadora, ya que aportó conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito académico y laboral. Finalmente, para la autora fue de gran beneficio ya que obtuvo conocimientos necesarios para su desarrollo laboral y profesional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de un estudio se exponen con la finalidad de conformar la base histórica que da origen a la presente investigación, así como obtener soporte y referencia para considerar las variables en el objeto de estudio, en este sentido, son un aspecto de gran relevancia al momento de efectuar una investigación. Al respecto Arias (2006:125), plantea que “los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente, y que guardan vinculación con el objetivo de estudio”. Con base a lo planteado anteriormente, se hace referencia a estudios realizados por otros autores relacionados con el problema objeto de estudio en la presente investigación, entre ellos se mencionan:

El presentado por, Ruiz (2016), en su investigación, titulada “**Plan estratégico para el registro de los inventarios que se reciben de los diferentes centros de formación del INCES Carabobo**”, en la Universidad “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación se tuvo como objetivo principal proponer un plan estratégico para el registro de los inventarios que se reciben de los diferentes centros de formación del INCES Carabobo, con el objeto de presentar recomendaciones que permitan minimizar los tiempos de respuesta en los procesos administrativos, al momento de hacer las solicitudes del departamento de contabilidad hacia el área de almacén.

El informe se desarrolló en tres fases metodológicas diseñadas de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, en la primera fase tuvo como finalidad realizar un diagnóstico de la situación actual en cuanto al manejo de la recepción y envío de los inventarios, para lo cual se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, a

través del instrumento el cuestionario conformado por preguntas dicotómicas de respuestas si-no, en el cual se tomó en cuenta como población los tres (3) departamentos como lo es el de compras, almacén y contabilidad. En la segunda fase se realizó una descripción de todos los elementos que inciden en la aplicación de un control a la hora del envío y registro de los inventarios en los diferentes centros de formación INCES, para ello se utilizó como herramienta la matriz DOFA, en la cual se establecieron los factores internos y externos que afectan los procesos.

El autor concluye en su informe, que la principal falla de la institución es el no seguir las normas y procedimientos que contienen, por parte del personal, además que por los cambios ministeriales se ha perdido la importancia de esto, por otra parte, la gerencia no realiza seguimiento y supervisión para que se cumplan las normas y procedimientos formalmente establecidos, ocasionando de esta manera debilidades en el control de los inventarios, generando desconfianza de todo tipo, prestándose para confabulación y aun así, ignoraban la posibilidad de implementar procedimientos que ayuden a fortalecer el control de inventarios de los materiales comprados.

Su relación con la presente investigación, es que aporta información de gran importancia que debe ser tomado en consideración al establecer las estrategias administrativas, en relación al control y a la supervisión, ya que de esta manera al existir desviaciones en los procesos se podrán detectar oportunamente para implantar soluciones viables, asimismo, evaluar los procedimientos actuales y establecer una normativa que sirva como guía al personal para la unificación de criterios y lograr la optimización del desempeño del personal que labora en el área, dirigido a la consecución de los objetivos y metas, así como el registro oportuno de las entradas y salidas de los inventarios, emitir informes sobre las existencias reales, y para poder realizar el proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia

Aguilar y Queno (2015), presentaron un proyecto de investigación titulado **“Modelo de gestión para el control de inventarios basado en los principios de producción esbelta. Caso: Concretera Santa Rosa C.A. Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo.

La investigación, tuvo como finalidad proponer un modelo de gestión para el control de inventarios, debido a los problemas que viene atravesando por las inconsistencias y desviaciones de inventarios; pues al cierre del ejercicio se han encontrado con que este es menor que el valor en libro de cuentas.

La investigación se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible, apoyada en un diseño de campo no experimental descriptivo. La población la constituyó cuarenta y dos personas (42) que se desempeñan en diferentes cargos. Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, y se estableció que las unidades de análisis serían que conforma la muestra serían siete (07) trabajadores relacionados directamente con el manejo de inventarios. En la investigación las autoras concluyeron que el problema reside en la falta de orden y limpieza, inexistencia de formatos para controlar las entradas y salidas del almacén y fallas generales en el sistema de control de inventarios. Su aporte con el presente estudio son los procedimientos de control que se podrían adaptar a las estrategias a ser propuestas, para minimizar los errores generados en las entradas y salidas de inventarios, así como el diseño de formatos que sirvan de información soporte.

Durán y Machado (2015), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el manejo adecuado del inventario de la farmacia 44 C.A. bajo VEN-NIF para Pymes”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública. El objetivo principal de la presente investigación fue evaluar la posibilidad de diseñar los lineamientos de control interno, que permitan manejar adecuadamente inventarios de la empresa Farmacia 44 C.A., bajo VEN-NIF para Pymes, con el fin de lograr la eficiencia en cuanto a la información presentada en las cifras de los estados financieros en cuanto a los inventarios, así como lograr así como mejorar el proceso en el manejo de los mismos.

En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por diez (10) personas involucradas en el proceso del área de inventarios, por lo que la muestra estaba conformada por la misma población, ya que, los

informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la entrevista a través del cuestionario con diez (10) preguntas dicotómicas cerradas y observación directa a través de una lista de cotejo.

Con los resultados que se obtuvieron se elaboró una matriz DOFA y PCI, para evaluar las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades, y se pueda aplicar el análisis que permita proporcionar la información requerida presentándola mediante gráficos circulares, para luego establecer los lineamientos necesarios que pudieran cubrir los objetivos propuestos. Los investigadores concluyeron que es necesario el establecimiento de lineamientos de control interno para las actividades de recepción de la mercancía, clasificación de inventarios, emisión de formularios que permitan el registro de la entrada y salida del almacén, seleccionando de acuerdo a la factibilidad de su ejecución y desarrollo las estrategias como normativas para el control interno de los inventarios entre las cuales se encuentran: descripción de cargos segregando las funciones, organización del almacén, procedimientos para la toma física de inventarios y el adiestramiento para el personal de almacén.

Se hizo énfasis en la capacitación del personal del departamento de almacén y se propuso cuatro formatos necesarios para el control de entrada y salida de la mercancía del almacén los cuales corresponden a recepción, traslado, existencia y nota de entrega. Su relación con la presente investigación, es el requerimiento de lineamientos de control interno para el mejoramiento de los procesos para el manejo adecuado de los inventarios, lo cual proporcionará información relevante sobre la valoración de los inventarios de acuerdo a las NIIF para Pymes.

Marca (2015), en su estudio titulado **“El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana”**, para optar al título Profesional de Contador Público, en la Universidad de San Martín de Porres, en Lima-Perú. La Investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto que origina el control interno en los inventarios en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima

Metropolitana, al observarse que no se está cumpliendo con controles y procedimientos eficientes en los inventarios, ocasionando que no se cuente con información de calidad para la gestión financiera en lo referente a las finanzas de las empresas en estudio, siendo defectuoso el proceso de planeación financiera, creación de valor y toma de decisiones.

La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño de campo y documental, en el cual se utilizó un universo que conformó la población de cuarenta y cuatro (44) personas de las áreas administrativas y operativas de las mismas; a quienes se les aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Con los resultados obtenidos, el autor llegó a la conclusión que por el ineficiente sistema de control interno de inventarios, no se está desarrollando una planificación y un presupuesto financieros acordes a la situación real de la empresa, no se están efectuando los análisis financieros ni análisis de creación de valor eficientemente, y no se están tomando las mejores decisiones financieras que las empresas necesitan. Su aporte, es la necesidad de incluir a las estrategias controles internos que garanticen el cumplimiento de los procedimientos para el logro de los objetivos y metas.

García (2014), presento una investigación titulada **“Modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de SIDOR”**, para optar al título de Especialización en Ingeniería Industrial, en la Universidad Católica Andrés Bello. La investigación se basó en un estudio bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo no experimental, apoyándose en una investigación documental, a nivel descriptivo. La técnica aplicada para la recolección de investigación fue la encuesta a través de un cuestionario, y la observación directa. La población fue de tipo finita conformada por el personal y el sistema de inventarios. La información recaudada dio al investigador un mejor conocimiento sobre los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa referidos al control de inventarios físico de pellas y su coincidencia con los asientos contables de la empresa, así como las responsabilidades y funciones de las personas relacionadas con dichos procedimientos.

El investigador concluye que, el plan de gestión de inventarios de pellas diseñado y propuesto, contempla el uso de todas las variables involucradas en el proceso contable de pellas. El sistema propuesto permitirá conocer en tiempo real desde cualquier computador de la planta el inventario de pellas de manera confiable y contribuirá a la toma de decisiones acertadas de la gerencia. Su relación con el presente estudio, es la necesidad de establecer estrategias que permitan el registro oportuno y los movimientos de inventarios, para poder determinar en cualquier momento las cantidades reales de las existencias y planificar la correspondiente administración de los inventarios, venta, almacenamiento y reposición.

2.2 Bases Teóricas

Con el objeto de lograr una visión clara de la investigación se hace necesario llevar a cabo una exhaustiva revisión de las teorías que se fundamenta en el trabajo. Las bases teóricas 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 la investigación, en función al análisis de los diferentes puntos de vista expuestos por diversos autores del área.

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados, al respecto, Hurtado y Toro (2007:111) consideran las bases teóricas como: “conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”.

2.2.1 Control

Cepeda (2001:101), establece que “el propósito final del control, es en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”. En este sentido, Munch (2008:160),

define el control como “una etapa primordial en la administración”, en tal sentido, aunque la empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál será la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se garantice, si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Es por ello, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

Control Interno

El control interno es considerado como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales. El control y la planeación se caracterizan por ser conceptos íntimamente relacionados. Un plan es el conjunto de actividades organizadas y ordenadas de manera cronológica, si no existe plan, es imposible ejercer el control.

Londoño (2008:230), señala que “la evaluación y medición de la ejecución de los planes es con el fin de determinar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias”. Cabe destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos bien sean a través de un instrumento que describan los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa. En la presente investigación, se busca proponer estrategias de control interno, es necesario comprender que se requieren establecer las mismas, de acuerdo a los planes de la organización, orientados al logro de los objetivos organizacionales, Por consiguiente, según Millar (2008):

El control interno “consiste en una división e integración de los procedimientos en tal grado que las actividades de los distintos miembros de una organización estén tan relacionados entre sí, que sea de presumir que los errores de contabilidad y

las omisiones sean descubiertos automáticamente y que para cometer y ocultar un fraude sea necesario la colusión de dos o más personas. (p:214).

Por otro lado, Catacora (2007), define que

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración(p:235).

Importancia del Control Interno

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Coopers (2005:80), afirma, en cuanto a la importancia del control interno, que “ayuda a la entidad a que consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable”. Por lo tanto, el control interno es importante ya que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, información y reportes de los estados financieros.

Es por ello, que en la presente investigación, es necesario que se dé a conocer al personal su implementación y la importancia que conlleva para el cumplimiento de los procedimientos y detección de posibles desviaciones para establecer los correctivos necesarios, de esta manera garantizar la salvaguarda de los inventarios, a través de la implementación de procedimientos, normativas y políticas, dirigidas al control de los mismos.

Objetivos del Control Interno

Es necesario tener conocimiento de los objetivos del control interno con la finalidad, establecer cuál es su utilidad dentro del sistema de manejo de inventarios, que de acuerdo a Catacora (2007), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p:238).

Los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el control interno administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos en la entidad.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y destacar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Propósito del Control Interno

Según Meigs (2004), el propósito del control interno es:

Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización, de esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.
(p: 125)

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos, involucrados tanto en los registros y emisión de reportes, así como los procedimientos, normativas y políticas establecidas por la organización para alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, el control interno se divide en:

- **Control Interno Contable:** tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.
- **Control Interno Administrativo:** se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

Elementos del Control Interno

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar las aplicaciones del control interno, con la finalidad de orientar todos los aspectos de la organización, integrados de manera coordinada, y lógica para lograr tanto los objetivos y metas, detectar

posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios de manera oportuna, es por ello que se debe cumplir con lo siguiente:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de la evaluación de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Componentes de la Estructura del Control Interno

Los componentes de la estructura, constituyen una serie de elementos, que deben estar presentes en toda estructura de control interno, para que se pueda desarrollar de forma efectiva en toda organización y abarque todas las funciones tanto operativas como administrativas logrando una mejor comunicación y fluidez de todas las políticas que se establecen de acuerdo a los objetivos de productividad y avance. Pérez (2007:65), opina que “el nuevo enfoque de control interno aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones

empresariales”. Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos del control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad, es un proceso efectuado por el personal de una empresa, diseñado para conseguir unos objetivos específicos, a fin de proporcionar:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Para Mantilla (2009:18), “el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos”. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

1. Ambiente de control

Según Mantilla (2009:49), “el ambiente de control expresa el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno, proveyendo disciplina y estructura”. Este componente marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la conciencia de sus empleados respecto al control. Es una consecuencia de la actitud asumida por la dirección, la gerencia, y por los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

2. Valoración de Riesgos: Según Mantilla, (2009:67), “es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos, constituyendo ello una base para determinar qué riesgos se pueden administrar”. Toda organización enfrenta diversos riesgos que deben ser identificados y valorados en cuanto a su impacto, ya que las condiciones económicas y regulatoras son muy variables. A través, de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema, para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización como de la actividad.

3. Actividades de control

Para Whittington, y Pany(2010:178), definen “las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo” Las actividades de control existen a través de toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen acciones tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles, hasta el punto que estas actividades les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios que verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma.

Tipos de Actividades de Control

Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control específicos, tales como para asegurar que el procesamiento de datos sea completo y exacto. Mantilla, (2009), clasifica las actividades de control en los siguientes tipos:

- Revisiones de alto nivel

- Funciones directas o actividades administrativas
- Procesamiento de información
- Controles Físicos
- Indicadores de desempeño
- Segregación de responsabilidades (p:60)

4. Información y comunicación

Tomando en cuenta lo necesario que es que todos las que conforman la organización, tengan claro cuál es su papel dentro de la misma, de igual forma según Mantilla, (2009:100), señala que, “se debe identificar, capturar y comunicar la información pertinente en la forma y el tiempo que permita a la gente cumplir con sus responsabilidades”. La comunicación es inherente a los sistemas de información, las personas deben conocer oportunamente las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control, al mismo tiempo que cada función debe especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

5. Monitoreo

El monitoreo, según Whittington y Pany (2010:180), lo definen como “un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones”. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

Estas se dan en el transcurso de las operaciones, incluyendo tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continua para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida

que cambian los factores internos y externos, algunos controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados.

2.2.2 Teoría de Inventario

Según Catacora, (2007:281), define los inventarios “como la representación del conjunto de bienes que son propiedad de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o fabricación es el de volver a venderlos a fin de obtener un margen de utilidad razonable”, además el mismo autor indica que:

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 y en el caso de una compañía manufacturera, el producto terminado, en proceso, materia prima y suministro que se vayan a incorporar en la producción. (p: 282).

Definición de Inventarios

El inventario representa el principal activo circulante presentado en el Balance General de la mayoría de las empresas además, es convertido en efectivo dentro del ciclo de operación de la compañía y por eso se cataloga como un activo corriente. Según Martínez (2007:1), “el Inventario forma parte del activo corriente que está listo para la venta; es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa valorada al costo de adquisición para la venta o actividades productivas”, convirtiéndose entonces en un recurso vital para cualquier organización.

En una definición más amplia, se puede decir que los inventarios representan las partidas del activo que son generadoras de ingreso 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. 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, materia prima que se vayan a incorporar en la producción.

Tipos de Inventario

Los tipos de inventario dependerán de la naturaleza y actividad económica de la empresa. En los casos de las empresas comerciales o detallistas dedicadas a la compra y venta de productos, el estado físico de la mercancía se conservaría prácticamente en las mismas condiciones, por lo cual solo se utilizaría una cuenta de inventarios denominada Inventarios de Mercancías, en esta cuenta se registrará toda la mercancía disponible para la venta, y a ella se realizarán todos los cargos y abonos, relacionados al movimiento de este rubro, con la finalidad de establecer los saldos reales.

Gayle, (2009), clasifica el inventario de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

- Inventario de Materia Directos
- Inventario de Suministros de fábrica
- Inventario de Productos en Proceso
- Inventario de Productos Terminados

De acuerdo a la clasificación, antes descrita, el inventario de mercancía, contempla aquellos bienes que fueron comprados a terceros y que posteriormente serán destinados para la venta sin someterlos a ningún proceso de modificación o transformación. Este tipo de inventarios es característico de las empresas dedicadas a la compra-venta de mercancías, es decir, a las empresas comercializadoras como lo es el presente caso de estudio.

Métodos de Valoración de Inventario

Por otra parte, cada empresa en particular decide según su conveniencia, cual es el método de valuación que utilizará en sus inventarios, con la finalidad de presentar

su valor en los estados financieros y determinar en un momento específico no solo las cantidades de las existencias, sino también el importe en moneda nacional que éstos representan, establecidos al momento de su adquisición. Los principales métodos para la determinación del inventario según lo señalado en las Normas Nacionales e Internacionales de Información Financiera son:

- **Primeras Entradas Primera Salidas** – PEPS o FIFO: este método supone que la mercancía se vende en el orden en que fueron compradas.
- **Promedio Ponderado:** por este método se obtiene el costo promedio dividiendo el costo total de la mercancía disponible para la venta por el número de unidades adquiridas. Este método pretende establecer un equilibrio entre el inventario final y las mercancías vendidas
- **Identificación Específica:** este método implica la identificación de cada una de las existencias con los lotes y factores de compras.

En la mayoría de los negocios los inventarios representan una inversión relativamente alta y un alto porcentaje de los activos del balance, tienen la característica de ser rápidamente líquidos por el hecho de ser vendidos en el término de pocos días o semanas y es por este motivo que la cuenta de Inventario aparecerá en la parte superior del Balance General, inmediatamente después de las Cuentas por Cobrar.

De igual forma por esta característica es importante su control ya que representa el pilar fundamental de las empresas comerciales y de allí deriva la necesidad de organizar todas las acciones que se vinculen con el inventario. Existen diversos pronunciamientos que proporcionan el marco para determinar, tanto la aplicación del control interno, como el tratamiento que se le debe asignar a los inventarios, siendo los principios de contabilidad generalmente aceptados para los inventarios, los que se mencionan a continuación:

- **Principio de Consistencia**, la cual establece que el método contable a utilizar de periodo a periodo debe ser el mismo, de manera que exista

comparabilidad en los estados financieros, y en caso de existir un cambio de método, este debe revelarse en los estados financieros.

- **Principio de Revelación Suficiente**, establece que las empresas deberán informar el efecto de la utilidad neta de existir un cambio en el método contable.
- **Principio de Importancia Relativa**, establece que una empresa debe realizar una contabilidad apropiada.
- **Principio de Conservatismo**, la cual indica que se deben mostrar en los estados financieros cifras que conduzcan a resultados reales en forma inmediata.

Características de los Inventarios

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

- Generalmente son bienes corporales. También se puede hablar de rubros de inventarios en empresas de servicios y en este caso el inventario está constituido por el paquete de servicios que la compañía ofrece.
- Destinados al cumplimiento del objeto social de los negocios o a la realización de la actividad económica para la cual fue creada la empresa. En otras palabras, el inventario se reconoce porque es el recurso que directamente genera el ingreso operacional.
- Los inventarios forman parte del activo corriente, pues son el cuarto activo en liquidez después del efectivo, las inversiones y los deudores.
- En economías inflacionarias, se clasifica como partidas no monetarias y sus cambios de valor económico se reconocen a través de la aplicación de ajustes integrales por inflación.
- Los inventarios forman parte del capital de trabajo; un elemento importante de la solvencia que, unidas con las políticas de ventas afecta en un alto porcentaje la liquidez.
- Es el recurso generador del estado de costos y de producción.
- Dependiendo de las características de los inventarios éstos pueden ser susceptibles de valorizaciones y provisiones

(p:100)

Planificación de las políticas de Inventario

Finney (2005:155), señala que “en la mayoría de los negocios, los inventarios representan una inversión relativamente alta y producen efectos importantes en todas las funciones principales de la empresa”. Cada función tiende a generar demandas de inventarios diferentes y a menudo incongruentes. A saber: para las ventas, se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a las exigencias del mercado. Para las compras: las adquisiciones elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general.

Y para la financiación: los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión (corriente de efectivo) y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, entre otros.). Los propósitos de las políticas de inventarios deben ser: Planificar el nivel óptimo de inversión en inventarios. A través del control, mantener los niveles óptimos tan cerca como sea posible de lo planificado. Los niveles de inventario tienen que mantenerse entre dos extremos: un nivel excesivo que causa costos de operación, riesgos e inversión insostenibles, y un nivel adecuado que tiene como resultado la imposibilidad de hacer frente rápidamente a las demandas de ventas y producción (Alto costo por falta de existencia).

Control Interno de Inventarios

Según Holmes (2004):

El control interno adecuado de los inventarios está directamente relacionado con las compras, fabricación y contabilización de las mercancías y productos. Un control interno adecuado sobre los inventarios, exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, entregadas mediante requisiciones y usadas, y que las que quedan en inventario se cuenten, valoricen, multipliquen y sumen con cuidado y exactitud. (p: 389).

De lo anterior, se desprende la importancia de aplicar control interno a los inventarios, los cuales deben estar orientados a salvaguardar su valor como activo, debido a que aparte de ser uno de los rubros más representativos del Balance General, afectan las utilidades de la empresa. Por su parte, según Laumaille (2009:131), “el control interno sobre los inventarios es importante, ya que el inventario es el activo de mayor materialidad. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios”. Entre ellos los elementos de un buen control interno de inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

2.2.3 Teoría del Cambio

Todo tiende a cambiar según su propia naturaleza, la teoría del cambio también conocida como “ruta de cambio” o “motor de cambio” representa en un amplio análisis una situación que requiera modificarse a fin de alcanzar un cambio positivo, la cual es utilizada para explicar cómo y por qué las actividades de un proyecto van a

dar lugar a los cambios deseados, por lo tanto las organizaciones deben adaptarse a los cambios que influye el ambiente, la tecnología y la globalización para ser competitivas. Para la Catacora (2007):

Una Teoría de Cambio elabora una vista amplia del cambio deseado, probando cuidadosamente los supuestos detrás de cada paso. Una Teoría de Cambio muchas veces implica un profundo análisis sobre todos los pasos a darse para lograr un cambio deseado, identificando las precondiciones que permitirán o inhibirán cada paso, enlistando las actividades que producirán esas condiciones, y explicando cómo esas actividades podrían funcionar. Una Teoría de Cambio es frecuentemente, pero no siempre presentada como un flujograma o mapa estratégico. (p:258).

Con lo expuesto anteriormente, se entiende que una buena teoría de cambio ayuda a manejar situaciones complejas de una manera adecuada, proporciona el instrumento necesario para monitorear las acciones que se están llevando a cabo y se cumplan los objetivos planteados desde un principio, de tal manera que se puedan establecer correctivos de manera oportuna. La utilización de una teoría del cambio como instrumento de monitoreo ayuda a:

- Aprender y a estar atentos a la revisión y actualización de la meta establecida;
- Releer el objetivo y medir si las condiciones de cambio establecidas inicialmente se mantienen o en tal caso si dicho objetivo obliga a determinar nuevas condiciones o cambios.
- Definir nuevas estrategias que ayuden a encarar los puntos tratados anteriormente.

2.2.4 Estrategias

Debido a la necesidad creciente de generar herramientas, que permitan enfrenar de manera más adecuada los cambios que se producen en el entorno en el que se desempeña la institución, sus dimensiones adquieren una connotación especial, por cuanto representan la utilidad que la aplicación de la misma pueda tener para

distintos fenómenos organizacionales, los cuales están enmarcados dentro de las características del entorno, lo que genera que se incorporen estrategias a los procesos organizacionales. Por lo tanto, las organizaciones deben coordinar todos sus recursos de una manera tal, que le permita alcanzar el mayor grado de eficiencia y eficacia en cada una de sus operaciones, conforme a las normas y procedimientos establecidos para su normal desenvolvimiento, de allí la necesidad de desarrollar estrategias que le permitan alcanzar sus fines. En relación a lo antes expuesto, Cárdenas (2008), señala que:

Estrategia, se refiere al plan que integran las principales metas y políticas de una organización, y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia bien formulada puede ayudar a poner orden y asignar con base, tanto en sus fortalezas y debilidades, los recursos de la organización con el fin de lograr una situación viable y original; así como de participar los posibles cambios en el entorno y las acciones impuestas por los competidores. (p:11).

Por su parte, Se3rna (2010:27), agrega que “Las estrategias son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y década unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados”. De acuerdo a lo antes citado, se puede señalar que toda debe diseñar estrategias que le permitan definir procesos que los lleven de sus objetivos generales a acciones específicas para alcanzar sus fines. De acuerdo con Hax y Majluf (2006), indican que es posible reconocer las siguientes dimensiones de estrategia:

- Estrategia como un modelo que da coherencia, unidad e integridad a las decisiones de la empresa. A través de esta visión, la estrategia implica la generación de planes para el logro de los objetivos organizacionales.
- Estrategia como un medio para establecer el propósito organizacional en términos de sus objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos. La estrategia permite materializar los objetivos de la organización y los programas principales que se deben ejecutar para el logro de los mismos.

- Estrategia como una definición del dominio competitivo de la empresa. La estrategia establece los distintos ámbitos en que intervienen la institución o en los que se desea invertir, estableciendo los pasos a seguir para abordar de manera adecuada los objetivos a lograr en cada uno de ellos.
- La estrategia como una reacción ante las amenazas y oportunidades externas, y debilidades y fortalezas internas, a fin de lograr una ventaja competitiva. A través de esta perspectiva, la estrategia permite definir una política organizacional para enfrentar la dinámica que se produce en el entorno, con el fin de detectar constantemente tanto las amenazas como oportunidades que el mismo trae consigo, buscando adquirir ventajas competitivas por sobre sus competidores.
- Estrategias como un canal para diferenciar las tareas de gestión en los niveles funcionales, de negocios y corporativo. Los distintos niveles de la organización implica la realización de distintas tareas y, con ello, distintos niveles de responsabilidad los cuales, a través de la estrategia, es posible diferenciar e integrar de manera armónica.
- Estrategia como definición de la contribución económica y no económica que la empresa pretende dar a sus inversionistas, los cuales tienen derecho a la propiedad de la organización o sobre los excedentes o utilidades que genera. (p: 128)

Para Chiavenato (2006:20), “la estrategia es la movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos a largo plazo”. Así como la estrategia es una herramienta fundamental que se utiliza para direccionar las fuerzas administrativas, gerenciales de recursos humanos de una entidad, a fin de posicionarlas con éxito en el mercado donde se desenvuelve. Las estrategias deben subordinarse a los objetivos planteados por la organización, sin embargo pueden sufrir cambios en su planificación.

El diseño de estrategias, se basa de acuerdo a lo estudiado y analizado en conjunto con las decisiones tomadas en una organización y planificación de objetivos, donde se establezcan resultados tangibles que permitan la disolución

general del problema y la prevención de generativa de otros. El control de las estrategias es la mayor aportación para que la organización pueda entrar en un proceso de aprendizaje (retroalimentación) continuo, que va a permitir formar estrategias más adecuadas a la realidad de la empresa y del sector en el que opera, conforme a los objetivos propuestos, coordinando procedimientos, normativas, políticas, planes y metas, en torno a una realidad, para que el personal sea eficiente y efectivo en el cumplimiento de sus funciones. Según Carrión (2007), el control estratégico tiene dos grandes pares:

- El control de implantación: Su objetivo es el seguimiento del propio proceso de implantación de la estrategia. Se basa en el control a posteriori, que permite detectar anomalías en la implantación.
- El control de la estrategia: Su objetivo es la revisión y el seguimiento de la propia estrategia formulada, ya que a veces, bien por falta de información (en la fase de análisis) bien porque el entorno competitivo ha cambiado, es necesario reformular la estrategia. (p: 432)

Por cuanto, a través de la estrategia, es posible identificar a los agentes tanto externos como internos, reconociendo las características que tiene su influencia en la institución para establecer las distintas formas de tratarlos y, así aprovechar las contribuciones que puede hacer cada uno al logro de los objetivos institucionales. De esta manera, es posible generar un trato diferenciado que genere compromiso con la labor que cada uno realiza, estableciendo un ambiente externo favorable. Es importante señalar que para el presente informe, es necesario tener bien definido el concepto de estrategia, debido a que detalla la función que esta tiene en la organización y como debe ser estructurada, para servir como herramienta a la gerencia para la solución de la problemática planteada.

2.2.5. Análisis del Entorno

Para la elaboración de las es necesario realizar un análisis del entorno, debido a que todas las organizaciones están relacionándose permanentemente con el medio

que las rodea, ya que a través de él, obtienen los insumos necesarios para generar los productos que posteriormente les entregan a los clientes, usuarios y/o beneficios que también están presentes en el ambiente. De acuerdo a Hill y Jones (2008:12), este análisis “consiste en identificar las oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la organización”. Además, los autores citados describen los ámbitos que deben ser examinados como parte de este análisis, refiriéndose a los factores externos que influyen en el funcionamiento de una organización, condicionando con ello el logro de sus objetivos, por lo que se hace necesaria la realización de un análisis del entorno en el que la institución se desempeña.

A través del análisis se puede detectar las oportunidades y amenazas que el entorno representa para la organización. De acuerdo a Bazan (2004), las describe de la manera siguiente:

Oportunidades: Son factores y/o procesos externos, que de manera directa o indirecta, contribuyen al logro de los resultados propuestos. Las oportunidades son entendidas como situaciones que se encuentran en el entorno y que pueden ser aprovechadas para facilitar el logro de objetivos, la realización de la misión y el cumplimiento del rol propuesto por la organización. Son situaciones en que una institución, utilizando bien sus fuerzas, puede lograr ventaja respecto a las demás. La lista priorizada de las oportunidades debe tenerse muy en cuenta el momento de plantear la visión de futuro.

Amenazas: Son factores, personas o situaciones que, de manera directa o indirecta, influyen negativamente a la organización y que pueden hacerla retroceder, debilitar o destruir. (p: 201)

2.2.6 Análisis Interno

De igual manera como se realiza un análisis externo para detectar las oportunidades y amenazas que este ofrece a la organización, es necesario saber las condiciones en que la misma se encuentra internamente, tanto para aprovechar las oportunidades como para enfrentar las amenazas. Esa información se obtiene a través del análisis interno, el cual de acuerdo a David (2003:143), “busca detectar tanto las

fortalezas como las debilidades que tiene la institución con el fin de determinar la capacidad de la empresa/institución analizada para lograr los objetivos”. Por lo tanto, a través de este análisis es posible determinar las capacidades distintivas de una organización, que son de una gran trascendencia, ya que por medio de ellas es posible generar ventajas competitivas para la organización y, con ello, poseer una herramienta clave tanto para su vigencia como para su crecimiento.

Para Castillo (2005), es necesario describir separadamente cuales son las fortalezas y debilidades, como factores internos que influyen en la organización, por lo que establece los elementos fundamentales que permiten identificarlas:

Fortalezas: Son las características propias de la organización que se presentan como factores clave para su desarrollo superior. Elementos que hacen de la organización un ambiente propicio para su desarrollo y que es imprescindible identificar para garantizar una utilización adecuada y para transformarlas en el fundamento de las decisiones estratégicas que conducen al perfeccionamiento de las políticas públicas.

Debilidades: Son características igualmente internas, pero que representan factores que dificultan el desarrollo superior de la organización. Estas condiciones hacen de la organización un ambiente desfavorable para su desarrollo y es importante conocerlas para generar estrategias que tiendan a superarlas. (p: 69).

Cabe señalar la importancia que tiene para el presente estudio, el realizar un análisis del entorno, que contribuirá a que el personal administrativo y contable del ente objeto de estudio, para detectar las oportunidades y amenazas del medio, que están afectando el buen desarrollo del proceso de pago a proveedores, por su parte, es necesario la detección de las debilidades que tiene la entidad, para enfrentar los desafíos que presenta el entorno o que desea afrontar la propia organización, debido a que su conocimiento es la clave para generar las medidas que permitan solucionarlas así como aprovechar las oportunidades que el entorno ofrezca, de tal manera que no se traduzcan en barreras que impidan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por lo tanto, además de ser una base fundamental para la elaboración de una matriz DOFA; que se realizara en la segunda fase metodológica del presente informe, permitirá conocer cuáles son los problemas de índole externo e interno que están afectando la gestión administrativa y contable del proceso de pago en el Concejo Municipal del Municipio Guacara, permitiendo a contribuir a través de la matriz DOFA, de donde se derivarán las estrategias que permitan darle una solución viable a la problemática planteada.

2.2.7 Análisis DOFA

El análisis DOFA es una de las herramientas más poderosas para la toma de decisiones en organizaciones y negocios, entendiendo los factores relevantes. Es la previsión y anticipación a aquellas tendencias desfavorables que pueden poner en peligro la posición de la empresa. De acuerdo a Kotler (2007: 65), señala que el análisis DOFA “se corresponde con las iniciales de las palabras claves, es decir Debilidades de la empresa en relación con la competencia, Amenazas del entorno, Fortalezas de la empresa con relación a la competencia y Oportunidades ofrecidas por el entorno”.

La matriz DOFA, no es una herramienta fortuita o insignificante, sino que esta es de suma importancia para las decisiones administrativas y es el deber de un buen gerente conocerla ampliamente. Por lo tanto, un análisis DOFA, es una evaluación subjetiva de datos que son ordenados de una forma lógica, que ayuda a entender, presentar, discutir y decidir el rumbo que la empresa u organización debe seguir.

- Estrategia FO o estrategias de crecimiento: son las resultantes de aprovechar las mejores posibilidades que da el entorno y las ventajas propias, para construir una posición que permita la expansión del sistema o su fortalecimiento para el logro de los propósitos que emprende.

- Estrategia DO: son un tipo de estrategia de supervivencia en las que se busca superar las debilidades internas, haciendo uso de las oportunidades que ofrece el entorno.
- Estrategia FA: son también de supervivencia y se refiere a las estrategias que busca evadir las amenazas del entorno, aprovechando las fortalezas del sistema.
- Estrategia DA: permiten ver alternativas estratégicas que sugieren renunciar al logro, dada una situación amenazante y débil fácilmente superable, que expone al sistema al fracaso.

El cruce del factor interno con el factor externo, supone que el sistema está en equilibrio interno; esto es, que las debilidades que tiene no han podido ser superadas por sí mismo. Sin embargo, esta no es una situación frecuente; el sistema puede tener aun debilidades que por una u otra razón no se han superado, pudiendo hacerlo con sus propias posibilidades. Esto sugiere encontrar estrategias del tipo FD, es decir la superación de las debilidades utilizando sus propias fortalezas.

2.3 Bases Normativas

En virtud de que la empresa objeto de estudio pertenece al sector de transporte, dedicada específicamente a la prestación del servicio de traslado y distribución a nivel nacional de mercancía perteneciente a los clientes, a continuación se presentan las leyes, normas, reglamentos y ordenanzas, que regulan el buen funcionamiento y aplicación del control interno en el área de inventarios de la empresa, los cuales fueron el fundamento legal de la presente investigación.

Norma Internacional de Contabilidad N°2 Inventarios (NIC 2)

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

ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma, sirve de fundamento legal para la presente investigación debido a que explica los principales conceptos relacionados con el área de inventarios, específicamente su concepto, reglas de valuación, costos, sistemas de valuación y las reglas de presentación de este rubro, entre otros.

Normas y Procedimientos de Auditoria. Boletín 5120

Este boletín entro en vigor, en noviembre de 1988, su principal objetivoes establecer los procedimientos de auditoría recomendados para el examende los rubros de inventario y costo de ventas, los cuales deberán serdiseñados por el auditor en forma específica en cuanto a su naturaleza,oportunidad y alcance, tomando en cuenta las condiciones y característicasde cada empresa.Asimismo, expresa que el control interno de inventarios está vinculadocon las actividades de compra, distribución y venta. Un adecuado control interno exige que las existencias sean debidamente pedidas, recibidas,controladas, segregadas, usadas, contadas físicamente, embarcadas y facturadas.

2.4 Definición de Términos Básicos

Almacén:espacio con características específicas para mantener losactivos de la empresa bajo custodia.

Compras:consiste en adquirir un bien o servicio para un fin común.

Conciliación:proceso sistemático de comparación entre los ajustes delas existencias suministradas por el sistema administrativo y la mercancíaexistente en el almacén.

Control:proceso por el cual un orden modifica regula o dirige elfuncionamiento de otro orden existente dentro del mismo sistema funcional.

Control interno: son todas las medidas que una empresa utiliza paraprotgerse de errores, fraudes y despilfarros; para asegurar la confiabilidadde los datos de contabilidad y para promover el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Existencias: es la diferencia entre cantidad de material requerido y la cantidad de material entregado.

Inventario: constituye el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingreso; se puede decir que es el alma de la empresa, ya que lo conforman todas las existencias que la empresa tiene disponible para la venta.

Inventario Máximo: es la cantidad máxima de existencias a ser mantenidas en el almacén.

Inventario Mínimo: es la cantidad mínima de existencias a ser mantenida en el almacén.

Modelo: es una elaboración teórica construida sobre la base de la consistencia y de la racionalidad, que posteriormente se contrastan con la realidad a fin de perfeccionarlo en aplicaciones sucesivas, a través del cual se rechazan o modifican las hipótesis previas consideradas incorrectas.

Normas: conjuntos de reglamentos que determinan el comportamiento y/o funciones de los individuos dentro de la entidad.

Obsolescencia: disminución de la vida útil de un bien de consumo, de un bien capital, debido a un cambio económico o al avance tecnológico.

Procedimientos: conjunto de métodos que tienen como objetivo la consecución de uno o más objetivos.

Rotación de inventarios: número de veces que, en promedio, una mercancía almacenada se reemplaza durante un período específico.

Sistema: conjunto de elementos relacionados entre sí y que interactúan para la consecución de un objetivo en común.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo constituye un aspecto fundamental en el presente informe, ya que orienta el procedimiento a seguir para lograr el objetivo propuesto, Balestrini (2006:43), señala “es el aspecto de la investigación, donde se emplean el tipo de estudio y el diseño del estudio; su universo o población; la muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos para corresponder a los objetivos”. Los objetivos específicos que plantean en el presente informe, se desarrollaron posteriormente, por lo que a continuación se describen los instrumentos de medición que se aplicaron en su ejecución.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

La investigación realizada en el presente trabajo estuvo soportada en una modalidad de proyecto factible, ya que permitió diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental, debido a que brindará una solución viable para la problemática existente basada en la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información. Según Balestrini (2007), plantea que un proyecto factible es:

Donde se propone una opción ideal de sistema o modelo, que implique cambios en una realidad dada, que organizacional, educativa, económica, jurídica, administrativa, social, etc. al final del marco metodológico, se deberá presentar, el conjunto de técnicas que se usarán para la formulación y presentación del modelo operativo o sistema que se ha de proponer”. (p.191)

Por su parte la investigación de campo según Sabino (2002:94), plantea “Los

diseños de campo, se basan en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”. El diseño fue de campo, se plantió directamente en la empresa Paraíso Canario C.A., donde se presenta la problemática de estudio. Por lo que Arias (2006:48), señala que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvo de los trabajadores de la empresa específicamente en los departamentos administración y almacén.

3.2 Fases Metodológicas:

Es importante resaltar que para la elaboración del presente trabajo de grado, se tomó en cuenta tres (03) fases metodológicas, descritas de la manera siguiente:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

Para la realización del diagnóstico se determinó la población y muestra con la cual se adquirió información de tipo primario. De esta manera se considera a la población como un estudio de casos, para lo cual Arias (2006:33), afirma que “Cualquier objeto que se considere como una totalidad para ser estudiados intensivamente se puede estudiar como un estudio de casos. Un caso puede ser una familia, una institución, una empresa, uno o pocos individuos”, por lo tanto la población está representada por diez (10) trabajadores de las áreas de administración y almacén. Dado que la población de la empresa Paraíso Canario C.A., es pequeña y finita, la muestra que se tomó en cuenta para la aplicación de los instrumentos fue la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2006:236), indican que “Es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se

recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta, la cual Arias (2006:96), la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”.

De tal manera, en la encuesta el instrumento que se utilizó como herramienta en la presente investigación fue el cuestionario, el cual se aplicó a los empleados del departamento de almacén y administración, que según Tamayo y Tamayo (2010:122), “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

El cuestionario tenía preguntas cerradas tipo dicotómicas (SI-NO) distribuidas en ítems relacionados con las variables más significativas en la problemática existente. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Después de aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procedió a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extrajeron las conclusiones en cuanto a los hallazgos encontrados.

3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes en los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

En esta fase se aplicó como técnica de recolección de datos la observación directa, la cual según Tamayo y Tamayo (2010:22), definen la observación directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se utilizó como

instrumento un cuadro de observación que según los Tamayo y Tamayo (2010:70), antes mencionados “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Una vez obtenidos los datos recolectados en la primera fase y en el cuadro de observación, a través de un procedimiento de clasificación se determinó las debilidades del proceso de control interno en el área de inventarios de la empresa en estudio, para mejorar los procesos, por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentaron, y posteriormente se diseñaron las estrategias a proponer. Para el análisis del contenido de los instrumentos de evaluación, Tamayo y Tamayo (2010:44), afirma que este análisis “es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y a organizar los elementos contenidos en la delineación del problema”. De esta manera esta fase de la investigación tuvo como objetivo categorizar los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación directa, que se utilizaron en el diseño de las estrategias que se traducen en actividades de control del procedimiento propuesto.

3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

En esta fase la propuesta posee todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar las actividades administrativas y contables en el control interno de los inventarios de mercancías, de tal manera que logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación.

Para ello, se diseñaron las estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A. los cuales se presentarán en el próximo capítulo de resultados en forma de propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de información, mediante los cuales se realizó un diagnóstico de la situación actual en cuanto al proceso de control interno en el área de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., con la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas existentes en el área en estudio, y poder de esta manera realizar una matriz DOFA con la cual obtener las estrategias adecuadas para darle solución a la problemática existente.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

Esta fase de investigación, tiene como finalidad establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos en el área de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., que es dónde se están presentando las fallas, por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la encuesta a través de un cuestionario, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas, de respuestas si-no, relacionadas a las variables que intervienen en el proceso de manejo de inventarios para poder identificar las áreas que están generando la problemática actual, el mismo fue aplicado a la población que está representada por diez (10) trabajadores de las áreas de administración y almacén de la empresa en estudio, los cuales son los ideales para suministrar la información requerida, cuyos resultados se presentan a continuación:

1.- ¿Considera usted que el sistema de control interno de inventario que actualmente existe en la empresa es eficiente?

Tabla 1. – Eficiencia del sistema de control de inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

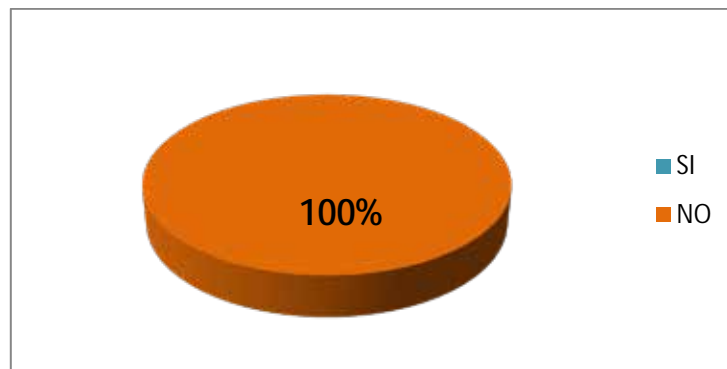


Gráfico 1.- Eficiencia del sistema de control de inventarios

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Se observa en el gráfico precedente que el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas, consideran que el sistema de control interno de inventario que existe actualmente en la empresa no es eficiente. Esto muestra una inclinación evidente y de mayor factibilidad a la elaboración de una propuesta de mejora que permita lograr la eficiencia del control de inventario.

2.- ¿Conoce usted si existen formatos para el control de inventarios de repuestos y suministros?

Tabla 2. – Control de Inventarios de repuestos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

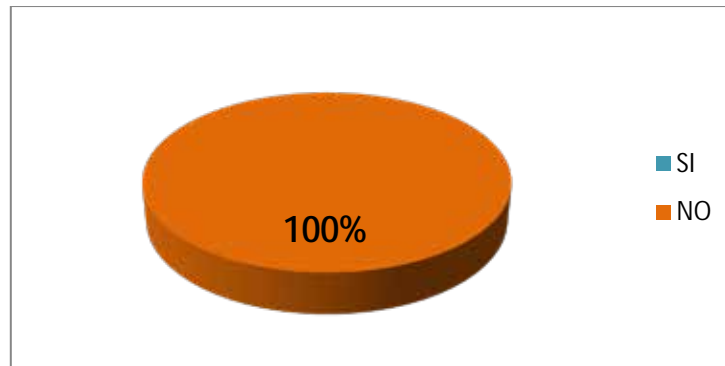


Gráfico 2.- Control de Inventarios de repuestos

Fuente: Montes (2017)

Análisis

En el gráfico anterior se evidencia, que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada, manifiesta que no existen formatos para el control de inventarios de repuestos y suministros. Es necesario la utilización de formatos ya que estos permiten dejar un registro detallado de los movimientos de inventarios, de los repuestos que son utilizados para la reparación de las unidades, así como dar detalle a que unidad fue dirigido el repuesto para llevar un control de la adquisición de los mismos, y la frecuencia de su solicitud. Además, permite aclarar las posibles diferencias que pudieran surgir durante la toma física.

3.- ¿Considera usted que debería implementarse un sistema para el control de inventarios?

Tabla 3. – Sistema para el control de inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

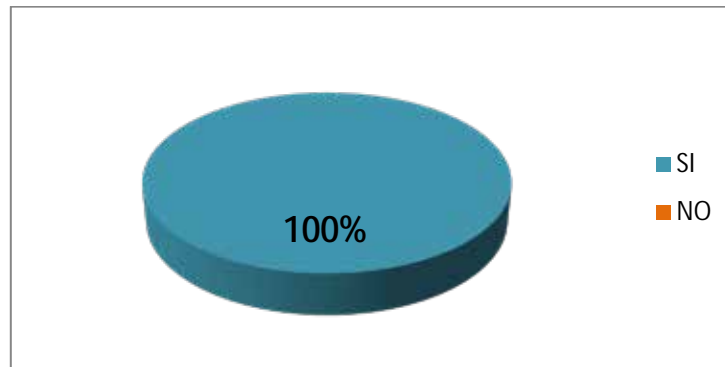


Gráfico 3.- Sistema para el control de inventarios

Fuente: Montes (2017)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados manifiestan que debería implementarse un sistema para el control de inventarios de repuestos y suministros en la empresa objeto de estudio, ya que de esta manera se pueden llevar los registros de manera eficiente y se podrá tener un control de los mismos, logrando así obtener las cifras de las existencias reales de forma oportuna, con la finalidad de poder tomar decisiones basadas en una información fiable, al respecto.

4.- ¿Cree usted que la implementación de un nuevo sistema de inventario de repuestos traería beneficios a la empresa?

Tabla 4. – Beneficios de un nuevo sistema de inventario de repuestos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

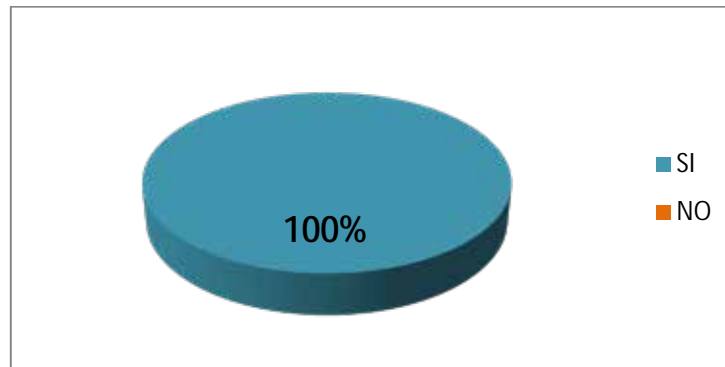


Gráfico 4.- Beneficios de un nuevo sistema de inventario de repuestos

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Se observa en el gráfico precedente que el cien por ciento (100%) de los encuestados consideran que la implementación de un nuevo sistema de inventarios de repuestos podría traer beneficios a la empresa en estudio, ya que de esta manera se conocerán con exactitud los repuestos y suministros que se encuentran disponibles, permitiendo salvaguardar los activos, y detectar posibles desviaciones de manera oportuna, así como poder planificar las reposiciones con tiempo.

5.- ¿Sabe usted si se llevan registros diarios de entrada y salida del inventario de repuestos y suministros?

Tabla 5. – Registros de entrada y salida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

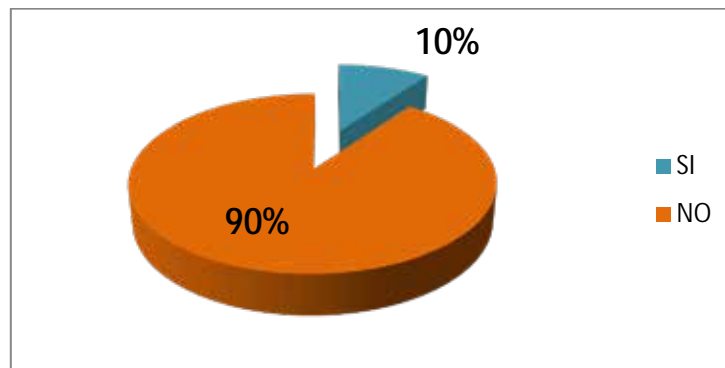


Gráfico 5.- Registros de entrada y salida

Fuente: Montes (2017)

Análisis

En el gráfico precedente se observa que el noventa por ciento (90%) de la muestra considera que no se llevan registros de entrada y salida del inventario de repuestos, mientras que el diez por ciento (10%) señalan que sí. En este sentido, es importante resaltar que en toda empresa debe existir un control en las entradas y salidas de los inventarios soportado con formatos, con la finalidad de disminuir los riesgos de desviaciones de la mercancía, pérdidas por obsolescencias, llevar un monitoreo constante de las existencias y poder contar con una información contable oportuna y fiable de las existencias reales.

6.- ¿Tiene usted conocimiento de la cantidad exacta de repuestos que se encuentra en el almacén de la empresa?

Tabla 6. – Cantidad de repuestos en la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

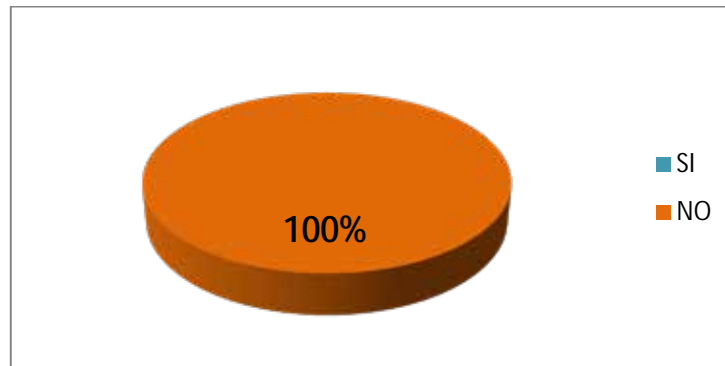


Gráfico 6.- Cantidad de repuestos en la empresa

Fuente: Montes (2017)

Análisis

De las personas encuestadas, el cien por ciento (100%) señaló que no tiene conocimiento de la cantidad exacta de repuestos que se encuentran en la empresa, lo que hace evidente que no existe un control en el manejo de inventarios. Lo que evidencia, la necesidad de establecer las estrategias de control a ser propuestas que minimicen el conjunto de debilidades que se evidencian mediante el diagnóstico.

7.- ¿Se realizan inventarios físicos de los repuestos periódicamente?

Tabla 7. – Inventarios físicos periódicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

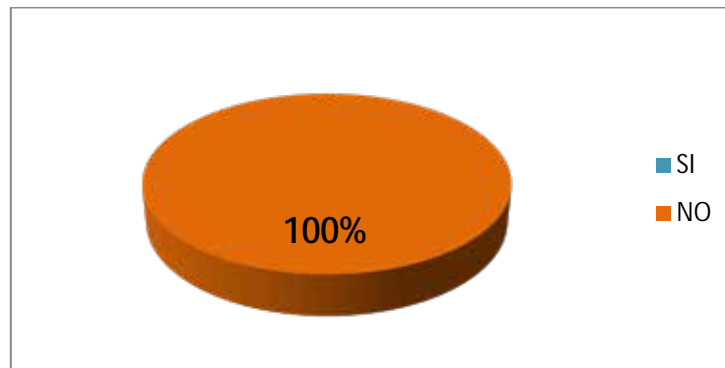


Gráfico 7.- Inventarios físicos periódicos

Fuente: Montes (2017)

Análisis

En relación a la realización de inventarios físicos periódicamente de las existencias de repuestos se obtuvo que el cien por ciento (100%) de los encuestados coinciden que no se efectúan, por lo que no se cuenta con una información de la existencia real de manera fiable y oportuna, lo cual perjudica directamente la toma de decisiones por parte de la gerencia en relación a las compras de los repuestos que se necesitan para brindar un mejor servicio de transporte, y además esto puede implicar desviaciones de los inventarios que no se detecten con facilidad.

7.- ¿Sabe usted si existen procedimientos de conteo físico de inventario de repuestos y suministros formalmente establecidos?

Tabla 7. – Procedimientos de Conteo físico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

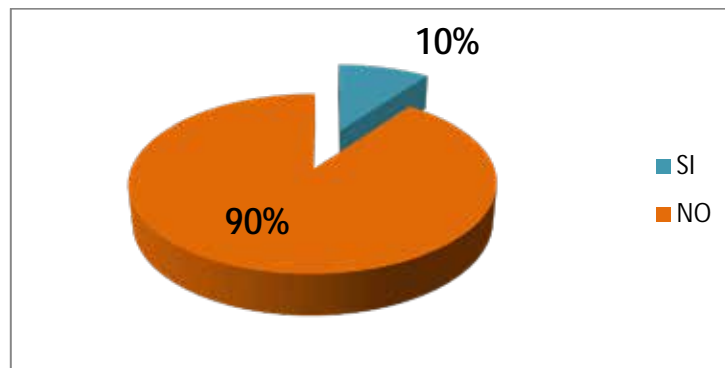


Gráfico 7.- Procedimientos de Conteo físico

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Se puede observar a través de la gráfica precedente, que los procedimientos de conteo físico no se encuentran difundidos en todo el personal de la empresa en estudio, debido a que el diez por ciento (10%) de los encuestados manifiestan que si se encuentran establecidos mientras que la mayoría representada por un noventa por ciento (90%) indican que no se encuentran establecidos dichos procedimientos. Es importante que exista un procedimiento de conteo físico de inventario de repuestos formalmente establecido y difundido entre todos los empleados de la entidad involucrados en el proceso de manejo de inventarios, con la finalidad de poder unificar criterios y monitorear su adecuada ejecución para la toma física de inventarios y evitar posibles errores u omisiones.

9.- ¿Existe una adecuada organización de los repuestos y suministros dentro del almacén de inventarios?

Tabla 9. – Organización de los repuestos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

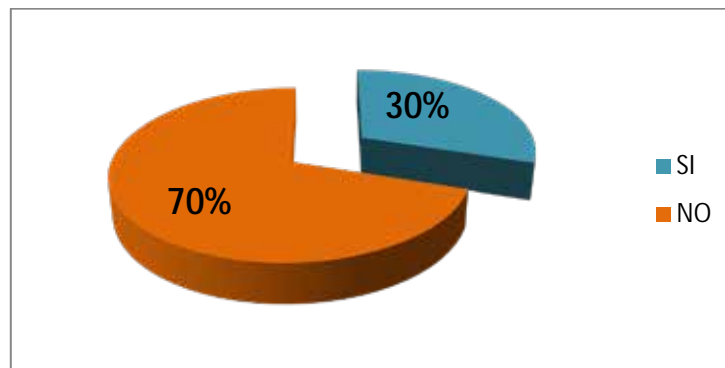


Gráfico 9.- Organización de los repuestos

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Se evidencia a través del presente gráfico, que el treinta por ciento (30%) de la muestra seleccionada señalan, que existe una adecuada organización de los repuestos dentro del almacén de inventarios, mientras que el setenta por ciento (70%) restante manifiestan negativamente. A tal efecto, es importante tener una adecuada organización de los inventarios dentro del almacén de toda organización, debido a que esto permite una visualización más idónea y ordenada de los repuestos, con la finalidad de poder controlar los mismos, bien sea para su utilización a través del método FIFO, como su resguardo adecuado, también para llevar su conteo y poder reportar de manera oportuna cuando las cantidades están llegando a su margen mínimo.

10.- ¿Los registros contables de inventario los lleva una persona ajena al encargado de almacén?

Tabla 10. – Registros contables de inventario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

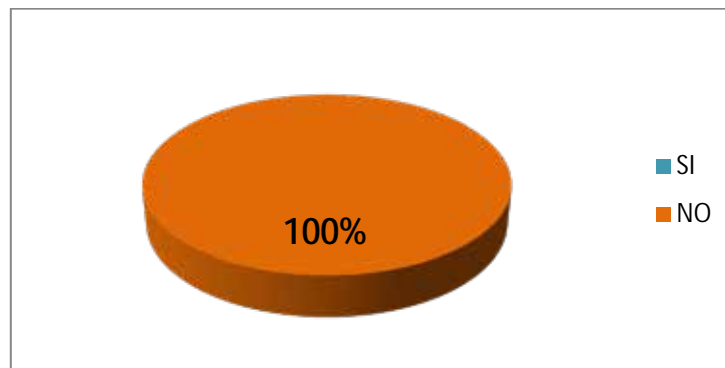


Gráfico 10.- Registros contables de inventario

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Se pudo observar que el cien por ciento (100%) de la muestra encuestada manifiesta, que los registros contables de inventario los lleva la misma persona encargada del almacén, a tal efecto, quien monitorea y controla los inventarios físicos es el mismo que suministra la información de las existencias en el sistema. En este sentido, se evidencia que es importante realizar una segregación de funciones en el proceso de inventarios de repuestos dentro de la empresa en estudio que esté orientado a evitar que una misma persona tenga acceso a dos o más responsabilidades dentro del sistema, de tal forma que pueda realizar acciones o transacciones que lleven a la consumación de un fraude.

11.- ¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y bien resguardado físicamente para su seguridad?

Tabla 11. – Almacén en buen estado y seguro

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Montes (2017)

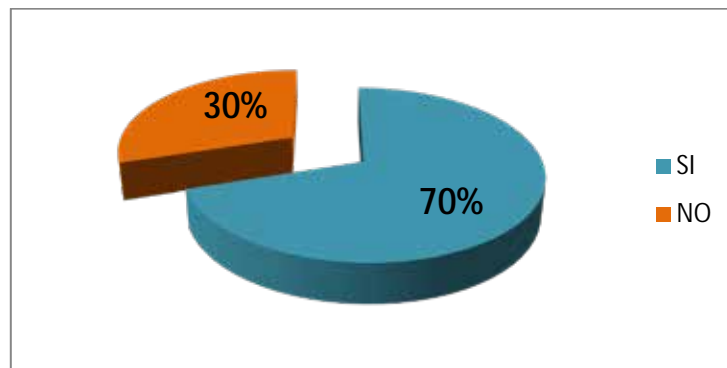


Gráfico 11.- Almacén en buen estado y seguro

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado. Es necesario poseer un almacén en óptimas condiciones para el resguardo de los inventarios, con la finalidad de garantizar seguridad a los bienes de la empresa, ya que de estos depende el buen funcionamiento para la prestación de servicios, además del alto costo que implican hoy en día los repuestos de camiones y su difícil obtención, a causa de la escasez que se presenta actualmente. En este caso, el setenta por ciento (70%) de la muestra seleccionada manifiesta que la empresa en estudio cuenta con un almacén en buen estado y que está bien resguardado físicamente para su seguridad, mientras que el treinta por ciento (30%) de los mismos responden negativamente.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes en los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

Para el desarrollo de la presente fase se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa, a través del instrumento el cuadro de observación, en el cual se presentan un conjunto de ítems de acuerdo a las variables a estudiar, para identificar las debilidades y fortalezas de la empresa Paraíso Canario C.A., con respecto al control interno, en el área de inventarios de repuestos y suministros, aplicado en el departamento de almacén, cuyos resultados se presentan a continuación:

Cuadro 1.-Cuadro de Observación

Fecha de Aplicación: Octubre de 2017		
Empresa: Paraíso Canario C.A.		
Lugar: Departamento de Almacén y Administración		
Observaciones	Presente	Ausente
Sistema de Control Interno para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros		X
Formato de registro de entrada y salida de repuestos y suministros		X
Formato de conteo físico de inventario de repuestos y suministros		X
Manual de Normas y Procedimientos para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros		X
Segregación de Funciones		X
Sistema computarizado para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros		X
Supervisión en el área del almacén		X
Espacio suficiente en el área del almacén	X	
Controles para la entrada y salida de personal no autorizado		X
Existencia de una organización de los repuestos y suministros dentro del almacén de inventarios		X

Fuente: Montes (2017)

Análisis

Los resultados presentados y analizados anteriormente, proporcionaron una idea general de la situación que ocurre actualmente en la Empresa Paraíso Canario C.A., respecto a los factores que inciden en la necesidad de establecer estrategias de control interno para mejorar los procesos en el manejo de inventarios de repuestos y suministros, en donde se especificaron las debilidades y fortalezas obtenidas del instrumento aplicado.

Las debilidades que se diagnosticaron en estos resultados tienen que ver particularmente con la falta de un sistema de control interno para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros que son utilizados para reparar las unidades de transporte de carga, el cual es necesario porque permite salvaguardar los activos, detectar posibles desviaciones de manera oportuna, y podría evitar una crisis operativa, ya que al no encontrarse los repuestos y suministros las unidades quedan inhabilitadas para prestar servicios, lo que perjudica los resultados de las actividades, y de la planificación de las compras, debido a que se debe considerar el tiempo de despacho de los mismos.

Por otro lado, se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con los formatos adecuados y necesarios para controlar la entrada y salida de repuestos y suministros, lo que puede causar una diferencia a la hora de realizar una toma física de inventario, pudiéndose presentar faltantes o sobrantes de repuestos o desviaciones de los mismos. También se pudo observar que, no existen ni manuales de normas y procedimientos para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros, ni un sistema computarizado para el manejo de los mismos, lo que les ayudaría a tener un mejor control sobre el proceso.

Igualmente se evidencia que, no existe una segregación de funciones, ya que no manejan una descripción de cargos ni están bien definidas las tareas de cada persona, por lo que no se pueden establecer responsabilidades a la hora de presentarse fallas en las actividades que se realizan. Además al no haber un supervisor en el almacén no se podrá evaluar, inspeccionar, ni controlar las actividades que allí se realizan. Los

almacenistas son las personas encargadas de controlar el ingreso y la salida de repuestos, pero cuando alguno de ellos falta, cualquiera del resto del personal realiza estas funciones, por lo que si se presenta un error, entonces no hay un responsable directo al cual corregir por su negligencia u omisión.

Igualmente se pudo evidenciar, que a pesar de que la empresa cuenta con espacio suficiente en el área del almacén, éste se encuentra muy desorganizado, ya que no existe una codificación ni clasificación de los repuestos y suministros. Una vez aplicado el cuadro de observación en el departamento de almacén se evidencian fortalezas y debilidades en los procesos del área de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., las cuales se exponen en una matriz DOFA en conjunto con los factores internos y externos que inciden en las mismas, la cual se utilizó de guía para diseñar las estrategias que permiten mejorar los procesos de control de inventario, optimizar el desempeño del personal que labora en el área, lograr los objetivos y metas propuestas, llevar un mayor control en el registro de los inventarios, y conocer a tiempo las existencias de los repuestos, y las reposiciones de inventarios. A continuación se muestra la matriz DOFA, utilizada:

Cuadro 2.- MATRIZ DOFA

MATRIZ DOFA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1.- Disposición del personal y de la gerencia para implantar estrategias que permita mejorar los procesos en el manejo de inventario de repuestos en el área de almacén.</p> <p>F2.- La empresa cuenta con un almacén en buen estado y bien resguardado físicamente para la seguridad de los inventarios.</p> <p>F3. El personal encargado es flexible y abierto para adquirir conocimientos relacionados a su tarea.</p>	<p>D1.- Falta de conocimiento de la existencia de formatos para el control de inventarios.</p> <p>D2.- No se llevan registros diarios de entrada y salidas de inventarios.</p> <p>D3.- Desconocimiento de la cantidad de mercancía existente en la empresa.</p> <p>D4.- No todo el personal conoce los procedimientos para el conteo de inventarios físicos.</p> <p>D5.- No se realizan inventarios físicos de manera periódica de las existencias de repuestos.</p>

	<p>D6.- No existe una adecuada organización de los repuestos.</p> <p>D7.- No existe segregación de funciones debido a que los registros contables de los inventarios los lleva un personal encargado del almacén.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1.- Existencia de instituciones de capacitación en el área de inventarios.</p> <p>O2.- Amplia cartera de proveedores que permiten el suministro de reposiciones de manera oportuna y para poder negociar mejores precios.</p> <p>O3.- Hoja Excel que permite llevar el registro de los diferentes tipos de repuestos y suministros.</p>	<p>A1.- Situación económica inestable por lo que las reposiciones cada vez tienen mayor variación de precio y se hace incrementar el costo del producto.</p> <p>A2.- Muchos de los repuestos son importados y los proveedores tienen limitaciones de ingresos en dólares por parte del ente regulador.</p>

Fuente: Montes (2017)

Cuadro 3.- Cruce de Estrategias

MATRIZ DOFA	
FO	FA
<p>FO1.- Adquisición de nuevos estantes para organizar los repuestos.</p> <p>FO2.- Codificación e identificación de la mercancía.</p> <p>FO3.- Elaborar formatos para el registro diario de entradas y salidas de inventarios de repuestos.</p>	<p>FA1.-Elaboracion de manuales de procedimiento, establecer políticas y normas.</p> <p>FA2.- Establecer niveles máximos y mínimos de inventarios.</p> <p>FA3.- Segregación de funciones para que el registro de los inventarios sean llevados desde el área administrativa.</p>
DO	DA
<p>DO1.- Establecer procedimientos para la toma física de inventarios.</p> <p>DO2.- Elaborar programas para mantenimiento y limpieza del almacén de inventarios de repuestos y suministros para preparar el área para la toma física.</p>	<p>DA1.- Diseñar lineamientos para la entrada y salida de inventarios de repuestos.</p> <p>DA2.- Realizar tomas físicas periódicas y sorpresivas para identificar diferencias de inventarios.</p> <p>DA3.- Registro oportuno de inventarios.</p>

Fuente: Montes (2017)

Fase III: Diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

En esta fase la propuesta, posee todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar las actividades administrativas y contables en el control interno de los inventarios de mercancías, de tal manera que logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación. Para ello, se diseñaron las estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A. los cuales se presentarán en el próximo capítulo de resultados en forma de propuesta.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1.-Presentación de la Propuesta

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, como lo fueron el cuestionario y la observación directa, y efectuado el análisis de la matriz DOFA, se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios, los cuales permitieron identificar las debilidades existentes y en función de ellas tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formadas para ello. A continuación se presenta la propuesta que sugiere el presente trabajo de investigación, a la Empresa Paraíso Canario C.A., la cual está basada en estrategias de control interno, sin embargo, fue necesario seleccionar aquellas de mayor factibilidad en cuanto a tiempo y operatividad de ejecución, que permitan solucionar los problemas existentes, sobre todo al enfrentar una economía tan cambiante y exigente como la que se presente actualmente en Venezuela.

La propuesta tiene como finalidad ofrecer a la empresa estrategias que permitan mejorar los procesos en el manejo de los inventarios de repuestos y suministros, de tal manera que pueda tener un stock necesario para poder realizar mantenimiento a sus unidades, y poder prestar sus servicios de transporte de carga de mercancía a través de unidades en buen estado y confiable. Además, de proporcionar al personal herramientas adecuadas para realizar su desempeño profesional de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos organizaciones, reforzar su confianza y estabilidad laboral, así como dar valor agregado a la organización, para ser más competitiva y mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelve.

Es por ello, que estas estrategias deben buscar minimizar debilidades, resaltar las fortalezas encontradas en el diagnóstico y cubrir los controles internos en las diferentes etapas del proceso de manejo de inventarios, manteniendo controles de

exactitud, almacenamiento reguardo, custodia, manejo adecuado, despacho, y reposición para mantener el ciclo operativo de la empresa.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Mejorar los procesos actuales en el manejo de inventarios.
- Desarrollar las estrategias para el control interno de los inventarios.
- Elaborar procedimiento de entrada y salida de los inventarios.
- Diseñar los formatos para entrada y salida de inventario.
- Definir niveles máximos y mínimos de inventarios.
- Establecer normativas de toma física de inventarios.
- Proponer procedimientos para la codificación y organización del almacén.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justificó, debido a la necesidad que existe de establecer estrategias para mejorar los procesos en el manejo del inventario de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales, mantener las unidades óptimas para prestar servicios de calidad, minimizar el tiempo de reparaciones al contar con las existencias necesarias para el mantenimiento de las unidades de transporte, y poder realizar una planificación de las compras al mantener niveles máximos y mínimos de inventarios de repuestos, de tal manera que se puedan reducir los riesgos de que una unidad deje de prestar servicios por falta de los repuestos, o que éstos puedan ser sustraídos por parte del personal sin una debida autorización.

En este sentido entre los beneficios que aporta esta propuesta a la empresa en estudio, es que les orientará cuáles son los procedimientos y actividades para el manejo de los inventarios, logística y despacho, que debe seguir para obtener un control eficaz, y efectuar el registro adecuado de las entradas y salidas de los repuestos, para minimizar las diferencias al momento de la toma física de inventarios, y poder hacer la planificación de compras de acuerdo a los objetivos de la empresa.

Cabe señalar que la empresa no cuenta con un sistema contable computarizado y que no se efectúan oportunamente los registros de entradas y salidas de repuestos, por lo que no se tiene una exactitud de las cifras reales de los mismos dificultando la planificación de compras, y la ubicación al momento de buscar un repuesto que se necesite, por lo tanto en el caso de traspapelar la documentación referente a algún ingreso o egreso, no existe un mecanismo de control que garantice haber efectuado el correspondiente manejo, es por ello que esta propuesta está basada en establecer los formatos, normas y procedimientos para realizar los registros de entrada y salida.

Además, al tener un control en el área de inventarios, el personal podrá brindar a la gerencia información oportuna y confiable en sus estados financieros, así como llevar un control adecuado de sus activos, planificar sus compras, y en el caso de repuestos que ya no se tengan existencias en el país poder solicitarlos al exterior de manera oportuna, por lo tanto es necesario una planificación adecuada, así como considerar la adquisición de las divisas requeridas para su requisición.

A su vez, la presente propuesta busca mejorar el desempeño del personal que laborar en el área de almacén de repuestos, ya que a través de la realización de sus actividades de manera eficiente y eficaz, y una administración adecuada de los recursos, podrá direccionar sus esfuerzos al logro de los objetivos organizacionales, minimizar los riesgos de pérdidas de las existencias, entre otros, además de ayudar al área de almacén en condiciones óptimas, tener todos los tipos de repuestos adecuadamente ubicados, identificados y clasificados, de tal manera que se puedan ubicar de rápidamente, para los trabajos de reparación o mantenimiento de las unidades de transporte.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad de acuerdo a Soto (2003:53), se refiere a “la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados”. Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta.

5.4.1 Recursos Técnicos

De acuerdo a los recursos técnicos, Soto (2003:53) “Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, entre otros; que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requieren el proyecto”. A tales efectos, en relación a los recursos técnicos que están contemplados en la presente propuesta, es técnicamente factible, debido a que la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas propuestas, así mismo cuenta con los equipos necesarios, como lo son el papel, anaqueles, estanterías, computadoras e impresoras, que permitan mantener al día los controles que requiere el inventario de mercancía.

5.4.2 Recursos Operativos

De acuerdo a Soto (2003:36), los recursos operativos “Se refiere a todo recurso humano necesario para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto”, por lo tanto para el desarrollo de la presente propuesta, se requiere de los conocimientos aportados por el personal contable y administrativo de la empresa Paraíso Canario C.A. y de los aportes de la tutora académica de la Universidad José Antonio Páez. Asimismo, cabe señalar que en cuanto a la factibilidad operativa, la propuesta no requiere de mayores espacios para el manejo de los inventarios, además no se requiere de una modificación en la estructura organizativa de la empresa, ni de la contratación de

nuevo personal para la ejecución de los procesos a ser propuestos, ya que se cuenta con el personal necesario para realizarlo.

5.4.3 Factibilidad Económica

Cabe señalar, que esta factibilidad consiste en el análisis de los costos – beneficios aplicados para el diseño de la propuesta, permitiendo conocer de esta forma la inversión a realizar. La empresa aportará una pequeña inversión económica, siendo esta factible para llevar a cabo la aplicación de la propuesta, quedando por parte de la misma su aplicación.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta, tiene como objetivo diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., con la finalidad de mantener la salvaguarda de los activos, así como emitir reportes con cifras reales, para poder planificar las requisiciones de repuestos, para el mantenimiento de las unidades de servicio de transporte y brindar un servicio eficiente y seguro a sus clientes, al proceder a la distribución de su mercancía a nivel nacional.

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIOS DE REPUESTOS Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA PARAÍSO CANARIO C.A.

A continuación se presentan las estrategias que se desarrollarán para poder dar solución de la problemática expuesta, las cuales fueron consideradas de acuerdo al estudio de factibilidad, y se exponen de la manera siguiente:

Estrategia 1.- Mejora de los procesos actuales en el manejo de inventarios.

Esta estrategia tiene como finalidad mejorar los procesos actuales de manejo de inventarios, para ello se establecerán normativas que deben llevarse a cabo para la adquisición, almacenamiento, resguardo, custodia, despacho y reposición de los inventarios.

- Toda compra de materiales y suministros serán realizadas por el gerente general, quien efectúa la gestión de compra.
- Toda recepción de repuestos y suministros deberá ser realizada por el almacenista, quien deberá cotejar que las cantidades recibidas correspondan a las indicadas en las facturas, así como verificar que sea el modelo, serial, código, y características correctas, de acuerdo al modelo de vehículo que se haya solicitado.
- Toda recepción debe ser registrada en el auxiliar de inventarios por parte de la administradora, y se deberá realizar nota de recepción.
- Los repuestos y suministros deben ser identificados por modelo de vehículo para poder localizar de manera fácil y rápida al momento de su despacho.
- Toda salida de los repuestos y suministros deben estar sustentadas de su correspondiente nota de consumo, la cual debe estar autorizada por el gerente general de la empresa.
- Las salidas de despacho deben ser registradas en el auxiliar de inventarios para mantener un control de las existencias reales, se verificará que esté soportada por su correspondiente nota de consumo, y debidamente autorizada.
- No se podrá entregar ningún repuesto o suministro a ningún transportista si no se realiza la nota de consumo correspondiente, y se firme por el gerente general.
- Solo podrá tener acceso a los inventarios de repuestos y suministros el almacenista, quien será el responsable de su custodia y manejo.

- Todas las entradas y salidas de inventarios deberán ser debidamente soportadas por la nota de recepción (ver anexo C) y la nota de consumo (ver anexo D), debidamente firmadas, y se llevarán los registros en el auxiliar de inventarios (ver anexo E).
- Se deberá realizar toma física de inventarios, de manera recurrente y sorpresiva, por lo menos dos meses al mes por parte de la administradora, y una vez al mes por personal ajeno al almacén conformado por el gerente general, la administradora y el almacenista.

Estrategia 2.- Desarrollo de las estrategias para el control interno de los inventarios.

Esta estrategia tiene como finalidad el realizar el desarrollo de las estrategias para el control interno de los inventarios, con la finalidad de establecer la salvaguarda, custodia, buen manejo, determinar las cifras reales, con la finalidad de programar las requisiciones de manera efectiva, para evitar el desabastecimiento de las existencias necesarias para el mantenimiento y reparación de las unidades de transporte, para garantizar la prestación de servicios a los clientes de la empresa de transporte Paraíso Canario C.A.

Controles de Autorización:

- El almacenista es el responsable de velar por la seguridad de las existencias, evitando que se deterioren y supervisar el almacenamiento, así como realizar procedimientos de rotación de inventarios permitiendo la salida de las existencias más antiguas.
- Los registros de inventarios serán llevados por la administradora en el auxiliar de inventarios mediante el uso de hojas de Excel, en el sistema Microsoft Office 2010.

- Los repuestos y suministros, sólo serán entregados por el almacenista, para ello elaborará nota de consumo y debe ser firmada por, el gerente general y el transportista.
- Se entregará original de la nota de consumo a la administradora para su registro en el auxiliar de inventarios en Excel.
- La recepción de los repuestos y suministros debe ser verificada por el almacenista junto al administrador.
- La compra de mercancía solo la realizará el gerente general.

Controles de Existencia:

- Llevar un control existencial del inventario continuo a través del registro de todos los movimientos de entrada y salida, manteniendo actualizado y los auxiliares de inventarios, así como el resguardo de la documentación que genera la operación.
- Toda compra de mercancía se recibirá por el almacén, donde se verificará en cuanto a cantidades y se debe comparar contra factura.
- El almacenista debe informar posteriormente al administrador acerca de haber recibido y almacenado los repuestos y suministros, a través de la elaboración de nota de recepción.
- Se registrarán las salidas del inventario realizando su correspondiente Nota de Consumo, indicando el modelo del vehículo y tipo de servicio efectuado al cliente.

Controles de Precisión:

- La mercancía será debidamente codificada y serializada al momento de ingresar al almacén, para su posterior clasificación y almacenaje, asimismo su adecuada identificación para su fácil acceso.

- Se clasificará la mercancía por modelo y se almacenarán en estantería, para evitar su deterioro.
- Se le dará salida a los inventarios de acuerdo a los pedidos autorizados con su respectiva nota de consumo, efectuando los procesos de conteo previo y al momento de la entrega al transportista.
- Se revisará periódicamente los registros de inventario y otros datos, para determinar los stocks de inventarios y notificar al administrador y gerente general, los repuestos y suministros a los que se deben hacer su respectiva reposición, para que consideren si es necesario, de acuerdo a sus planificaciones hacer requisiciones.
- Se mantendrán actualizados los registros diariamente en el sistema sobre las entradas y salidas de existencias, en el auxiliar de inventarios en Excel.

Controles de Custodia:

- Las existencias deben estar protegidas de modo adecuado para evitar su deterioro físico.
- Se almacenará la los repuestos y suministros de una forma sistemática y con rotación.
- Los materiales deberán estar claramente etiquetados e identificados para su fácil acceso y ubicación, por modelo de las unidades de transporte.
- Se prohíbe el acceso de personas no autorizadas al almacén.
- Se asignará solo al almacenista para el control y manejo de las mercancías y al administrador para el registro, brindando

Estrategia 3.- Elaboración de procedimiento de entrada y salida de los inventarios.

Procedimientos de salida de inventarios

- Toda requisición de repuestos y suministros será aprobada por el gerente general.
- La administradora elaborará una nota de consumo indicando el nombre del transportista solicitante y la unidad a la cual se le asignará el repuesto o suministro, en original y copia.
- Se llevará adicional un registro de las unidades a las cuales se les asignó el repuesto o suministro para medir el tiempo de reposición y controlar que los repuestos no sean sustraídos o cambiados por el transportista.
- El almacenista entregará el repuesto o suministro al transportista, hará firmar como constancia de recibido, la nota de consumo (debidamente aprobada) y la firmará el mismo almacenista como responsable de la entrega. Suministrará el original al administrador y guardará copia para soporte de movimiento de inventarios.

Procedimientos de entradas de inventarios

- El gerente general hará las compras de inventarios, realizará la entrega al almacenista en presencia de la administradora y realizará un conteo previo, verificando que las cantidades sean las establecidas en la factura.
- La administradora elaborará nota de recepción de mercancía, para registrar los repuestos y suministros comprados, y detallará las características y cantidades adquiridas.
- Entregará nota de recepción al almacenista, firmado como constancia de recepción de la mercancía, y registrará la información en el auxiliar de inventarios. Procederá al archivo de la nota en original como soporte de control de los movimientos de inventarios.

- El almacenista archivará nota de recepción, y etiquetará, identificará y ordenará de acuerdo al tipo de repuesto y por el tipo de unidad a la cual le corresponda (Iveco, téctor, Ford, GMC, Chevrolet, Volkswagen entre otros).

Estrategia 4.- Diseño de formatos para entrada y salida de inventario.


Esta estrategia tiene como finalidad diseñar los formatos necesarios en el área de almacén para llevar un control de las entradas y salidas de los repuestos y suministros, así como facilitar la determinación de las existencias en un momento requerido para evaluar las necesidades de reposición de los inventarios, así como servir de soporte para aclarar posibles diferencias existentes al momento de toma física de inventarios. Entre los formatos se encuentran:

Formato de entrada de inventarios denominado “Nota de Recepción”, el cual sirve de soporte de los repuestos y suministros recibidos en el almacén, para respaldar los movimientos de inventarios y aclarar las posibles diferencias, al momento de la toma física. (Ver Figura Nro. 1).

Formato de salida de inventarios denominado “Nota de Consumo”, el cual sirve de soporte de los repuestos y suministros entregado a los transportistas por parte del almacén, para respaldar los movimientos de inventarios y aclarar las posibles diferencias, al momento de la toma física. (Ver Figura Nro. 2).


Uso del Auxiliar de Entradas y Salidas de Inventarios, el cual sirve para llevar un registro de los movimientos de inventarios en el cual se detalle el documento que generó la entrada y la salida del mismo, y poder determinar en el momento oportuno las existencias, en él se especificará el nombre del repuesto o suministro, código, unidad de transporte que lo usa, factura del proveedor de las entradas, cantidad y fecha de recepción, así como las salidas, fecha de la entrega, número nota de salida, cantidad despachada.

Figura Nro.1 Formato de Nota de Recepción

 TRANSPORTE PARAISO CANARIO C.A.	NOTA DE RECEPCIÓN		
	Proveedor:		Fecha
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado Por:		Recibido Por:	


Fuente: Montes (2017)

Figura Nro. 2 Formato de Nota de Consumo

 TRANSPORTE PARAISO CANARIO C.A.	NOTA DE CONSUMO		
	Transportista:		Fecha:
	Vehículo:		Placa:
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado por:	Aprobado por:	Recibido por:	Entregado por:

Fuente: Montes (2017)

Figura Nro.3 Auxiliar de Entradas y Salidas de Inventarios.

 TRANSPORTE PARAISO CANARIO C.A.		AUXILIAR DE ENTRADAS Y SALIDAS DE INVENTARIOS			
		Repuesto o suministro: Periodo:		Código: Tipo de Vehículo:	
FECHA	Nº FACTURA	CANTIDAD	Nº NOTA DE CONSUMO	CANTIDAD	SALDO
Elaborado Por:			Recibido Por:		
Fecha: / /			Fecha: / /		

Fuente:Montes (2017)

Estrategia 5.- Definición de niveles máximos y mínimos de inventarios.

Esta estrategia tiene como objeto establecer los niveles de inventarios, con la finalidad de tener suficientes existencias de acuerdo al volumen de demanda del producto, tales como lubricantes, filtro de agua, filtros de gasoil, filtros de aire, crucetas, empaaduras, rolineras, estoperas, neumáticos, kit de inyectores, bandas de frenos, pulmones de frenos, liga de freno, refrigerante, hojas de suspensión (ballestas), repuestos varios preventivos de menor tiempo de duración, para evitar el deterioro del vehículo, entre otros. También se debe considerar, que los niveles mínimos deben ser los adecuados para realizar el mantenimiento de las unidades de transporte, evitando el desabastecimiento, ya que esto generaría que se paralizara la unidad traducidas en baja facturación. Por su parte, los inventarios no pueden ser muy altos, primero ya que hay productos que se vencen, pueden sufrir de deterioro y es un riesgo ya que los mismos son muy costos y son un riesgo para la empresa.

Estrategia 6.- Establecimiento de normativas de toma física de inventarios.

- Para realizar la toma física de inventarios, se deberá previamente acomodar todos los repuestos y suministros en su respectivo lugar, adecuadamente identificado, por tipo de vehículo, y tipo de repuesto, código o serial establecido.
- Se emitirá reporte por parte del administrador, con todos los repuestos y suministros existentes.
- Se deberá realizar entre la administradora, el gerente general y el almacenista, se realizará un primer conteo, en caso de haber discrepancia, se realizará un segundo conteo, y de ser necesario se realizará un recuento.
- En el caso de haber discrepancias, se buscaran los soportes para aclarar las diferencias existentes.

- Los ajustes por diferencias se deberán realizar al momento, y se llevará un registro de las mismas, para poder llevar un control del desempeño del almacenista en cuanto al manejo de los inventarios.
- Se firmará el listado por los integrantes de la toma física, y se colocará las observaciones de las diferencias generadas, y fecha del ajuste, se guardará copia del listado como soporte.

Estrategia 7.- Proposición de procedimientos para la codificación y organización del almacén.

Se procederá a revisar los repuestos y se colocará una codificación de cada uno de los repuestos y suministros, de acuerdo al tipo de vehículo al cual le corresponda, con la finalidad de tener fácil acceso a las unidades, así como controlar las existencias, para poder solicitar de manera oportuna su reposición, además de evitar entregar un repuesto por otro, que sea incorporado al vehículo equivocado.

CONCLUSIONES

El presente estudio, tuvo como objeto proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., cabe señalar que los inventarios representan el rubro de mayor volumen del activo circulante, por lo que se requiere que se establezcan controles internos, ya que existe el peligro de que sea utilizado en forma inapropiada, y los mismos son indispensables para mantener el buen funcionamiento de las unidades de transporte de carga, ya que estas sufren de deterioro constante por su desplazamiento en todo el territorio nacional. A tales efectos, es necesario contar con un inventario que permita el mantenimiento continuo para minimizar los riesgos de deterioro de las unidades y asegurar prestar un servicio de calidad, y con seguridad a sus clientes, en el proceso de despacho de mercancías.

El proceso de manejo de inventario requiere de actividades idóneas para optimizar realizar los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de los inventarios, por lo tanto, se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos desarrollados en esta área, a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, de las técnicas e instrumentos de recolección de información, por medio de los cuales se identificaron las debilidades que dan origen a la problemática planteada, entre las cuales se detallan las siguientes:

- El sistema de control interno de inventario que existe actualmente en la empresa no es eficiente. Esto muestra una inclinación evidente y de mayor factibilidad a la elaboración de una propuesta de mejora que permita lograr la eficiencia del control de inventario.
- No existen formatos para el control de inventarios de repuestos y suministros. Es necesario la utilización de formatos ya que estos permiten dejar un registro detallado de los movimientos de inventarios, de los

repuestos que son utilizados para la reparación de las unidades, así como dar detalle a que unidad fue dirigido el repuesto para llevar un control de la adquisición de los mismos, y la frecuencia de su solicitud. Además, permite aclarar las posibles diferencias que pudieran surgir durante la toma física.

- Los encuestados manifiestan que debería implementarse un sistema para el control de inventarios de repuestos y suministros en la empresa objeto de estudio, ya que de esta manera se pueden llevar los registros de manera eficiente y se podrá tener un control de los mismos, logrando así obtener las cifras de las existencias reales de forma oportuna, con la finalidad de poder tomar decisiones basadas en una información fiable, al respecto.
- Los encuestados consideran que la implementación de un nuevo sistema de inventarios de repuestos podría traer beneficios a la empresa en estudio, ya que de esta manera se conocerán con exactitud los repuestos y suministros que se encuentran disponibles, permitiendo salvaguardar los activos, y detectar posibles desviaciones de manera oportuna, así como poder planificar las reposiciones con tiempo.
- No se llevan registros de entrada y salida del inventario de repuestos. En este sentido, es importante resaltar que en toda empresa debe existir un control en las entradas y salidas de los inventarios soportado con formatos, con la finalidad de disminuir los riesgos de desviaciones de la mercancía, pérdidas por obsolescencias, llevar un monitoreo constante de las existencias y poder contar con una información contable oportuna y fiable de las existencias reales.
- No se tiene conocimiento de la cantidad exacta de repuestos que se encuentran en la empresa, lo que hace evidente que no existe un control en el manejo de inventarios. Lo que evidencia, la necesidad de establecer las estrategias de control a ser propuestas que minimicen el conjunto de debilidades que se evidencian mediante el diagnóstico.

- No se efectúa la realización de inventarios físicos periódicamente de las existencias de repuestos, siendo que no se cuenta con una información de la existencia real de manera fiable y oportuna, lo cual perjudica directamente la toma de decisiones por parte de la gerencia en relación a las compras de los repuestos que se necesitan para brindar un mejor servicio de transporte, y además esto puede implicar desviaciones de los inventarios que no se detecten con facilidad.
- Los procedimientos de conteo físico no se encuentran difundidos en todo el personal de la empresa en estudio. Es importante que exista un procedimiento de conteo físico de inventario de repuestos formalmente establecido y difundido entre todos los empleados de la entidad involucrados en el proceso de manejo de inventarios, con la finalidad de poder unificar criterios y monitorear su adecuada ejecución para la toma física de inventarios y evitar posibles errores u omisiones.
- No existe una adecuada organización de los repuestos dentro del almacén de inventarios. A tal efecto, es importante tener una adecuada organización de los inventarios dentro del almacén de toda organización, debido a que esto permite una visualización más idónea y ordenada de los repuestos, con la finalidad de poder controlar los mismos, bien sea para su utilización a través del método FIFO, como su resguardo adecuado, también para llevar su conteo y poder reportar de manera oportuna cuando las cantidades están llegando a su margen mínimo.
- Los registros contables de inventario los lleva la misma persona encargada del almacén, a tal efecto, quien monitorea y controla los inventarios físicos es el mismo que suministra la información de las existencias en el sistema. En este sentido, se evidencia que es importante realizar una segregación de funciones en el proceso de inventarios de repuestos dentro de la empresa en estudio que esté orientado a evitar que una misma persona tenga acceso a

dos o más responsabilidades dentro del sistema, de tal forma que pueda realizar acciones o transacciones que lleven a la consumación de un fraude.

- La empresa en estudio cuenta con un almacén en buen estado y que está bien resguardado físicamente para su seguridad. Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado. Es necesario poseer un almacén en óptimas condiciones para el resguardo de los inventarios, con la finalidad de garantizar seguridad a los bienes de la empresa, ya que de estos depende el buen funcionamiento para la prestación de servicios, además del alto costo que implican hoy en día los repuestos de camiones y su difícil obtención, a causa de la escasez que se presenta actualmente.

Finalmente, se puede concluir que se lograron los objetivos específicos propuestos permitiendo proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., logrando que el personal desempeñe sus funciones de manera eficaz y efectiva para la consecución de los objetivos de la empresa, así como mantener un servicio constante, de las unidades, salvaguarda de los activos más valiosos de la empresa, que son necesarios para prestar los servicios de transporte de mercancía a los clientes a nivel nacional, y brindar productos a los consumidores finales.

RECOMENDACIONES

Por lo tanto, se recomienda para llevar a cabo el proceso de implementación de estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., propuesto, se hace necesario presentar una serie de consideraciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control y evaluación continua de las actividades del almacén específicamente en relación a los procesos de manejo de inventarios, que permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los mismos.
- Fomentar e inculcar una cultura que permita el adecuado registro de los inventarios y cumplir con los procedimientos propuestos, en especial a nivel de la administración de los inventarios como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros, y que de su oportuna reposición depende la operatividad de la misma ya que es necesario mantener las unidades de transporte en óptimas condiciones para asegurar un servicio de calidad y de seguridad a los bienes de los clientes.
- Capacitar y adiestrar al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro, recepción, conservación, custodia, y/o traslado de repuestos.
- Ejecutar la toma física de los inventarios, una vez al mes para poder ajustar oportunamente las variaciones que puedan existir y garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros.

REFERENCIAS

- Aguilar, Annelys y Queno, Milagros (2015). **Modelo de gestión para el control de inventarios basado en los principios de producción esbelta. Caso: Concretera Santa Rosa C.A. Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Aldana, Mauricio (2002). **Enciclopedia de Contabilidad. Manejo de Inventarios.** 1ª Edición. Colombia: Editorial Panamericana.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación.** 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2007). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Bazán, Roberto (2011). **Estrategias Competitivas: Estudio de factures internos y externos.** Caracas. Venezuela: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Brito, José (2007). **Principios de Contabilidad.** 5ta. Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de contadores.
- Cárdenas, Miguel (2008). **El Enfoque de sistemas. Estrategias para su implementación.** Colombia: Editorial Limusa.
- Carrión, Jorge (2007). **Estrategia de la Visión a la Acción.** 2ª Edición. España: ESIC Editorial.
- Castillo, Augusto (2011). **Estrategias Empresariales.** Caracas. Venezuela: Editorial Prentice Hall.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Primera Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Cepeda, Gustavo. (2001). **Auditoría y Control Interno.** 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, Idalberto (2010) **Introducción a la teoría general de la Administración.** 3ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

- Coopers&Lybrand (2005). **Informe COSO. Los nuevos conceptos del control interno.** 6ª Edición. Madrid, España: Ediciones Díaz Dos Santos, S.A.
- David, Fred (2013). **Conceptos de Administración Estratégica Capítulo 1. Naturaleza de la Administración Estratégica.** México: Editorial Person.
- Durán, Lismar y Machado, Rubén (2015).**Lineamientos de control interno para el manejo adecuado del inventario de la farmacia 44 C.A. bajo VEN-NIF para Pymes**”, Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (2002). **Declaración de Normas de Auditoría (DNA), Publicaciones Técnicas (PT) y Servicios Especiales Prestados por Contadores Públicos (SECP), de Aceptación General en Venezuela.** Tomo II. 5ta Edición. Caracas, Venezuela.
- Finney, Harry (2005).**Curso de Contabilidad (Tomo III).**México D.F.: EditorialMichigan State.
- Gayle, Rayburn (2009).**Contabilidad y administración de costos.**6ª Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- García, Jesús (2014).**Modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de SIDOR,** Universidad Católica Andrés Bello. Trabajo de grado no publicado. Caracas. Venezuela.
- Hax, Arnold y Majluf, Nicolás (2006). **Estrategias para el liderazgo competitivo.**1ª Edición.México:Ediciones GroincaMéxico S.A. de C.V.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación.** 5ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hill, Charles y Jones, Gareth (2008). **Administración Estratégica.** 8va Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Holmes, Arthur, (2004). **Auditoría, Principios y Procedimientos.** 6ª Edición.México, D.F.: Editorial Limusa.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 1ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA
- Kotler, Philips (2007). **Dirección de Mercadotecnia.** 8ª Edición. México:Editorial Prentice Hall International S.A.

- Laumaille, Raul (2009). **Auditoría: Un enfoque integral**. 6ª Edición. México: Editorial Limusa.
- Londoño, Carlos (2008). **Presupuesto y Finanzas**. 2ª Edición. Ciudad de México. México: Editorial Limusa.
- Mantilla, Samuel (2009). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ª Edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga.
- Marca, Manuel (2015). **El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana**. Universidad de San Martín de Porres, Trabajo de grado no publicado. Lima. Perú.
- Martínez, Walter (2007). **Diseño de Inventarios**. 2ª Edición. México: Editorial Noriega Editores.
- Meigs, Walter (2004). **Principios de Auditoria**. 5ª Edición. México: Editorial Diana.
- Millar, Jhon (2008). **Control Interno. Informe COSO**. 4ª Edición. Madrid: Editorial Salesiana.
- Munch, Edward (2008). **Fundamentos de Administración**. 1ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) (2009). Editorial IFRS for SMEs London.
- Normas y Procedimientos de Auditoría. (Boletín 5120)**. Instituto Mexicano De Contadores Públicos (2006).
- Pérez, Alexis (2007). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial de la UPEL.
- Ruiz, Kherson (2016). **Plan estratégico para el registro de los inventarios que se reciben de los diferentes centros de formación del INCES Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no Publicado. San Diego. Venezuela.
- Sabino, Carlos (2002). **El proceso de investigación**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.

Serna, Humberto (2010). **Gerencia Estratégica**. 10ª Edición. Bogotá Colombia: Editorial 3R. Editores.

Soto, Armando (2010). **Principios de estadística**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo, Mario (2010). **El proceso de la investigación Científica**.3ª Edición. México: Ediciones Limusa, S.A.

Whittington,Rayy Pany,Kurth (2010).**Principios de Auditoria**.14ª Edición. México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A.

ANEXOS



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

Señores

Empresa Paraíso Canario C.A.

Gerente General.-

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias de control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de repuestos y suministros de la empresa Paraíso Canario C.A., en Guacara, Estado Carabobo.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

ANEXO A.- CUESTIONARIO

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Considera usted que el sistema de control interno de inventario que actualmente existe en la empresa es eficiente?		
2. ¿Conoce usted si existen formatos para el control de inventarios de repuestos y suministros?		
3. ¿Considera usted que debería implementarse un sistema para el control de inventarios?		
4. ¿Cree usted que la implementación de un nuevo sistema de inventario de repuestos traería beneficios a la empresa?		
5. ¿Sabe usted si se llevan registros de entrada y salida del inventario de repuestos y suministros?		
6. ¿Tiene usted conocimiento de la cantidad exacta de repuestos que se encuentra en el almacén de la empresa?		
7. ¿Sabe usted si se realiza toma física de inventarios de los repuestos periódicamente?		
8. ¿Sabe usted si existen procedimientos de conteo físico de inventario de repuestos y suministros formalmente establecidos?		
9. ¿Existe una adecuada organización de los repuestos y suministros dentro del almacén de inventarios?		
10. ¿Los registros contables de inventario los lleva una persona ajena al encargado de almacén?		
11. ¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y bien resguardado físicamente para su seguridad?		

Fuente: Montes (2017)

ANEXO B


Cuadro de Observación

Fecha de Aplicación:		
Empresa:		
Lugar:		
Observaciones	Presente	Ausente
Sistema de Control Interno para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros		
Formato de registro de entrada y salida de repuestos y suministros		
Formato de conteo físico de inventario de repuestos y suministros		
Manual de Normas y Procedimientos para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros		
Segregación de Funciones		
Sistema computarizado para el manejo de los inventarios de repuestos y suministros		
Supervisión en el área del almacén		
Espacio suficiente en el área del almacén		
Controles para la entrada y salida de personal no autorizado		
Existe una organización de los repuestos y suministros dentro del almacén de inventarios		

Fuente: Montes(2017)

ANEXO C


Figura Nro.1 Formato de Recepción.

 TRANSPORTE PARAISO CANARIO C.A.	NOTA DE RECEPCIÓN		
	Proveedor:	Fecha	
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado Por:		Recibido Por:	

Fuente: Montes (2017)

ANEXO D


Figura Nro. 2 Formato de Nota de Consumo

 TRANSPORTE PARAISO CANARIO C.A.	NOTA DE CONSUMO		
	Transportista:	Fecha:	
Vehículo:	Placa:		
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado por:	Aprobado por:	Recibido por:	Entregado por:

Fuente: Montes (2017)

ANEXO E

Figura Nro.3 Auxiliar de Entradas y Salidas de Inventarios.

 TRANSPORTE PARAISO CANARIO C.A.		AUXILIAR DE ENTRADAS Y SALIDAS DE INVENTARIOS			
		Repuesto o suministro: Periodo:		Código: Tipo de Vehículo:	
FECHA	Nº FACTURA	CANTIDAD	Nº NOTA DE CONSUMO	CANTIDAD	SALDO
Elaborado Por:			Recibido Por:		
Fecha: / /			Fecha: / /		

Fuente: Montes (2017)