



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL
CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO
CAUCHOS LASER, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO
CARABOBO.**

Autoras:
Castillo, Nilbert
Franeite, Angie

Bárbula, Enero de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL
CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO
CAUCHOS LASER, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO
CARABOBO.**

Tutora:

Prof. María Josefina López

Autoras:

Castillo, Nilbert
Franeite, Angie

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Bárbula, Enero de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL
CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO
CAUCHOS LASER, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO
CARABOBO.**

Tutora:
Prof. María Josefina López

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. **LCDA. MARÍA JOSEFINA LÓPEZ**
C.I. V-4.479.064

Bárbula, Enero de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp: 2005
Periodo: 1S-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO CAUCHOS LASER, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO.**

Elaborado y Presentado por:

CASTILLO, NILBERT	14.024.495	CONTADURÍA PÚBLICA
FRANEITE, ANGIE	16.318.838	CONTADURÍA PÚBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del/la Profesor (a): María Josefina López C.I: 4.479.064 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presentó

JURADOS

MIEMBRO PRINCIPAL

COORDINADOR

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 18 días del mes de Enero del año 2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado primeramente a Dios por darme la fuerza, confianza, oportunidad, salud para continuar en esta meta y culminarla; viendo año tras año la dedicación que tuve y poder decir ¡ya terminé! lográndolo con éxito.

A mi esposo, ya que con su apoyo, dedicación, paciencia, determinación y amor que me tuvo en los momentos de presión, stress, de tener la autoestima en el suelo, el decir no puedo estuvo a mi lado tanto emocional como económicamente, te amo, gracias.

A mi madre que creyó en mi para la culminación de mi carrera siendo un gran apoyo emocional y siempre estar pendiente para que siguiera.

Nilbert Castillo

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de grado a Dios, quien es mi maestro y pilar fundamental en mi vida, por derramar su gracia, su misericordia y su amor sobre mí, dándome las fuerzas y la voluntad para seguir adelante para alcanzar mis metas y lograr mis objetivos.

A mi mamá, por haber formado en mi los valores y principios fundamentales para mi desarrollo como persona y como profesional, por su educación, amor, paciencia, acompañamiento, por sus bendiciones. A mi hermano Pablo porque con el compartí las emociones e informaciones de hacer un trabajo de grado al mismo tiempo, el de su postgrado y el mío de pregrado, dándonos apoyo y soporte en todo momento.

A mi prometido Jesús Gerardo, por el apoyo incondicional que me ha brindado desde siempre, por alentarme en los momentos difíciles, por no dejarme caer y cuando caía por levantarme y decirme “¡ánimo, que si se puede!”, por confiar en mis capacidades y valorar mis esfuerzos.

Angie Franeite

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento es a **Dios Todopoderoso**, que me dio el don de la sabiduría para asumir los retos que nos da la vida a largo de nuestra existencia.

A **Mi Familia**, por su constancia y de no dejarme vencer, de seguir e intentarlo una vez más, hasta que culminara una etapa más en mi vida. En especial **Mi Esposo**, por su dedicación y amor ante el reto impuesto siempre mi gran apoyo.

A mis amigos, siempre con sus bromas y carisma para no flaquear y seguir, aunque durara cien años para terminar, sobre todo a **Mi Amiga Angie Franeite** sin ella no hubiera podido estuvo conmigo en las buenas y las malas en todo momento dándome el apoyo que jamás pensé podría tener, gracias amiga.

Debo agradecer a **Mis Profesores de Clases**, ya que me han proporcionado y transmitido parte de sus experiencias y conocimientos para crecer profesionalmente; especialmente a **Mi Tutora la Prof. María Josefina López**, excelente profesional, por haberme orientado en el desarrollo del trabajo de grado, dando sus conocimientos y dedicación.

A mis compañeros de clases que han sido mi apoyo siempre en los buenos y no tan buenos momentos a lo largo de la carrera.

A todas aquellas personas que de una u otra manera aportaron para ayudarme a llegar a la meta realizada.

MIL GRACIAS A TODOS....

Nilbert Castillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Padre en todo momento por la vida, por la salud, por mi familia, por mis amigos, por las oportunidades; porque es Él quien me llena de esa voluntad de hacer las cosas y hacerlas bien dando lo mejor de mí. Sin Dios la vida sería diferente, por eso agradezco tenerlo en mi corazón.

A Jesús Gerardo, porque querer es poder, y detrás de todo buen hombre hay una gran mujer, me alegra ser tu apoyo en todo momento, pero hoy me toca a mí agradecerte todas las cosas que has hecho por mí, porque simplemente me has aportado muchísimas cosas en todo lo que decido emprender gracias a tu ingenio, intelecto y amor incondicional. Me ayudaste hasta donde te era posible e inclusive mucho más que eso. Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable ¡Gracias cielo!

A mi familia, a todos los que estuvieron pendiente de mí, a todos aquellos que de alguna manera y quizás hasta sin saberlo aportaron su granito de arena para alcanzar mis metas, en especial a mi amiga Nilbert, quien aparte de ser mi amiga es una excelente compañera y me alegra que Dios nos haya reunido en el momento indicado para así hacer juntas nuestro trabajo de grado, con dedicación y éxito. También a mis amigas Andrea, Mary'elen, Lenymar e Iliani, con quienes compartí alegrías, tristezas y largas horas de estudio. A mi tutora Profesora María Josefina López, quien con esmero, dedicación y experiencia nos enseñó y orientó con profesionalismo en nuestro trabajo de investigación. A mi alma mater, la Universidad de Carabobo y sus profesores por enseñarme y hacer de mí la profesional que soy hoy día. A todos muchas gracias.

Angie Franeite



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL
CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO
CAUCHOS LASER, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO
CARABOBO.**

Autoras: Castillo, Nilbert; Franeite, Angie

Tutora: López, María Josefina

Fecha: Enero, 2017

RESUMEN

La presente investigación surgió de la necesidad de medir la relevancia de la gestión operativa en almacenes mediante el control interno de inventarios, ya que éste es un elemento esencial en el desarrollo de las actividades cotidianas de las organizaciones y verificar sus sistemas de información y la forma en que son manejados. El objetivo general es diseñar directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios. El método empleado fueron los sujetos informantes el cual estuvo constituido por veintiún (21) personas que realizan actividades bajo relación de dependencia, por lo cual se tiene una población determinada de elementos. Para obtener información se elaboró un instrumento con preguntas dicotómicas, las cuales fueron dirigidas al personal directamente involucrado con el control y manejo de los inventarios que posee la empresa. Los datos obtenidos se analizaron y se interpretaron de forma escrita por lo cual la segregación de funciones, es una herramienta fundamental en la ejecución de su desempeño. Teóricamente la investigación está orientada a los enfoques para la evaluación del manejo del área de los inventarios, todo ello con la finalidad de poder establecer estándares en el manejo de ese elemento que es tan vital para las organizaciones de esta índole. Metodológicamente se encuentra enmarcada en una investigación de nivel descriptivo, la modalidad de campo y con diseño de tipo documental, apoyado en una revisión bibliográfica, por cuanto esta estrategia permitió dar respuesta a la problemática.

Palabras Clave: Gestión Operativa, Control Interno, Inventarios, Almacén.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL
CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO
CAUCHOS LASER, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO
CARABOBO.**

Authors: Castillo, Nilbert; Franeite, Angie

Tutor: López, María Josefina

Date: January, 2017

SUMMARY

This research arose from the need to measure the relevance of operational management in warehouses through internal inventory control, as this is an essential element in the development of the daily activities of the organizations and verify their information systems and how they are handled. The overall objective is to design guidelines for operational management in warehouses to improve internal controls in the processes of inventories. The method used were the informants subjects which consisted of twenty-one (21) persons performing activities as a dependent, so It has a population of elements. For information an instrument with dichotomous questions, which were addressed to personnel directly involved with the control and management of inventories held by the company was developed. The data obtained were analyzed and interpreted in writing by which segregation of duties is a fundamental tool in the implementation of its performance. Theoretically research is oriented approaches to management assessment area inventories, all with the aim of setting standards in the management of that element which is so vital for organizations of this kind. Methodologically it is framed in an investigation of descriptive level, the mode field and documentary design, supported by a literature review, since this strategy allowed to respond to the problem.

Key words: Operational Management, Internal Control, Inventory, Warehouse.



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Periodo: 2S/2016

Yo, **María Josefina López**; titular de la Cédula de Identidad 4.479.064, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Castillo, Nilbert	14.024.495	0424-4713536	gabic3084@hotmail.com	AC	CP
Franeite, Angie	16.318.838	0414-5855406	afraneite@outlook.com	AC	CP
				AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

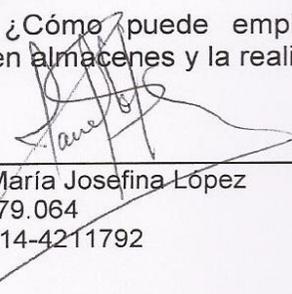
Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

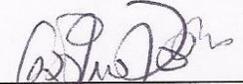
Área: Sistemas y Procedimientos.

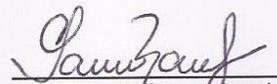
Línea: Auditoría Financiera y de Procesos.

Interrogante: ¿Cómo puede emplearse la evaluación del Control Interno para la organización en almacenes y la realización de inventarios?

Firman:


 Tutor: María Josefina López
 C.I: 4.479.064
 Telf: 0414-4211792


 Estudiante/Investigador
 Castillo, Nilbert
 E-mail: gabic3084@hotmail.com


 Estudiante/Investigador
 Franeite, Angie
 E-mail: afraneite@outlook.com

En Valencia, a los 02 días del mes de marzo del año 2.016.

RECIBIDO
 Fecha 16-03-2016
 Hora 9:30am



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2016

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Tutor(a): María Josefina López

Título del Proyecto de Trabajo de Grado: Directrices de Gestión Operativa en Almacenes para el Control Interno de Inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación - Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	18/07/2016	Demarcación del Planteamiento del Problema y Formulación del Problema. Justificación de la Investigación. Establecimiento de Objetivo General. Objetivos Específicos. Título del trabajo.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	04/08/2016	Revisión del Planteamiento del Problema y mejoras en su estructura. Modificaciones en la Justificación. Cambio de los Objetivos Específicos. Modificación del título del trabajo.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	27/08/2016	Revisión de correcciones realizadas al Capítulo I. Modificación de los Objetivos Específicos.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	06/10/2016	Entrega definitiva del Capítulo I. Lineamientos para la elaboración del Capítulo II.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2016

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Tutor(a): María Josefina López

Título del Proyecto de Trabajo de Grado: Directrices de Gestión Operativa en Almacenes para el Control Interno de Inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	18/07/2016	Culminación de las directrices para la elaboración del Capítulo II.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	04/08/2016	Entrega de los Antecedentes y Bases Teóricas para su revisión. Bases Legales y Bases Normativas. Sugerencia de aumentar el número de Antecedentes y mayor revisión de las fuentes bibliográficas. Pendiente la Definición de Términos Básicos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	17/08/2016	Revisión de las mejoras realizadas a los Antecedentes y Bases Teóricas. Entrega de la Definición de términos básicos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	13/10/2016	Entrega definitiva del Capítulo II. Lineamientos del Capítulo III.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2016

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Tutor(a): María Josefina López

Título del Proyecto de Trabajo de Grado: Directrices de Gestión Operativa en Almacenes para el Control Interno de Inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	18/07/2016	Culminación de los lineamientos generales del Capítulo III	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	04/08/2016	Entrega del Capítulo III. Diseño de la Investigación. Tipo y Nivel de la Investigación. Colectivo a Investigar. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos. Técnicas de Análisis y Presentación de la Información. Cuadro Técnico Metodológico.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	27/08/2016	Revisión definitiva del Capítulo III. Correcciones a los Cuadros Técnicos Metodológicos.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	13/10/2016	Entrega del Informe final.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2016

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Tutor(a): María Josefina López

Título del Proyecto de Trabajo de Grado: Directrices de Gestión Operativa en Almacenes para el Control Interno de Inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

CAPITULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	13/10/2016	Instrucciones generales del contenido del Capítulo IV.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	13/10/2016	Entrega del instrumento para su revisión.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	04/11/2016	Revisión general del Capítulo IV y correcciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	04/11/2016	Revisión Final del Capítulo IV.	Tutor:
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2016

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Tutor(a): María Josefina López

Título del Proyecto de Trabajo de Grado: Directrices de Gestión Operativa en Almacenes para el Control Interno de Inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ubicada en San Diego, Estado Carabobo.

CAPITULOIV La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta.	1.-	04/11/2016	Desarrollo de la Propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
Justificación de la Propuesta. Fundamentación de la Propuesta.	2.-	04/11/2016	Entrega para la revisión de la Propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
Factibilidad de la Propuesta. Objetivos de la Propuesta.	3.-	08/11/2016	Correcciones de la Propuesta Final.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
Estructura de la Propuesta.	4.-	08/11/2016	Ajustes finales de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	ix
Formato de Postulación Tutorial.....	x
Control de Etapas del Trabajo de Grado.....	xi
Índice de Cuadros.....	xvii
Índice de Gráficos.....	xviii
Introducción.....	19
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	21
Formulación del Problema.....	25
Objetivos de la Investigación.....	25
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos.....	26
Justificación de la Investigación.....	26
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	28
Bases Teóricas.....	32
Definición de Términos Básicos.....	54
Bases Legales.....	55
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	60
Diseño de Investigación.....	61
Población y Muestra.....	62
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	72
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	91
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Desarrollo de la Propuesta.....	93
Propuesta.....	96
Factibilidad de la Propuesta.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población y Muestra	63
Cuadro N° 2: Cuadro Técnico Metodológico	69
Cuadro N° 3: Implementación de Directrices	73
Cuadro N° 4: Adecuada Administración	74
Cuadro N° 5: Tratamiento Adecuado	74
Cuadro N° 6: Registro Detallado	76
Cuadro N° 7: Clasificación y Codificación	77
Cuadro N° 8: Autorización Correspondiente	78
Cuadro N° 9: Mecanismos de Descarte y Desincorporación	79
Cuadro N° 10: Conciliación de Registros	80
Cuadro N° 11: Cantidad de Mercancía	81
Cuadro N° 12: Características y Condiciones	82
Cuadro N° 13: Óptimo Nivel de Inventarios	83
Cuadro N° 14: Segregación de Funciones	84
Cuadro N° 15: Mecanismos de Seguridad	85
Cuadro N° 16: Seguro Contra Siniestros	86
Cuadro N° 17: Políticas Escritas Preestablecidas	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Tratamiento Adecuado	75
Gráfico N° 2: Registro Detallado	76
Gráfico N° 3: Clasificación y Codificación	77
Gráfico N° 4: Autorización Correspondiente	78
Gráfico N° 5: Mecanismos de Descarte y Desincorporación	79
Gráfico N° 6: Conciliación de Registros	80
Gráfico N° 7: Cantidad de Mercancía	81
Gráfico N° 8: Características y Condiciones	82
Gráfico N° 9: Óptimo Nivel de Inventarios	83
Gráfico N° 10: Segregación de Funciones	84
Gráfico N° 11: Mecanismos de Seguridad	85
Gráfico N° 12: Seguro Contra Siniestros.....	86
Gráfico N° 13: Política Escritas Preestablecidas	87

INTRODUCCIÓN

Las ideas contenidas en este trabajo de investigación comprenden el análisis de las estructuras y procesos internos de cualquier tipo de organización que ha significado un aspecto de suma importancia y atención para los gerentes de las empresas modernas, especialmente debido al ritmo acelerado y creciente de las transformaciones que se realizan hoy en día donde intervienen diversos elementos internos y externos, que de no ser controlados con eficiencia, podrían mermar la rentabilidad y la productividad de las organizaciones.

Para asegurar el buen uso de los recursos físicos y humanos, se hace necesario proponer directrices de gestión operativa en almacenes, que contribuyan al resguardo de los bienes de las empresas y a su vez, permitan conocer los procesos y cambios a los cuales se ven sometidos en el curso de sus operaciones.

En el caso de la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., este aspecto adquiere una mayor relevancia debido a que en ella se centra todo el proceso de almacenamiento de otras organizaciones que distribuyen el mismo producto, a partir de entonces, es necesario contar con unas directrices que permitan una correcta aplicación de control interno para demarcar el inventario de cada organización para lograr el mejor efecto al momento de la toma física del inventario y de su manejo.

Este trabajo está estructurado de la siguiente forma:

En el Capítulo I: Se plantea el problema para el desarrollo de la presente investigación, así como los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: Se mencionan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas, así como la definición de términos básicos que fundamentan la presente investigación referente a las variables a estudiar.

Capítulo III: Se presenta la metodología aplicada en este trabajo, dividida en el tipo de investigación, población y procedimientos empleados para la consecución de los objetivos, sirviendo como punto de referencia para futuras investigaciones similares.

Capítulo IV: En esta parte de la investigación se presenta el análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados para el desarrollo de los objetivos del estudio.

Capítulo V: La investigación finaliza con las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras el desarrollo del instrumento de recolección de datos, con el cual se propondrán una serie de directrices básicas de control interno que ayudarán a dar a mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios de la empresa en estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde hace muchos años ha existido el inventario como una forma de subsistencia en tiempos remotos, en los pueblos de la antigüedad y los egipcios durante las épocas de sequía o tiempos de crisis, acumulaban y almacenaban alimentos en grandes cantidades para enfrentar los periodos de escasez, es por esta situación que surge y se motiva a la existencia del inventario.

La realización de actividades de movimientos y almacenamiento de productos y mercaderías se remonta a los orígenes de la historia; durante las siguientes décadas a la segunda guerra mundial, se dieron cambios en las condiciones económicas y tecnológicas que favorecieron el desarrollo de la logística; los movimientos demográficos implicaron la aplicación de las cadenas de distribución, y por tanto el aumento de los costos; también se incrementaron los costos de almacenamiento y de transporte. En el campo tecnológico se dieron modalidades y variantes de los servicios de comunicación y transporte, y paralelamente la variedad de productos que repercutieron en la gestión de los inventarios. En este sentido, Romero, A. (2005:253) hace referencia que: “los inventarios son los elementos materiales adquiridos para su venta o producción debido a su magnitud e importancia dentro del activo requieren adecuados sistemas de registro y controles internos”.

Por otro lado el crecimiento de las empresas las ha obligado a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficientes cada día, tomando en cuenta el incremento de actividades, la descentralización, competencia, economías globalizadas y cambios tecnológicos le han puesto nuevos retos a este tipo de organización, por la que es necesario implementar y desarrollar nuevos métodos para evaluar sus controles internos existentes, así como también los riesgos que son administrados, tomando en cuenta que es de mucha importancia tener los controles internos adecuados, ya que de esto depende, que las operaciones se efectúen de una manera razonable.

En el estudio y la aplicación de la administración moderna, el almacén es la manera de organizar y administrar su mercancía. En los almacenes en general se ejecutan distintas tareas centradas en tres grandes funciones, tal como lo son la recepción, almacenamiento y despacho; es por ello que la aplicación de un buen control interno, es uno de los atributos que constituyen al buen funcionamiento de estas actividades.

Al considerar estos aspectos es necesario aplicar estrategias de control interno en los inventarios, ya que los mismos contribuyen uno de los componentes del activo más susceptibles a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia pérdidas no justificadas en el mismo o atrasos en las operaciones normales de una empresa, razón por la cual requieren de una atención muy especial ya que de su buena y sana administración depende en gran medida el éxito de cualquier organización.

El propósito de este estudio es centrar el análisis de la gestión operativa en almacenes en aspectos como, control interno de inventarios, asociados a

los inconvenientes en los que se incurren al no cumplir con una buena gestión de almacenaje, las cuales pueden ser analizadas y modificadas en pro de una destacada y eficiente organización de almacén. Mantilla, S. (2005) define el control interno como:

Un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: 1.) Efectividad y eficiencia en las operaciones. 2.) Confiabilidad en la información financiera. 3.) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (pág.14)

Una adecuada administración de almacenamiento es provechosa cuando contribuye al desenvolvimiento eficaz de las actividades operacionales. Es por ello que su estudio es sumamente importante, ya que permite ver de manera clara, en los problemas que se producen, con respecto a analizar y modificar las situaciones o métodos que se estén implementando erróneamente en el almacén.

Estas directrices son aplicables ya que organiza, mejora y distribuye el almacén para el desenvolvimiento y efectividad de los procesos en la empresa, empleando el control interno que desarrolla los procesos operativos gestionando de forma práctica la toma de los inventarios del grupo. A través de estos procesos se identifica, valora y controla los diferentes inventarios, así evitar riesgos en cuanto a pérdida de tiempo y dinero se refiere que puedan afectar a la empresa.

La empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ha venido presentando deficiencia en el área de almacén, en el cual también están resguardados los inventarios de otras organizaciones del grupo de esta entidad, donde se evidencia la falta de normas y procedimientos para el control de dicho departamento y de una coordinación para el desarrollo laboral, en el que se puede determinar que existen diferencias entre el inventario físico y el teórico llevado en el sistema contable, es decir, el sistema arroja una información que comparado con el físico no es coincidente, esto se debe principalmente a que no existe un buen control de los inventarios. En este sentido, se requiere revisar sus procesos actuales, mediante la auditoría interna que se encuentra en la empresa en el departamento de contraloría para determinar las fortalezas y debilidades del sistema.

La empresa del grupo orienta sus procesos a la satisfacción, requerimientos y perspectivas de sus clientes como lo establece la gestión de calidad total, la cual establece la atención a la satisfacción del cliente, por lo tanto, la tardanza de respuestas en el departamento de almacén por el uso del tiempo disponible en búsquedas innecesarias que retrasan el proceso de despacho, afecta la entrega inmediata y repercute negativamente en la atención de los usuarios y por ende en su satisfacción.

Por ejemplo, la carencia de rótulos de identificación, para cada una de las empresas del grupo, como por cada uno de los renglones de la mercancía almacenada, influye en la correcta ejecución de otros de los principios específicos de calidad total, como es la gestión del proceso, es obvio que las tareas de recepción, registro y despacho se agilizan notablemente al llevar una base de datos que maneje el inventario de cada empresa del grupo con identificación.

Lo anteriormente expuesto, evidencia que es necesario tomar medidas, para mejorar el control interno existente de la empresa Oro Cauchos Laser, C.A.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En base a la problemática expuesta, se plantea como interrogantes lo siguiente:

¿Cuál es la situación de la empresa Oro Cauchos Laser, C.A. respecto a las directrices de gestión operativa en almacenes?

¿Cuáles repercusiones pudiera acarrear un inadecuado control interno en almacenes con respecto a las labores cotidianas de la empresa?

¿Cuáles directrices debe seguir la empresa para mejorar los controles internos existentes?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación de la empresa con respecto a la gestión operativa en almacenes, para determinar las fortalezas y debilidades del proceso.

Analizar las posibles repercusiones que acarrea un inadecuado control interno en almacenes con respecto a las labores cotidianas de la empresa para el buen funcionamiento de la misma.

Diseñar directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio señala las necesidades de esta empresa, observando que la causa del problema son las debilidades en el control interno de inventarios para identificar sus productos, así como también un diseño y una planificación estratégica del compartimiento del almacén.

Los beneficios que presenta este trabajo por una parte, es orientar a los estudiantes a saber cómo identificar las deficiencias que se presenten en un almacén, de manera que puedan aportar conocimientos y los correctivos adecuados según las necesidades de la organización y, por otro lado ayuda en la mejora del resguardo de los inventarios de la empresa así como

optimizar los procesos de identificación de manera que agilicen el registro y despacho de los productos a satisfacción.

La importancia de estos preceptos se resume en el estudio y la evaluación de control interno empleado eficazmente que proporcione seguridad en la consecución de los objetivos de la empresa.

De igual manera, la presente investigación resulta de gran interés para futuros licenciados en Contaduría Pública, por tanto que el tema desarrollado tiene estrecha relación con la misma, especialmente en las áreas de Auditoría y Sistemas, lo que permitirá ampliar y aplicar los conocimientos que se han obtenido durante el transcurso de los estudios en la universidad.

Considerando que la implementación de lineamientos de control interno para los inventarios de mercancía, permite tomar conciencia en la dirección de funciones de la organización, contando con un inventario confiable y oportuno, siendo una herramienta necesaria que le otorgue seguridad, sin ocasionarles daños a la situación económica de la empresa y mantener un estado patrimonial estable.

De acuerdo al estudio preceptivo, servirá de guía para el desempeño profesional, permitiendo aportar a la organización mayores y mejores controles internos en sus inventarios de mercancía así mismo incentivar esas posibles fortalezas y convertir las debilidades de la organización, generando mecanismos que las fusionen racionalmente y que satisfagan los requerimientos de funcionalidad, rapidez y confiabilidad de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El desarrollo del presente capítulo presenta los antecedentes de investigaciones que sustentan el trabajo. De allí que Tamayo y Tamayo, M. (2003:72) expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”.

En este sentido, se presentan a continuación una serie de trabajos de investigación con los que sus autores han abordado el control interno en las organizaciones. Así como las bases teóricas pertenecientes al tema que se desarrolla en la investigación, aportadas por diferentes autores tales como: Estupiñán, R. (2006); Perdomo, A. (2004); Whittington, O. y Pany, K. (2005); García, A. (2008); Gómez, H. (1995); especialistas en la temática establecida.

Antecedentes de la Investigación

A continuación se presentan algunas investigaciones que han contribuido para la propuesta sobre las directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes de la empresa Oro Cauchos Laser, C.A. para la realización de inventarios.

Guaira, W. (2013) presentó su trabajo de grado que lleva por título **Lineamientos para el Control del Proceso de Inventarios de Mercancía**

de la Empresa Calivenca, C.A., mediante el cual se mostraba la situación de la empresa acerca de la ausencia de controles en los procesos de inventarios, así como la infraestructura de almacenes inadecuada para garantizar la seguridad física de las mercancías. El autor concluyó que la empresa en estudio posee la unidad organizativa que tiene la responsabilidad de tipo formal de llevar los inventarios, aunque destaca que las funciones allí ejecutadas no obedecen a políticas establecidas ni conllevadas al proceso de inventario fijo de mercancía, de la misma manera se detectó que el personal no está identificado con sus funciones, lo que acarrea que las gestiones de inventario no sean efectivas, en este sentido, la empresa no implementa mecanismos de control en cuanto a los inventarios, aunado a la no utilización de formatos ni lineamientos para registrar las entradas y salidas de mercancía del área de almacén lo que dificultaba el manejo de los inventarios.

Lo planteado proporciona un aporte a la investigación ya que constituye una guía para identificar las fallas que pueden generar al llevar las gestiones de almacenes de manera deficiente y con información poco real; el diagnóstico realizado en la investigación referida sirve como modelo guía referencial en la parte inicial del presente estudio. Asimismo, la metodología utilizada vale como referencia directa para la presente investigación. Este trabajo de grado surgió por la misma razón que la actual investigación, es decir, por la necesidad de proponer procedimientos basados en los componentes de la estructura del control interno, donde no existe un adecuada inspección.

Araque, P. (2012) en su trabajo de grado titulado **“Estrategias para Optimizar el Sistema de Control de Inventarios para la Licorería**

Exclusiva La Carolina, ubicada en el Municipio Barinas, Estado Barinas”, indica que el control interno del inventario representa una condición necesaria la cual permitirá que se conozca con exactitud la entrada y salida del almacén y de esta forma contribuir al control del mismo, y a su vez se debe poner en práctica los procedimientos internos día a día para minimizar riesgos.

Esta investigación aportó información de gran relevancia para el estudio respecto a los sistemas de control de inventarios, que permite que exista un buen manejo de los recursos en la organización y que los gerentes representan un papel fundamental para el cumplimiento de las normas y procedimientos de los inventarios, busca identificar algunas características de una situación en este caso, procedimientos administrativos, normas que lo regulan y tareas que realizan los empleados que están relacionados con el manejo del inventario de la empresa; y de campo ya que se aplica el método científico para el tratamiento de una serie de variables de una situación estudiada y que lleva al enriquecimiento de un campo del conocimiento.

Cordero, G., Corona, H. y Lozada, J. (2011) en su trabajo de grado titulado **Propuesta de Diseño de los Procesos de Control para el Óptimo Manejo del Almacén-Inventarios. Caso SNS Sport Business, C.A. División Magallanes**, los autores concluyeron que en la empresa se encontraban fallas como la inexistencia de normas y procedimientos en el flujo normal de la mercancía, falta de programa de toma física, inexistencia de mecanismos de seguridad para el acceso al almacén, falta de segregación de funciones, carencia del encargado de almacén y también la no utilización de formatos estructurados especiales para el manejo de los inventarios. Para dar solución a ésta problemática, se procedió a elaborar la

propuesta basada en el diseño de los procesos para eliminar todas las fallas que presentaba la empresa en la operatividad de sus inventarios.

La investigación al final lleva a concluir que las funciones y los procedimientos involucrados en la administración y manejo del inventario de mercancía deben estar altamente formalizados. Esta formalización, debe contemplar las actividades y las responsabilidades asignadas para cumplir dichas funciones, las normas que las regulan, los procedimientos donde se identifique quien y donde se hacen las actividades y como deben realizarse; todo esto debe verse de igual manera en esta investigación la cual fue llevada a cabo en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., ya que no solo se maneja el inventario de la empresa, sino que también están almacenados otros de varias empresas de la misma rama del producto, por lo tanto, se debe verificar que exista una adecuada aplicación de control interno de inventarios para la optimización de los procesos.

Phun, A. (2011) en su trabajo de grado titulado “**Análisis del Control de Inventarios para la Eficaz Funcionamiento del Almacén de Farmacia SAAS, ubicada en Maracay, Estado Aragua**”, explica que el problema de inventarios viene existiendo desde la antigüedad, considerando los inventarios como la base de toda empresa comercial, la cual es dedicada a la compra y venta de bienes y servicios, así como también indica que los inventarios forman parte fundamental del resultado final del producto.

El aporte de esta investigación para la implementación del control interno de los inventarios, fue mostrar que existan una serie de debilidades que afecten la producción económica de las empresas. Por consiguiente prestó las herramientas necesarias para el estudio de los procedimientos que

se deben tener a tal rubro, desarrollando normas de políticas y procedimientos para el sistema de gestión de inventario, logrando así un manejo eficaz y eficiente.

Bases Teóricas

Estas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

Dentro de esta perspectiva y con la finalidad de sustentar la investigación se presentan las bases teóricas, constituyendo las diferentes proposiciones de diversos autores, documentos bibliográficos que permiten desarrollar aún más el proyecto en estudio. Así mismo, representan en gran medida la afirmación y seguridad del tema explorado, donde los autores pueden afianzar el tema de investigación, dando origen a una adecuada selección de enfoques teóricos, conceptos y publicaciones, entre otros, permitiendo la fundamentación y explicación de aspectos significativos del tema.

Control Interno

De acuerdo a lo establecido por Catacora, F. (1997) el control interno sobre los inventarios debe estar enfocado a cubrir varios aspectos, sin embargo, el más importante es el de salvaguardar su valor como activo.

Comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. Los objetivos del control interno son amplios, abarcando funciones administrativas financieras, contables y la responsabilidad de comprobar la exactitud de las cifras contables, con el fin de que los activos estén debidamente protegidos, del desperdicio y el uso ineficiente, los registros contables sean fidedignos y la actividad se realiza eficazmente de acuerdo con políticas trazadas por la gerencia.

Es conveniente decir que dentro de los controles internos de inventarios adecuados para toda empresa comercial, está el conteo físico del inventario de mercancías; teniendo un mejor control del movimiento de la salida y entrada de mercancía y así mantener el funcionamiento óptimo del almacén.

Para que exista un mejor control sobre las mercancías que se tienen en almacén se debe comparar de forma diaria su existencia física con el movimiento de los formatos de entrada y salida. Por lo que se puede notar, que los controles son medios de defensa que la organización implementa sobre su activo.

Componentes del Sistema de Control Interno

A continuación se presenta un resumen de los componentes del control interno los cuales sirven para determinar si el sistema de la organización es eficaz; dichos componentes se enmarcan en el sistema de gestión permitiendo prever los riesgos y tomar las medidas pertinentes para

minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De acuerdo a Estupiñán, R. (2006) quien explica que la estructura identifica cinco componentes de control interno, y lo más importante, ilustra la unión entre dichos componentes. También muestra la forma en que la estructura de control atraviesa las tres categorías de objetivos de una entidad: operaciones eficientes, reporte financiero exacto y cumplimiento de regulaciones. Tomando en cuenta que conforman un sistema integrado, considerando que las fortalezas en un área compensan las debilidades en otras, significando un plano de control para los riesgos a los que se somete la organización.

Ambiente de Control Interno

El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Así mismo es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, para que se lleven a cabo los objetivos del control, considerando que se enfoca en proveer disciplina a nivel de las estructuras de las actividades del negocio, se asigna autoridad y responsabilidad, se organiza y se desarrolla a la gente, se comparten y comunican valores y creencias, así mismo el personal toma consciencia de la importancia del control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.

- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Este tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.

Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para

identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, entre otros.

Su importancia es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

- Objetivos de Cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de Operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la Información Financiera. Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

1. Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.

2. En relación a los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación, deben incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

Actividades de Control

Estupiñán, R. (2006) expresa que las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para el cumplimiento diario de las actividades, expresadas en las políticas, sistema y procedimientos. Ejemplo claro de ellas son la aprobación, la inspección, revisión de indicadores de rendimiento, la supervisión y entrenamientos adecuados.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. Son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma

correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

En relación al área del almacén, las actividades de control deben estar enfocadas a la toma del inventario físico, a la identificación y a la organización. Incluyendo actividades preventivas, defectivas y correctivas tales como: aprobación y autorizaciones, reconciliaciones, segregación de funciones, salvaguardar activos, indicadores de desempeño, fianzas y seguros, entre otras. Las actividades de control son importantes no solo por el hecho de que en sí mismo implican la forma correcta de hacer las cosas, sino a que son el medio de asegurar en la mayor medida el logro de objetivos.

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

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

Información y Comunicación

El espacio virtual Auditools (2016) Sistema de Información y Comunicación COSO III. Disponible <http://www.auditool.org/>, [Consulta: 2016, Septiembre 27]. El personal debe no solo captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto este componente hace referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo toda la información presentada a la dirección con relación a medidas monetarias, facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, evolución de deudores, cuotas en el mercado, tendencias en reclamaciones.

La información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables, a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿Presenta toda la información necesaria?

- Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿Los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades, comunicar de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta la integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si esta es apropiada, oportuna, fiable y accesible. Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional. Disposición de la información útil para la toma de decisiones. Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde a las necesidades de información internas y externas. La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video. Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al

mensaje. La actuación de la dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, y envuelve personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones e información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

Supervisión y Monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se consideran los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos tanto como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los

distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

El proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias. Dependiendo de la importancia de las debilidades identificadas, la magnitud del riesgo existente y la probabilidad de ocurrencia, se determinará el nivel administrativo al cual deban comunicarse las deficiencias.

Inventario

El inventario es la comprobación de los productos existentes en el almacén, en cantidad y valor en determinado momento. Con él se consigue conocer la situación exacta de los productos (en cantidad y estado de conservación).

- *Qué Inventariar:* Todo aquello que presente una importancia particular para la empresa en la cual se encuentra.
- *Por qué inventariar:* Porque la identificación, la realización de estudios y las acciones que se implementen, garantizan la conservación de los bienes.
- *Para qué inventariar:* Para conocer lo que se tiene y en qué estado se encuentra.

El inventario puede ser físico o contable. El inventario físico es imprescindible al inventario contable periódico. El inventario contable perpetuo precisa también ser periódicamente confirmado a través del inventario físico, porque el saldo contable puede no coincidir con el saldo físico, sea por error en la anotación (o no anotación) o en el cálculo.

Inventario físico: Es el inventario real. Es contar, pesar, o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes que se hallen en existencia en la fecha del inventario, y evaluar cada una de dichas partidas. Se realiza como una lista detallada y valorada de las exigencias.

Se tienen dos métodos o sistemas básicos de control de inventarios:

- Sistema de inventario periódico: con este método la empresa no lleva un registro continuo de su stock, en cambio, realiza el conteo de existencias al final del periodo o ejercicio y los resultados se plasman en los informes financieros.

Es costoso en cuanto se hace necesario paralizar la actividad de la empresa para llevar a cabo el recuento físico de la mercancía lo que implica un importante despilfarro de recursos. No se sabe con exactitud el volumen de existencias en cada momento y por tanto no permite llevar a cabo un seguimiento adecuado ni una correcta política de productos (mermas, roturas, rotaciones, rentabilidades, etc.)

- Sistema de inventario permanente o perpetuo: con este método la empresa mantiene un registro continuo de sus existencias y los costos de los productos o mercancías que ha vendido.

Además entre las ventajas de este método sobre el periódico es que permite un mejor control de los artículos y la aplicación de técnicas de productos al poseer una información en tiempo real de los niveles de inventarios, rotaciones, evolución de precios, etc. Por tanto mejora la toma de decisiones. Facilita el recuento físico en el caso de que esto sea necesario para llevar a cabo una verificación del inventario. Permite reducir costes y ofrecer un mejor servicio a los clientes, etc.

Toma del Inventario Físico

La toma del inventario es un proceso que consiste en verificar físicamente los bienes de la empresa, a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real, lo cual permite contrastar los resultados obtenidos con los registros contables, a fin de establecer su conformidad, investigando las diferencias que pudieran existir, y proceder a realizar los ajustes necesarios, según sea el caso. La toma del inventario deberá considerar, además de la comprobación de la presencia física, su estado de conservación y condiciones de utilización y de seguridad.

Sobre la base de lo antes mencionado, Weygandt, J. Kieso, D. y Kimmel, P. (2008) sostienen que para minimizar los errores en la toma del inventario, la empresa se debe apegar a principios y prácticas de controles internos que salvaguarden el inventario:

1.) El conteo deben hacerlo los empleados que no tienen responsabilidad en la custodia del inventario. 2.) Cada persona que cuenta debe establecer la autenticidad de cada partida contada. 3.) Debe hacerse otro conteo por parte de otro empleado. 4.) Se deben usar etiquetas foliadas (o lectores electrónicos). Todas las etiquetas deben estar debidamente controladas por un responsable. Al final del conteo, un supervisor debe verificar que todos los artículos tengan su etiqueta o que hayan sido pasados a los lectores electrónicos y que ninguno haya sido contado doble. (pág. 234)

Según el Procedimiento N° 003 de EGASA, (2006) Procedimiento de Toma de Inventario Físico en Almacén. Disponible <http://www.egasa.com.pe/>,

[Consulta: 2016, Septiembre 27], para la toma de inventario general se deben cumplir los siguientes pasos:

1. El personal inventariador previamente a la ejecución del inventario, se reunirá con su jefe de equipo con la finalidad de recibir instrucciones y resolver dudas sobre la realización del trabajo de campo. En esta reunión se le entregará el material de trabajo necesario e instructivo que le permita llevar eficientemente la labor encomendada.
2. El personal inventariador se presentará ante su jefe de equipo en el día, lugar y hora señalado portando el material entregado por su jefe de equipo para la ejecución del trabajo. En este paso el jefe de equipo procederá a asignar las zonas de trabajo que deberá cubrir el grupo de trabajo así como otras indicaciones necesarias antes de proceder a efectuar el inventario.
3. El personal de inventariadores deberá anotar los datos de cabecera de las fichas de inventario en todas las hojas que le sean entregadas las mismas que constituyen papeles de trabajo y que servirán como sustento del trabajo realizado.
4. El inventario será al barrer y se realizará por parejas, donde uno contará y otro apuntará en las fichas de inventario en filas debidamente ordenadas consignando la fecha que corresponda al inventario.

5. El proceso de conteo involucrará las acciones de contar, medir, pesar y otras acciones que permitan la constatación física de los ítems inventariados. En caso de dudas respecto al conteo se solicitará la presencia del encargado de almacén para resolver las interrogantes.

6. El proceso de anotación deberá contener el código del ítem, la cantidad encontrada y el código de ubicación de ser el caso. Seguidamente la persona que cuenta anotará en la tarjeta de control visible, en el campo de descripción: "Inventario de fecha..... " y asimismo anotará la cantidad inventariada y un visto que evidencie la labor efectuada. En el caso de encontrarse deteriorada la tarjeta de control visible, recomendará al almacenista para que la sustituya. Al término del día se entregarán las fichas de inventario al jefe de equipo quien las custodiará hasta el día siguiente.

7. En el caso de bienes inventariados que tuvieran diferencias los inventariadores procederán al recuento en presencia del jefe de inventario y almacenista para confirmar o corregir el trabajo efectuado.

8. Una vez concluida la labor de conteo de los materiales el personal inventariador suscribirá todas las fichas de inventario procediendo a entregar al jefe de equipo dichos documentos. El jefe de equipo podrá ir requiriendo dichas fichas terminadas a medida que transcurre el inventario con la finalidad de ir adelantado su trabajo de centralización de datos.

9. Al finalizar la labor de inventario determinada por el jefe de equipo, el personal inventariador procederá a devolver el material que se le entregó para la realización de su trabajo debiendo los mismos firmar el descargo correspondiente.

Importancia de los Inventarios

Los inventarios son capital en forma de material, puesto que éstos tienen valor para las empresas, sobre todo para aquellas que se dedican a la venta de productos. Debido a esto, el inventario resulta de suma importancia, pues permite a la empresa cumplir con la demanda para satisfacer a sus clientes y competir dentro del mercado correspondiente. Con relación a este punto, Weygandt, J. Kieso, D. y Kimmel, P. (2008) señalan que:

En la economía, los inventarios son un barómetro importante de la actividad d negocios. Se publica mensualmente información sobre inventarios para detallistas, mayoristas y fabricantes. La cantidad de inventarios y el tiempo que toma vender los artículos son indicadores que se vigilan con gran atención. El inventario afecta tanto al estado de situación financiera como al estado de resultados. En el estado de situación financiera de las compañías mercantiles, el inventario es el activo circulante más importante. En el estado de resultados, el inventario es vital para determinar el resultado de la operación de un periodo en particular. (pág. 233)

Características de los Almacenes

Para el sitio web Ingeniería Industrial (2016) Gestión de Almacenes. Disponible <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/> [Consulta: 2016, Septiembre 27], el almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

La manera de organizar o administrar un almacén depende de varios factores tales como el tamaño y el plano de organización de la empresa, el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y programación de la producción. Sin embargo, para proporcionar un servicio eficiente, las siguientes funciones son comunes a todo tipo de almacenes:

- Inspección y recepción de materiales.
- Registro de entradas y salidas de almacén.
- Almacenamiento y custodia de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de suministros.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.
- Estandarización y catalogación.
- Solicitud de compras según los niveles de existencia.

Dentro del ambiente de control es importante que los almacenes formen parte integral o funcional del departamento de compras, en vista de que existe una relación estrecha entre inventarios en existencia, compras, suministros y requerimientos de necesidades. El control de almacenes busca el suministro oportuno de los elementos necesarios así como la solicitud de los productos que llegan a nivel de seguridad para que sus compras concuerden con las necesidades. Igualmente mantener unas finanzas adecuadas, es decir que haya correspondencia entre los ingresos de fondos y los pagos por los productos comprados.

En la planificación de la cadena de suministros la figura del jefe de almacén resulta clave para conseguir un incremento de la calidad y de la eficacia del sistema. La elección de un buen jefe de almacén es un factor determinante ya que tiene un papel fundamental en la gestión logística.

El almacén es un elemento que en los últimos tiempos ha cobrado mucha importancia en el desarrollo industrial actual y en la cadena de suministros en particular. El jefe de almacén será responsable del correcto funcionamiento de todas las actividades que se desarrollan en él y también de la optimización del espacio. Una buena labor llevará a la empresa a unos resultados óptimos con el consiguiente aumento de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente.

El jefe de almacén tiene que ser un líder, teniendo en cuenta que está en su mano conseguir los objetivos previstos de manera eficaz y productiva. Otra de las premisas que tiene que cumplir todo buen jefe de almacén es ser un buen gestor, para ello debe contar con los conocimientos técnicos necesarios para optimizar los recursos. Además, la persona que desempeñe

las funciones de jefe de almacén tiene necesariamente que ser buen comunicador y negociador para tratar con los trabajadores y con terceros que intervengan en el proceso.

Para hacer valer la estrategia logística de la empresa tiene que conocer diferentes técnicas y métodos de gestión del almacén para poner en práctica aquellas que generen un mayor control de stocks y una mejora del servicio al cliente.

Directrices

Según Pérez, J. y Gardey, A. (2012). Definición de Directrices. Disponible <http://definicion.de/directrices/>, [Consulta: 2016, Septiembre 27], las directrices de la empresa tienen una alta importancia ya que estas reflejan una postura que caracteriza a la dirección de la empresa en su totalidad. Esta incluye, entre otros aspectos, una estrategia corporativa basada en principios éticos sostenibles.

Por lo general, son transmitidas en el marco de una jerarquía. Quienes ocupan los puestos superiores se encargan de desarrollar y transmitir las directrices a los subordinados. De esta manera, en una empresa, el gerente, el presidente o el dueño es quien decide las directrices y las comunica a los empleados.

Es posible, de todos modos, que las directrices se decidan a través del diálogo y el consenso. Una reunión entre distintos integrantes de una

empresa puede derivar en el establecimiento de las directrices a seguir en los meses siguientes.

La empresa no solo debe encargarse de vender, sino que tiene que crear una imagen de marca y de la propia empresa, de tal manera que sea positiva y fácilmente identificable por cualquier consumidor o trabajador. Para cuidar su percepción desde el exterior, es esencial que la empresa cree unas directrices férreas sobre su forma de gestión del negocio, o dicho de otra forma, que tenga unas políticas empresariales reconocidas por todos.

Gestión Operativa

Según la Plataforma Tecnológica ISOTools (2015) Modelos de Gestión Excelencia. Disponible <https://www.isotools.org>, [Consulta: 2016, Septiembre 27] plantea que la gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos, por lo que se encuentran involucradas cada una de las actividades de la cadena de valor interno. Por lo tanto, dentro de la gestión operativa quedan englobadas también las diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros.

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual tienen una notable influencia en cuestiones como la elección de personal directivo y mandos intermedios. Asimismo, la gestión operativa influye en los procesos de capacitación del personal, las relaciones entre los circuitos organizativos y la tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

La gestión operativa facilita la consecución de las políticas de la empresa y sus objetivos, puede mejorarse significativamente implantando acciones y estrategias encaminadas a:

- Conseguir un aumento de la cantidad o la calidad de las actividades en relación a los recursos (personales, tecnológicos, de infraestructuras, etc.) empleados.
- Reducción de los costos fijos y extraordinarios para los niveles actuales de producción.
- Alcanzar una mejor identificación de los requerimientos y de la respuesta a las exigencias y expectativas de los clientes.
- Realizar los cometidos de la organización con mayor imparcialidad.
- Incrementar la disponibilidad de respuesta e innovación.

Definición de Términos Básicos

Inventariador: Persona encargada de la actividad que se ejecuta en la toma del inventario físico.

Inventario al Barrer: Modalidad que consiste en que el equipo de inventariadores procede a efectuar el inventario empezando por un punto determinado del almacén efectuando el conteo de todos los bienes encontrados sin excepción.

Ítems: Es solo un objeto que está guardado en el inventario con un código. Los ítems tienen un código, por el que se manejan en el sistema de inventario, para poder buscarlo. El código de cada ítem debe ser único y también puede existir un código de localización que consiste en decir donde está ubicado el ítem en el inventario físico.

Tarjeta de control: Facilita el control permanente de las entradas y salidas de cada uno de los artículos, con el objeto de mantener actualizado el saldo disponible. Ofrece información inmediata del inventario de un producto.

Fichas de Inventario: Es el instrumento que estructura el relevamiento y donde se vuelcan todos los datos a ser estudiados en cada caso. El diseño de la ficha estará estrechamente ligado al fin del inventario permitiendo una identificación rápida y precisa de los campos que se quieren estudiar.

BASES LEGALES

Norma ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad

En su Boletín IIE, Julio-Agosto 2002, establece en su Principio de Gestión de la Calidad, normas que aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de la Calidad, independientemente de las actividades

de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece. Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la Gestión de la Calidad que, desde su publicación, han obtenido una gran aceptación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad. El Principio N° 5 estipula lo siguiente:

Principio N° 5: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. A través de la gestión de los procesos, las organizaciones consiguen su mejora y alcanzan sus objetivos más eficientemente.

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a adaptar un enfoque coherente a toda la organización para la mejora continua del desempeño de la organización, proporcionar formación en los métodos y herramientas de la mejora continua al personal de la organización para hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización y establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre La Renta

Decreto 5.282. Gaceta Oficial. Extraordinario N° 5.662. Septiembre de 2.003. Este reglamento de la Ley establece mandatos complementarios sobre el enriquecimiento percibido por los contribuyentes en base a las

diversas actividades que estos puedan ejercer, lo cual se puede observar en el artículo 177, que estipula lo siguiente:

Artículo 177: Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a llevar y mantener en el domicilio fiscal o establecimiento a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria lo autorice, la siguiente información relativa al registro detallado de entradas y salidas de mercancías de los inventarios, mensuales, por unidades y valores así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios.

El artículo expresado con anterioridad menciona el deber de presentar a manera detallada cada operación de entrada y salida que se realice con respecto al inventario de la empresa, ya sea por medios manuales o magnéticos, autorizado por los entes gubernamentales para un buen control y orden en las transacciones que se registran es apropiado llevar al detalle cada operación contable.

Providencia Administrativa N° 003/2014

De acuerdo a esta providencia en su artículo 2 (numeral 5):

Artículo 2: Los inventarios son activos mantenidos para: ser vendidos en el curso normal de la operación del negocio; en proceso de producción para su posterior venta; o en la forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (pág. 2)

De esta manera se logra entender que los inventarios son parte fundamental de cualquier empresa, puesto que estos representan uno de los activos más importantes de las mismas, por lo cual son un factor importante para la gerencia al momento de tomar decisiones. El control que se tenga sobre los inventarios permitirá optimizar su manejo de acuerdo a las necesidades de la entidad, lo cual repercute significativamente en el desarrollo de sus operaciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está conformado por procedimientos, instrumentos y técnicas que se aplican para dar respuesta al problema planteado en la investigación, en tal sentido, es donde se expone la forma como se realizará el estudio y como se alcanzarán los objetivos establecidos. La metodología, de acuerdo a lo señalado por Tamayo y Tamayo, M. (2002:179) “Es de gran importancia en la investigación, pues el planteamiento de una metodología adecuada garantiza que las relaciones que se establecen y los resultados o nuevos conocimientos obtenidos tengan el máximo grado de exactitud y confiabilidad”.

De acuerdo a los objetivos planteados para este estudio, se ajustó al tipo de investigación Proyecto Factible que según la UPEL (2010) lo define como un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; que puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

La finalidad del proyecto factible radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada en el medio. Este proyecto se rige por esquema ya que es parte de una contrariedad en el almacenamiento del inventario de la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., problemática que permitirá la aplicación de un modelo de gestión operativo en almacenes.

Tipo de Investigación

De acuerdo a lo planteado por Arias, F. (2012:23) existen muchos modelos y diversas clasificaciones. No obstante, lo importante es precisar los criterios de clasificación. En este sentido, se identifican: tipos de investigación según el nivel, según el diseño, según el propósito. Sin embargo, independientemente de su clasificación, todos son tipos de investigación, y al no ser excluyentes, un estudio puede ubicarse en más de una clase.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010:185) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis”. La presente investigación busca de forma general la descripción del comportamiento de una variable específica, que en la misma se refiere al control interno del sistema de inventario de mercancías y su comportamiento dentro de la organización, esto último constituye el objeto o población de estudio. De la misma forma Méndez, C. (2001) establece lo siguiente:

El propósito de los estudios descriptivos es la delimitación de los hechos que conforman el problema de la investigación, así como también identifica características del universo de la investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. (pág. 137)

Diseño de la Investigación

Palella, S. y Martins, F. (2010:86) puntualizan que “El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.”

Según los autores Palella, S. y Martins, F. (2012), definen que el diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pág. 87)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:205) establecen que una investigación con diseño No Experimental “son estudios que se realizan si la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Esto permite definir el presente estudio como del tipo No Experimental, ya que dentro de sus objetivos se plantea el estudio de las variables sin realizar ningún tipo de manipulación.

En este mismo sentido, los autores Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006:208) definen el diseño de esta investigación como del tipo transeccional o transversal, la cual es conceptualizada como “aquellas investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

De esta manera se concluye que los conceptos antes mencionados se acoplan y describen totalmente al presente estudio, ya que el mismo tiene por finalidad el poder analizar las variables sin realizar manipulaciones de ningún tipo a las mismas y de esta forma observarlas en su ambiente normal, con el propósito que dichas variables sean estudiadas con respecto a su relación con el contexto, lo que en este caso específico lo representa el control interno del sistema de inventario y su influencia específicamente en el almacén de la empresa Oro Caucos Laser C.A., ubicada en San Diego Estado Carabobo.

Población y Muestra

Sabino, C. (2009:22) describe la población como: “un conglomerado el cual es analizado y da origen a los datos de la investigación”. Es decir, que la población a ser estudiada sobre un fenómeno particular, debe poseer características comunes para que los datos obtenidos de ella sean confiables.

La población de análisis o estudio en esta investigación está conformado por veintiún (21) personas que están relacionadas con la toma física del inventario de mercancías, que laboran en los departamentos de

gerencia, administración, contabilidad y operaciones de la empresa, estos son: el gerente, la administradora y el contador quienes supervisan la actividad, tres (3) analistas de administración y un (1) analista contable quienes pertenecen a la mesa técnica, el jefe de almacén más cinco (5) almacenistas y ocho (8) auxiliares de administración quienes se encargan de realizar el conteo.

Sabino, C. (2006:30) afirma que “la muestra es el conjunto de elementos representativos de una población, con los cuales se trabaja realmente en el proceso de investigación”. De lo anterior se puede señalar que la muestra resulta de extraer del universo o población, un conjunto de unidades que representa la conducta de la población en su totalidad.

En el presente estudio no requiere tamaño muestral porque la población es finita.

Cuadro N° 1: Población y Muestra

Estratos	Sujetos
Gerente	1
Administrador	1
Analistas de Administración	3
Auxiliares de Administración	8
Contador	1
Analista Contable	1
Jefe de Almacén	1
Almacenistas	5
Total	21

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una de las claves fundamentales para cumplir adecuadamente con los objetivos de toda investigación es obtener información de calidad a partir de las fuentes de recolección de datos. Partiendo de la necesidad de información que exige el investigador para cumplir con los patrones de su investigación en busca de veracidad para con los datos suministrados.

Técnicas

Según Hurtado, J. (2008) define que “Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos”. La siguiente investigación la técnica dirigida a la recolección de datos es una amplia revisión bibliográfica.

Instrumento

Para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), los requisitos que un instrumento debe cubrir para recolectar información apropiadamente datos cuantitativos: son la confiabilidad, validez y objetividad, asimismo a manera de medir los errores que pueden cometerse al recolectar datos.

A su vez para Hurtado, J. (2008), los instrumentos representan la herramienta para recoger o bien filtrar y codificar la información, o bien elaborados o incluso normalizados como los test y algunas escalas, ellos están en correspondencia con las técnicas a utilizar en una investigación con el tipo de indicios para captar el evento de estudio.

A continuación en la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario el cual se aplicó en varios contextos, con una población homogénea con niveles similares y problemáticas semejantes.

Los cuestionarios para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), probablemente son los instrumentos más utilizados para recolectar los datos, consisten en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, las cuales les son realizadas a las personas que se consideran relacionadas con la mencionada variable.

Así mismo para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), los cuestionarios pueden ser administrados o aplicados en dos tipos de contextos principalmente: auto administrado y por entrevista personal. El contexto auto administrado, de acuerdo con este autor, es a través del cual, el instrumento es entregado directamente al participante, para que este lo conteste.

De igual manera para Hurtado, J. (2008), los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas relacionadas con el evento de estudio, que pueden ser dicotómica de selección, abiertas tipo escala o incluso ensayo, albergando una diversidad de preguntas, es importante que se realicen de manera clara y directa sin sugerir una respuesta sin conllevar a contestar de cierta manera.

Finalmente, se utilizó como técnica para la recolección de datos, la encuesta, puesto que su aplicación resulta simple y sencilla pero no por esto los resultados obtenidos dejan de ser confiables, pues se obtiene la

información directamente de los individuos involucrados en el objeto de estudio. Para Sabino, C. (2002) define que el diseño encuesta:

Es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Se trata, por tanto, de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos. (pág. 71)

Validez

La validez del instrumento se define con la apreciación por parte de los expertos sobre la correcta construcción del cuestionario, entrevistas y otros instrumentos de recolección de datos, sobre la base de la determinación de la forma y el contenido en la relación de los ítems y su congruente relación con los objetivos, dimensiones e indicadores de las variables.

Para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), la validez de un instrumento se refiere al grado en que el mismo mide la variable. Este mismo autor señala que este grado de validez se obtiene una vez analizadas tres tipos de evidencia relacionadas con: el contenido, el criterio y el constructor. La evidencia relacionada con el contenido es la validez que se refiere al grado en que un instrumento representa la mayoría de los componentes de dominio de la variable a medir. La evidencia relacionada con el criterio es el grado de validez que se establece al comparar el instrumento con algún criterio externo que permite medir lo mismo. Por

último, La evidencia relacionada con el constructor, explica que tan exitosamente el instrumento mide un concepto teórico.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), la suma de las evidencias de contenido, criterio y constructor, representan la validez total. Al respecto señala que la validez no puede descansar en un solo tipo de evidencia. Cuanto mayor sea el grado de validez de contenido, criterio y constructor, las respuestas que puedan ser obtenidas al aplicar el instrumento, se acercarán más a representar la variable que se pretende medir.

Para Sierra, R. (2008), la validez del instrumento garantiza que los resultados no estén viciados ni adulterados, y que se pueda comprobar su exactitud a través de procedimientos científicos; de manera que puedan compararse e interrelacionarse con la realidad de la cual fueron extraídos los datos.

Confiabilidad

Para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Esta se determina mediante diversas técnicas: medida de estabilidad, método de formas alternativas o paralelas, métodos de mitades partidas y medidas de consistencia interna.

También admitió Bernal, C. (2006) la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, siendo la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible. Siendo la clave para determinar la confiabilidad del instrumento al medir los mismos fenómenos una y otra vez con el mismo instrumento y si arroja los mismos resultados es confiable.

El cuestionario consta de veinte (20) preguntas, con dos (2) posibilidades de respuestas en cada una, SI y NO, las cuales van dirigidas al personal directamente involucrado con el control y manejo de los inventarios que posee la empresa Oro Cauchos Laser, C.A. con el fin de descubrir las debilidades y fortalezas para la optimización de procesos.

Cuadro N° 2: Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Diseñar directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A.

Objetivo Específico	Variables	Definición	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Ítems	Fuentes
Diagnosticar la situación de la empresa con respecto a la gestión operativa en almacenes, para determinar sus fortalezas y debilidades del proceso.	Gestión Operativa en Almacenes.	Se define como la aplicación de la administración moderna, es la manera de organizar y administrar la mercancía en el almacén.	Gestión de Inventarios Número de Personal Asignado para el Área de Almacenaje Distribución del Almacén en 5 Zonas	Observación Directa/Lista de Cotejo Encuesta/ Cuestionario	2 3 5 7 12 15	Personal de la empresa de los Departamentos Administración, Contabilidad, Almacén y Gerencia.

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

1/3

Cuadro Técnico Metodológico (Cont.)

Objetivo General: Diseñar directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A.

Objetivo Específico	Variables	Definición	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Ítems	Fuentes
Analizar las posibles repercusiones que acarrea un inadecuado control interno en almacenes con respecto a las labores cotidianas de la empresa para el buen funcionamiento de la misma.	Condiciones Físicas del Almacén.	Es el espacio necesario para el área de recepción dependiendo del volumen máximo de mercancía que se descarga y del tiempo de su permanencia en ella.	Total de Mantenimiento en el Almacén.	Observación Directa/Lista de Cotejo	1 2 10	Personal de la empresa de los Departamentos Administración, Contabilidad, Almacén y Gerencia.
	Deterioro o Desgaste de los Equipos que se encuentran en el Almacén.	Es la degradación operativa de un equipo, maquina o proceso que culmina con una falla y paro de equipo.	Evaluación del Deterioro o Desgaste de los Equipos del Almacén.	Encuesta/ Cuestionario	11 14 15	

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

2/3

Cuadro Técnico Metodológico (Cont.)

Objetivo General: Diseñar directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios en la empresa Oro Cauchos Laser, C.A.

Objetivo Específico	Variables	Definición	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Ítems	Fuentes
Proponer directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios.	Directrices para mejorar los controles internos existentes.	Las directrices de la empresa tienen una alta importancia ya que estas reflejan una postura que caracteriza a la dirección de la empresa en su totalidad. Esta incluye, entre otros aspectos, una estrategia corporativa basada en principios éticos sostenibles.	Entrenamiento periódico del personal operativo. Cantidad de revisiones para el control de los inventarios.	Observación Directa/Lista de Cotejo Encuesta/ Cuestionario	1 4 6 8 9 12 13	Personal de la empresa de los Departamentos Administración, Contabilidad, Almacén y Gerencia.

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

3/3

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Instrumento de Recolección de Datos

Lo que apoya la evolución de esta investigación es el resultado de la base de datos obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa que están relacionados con la toma física del inventario de mercancías, con respecto a las directrices de gestión operativa en almacenes para el control interno de inventarios.

Análisis e Interpretación de los Resultados

Los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de recolección de datos se muestran de manera textual, tabular y gráfica. En primer lugar, se presenta la interrogante planteada a los encuestados, seguidamente se plasman las respuestas obtenidas a través del empleo de tablas y gráficos de forma circular, de tal manera que permita una mejor visualización de los resultados, por último se realiza el análisis respectivo para explicar e interpretar dichos resultados. De acuerdo a lo señalado por Hurtado, I. y Toro, J. (2009:109) “Este proceso consiste entonces en el recuento, clasificación y ordenación de los datos en tablas o cuadros. Es necesario presentar ordenadamente los cuadros y gráficos e irlos explicando y comentando de manera que queden claros los resultados obtenidos en la investigación y las relaciones encontradas entre las variables”.

1. ¿Considera que la implementación de directrices de control en el inventario de cauchos permitirá mejorar la eficiencia en las operaciones de la empresa?

Cuadro N°3: Implementación de Directrices

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100
No	0	0
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°1: Ante la interrogante planteada, el 100 por ciento de los encuestados considera que efectivamente, a través de la implementación de directrices de control interno en el inventario, la eficiencia de las operaciones en el almacén van a mejorar, esto deja en evidencia que el personal involucrado en el área, es consciente de la situación que actualmente se presenta en la empresa, y están de acuerdo en la necesidad de disponer de directrices de control que permitan corregir esas condiciones, para de esta forma optimizar las actividades que realizan, que al fin y al cabo, será beneficioso para la empresa.

2. ¿Considera que es importante para la empresa una adecuada administración de los procesos en el inventario?

Cuadro N°4: Adecuada Administración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100
No	0	0
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°2: El 100 por ciento de los encuestados considera que es importante que la empresa realice una administración adecuada de su inventario, ya que esto significa organización y control puesto que es evidente que el personal de la empresa tiene conocimiento de la relevancia de los inventarios para su buen desenvolvimiento.

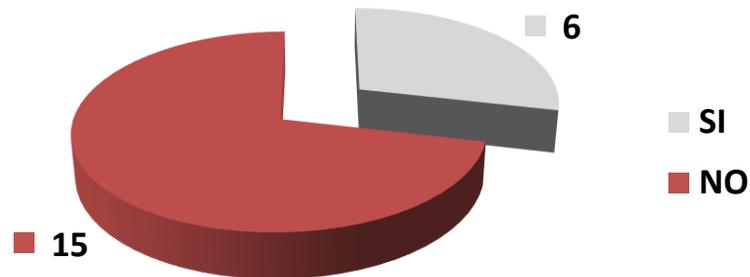
3. ¿Considera que actualmente la empresa realiza un tratamiento adecuado en el manejo de su inventario?

Cuadro N°5: Tratamiento Adecuado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	29
No	15	71
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°1: Tratamiento Adecuado



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°3: Del total de personas encuestadas, el 71 por ciento manifestó que en la actualidad la empresa no realiza una administración eficiente con relación a sus inventarios, por otro lado, un 29 por ciento afirma conocer la situación. Los resultados obtenidos confirman la necesidad de implementar controles en el almacén de la empresa, para de ésta manera corregir las fallas que se presentan y que no permiten manejar de forma óptima las actividades inherentes correspondientes, en este sentido, surge la necesidad de diseñar los directrices de control adecuados y ponerlos disposición de la empresa, logrando así cambiar dicha situación.

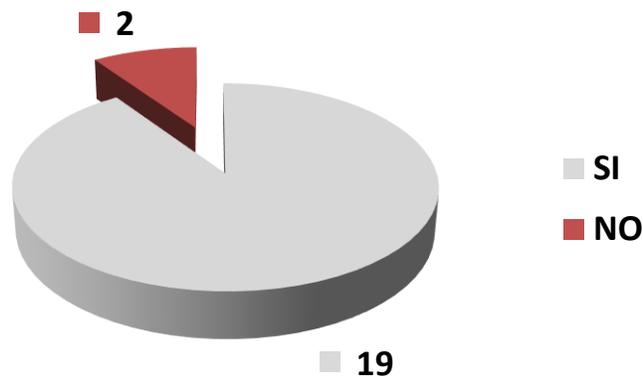
4. ¿Considera necesario que la empresa realice un registro detallado de su inventario de cauchos?

Cuadro N°6: Registro Detallado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	90
No	2	10
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°2: Registro Detallado



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°4: El 90 por ciento del total de personas encuestadas manifestó que se debe hacer un registro detallado de los cauchos, ya que en cualquier momento se puede conocer en el sistema un stock disponible que se maneje en la empresa y así realizar las compras necesarias para tener un equilibrio en los inventarios y satisfacer los pedidos realizados a los clientes.

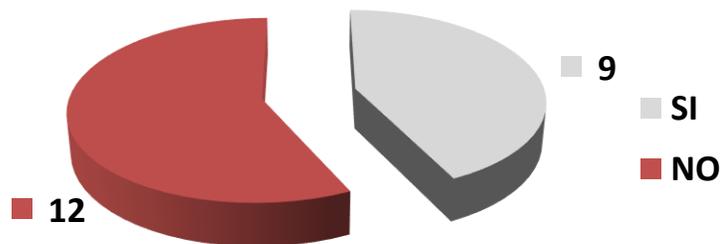
5. ¿Considera que existe una adecuada clasificación y codificación de los cauchos ubicados en el almacén de la empresa?

Cuadro N°7: Clasificación y Codificación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	43
No	12	57
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°3: Clasificación y Codificación



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°5: De acuerdo a lo encuestado, 12 personas equivalente a un 57 por ciento opina que no hay una adecuada clasificación y codificación de los cauchos, con respecto a 9 personas indicando en un 43 por ciento lo contrario. Pero a través de lo observado se pudo concluir que la codificación existe y es muy viable, pero la clasificación no, impidiendo así una mayor

obtención de los resultados al momento de la búsqueda de los cauchos en el almacén.

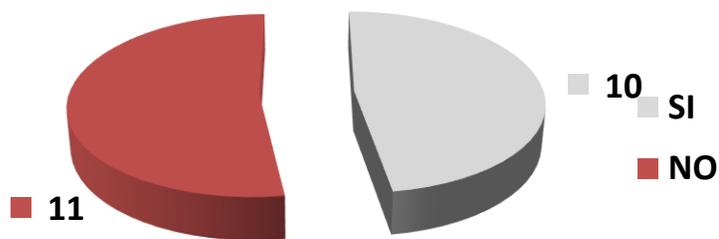
6. ¿Todas las operaciones que involucren al inventario de cauchos son respaldadas y firmadas por el personal autorizado correspondiente?

Cuadro N°8: Autorización Correspondiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	48
No	11	52
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°4: Autorización Correspondiente



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°6: En virtud al resultado de este ítem, dando como resultado que el 52 por ciento (11 personas) con respecto al 48 por ciento (10 personas), indica que esta medida no es aplicada por el personal autorizado

que despacha la mercancía, así mismo el trabajador que recibe los pedidos no firma los documentos correspondientes, es decir, no queda evidencia de cual persona realizó determinada actividad, para el momento que surja un eventual suceso no se puede comunicar con la persona indicada. Por tal motivo es indispensable tomar medidas de control para ese procedimiento.

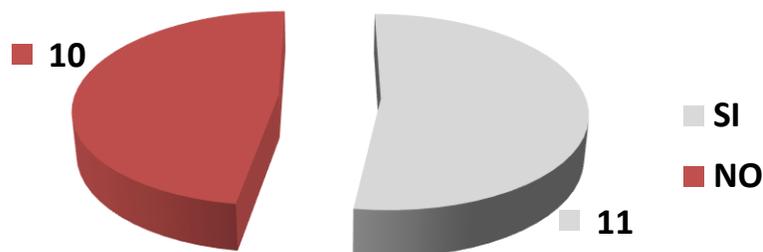
7. ¿Existen mecanismos que permitan descartar y desincorporar de los almacenes los cauchos dañados u obsoletos?

Cuadro N°9: Mecanismos de Descarte y Desincorporación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	52
No	10	48
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°5: Mecanismos de Descarte y Desincorporación



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°7: De acuerdo a los resultados obtenidos 11 de los encuestados 52 por ciento indican que si hay un mecanismo que permita descartar y desincorporar los cauchos dañados u obsoletos con respecto a 10 encuestados 48 por ciento que niegan este mecanismo. Posteriormente observando, se pudo conocer que en este caso la empresa si los toma en consideración y son sacados del sistema para obtener mayor en los resultados en la toma física, pero se quedan en el almacén, eso tiende a confundir con la mercancía en buen estado.

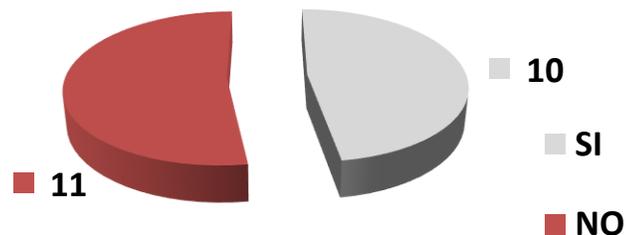
8. ¿Los resultados obtenidos a través del conteo físico del inventario de cauchos son conciliados con los registros correspondientes?

Cuadro N°10: Conciliación de Registros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	48
No	11	52
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°6: Conciliación de Registros



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°8: Según los encuestados se obtiene que 11 personas 52 por ciento indican que no son conciliados los registros correspondientes con respecto a 10 personas 48 por ciento que afirman una conciliación. Pero verificando la información se realiza una conciliación detallada entre el inventario físico y teórico, obteniendo las diferencias, no obstante no se hace los registros pertinentes en el sistema para que dichos inventarios cuadren, debido a que no se concuerdan las personas autorizadas para este proceso.

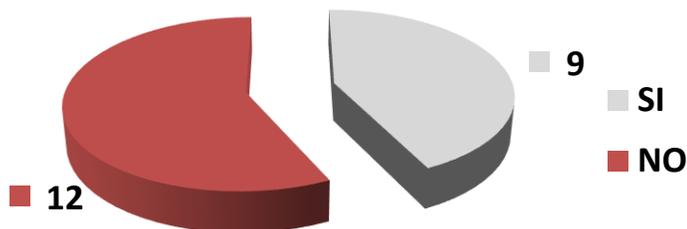
9. ¿La empresa tiene conocimiento de la cantidad exacta de cauchos que tiene almacenada y a la organización específica a la cual pertenece?

Cuadro N°11: Cantidad de Mercancía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	43
No	12	57
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°7: Cantidad de Mercancía



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°9: Debido a los resultados obtenidos en el ítem anterior, esta respuesta indica que un 57 por ciento que no se conoce con exactitud la cantidad de mercancía que se encuentra en el almacén de un 43 por ciento que si conoce la cantidad, de acuerdo a lo examinado detectamos que es correcto el porcentaje obtenido, ya que no se retira del almacén la mercancía obsoleta o dañada y tampoco se da de baja del sistema la mercancía.

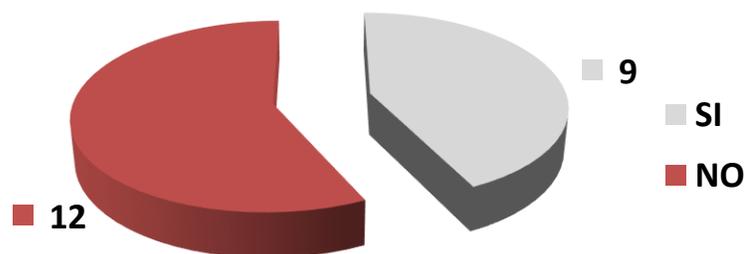
10. ¿Se especifican las características y condiciones de los cauchos cuando se procede a su almacenamiento?

Cuadro N°12: Características y Condiciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	43
No	12	57
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°8: Características y Condiciones



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°10: De acuerdo al cuadro N° 11 y el gráfico N° 10, no se especifica características y condiciones al almacenarlos dando un 57 por ciento con respecto al 43 por ciento que sí, ya que no hay identificadores en el almacén de modelo, marca, empresa de la mercancía, siendo más difícil la obtención de la misma.

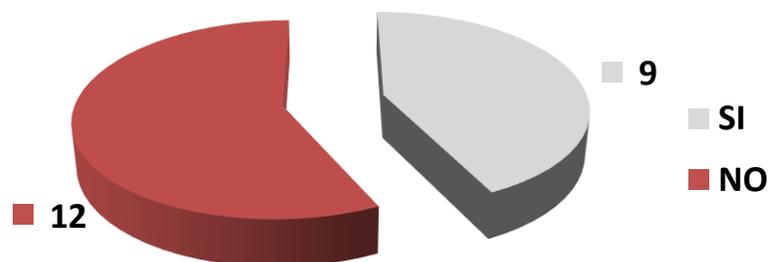
11. ¿Considera que la empresa mantiene un óptimo nivel de inventarios que permita disponer de los cauchos cuando resulte necesario?

Cuadro N°13: Óptimo Nivel de Inventarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	43
No	12	57
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°9: Óptimo Nivel de Inventarios



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°11: Del total de personas encuestadas, el 57 por ciento manifestó que en la actualidad la empresa no tiene un óptimo nivel de inventarios, un 43 por ciento afirma que lo hay. Los resultados obtenidos confirman la necesidad de implementar controles en el almacén de la empresa y cumplirlos para la obtención de los resultados más eficientes.

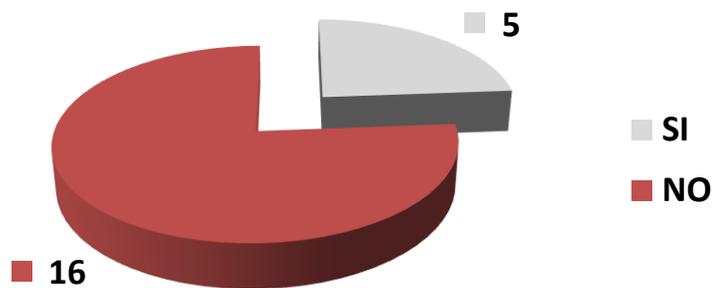
12. ¿Considera que existe una apropiada segregación de funciones en cuanto a los cargos involucrados en el manejo y control del inventario?

Cuadro N°14: Segregación de Funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	24
No	16	76
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°10: Segregación de Funciones



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°12: Ante la interrogante planteada, el 76 por ciento de los encuestados considera que efectivamente, no hay una apropiada segregación de funciones en cuanto al manejo de los inventarios, esto deja en evidencia que el personal involucrado en el área, es consciente de la situación que actualmente se presenta en la empresa, revisando la obtención de los resultado se encontró que existe un manual de descripción de cargos y segregación de funciones del cual el personal no tiene conocimiento.

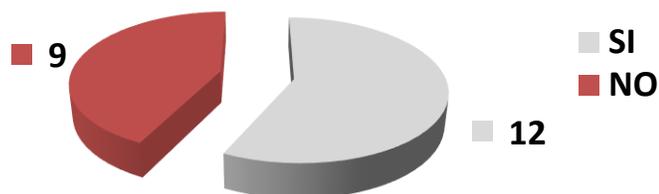
13. ¿Existen mecanismos de seguridad en el almacén de cauchos que restrinja el acceso a personas no autorizadas a fin de prevenir hurtos o extravíos?

Cuadro N°15: Mecanismos de Seguridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	57
No	9	43
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°11: Mecanismos de Seguridad



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°13: Según los encuestados 12 personas 57 por ciento indican que si hay mecanismos de seguridad que limiten el acceso al almacén, con respecto a 9 personas 43 por ciento que niegan tal restricción. Ante la interrogante se observó que si existen dichas restricciones ya que tiene una puerta eléctrica que solo abre el personal del almacén y antes se debe identificar y llevar sus implementos de seguridad, sin embargo, el personal que allí desempeña sus actividades no cumple con las normas establecidas y el encargado de almacén da acceso sin hacerlas cumplir.

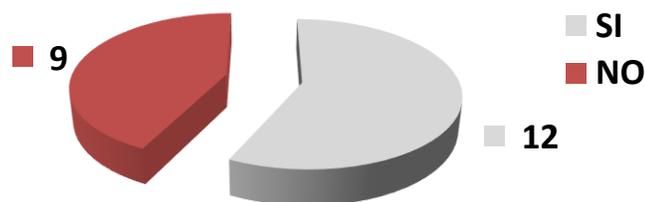
14. ¿Existe algún tipo de seguro que proteja al inventario de cauchos en caso de presentarse algún siniestro en la empresa?

Cuadro N°16: Seguro Contra Siniestros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	57
No	9	43
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°12: Seguro Contra Siniestros



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°14: Del total de personas encuestadas, el 57 por ciento manifestó que la empresa si posee un seguro contra siniestros que proteja los inventarios, un 43 por ciento que niega la existencia de dicho seguro. Al ver los resultados se verificó dicha información y se concluyó que la empresa cuenta con la correspondiente póliza seguro dando así una mayor estabilidad a la empresa al momento de un siniestro.

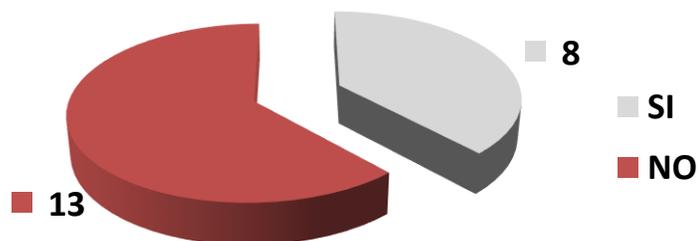
15. ¿Existen políticas escritas preestablecidas donde se describa claramente la manera en que debe manejarse y controlarse el inventario?

Cuadro N°17: Políticas Escritas Preestablecidas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	38
No	13	62
Total	21	100

Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Gráfico N°13: Políticas Escritas Preestablecidas



Fuente: Castillo y Franeite (2016)

Análisis N°15: De acuerdo a los resultados obtenidos en este ítem, este resultado indica que un 62 por ciento (13 personas), desconoce que existan políticas escritas preestablecidas donde se describa claramente la manera en que debe manejarse y controlarse el inventario con respecto de un 38 por ciento (8 personas) si conoce dichas políticas, ahora bien de acuerdo a lo observado, si existen unas políticas que el personal desconoce, ya que no se le suministra dicha información al momento de entrar como personal de la empresa.

CONCLUSIONES

Se observa que la Gerencia General no ha tomado acciones con respecto al conocimiento de las políticas existentes del Control Interno, o no han llegado a todo el personal del Almacén General, no existe un procedimiento formal aprobado y emitido por parte de este y la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., no cuenta con un Control de Riesgo formal en su Almacén General.

Se deduce que, por la cantidad demandada de los productos existentes, este hecho puede estar provocando la distracción ante las posibles pérdidas de inventarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo constatar que la mayoría de las diferencias y debilidades presentadas en la organización, es necesario que la empresa tome los correctivos y medidas pertinentes para reducir al máximo las diferencias y deficiencias en el inventario y de esta manera lograr una mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes cauchos, aumentar la eficiencia en las operaciones, la productividad y se mejore la motivación de los empleados especialmente los vinculados al área de almacén y también el servicio prestado al cliente.

Se concluye que para ser más competitiva la empresa Oro Cauchos Laser, C.A., realizando los ajustes necesarios, e implementando el sistema de Control Interno correspondiente no perderá ventas ni mercado, al contrario, asegura un incremento en las utilidades.

Es por ello que se ha planteado en esta investigación elaborar una propuesta de mejora que alcance disminuir las debilidades existentes en la empresa, pero resulta un poco laborioso solucionar cada uno de estos problemas presentados en la organización solo con la implementación de esta propuesta; pero en virtud de las innovaciones y los avances tecnológicos que forman parte del mundo globalizado, para la directiva de esta compañía debe ser de suma importancia mostrar un interés diario en lograr solucionar en la medida de lo posible los problemas y mantener las mejoras alcanzadas, el presente estudio pretende ser el inicio para que la gerencia estudie y considere los puntos aquí planteados como punto de partida hacia el camino de la reorganización administrativa y la optimización de los recursos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer de conocimiento a todo el personal del Almacén General del sistema de Control Interno, dándole el apoyo necesario al encargado del Almacén General en la implementación y nombrar a un colaborador para que aplique periódicamente dicho sistema.

Se propone un Sistema de Control Interno que fortalezca y mejore los procesos realizados por la Gerencia General, de manera tal, que fomente la eficacia de las operaciones en el Almacén General de la empresa, coadyuvando a proteger y conservar el inventario, contra cualquier posible pérdida.

Se recomienda tener un manual sobre el Control Interno, que esté a la alcance de todos los empleados del Almacén.

Se recomienda realizar un control cruzado a los productos que salen del almacén, debe ser un funcionario diferente al que realiza la distribución, para entregárselo al transportista.

Restringir el acceso al área de almacén de personal no autorizado o ajeno al mismo para así de esta manera evitar el ingreso de personal que o cumpla con los requisitos y en conocimiento y capacidad de administrar y controlar adecuadamente el inventario basado en la experiencia e información.

Que el personal encargado del área de almacén mantenga una organización de los cauchos que se encuentran en dicho espacio, chequeando continuamente la ubicación de estos según su clasificación y codificación correspondiente.

A la gerencia que diseñe programas de actividades de supervisión dirigidos al personal que labora en toda la empresa, pasa así vigilar que los procedimientos de control de inventario se estén realizando adecuadamente.

Por otro lado se recomienda el adiestramiento y capacitación del personal que labora día a día con los procesos de control de inventarios, con la finalidad de que se familiaricen con los procedimientos y se les facilite las operaciones cumpliendo siempre con el requisito de conocimiento y capacidad de administrar y controlar los inventarios.

CAPÍTULO V

DIRECTRICES DE GESTIÓN OPERATIVA EN ALMACENES PARA EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ORO CAUCHOS LASER, C.A.

Desarrollo de la Propuesta

Responsabilidad de los Funcionarios

De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimientos.

Rendición de Cuentas

Los subordinados, según sus competencias, deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el diseño, funcionamiento, la evaluación y el perfeccionamiento del Sistema de Control Interno ante la Gerencia General.

Actividades de Control

Según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen razonablemente la operación y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Sistemas de Información

Según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión del Almacén General y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales.

Evaluación y Seguimiento

Según sus competencias, se deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento, de los elementos del sistema a lo largo del tiempo; así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría, y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

Metodología de Implementación

El Control Interno se convierte en un instrumento que contribuye a asegurar que la gestión administrativa en Almacén General, ayudando a la compañía a que logre el cumplimiento de la misión y los objetivos propuestos con eficiencia y eficacia.

Planificación

En esta fase se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles de la organización, y se plantea la formalización de dicho compromiso mediante documentos que reflejen las acciones a seguir para la implementación.

Ejecución

Se desarrollará de manera progresiva tomando en cuenta las siguientes fases: 1) Implementación de capacitación al personal del Almacén General, y 2) Implementación a nivel de procesos.

Implementación a Nivel de los Procesos

Al implementar el Sistema de Control Interno, se deberá elaborar a su vez un manual de procedimientos, en el cual, se incluirán todas las actividades y responsabilidades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Evaluación

En los casos que como producto de esta evaluación se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se deberán tomar las medidas que modifiquen los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo programado.

También conviene establecer un cronograma de implementación del sistema de control interno el cual debe cumplir los siguientes pasos:

- Aprobación del Proyecto por la Gerencia General.
- Conformación de la Auditoria Interna.
- Manual de Control Interno.
- Elaboración de y aprobación del Cuestionario de Control Interno.
- Comunicación de aprobación a la Empresa.
- Capacitación al personal. Implementación
- Control Interno del Sistema.

Propuesta

La propuesta que será planteada a continuación, representa una serie de directrices básicas de control interno que serán presentadas a la empresa Oro Cauchos Laser, C.A. para su consideración y posterior implementación, logrando de ésta manera dar respuesta al tercer objetivo específico de la presente investigación, el cual consiste en proponer directrices de gestión operativa en almacenes para mejorar los controles internos existentes en los procesos de inventarios de la empresa en estudio.

Las empresas optando por crear unidades o departamentos especializados en Control Interno, para aminorar el riesgo y poder cumplir con los objetivos de la organización, también invierten en la inclusión de procedimientos o manuales sobre este mismo tema.

A continuación se presentan una serie de iniciativas las cuales están directamente vinculadas con los componentes del Control Interno para así,

establecer de manera específica las fortalezas contenidas en cada elemento de control.

De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimientos. Los subordinados, según sus competencias, deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el diseño, funcionamiento, la evaluación y el perfeccionamiento del Sistema de Control Interno ante la Gerencia General.

Fijando sus aptitudes, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen razonablemente la operación y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Se puede asimismo afirmar que se deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión operativa en almacenes y otra de interés para la consecución de los objetivos corporativos.

Puntualizando esto, se deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento, de los elementos del sistema a lo largo del tiempo; así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría, y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con

prontitud. El mismo debe ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente.

Factibilidad de la Propuesta

La propuesta de un sistema control interno a ser aplicada en el área de inventarios para ser factible, es necesario evaluar los procedimientos que conforman dicho estudio, en el cual se permitirá su implementación a futuro, para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en 3 aspectos que se describen a continuación:

Factibilidad Operativa

Son todos aquellos recursos que intervienen en algún tipo de actividad o proceso en la organización. A través de esta factibilidad se puede implementar los procesos para mejorar los controles de inventarios en el área de almacén y así facilitar el proceso de búsqueda, organización, clasificación de dichos inventarios y así proporcionar un buen funcionamiento en las operaciones del departamento.

Factibilidad Técnica

Son los recursos necesarios como herramientas, tecnología, conocimientos, habilidades, experiencia, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos de la organización. El departamento cuenta con las herramientas y tecnología necesaria para sus operaciones, ya que cuenta con un sistema que se puede moldear a las necesidades de la organización, también el personal periódicamente debe estar capacitado

para el proceso de mejoras para su buen funcionamiento, esta ayudará a la medida a un mejor proceso en la organización.

Factibilidad Económica

Se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos en la organización. Esta factibilidad es la más importante de los procesos ya que aquí se deriva las otras factibilidades, en la organización no será necesaria una mayor inversión ya que el departamento cuenta con un sistema moldeable para las necesidades de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araque, P. (2012), **“Estrategias para Optimizar el Sistema de Control de Inventarios para la Licorería Exclusiva La Carolina, ubicada en el Municipio Barinas, Estado Barinas”**, trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” Estado Barinas.
- Arredondo, A. (1981). **Organización y Control de Almacenes**. Ediciones Cedel, Madrid.
- Auditools (2016) **Sistema de Información y Comunicación COSO III**. Disponible <http://www.auditool.org/>, [Consulta: 2016, Septiembre 27].
- Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de Investigación**. Servicio Editorial BL Consultores y Asociados. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, Miriam (1987). **Procedimientos Técnicos de la Investigación Documental**. Editorial Panapo, Caracas. Venezuela.
- Bernal, C. (2006). **Metodología de la investigación**. 2da. Edición Naucalpan, México: Editorial Pearson.
- Boletín IIE, (2002) NMX-CC-9000-IMNC-2000 (ISO 9000): **Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario**.
- Boletín IIE, (2002) NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001): **Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos**.
- Boletín IIE, (2002) NMX-CC-9004-IMNC-2000 (ISO 9004): **Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño**.
- Catacora, F. (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Caracas: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A.
- Cordero, G. Corona, H. y Lozada, J. (2011). **Propuesta de Diseño de los Procesos de Control para el Óptimo Manejo del Almacén-Inventarios. Caso SBS Sport Bussines, C.A. División Magallanes**. Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciados en Administración Comercial.

- Estupiñán, R. (2006). **Control Interno y fraudes**. Ecoe Ediciones. Bogotá-Colombia (26 - 38pp.)
- Arias, F. (2012). **El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica**. Edición: 6ta Editorial: Episteme.
- García, A. (2008). **Almacenes: Planeación, Organización y Control**. México: Editorial Trillas.
- González, J., Morini, S. y Do Nascimento, E. **Control y Gestión del Área Comercial y de Producción de la PYME**, Editorial Netbiblo.
- Gómez, H. (1995). **Gerencia Estratégica**. Colombia: Editorial 3R Editores.
- Guaira, W. (2013). **Lineamientos para el Control del Proceso de Inventarios de Mercancía de la Empresa Calivenca, C.A.** Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) y (2010). **Metodología de la Investigación**. 5ta. Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2008). **Metodología de la Investigación**. Caracas. Ediciones Quirón-Sypal.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2009). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio** 4ta Edición; Episteme; Valencia-Venezuela.
- Ingeniería Industrial (2016) **Gestión de Almacenes**. Disponible <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/> [Consulta: 2016, Septiembre 27].
- Mantilla, Samuel. (2005). **Auditoria de Control Interno**. Libro en línea. http://books.google.es/books?id=V8esy03bk_YC. Consulta: 2013, Junio 08.
- Méndez, C. (2001). **Metodología de la Investigación**. Santa Fe de Bogotá. McGraw-Hill Interamericana.
- Metodologíaeninvestigación.blogspot.com **Población y Muestra**. Consulta: 2016, marzo 30.

- Muller, M. (2005). Fundamentos de Administración de Inventarios. Editorial Norma.
- Parella, S. y Martins, F. (2010) y (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas, Venezuela.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012). **Definición de Directrices**. Disponible <http://definicion.de/directrices/>, [Consulta: 2016, Septiembre 27].
- Perdomo, A. (2004). **Fundamentos de Control Interno**. Cengage Learning Editores 9na Edición. (75-238pp).
- Phun, A. (2011), “**Análisis del Control de Inventarios para la Eficaz Funcionamiento del Almacén de Farmacia SAAS, ubicada en Maracay, Estado Aragua**”, trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Abierta, Estado Aragua.
- Plataforma Tecnológica ISOTools (2015) **Modelos de Gestión y Excelencia**. Disponible <https://www.isotools.org>, [Consulta: 2016, Septiembre 27]
- Procedimiento N° 003 de EGASA, (2006) **Procedimiento de Toma de Inventario Físico en Almacén**. Disponible <http://www.egasa.com.pe/>, [Consulta: 2016, Septiembre 27]
- Providencia Administrativa N° 003/2014**. Gaceta Ordinaria N° 40.351 del viernes 07 de febrero de 2014. Caracas, Venezuela.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre La Renta Decreto 5.282**. Gaceta Oficial. Extraordinario N° 5.662. Septiembre de 2003.
- Romero, A. (2005). **Contabilidad Intermedia**. Segunda Edición Mc Graw Hill. México-México. (253pp).
- Saavedra, E. (2000). **Aseguramiento de Calidad en Compras**. Colombia: Editorial Ram.
- Sabino, C. (2006). **El Proceso de Investigación**. Caracas, Venezuela. Panapo.
- Sabino, C. (2009). **El Proceso de Investigación**. Bogotá, Panamericana.
- Sierra, R. (2008) **Técnicas de Investigación Social**. Décima edición, Editorial Paraninfo-Madrid.

Tamayo y Tamayo, M. (2002). **El Proceso de la Investigación Científica**. México: Editorial Limusa, S.A. Noriega Editores.

UPEL, (2010). Manual **Proyecto Factible**. Venezuela.

Weygandt, J., Kieso, D. y Kimmel, P. (2008). **Principios de Contabilidad**. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Whittington, O. y Pany, K. (2005). **Principios de auditoría**. México, Mc Graw Hill.

ANEXOS

Cuestionario

ÍTEMS		RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Considera que la implementación de directrices de control en el inventario de cauchos permitirá mejorar la eficiencia en las operaciones de la empresa?		
2	¿Considera que es importante para la empresa una adecuada administración de los procesos en el inventario de cauchos?		
3	¿Considera que actualmente la empresa realiza un tratamiento adecuado en el manejo de su inventario de cauchos?		
4	¿Considera necesario que la empresa realice un registro detallado de su inventario de cauchos?		
5	¿Considera que existe una adecuada clasificación y codificación de los cauchos ubicados en el almacén de la empresa?		
6	¿Todas las operaciones que involucren al inventario de cauchos son respaldadas y firmadas por el personal autorizado correspondiente?		
7	¿Existen mecanismos que permitan descartar y desincorporar de los almacenes los cauchos dañados u obsoletos?		
8	¿Los resultados obtenidos a través del conteo físico del inventario de cauchos son conciliados con los registros correspondientes?		
9	¿La empresa tiene conocimiento de la cantidad exacta de cauchos que tiene almacenada y a la organización específica a la cual pertenece?		

10	¿Se especifican las características y condiciones de los cauchos cuando se procede a su almacenamiento?		
11	¿Considera que la empresa mantiene un óptimo nivel de inventarios que permita disponer de los cauchos cuando resulte necesario?		
12	¿Considera que existe una apropiada segregación de funciones en cuanto a los cargos involucrados en el manejo y control del inventario de cauchos?		
13	¿Existen mecanismos de seguridad en el almacén de cauchos que restrinja el acceso a personas no autorizadas a fin de prevenir hurtos o extravíos?		
14	¿Existe algún tipo de seguro que proteja al inventario de cauchos en caso de presentarse algún siniestro en la empresa?		
15	¿Existen políticas escritas preestablecidas donde se describa claramente la manera en que debe manejarse y controlarse el inventario de cauchos?		