



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS
FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA
EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Favor coloque en este espacio el número de expediente recibido cuando actualizó su título en el 1S/2013:

Expediente No. 2003

**Coordinador de
Trabajo de Grado**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS
FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA
EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Favor coloque en este espacio el número de expediente recibido cuando actualizó su título en el 1S/2013:

Expediente No. 2003

**Miembro Principal de
Trabajo de Grado**



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



1S- 2013

EXP- 2003

FORMATO DE INGRESO DE LOS EJEMPLARES RÚSTICOS AL 1S/2013

Fecha: 12 / 11 / 2013

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Guillermina López **E-mail del Tutor:** lopezm0925@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.

AUTORES/ E-mail.	# CEDULA	TELÉFONOS		MENCIÓN		GRADUANDO	
		HABITACIÓN	CELULAR	AC	CP	SI	NO
Daniel Eduardo Martínez Zárraga	18.039.576	0241-8670340	0424-4161802		X	X	
José Alberto Hernández Ruiz	18.629.778	0241-8670935	0426-4469982	X		X	

ESPECIFICAR SI HUBO ALGÚN CAMBIO DURANTE LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO DE GRADO:

Cambio de Título: Cambio de Tutor: Desincorporación: Otros:

Explique:

OBSERVACIONES: (Solo para uso interno de la Oficina de Apoyo a la Investigación)

NOTA: Deben traer este formato debidamente llenado en computadora e incluirlo dentro de los rústicos; **impreso en la parte de atrás de la CARÁTULA DE CARTULINA BLANCA.** Adicionalmente, imprima dos (02) formatos a parte en hoja blanca para uso interno de la Oficina.



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



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS
FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA
EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Autores:
Martínez, Daniel Eduardo
Hernández, José Alberto

Campus Bárbula, enero de 2014



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



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS
FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA
EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Tutor:
López, Guillermina

Autores:
Martínez, Daniel Eduardo
Hernández, José Alberto

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

Campus Bárbula, enero de 2014



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS
FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA
EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Tutor:
López, Guillermina

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **López, Guillermina**
CI: **V- 7.097.809**

Campus Bárbula, enero de 2014



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



CONSTANCIA DE APROBACIÓN TRABAJO DE GRADO

N° Exp 2003
Periodo: 1S-2013

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Elaborado y Presentado por:

MARTÍNEZ DANIEL	18.039.576	CONTADURÍA PÚBLICA
HERNÁNDEZ JOSÉ	18.629.778	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado Distinguido
<input type="checkbox"/> Aprobado Meritorio	<input type="checkbox"/> Rechazado

JURADOS

GUILLERMINA LÓPEZ
TUTOR

ANDRES GRISANTI
COORDINADOR

JESUS REJON
MIEMBRO PRINCIPAL

MAIRA GONZALEZ
SUPLENTE

En Valencia a los 20 días del mes de enero del año 2014

DEDICATORIA

A todas aquellas personas interesadas y/o involucradas en el área de almacén-inventarios, que desean obtener, adquirir, aprender, dominar y reforzar los conocimientos relacionado con el control interno, para su crecimiento profesional y en la misma forma surgimiento organizacional.

A todas aquellas personas que directa o indirectamente, nos proporcionaron una guía o un medio de apoyo en el logro de nuestras metas.

A la UNIVERSIDAD DE CARABOBO que nos abrió sus puertas para poder formarnos como profesionales destacados.

AGRADECIMIENTO

Ante todo le doy gracias a Dios por darme la oportunidad de estar vivo, por guiar mis pasos y permitirme terminar con éxito éste trabajo de grado.

A mi mamá Marisol Ruiz por haber sido una mujer luchadora y entregada a sus hijos, quien es mi más grande inspiración para luchar día a día y alcanzar mis metas.

A mi papa quien es mi más grande apoyo para seguir adelante en mi carrera universitaria, por el cariño y alegría que me ha dado y haberme enseñado tantas cosas en la vida.

A mis familiares y amigos que siempre están apoyándome y aconsejándome, por estar allí siempre en las buenas y malas.

A la empresa METROSERVICE, C.A por permitirnos desarrollar nuestro trabajo de grado y suministrarnos la información necesaria para terminarlo con éxito.

Y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera brindaron su apoyo incondicional e hicieron posible la realización del presente trabajo de grado

José Hernández

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios, por darme la sabiduría, comprensión, entendimiento, conocimiento, perseverancia, entusiasmo, apoyo, dedicación, fortaleza, autoestima y salud.

A Guillermina López, por acceder como tutora, por su comportamiento de amiga y vecina, por aconsejarnos, guiarnos, por brindarnos su apoyo, conocimientos, motivaciones y respaldo, en todas las etapas que comprende ésta investigación.

A mi madre Celina Zárraga por inculcarme a realizar esta actividad con compromiso, entusiasmo, dedicación y destacar en ello.

A mi padre Ramiro Martínez por involucrarme en esta fase y a siempre evaluar, determinar, restablecer y reformar los objetivos para un mejor porvenir.

A mi novia por motivarme a realizarlo y ser comprensiva en todo el proceso.

Daniel Martínez



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



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL
MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Autores: Martínez, Daniel Eduardo y Hernández, José Alberto

Tutora: López, Guillermina

Fecha: Noviembre, 2013

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de proponer un sistema de Control Interno para el proceso de Almacén – Inventario, aplicando la Estructura Conceptual Integrada (C.O.S.O.), tomando como caso de estudio la problemática de la empresa METROSERVICE, C.A. Este estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental, ya que no se empleó la modificación o alteración de las variables a estudiar. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados para alcanzar los objetivos fueron la encuesta y la observación directa. La Encuesta está dirigida al personal que labora en el área de Almacén – Inventario, dicha encuesta se trabajó con una población de dieciséis (16) personas y veintidós (22) preguntas cerradas. Al aplicar los instrumentos, se realizó un diagnóstico del escenario, para así diseñar acciones que minimicen las debilidades de la empresa las cuales son: inexistencia de un manual de normas y procedimientos, inadecuada segregación de funciones, incoherencia de inventario físico y sistema, y ausencia de tomas de inventario continuo. Para ello los investigadores presentaron una propuesta, con la finalidad de proponer un sistema de control interno en el área de almacén - inventarios, con el motivo de prevenir y disminuir pérdidas significativas de los recursos, obtener información financiera certera y confiable y contribuir con el cumplimiento de las normas y políticas establecidas.

Palabras Clave: Control Interno, Proceso de Almacén - Inventario, Enfoque COSO.



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



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL
MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.**

Autores: Martínez, Daniel Eduardo y Hernández, José Alberto

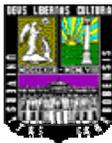
Tutora: López, Guillermina

Fecha: Noviembre, 2013

SUMMARY

This research was conducted with the aim of proposing a system of internal control for the store process - Inventory, using the Integrated Conceptual Framework (COSO), taking as a case study the problems of the company METROSERVICE, CA This study is framed in the form of feasible project, supported by a non-experimental field design, and not employ the modification or alteration of the variables studied. The techniques and data collection instruments used to achieve the objectives is to survey and direct observation. The survey is aimed at staff working in the area of Warehouse - Inventory, that survey work with a population of sixteen (16) persons and twenty-two (22) closed questions. By applying the instruments, was made a diagnosis of the stage, so design actions that minimize the weaknesses of the company which are: lack of a manual of rules and procedures, inadequate segregation of duties, physical inventory inconsistency system and absence continuous inventory jacks. To do this the researchers presented a proposal, in order to propose a system of internal control in the warehouse area - inventories , with the motive to prevent and reduce significant losses of resources, obtaining accurate and reliable financial information and contribute to the fulfillment standards and policies.

Keywords: Internal Control Process- Focus COSO



FORMATO DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Yo, Guillermina López Medina; titular de la Cédula de Identidad V.- 7.097.809,
 acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
José A. Hernández Ruiz	18.629.778	0425-4469982	Jose.hernan.ruiz@gmail.com	AC X	CP
Daniel E. Martínez Zárraga	18.039.576	0424-4161802	Danieleduardo900@gmail.com	AC	CP X
				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: SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE DE PYME.

Interrogante: ¿CÓMO LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO CONTRIBUYEN A LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA?

Firman:

 Tutor:
 Nombre y Apellido: Guillermina López
 E-mail: lopezm0925@hotmail.com

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido: Daniel Martínez
 E-mail: Danieleduardo900@gmail.com

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido: José Hernández
 E-mail: Jose.hernan.ruiz@gmail.com

En Valencia, a los 25 días del mes de enero del año 2013



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Guillermina López

Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	28/10/2012	Revisión de catálogo de ofertas, selección de tema, proposición de Título del Proyecto y establecimiento objetivos con el Tutor.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	15/11/2012	1era corrección de Título y diseño de objetivos específicos. Revisión de Planteamiento del Problema con correcciones del Tutor de forma y de fondo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	21/11/2012	1era Asesoría con el Profesor de Investigación Aplicada para revisar avance del Capítulo I, con correcciones de forma en cuanto a los niveles de los subtítulos; y correcciones de fondo, propuesta de análisis comparativo en el Título y rediseño de los objetivos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	07/12/2012	Discusión con el tutor sobre las correcciones de Título y objetivos planteados por el Profesor de Investigación Aplicada.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Guillermina López

Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.

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.-	14/01/2013	Asesoría con el Profesor de Aplicada acerca del esquema de las bases teóricas para un Trabajo Especial de Grado, por lo que se propone consultar con expertos en el área.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	23/01/2013	Discusión con el tutor acerca de las correcciones del Capítulo I. Asesorías con Profesores expertos en el área de investigación para evaluar viabilidad del tema.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	06/02/2013	2da Asesoría con la Profesora de Investigación Aplicada para revisar avance del Capítulo II, con correcciones de forma en cuanto a los niveles de los Subtítulos y el orden de las Bases Normativas y Bases Legales; además, correcciones de fondo proponiendo mejorar redacción y/o análisis de los Antecedentes, explicando los aportes de cada uno a la Investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	14/02/2013	Asesoría con el tutor para establecer las variables a investigar para el Marco Teórico, y selección de Trabajos Especiales de Grado para los Antecedentes.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Guillermina López

Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico 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.-	05/03/2013	Consulta con el tutor para discutir correcciones del Capítulo II realizadas por la Profesor de Investigación Aplicada, quien propone modificar la lista de referencias y mejorar los análisis de las citas textuales, además corregir aspectos de forma como los niveles de los subtítulos, las sangrías y la cantidad de párrafos por página.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	13/03/2013	Asesoría con el tutor para revisión del desarrollo del Capítulo III, planteando correcciones de fondo en cuanto a la redacción. Adicionalmente revisión de las modificaciones del Capítulo II.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	19/03/2013	Consulta con el tutor acerca del Cuadro Técnico Metodológico haciendo correcciones acerca de las variables seleccionadas en cada objetivo específico.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	27/03/2013	Consulta en biblioteca de otros Trabajos de Grado.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Guillermina López **E-mail del Tutor:** lopezm0925@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.

CAPÍTULO 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.-	02/10/2013	Asesoría con el tutor acerca del cuestionario para la elaboración del Instrumento. Elaboración del Instrumento.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	09/10/2013	Revisión, corrección y Validación del instrumento. Consulta en biblioteca de diversas fuentes bibliográficas.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	15/10/2013	Aplicación de encuestas al personal de la empresa.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	23/10/2013	Análisis e interpretación de resultados, correcciones y modificaciones planteadas por el tutor.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Guillermina López **E-mail del Tutor:** lopezm0925@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A.

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	23/10/2013	Determinación de la propuesta a través de la estructura de control interno bajo el enfoque COSO.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	29/10/2013	Elaboración de las estrategias para mejorar el control de inventarios de la empresa en estudio.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	02/11/2013	Revisión y correcciones generales del tutor en cuanto al Capítulo IV y V. Elaboración de conclusiones y recomendaciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	07/11/2013	Correcciones finales de forma del Trabajo de Grado.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

INDICE GENERAL

	Pág:
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Resumen	VIII
Formato de Postulación Tutorial	X
Cuadro de etapas de grado	XI
Índice de cuadro	XVIII
Índice de Gráficos	XVIII
Introducción	XIX
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	23
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General	29
Objetivo Especifico	29
Justificación	30
CAPITULO II	
MARCO TEORICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	32
Bases Teóricas	36
Bases Legales	58
Bases Normativas	62
Definición de Términos	64
CAPITULO III	

MARCO METODOLOGICO	
Diseño de Investigación	67
Tipo de Investigación	68
Colectivo a Investigar	69
Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos	70
Técnicas de Análisis de Datos y Presentación de la Información	72
CAPITULO IV	
ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	74
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Descripción de la Propuesta	99
CAPITULO VI	
Conclusiones	107
Recomendaciones	110
Lista de Referencias	112
Anexos	117

INDICE DE CUADRO/TABLA

Concepto:	Pág
Tabla de distribución de población y muestra de estudio de la empresa METROSERVICE C.A.	70
Cuadro Técnico - Metodológico	122
Tabla de Resultados del Cuestionario aplicado en la empresa METROSERVICE C.A.	75 hasta 96

INDICE DE GRAFICOS/FIGURAS

Concepto:	Pág
Grafico de Resultados del Cuestionario aplicado en la empresa METROSERVICE C.A.	75 hasta 96

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, desde la década de los 70, ha sido afectada por muchas transiciones en el ámbito económico, político y cultural, destacando la importancia de la evolución industrial como consecuencia de las grandes inversiones a este sector que se produjeron inherentemente con el boom petrolero. En este proceso, se iniciaron considerables empresas productoras y comercializadoras que perduran hasta hoy en día. En la actualidad, Venezuela cuenta cada vez con el auge y surgimiento de nuevas medianas y pequeñas empresas, comercializadoras de bienes y prestadoras de servicios, ya que por comprender menores riesgos y amenazas que organizaciones productoras, representan una gran oportunidad de ingreso y beneficio a la sociedad.

Las empresas comercializadoras son compañías que obtienen un rédito por elaborar los procesos de comercialización, importación, exportación y distribución de las entidades productoras, ya sean en el plano nacional o internacional, pues se supone que las organizaciones comercializadoras no realizan ningún tipo de proceso productivo. Las compañías comercializadoras tienen como característica principal la necesidad de mantener un buen control interno sobre los inventarios dado que es la principal fuente de ingresos y su activo máspreciado de dichas entidades. Es por ello, que las gerencias se encuentran en obligación de establecer pautas para implementar un control interno que guíen a los empleados en la ejecución de sus funciones, para garantizar la protección de los activos y logro de sus objetivos.

El control interno es una herramienta necesaria para cualquier organización, ayuda al desarrollo de actividades que se manejan en las organizaciones, esto se debe

a que facilita el logro de los objetivos propuestos, proponiendo lineamientos que permitan utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos de la entidad. Es conveniente que las organizaciones orienten sus esfuerzos en el fortalecimiento de su control interno, de forma que la gestión de la organización sea más transparente, eficiente y productiva lo que desarrollará un ambiente de confianza tanto interno como externo.

El control interno ha carecido durante muchos años de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales. No obstante, sin estar claramente definido se utilizan leyes, normas o reglamentos. Por tanto se hace referencia en el llamado Informe COSO (Committee of Sponsoring Organization), ya que internacionalmente se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos y docentes.

El Informe COSO cuenta con un objetivo primordial que es establecer una definición de control interno y un desarrollo de los conceptos lo más claro posible. El que la entidad no posea un diseño funcional de control interno, no quiere decir que no alcance sus objetivos, sin embargo un sistema fomentaría a que se maximice eficientemente las operaciones y el uso de la información financiera. No obstante, el implementar un diseño integral de control interno bajo el enfoque COSO, no resulta ser tan sencillo como aparenta, por el contrario a veces suele ser algo complejo; es decir, cada organización posee distintas características tal como: estructura, ambiente, cultura organizacional, actividades, objetivos, funciones, personal, políticas, economía, debilidades, fortalezas, entre otros. El diseño COSO debe estar amoldado a las características de cada entidad funcionando como un sistema entrelazado entre sí, implementado y relacionando la función de cada uno de sus

componentes para garantizar una seguridad razonable sobre las operaciones y en la consecución de los objetivos, analizando cuales elementos de control se deben resaltar transformando las debilidades de la entidad en fortalezas, abarcando un sistema integral donde logrará satisfacer las necesidades de control que se requieran.

Por esta razón, esta investigación está fundamentada en una propuesta de control interno, dirigida al área de almacén-inventarios perteneciente a una entidad comercializadora del sector salud. Por lo tanto, se muestra la situación actual de la empresa METROSERVICE C.A., con el propósito de diagnosticar, identificar, definir y diseñar los procedimientos más idóneos de control, basados en la estructura conceptual integrada (C.O.S.O.), con el fin de proponer políticas y procedimientos para optimizar la gestión de los insumos y materiales que conforman los inventarios de esta entidad.

Asimismo, la temática resultó ser de nuestro interés principalmente por la situación actual que presenta la entidad, es decir, al desarrollarnos en esta área y tomando en cuenta que el inventario es el activo máspreciado e importante para esta entidad, es clave mejorar los procesos de gestión para asegurar a través de un buen sistema de control interno grandes ganancias a futuro, además del crecimiento personal y profesional que podamos obtener.

En el marco metodológico, la investigación se realizó con un diseño no experimental, catalogándola como de campo, debido al estudio del sitio de la problemática; tomando como instrumento la observación y la entrevista, realizando una serie de las mismas al personal involucrado en el área; obteniendo distintas respuestas. Las entrevistas se realizaron al gerente, supervisores, despachadores y

almacenistas tomando una muestra representativa para nuestro estudio.

Para responder a los requisitos exigidos, el trabajo que se presenta se estructuró de la siguiente forma: en el capítulo I, el planteamiento del problema, definición de objetivos y justificación del estudio; en el capítulo II se presentan los antecedentes, las bases teóricas, normativa y legales; luego en el capítulo III se describe el procedimiento metodológico a emplear; la presentación y análisis de los resultados en el capítulo IV; en el capítulo V la presentación de la propuesta, factibilidad, justificación y estructura; y finalmente las conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación en el capítulo VI.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento y Formulación del Problema

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios, es por ello que las entidades comerciales son organizaciones intermediarias entre productores y consumidores, que se caracterizan en su gran mayoría por la distribución de productos elaborados por otras compañías, y para ello juegan un papel fundamental y protagónico en el manejo de los inventarios, ya que es necesario determinar adecuadamente los tiempos, cantidades, tipos de productos, costos, calidad, distribución entre otros aspectos que, al realizarse en forma sistemática logran los objetivos de las empresas, recuperando lo invertido y generando utilidades significativas que ayuden al progreso y crecimiento de la misma, de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de las compañías.

En este orden de ideas, los inventarios de una organización comercial constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, aquella mercancía que posee una entidad en el almacén valorada al costo de adquisición, y que representa la existencia de bienes que tiene la empresa para comerciar con ellos. Según, Finney y Miller (1974) expresa lo siguiente:

Se definen los inventarios de una empresa como la compra de artículos en condiciones para la venta que se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detalle, y estos deben ser vendidos en el mismo estado en el que fueron comprados sin someterlos a ningún tipo de proceso en un

período económico determinado. (p. 262).

Cabe destacar, de igual manera que las organizaciones comerciales requieren contar con un proceso de logística efectivo para gestionar sus inventarios desde que se ordenan a un proveedor hasta que son despachados a los clientes. En este proceso, el almacén reviste una importancia significativa ya que representa una unidad de servicio dentro de la estructura funcional de la entidad comercial, que satisface las necesidades de un consumo interno y los requerimientos de ventas. Su proceso implica una secuencia de actividades cotidianas que implican planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de los materiales, para satisfacer las necesidades del cliente. Esta área se vincula con otros departamentos o áreas funcionales de la empresa de forma directa e indirecta, los cuales son indispensables para el funcionamiento del mismo. Las órdenes de consumos, requisiciones, informes de recepción, notas de entregas, informes de conteo, listados de artículos y materiales, son los formularios inherentes a esta área los cuales vinculan al almacén con otros departamentos como: facturación, ventas, cuentas por cobrar, compras, finanzas, contabilidad, por medio de un flujo permanente de información que permite generar un ciclo sistémico en la organización.

En este sentido, los roles y las responsabilidades sobre los inventarios afectan a muchos departamentos dentro de una empresa comercializadora, y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los materiales y productos a medida que los mismos se trasladan a través de las distintas etapas del proceso de almacén-inventarios. Es por ello, que el implementar un sistema de control interno dirigido al proceso de almacén-inventarios que establezca los procedimientos, normas, políticas para un mejor desenvolvimiento y funcionamiento, redundará en un aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles de la empresa, y en

consecuencia se garantizará mayor confiabilidad en la salvaguardia de los activos, en la obtención de información financiera, confiable y oportuna y en promover la eficiencia operativa.

Es así como, se han generado diversos pronunciamientos a nivel mundial con miras a optimizar el proceso de control interno de las organizaciones, con el propósito que las mismas puedan alcanzar sus objetivos. Así surge el Informe de control interno C.O.S.O (Committee of Sponsoring Organizations) que representa un documento contentivo de las disposiciones para la implementación, gestión y control de un efectivo sistema de control interno para las entidades. Según, Coopers & Lybrand (1992) establecen el sucesivo concepto:

Se define al control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (p. 4).

El modelo de control interno C.O.S.O es aplicable a cualquier tipo de organización y es factible estructurarlo en las áreas funcionales de la entidad, con el propósito de mejorar las operaciones, contribuir con la generación de información financiera confiable y procurar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables en el entorno. Está compuesto por cinco componentes que conforman una estructura conceptual integrada con énfasis sistémico, los cuales son el ambiente de control, la valoración de riesgos, las actividades de control, información y comunicación y

monitoreo. De allí que es un modelo viable para empresas manufactureras, comerciales y de servicios.

En este contexto, se encuentran las empresas comerciales y de servicios dedicadas al área del sector salud, haciendo énfasis en METROSERVICE, C.A. compañía objeto de estudio. Las cuales tienen como objetivo fundamental atender y brindar un servicio confiable, humano y de calidad al paciente, en el momento adecuado, con el personal calificado y los recursos idóneos. En consecuencia, las mismas deben procurar desarrollar un conjunto de operaciones eficaces y eficientes que les permitan no solo asegurar el logro de su objetivo fundamental, sino también, la posibilidad de generar información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones y el cumplimiento de leyes que impactan en sus procesos.

En atención a lo anteriormente expuesto, se encuentra el centro de salud Hospital Metropolitano del Norte, ubicado en la ciudad de Valencia. Este centro de salud recibe los servicios de un Outsourcing constituido por la empresa METROSERVICE, C.A. que tiene como función suministrar insumos y materiales médicos quirúrgicos hacia los distintos centros o áreas internas del centro de salud; desarrollando sistemas y servicios farmacéuticos hospitalarios, unidosis, clínicos, ambulatorios, compra, venta y distribución de insumos, equipos médicos, material médico quirúrgico y descartables, a través del manejo de concesiones hospitalarias.

Entre las actividades del proceso de almacén – inventarios de la organización METROSERVICE, C.A. se constituye la gestión del manejo de los insumos y materiales en el centro de salud; teniendo a su cargo la búsqueda, adquisición, mantenimiento y resguardo de los insumos e instrumentos quirúrgicos, hasta

distribuirlos oportunamente hacia las distintas áreas y dependencias internas donde es requerido. Por lo tanto, el proceso de almacén – inventarios es un ciclo del negocio fundamental para el cumplimiento de los objetivos, facilitando el desenvolvimiento oportuno y confiable de las operaciones de la entidad y al igual que cualquier otra cadena de suministros, la de un centro hospitalario tiene su origen en un fabricante y su final en un cliente, con la particularidad de que en este caso concreto el cliente es el paciente, que requiere un servicio oportuno, óptimo y de calidad.

La compañía objeto de estudio, ha aplicado durante su evolución los principios básicos y elementales del proceso administrativo, tales como, la planificación, organización, dirección y control, en las distintas áreas que la constituyen; sin embargo, su aplicación no ha sido lo suficientemente profunda como para permitirles trabajar en un ambiente de operaciones adecuadamente controladas, en especial, en el área de inventario de mercancía. Es decir, la empresa no ha desarrollado y formalizado de manera suficiente las medidas organizativas que le permitan tener una estructura de control interno bien definida, para que se garantice el adecuado uso y manejo de los inventarios de mercancías, así como en las áreas relacionadas con éste.

De esta manera, específicamente en las actividades de almacenamiento y distribución de materiales e insumos, no cuenta con lineamientos de control interno que permitan establecer con claridad, una segregación adecuada de las funciones de autorización, supervisión, custodia, registro y control de los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercancías, así como una adecuada segregación de funciones de los trabajadores que están inmersos en el proceso. Es importante destacar, que la información contable manejada en la sección de almacén,

presenta deficiencias en cuanto a el proceso de control interno de existencias físicas, además de no existir un control formal y adecuado para registrar las entradas y salidas del almacén.

Por lo expuesto anteriormente, el manejo ineficiente de los materiales dentro de la organización conlleva a que existan debilidades, y estas a su vez afecten de manera directa e indirecta a la organización, ya que los inventarios expresan un alto valor o porcentaje de los activos en los estados financieros como se ha expuesto anteriormente. Conjuntamente la empresa puede encontrarse en situación económica no rentable a causa de pérdidas significativas y un escaso flujo de efectivo; asimismo se desestiman los costos, los cuales son de vital importancia para establecer el margen de ganancia, el capital invertido y proyectar futuras inversiones. Del mismo modo, se expresarían de manera errada los estados financieros como consecuencia de una frágil gestión de control, y adicionar que no sólo puede generar pérdidas de ventas potenciales, sino también reducir la credibilidad en el abastecimiento por parte del cliente, al mismo tiempo de presentarle un deficiente servicio y generar problemas en otros departamentos vinculados con el proceso de los inventarios.

Es necesario diseñar e implantar políticas y procedimientos en el manejo de los materiales y suministros, en donde se lleve a cabalidad y se respete la existencia de la mercancía, haciendo énfasis en aplicar los nuevos controles y políticas de la empresa para asegurar así, el desenvolvimiento adecuado del personal y que este ejerza un papel fundamental cumpliendo con sus funciones y responsabilidades. También es importante destacar, el establecer un sistema de información confiable sobre las existencias reales de la mercancía, por lo cual la empresa obtendría como consecuencia una adecuada base de datos para las futuras adquisiciones y despachos de los productos, con el objetivo de transformar las debilidades en fortalezas para así

optimizar el proceso de inventario.

Los controles que abarcan desde el procedimiento para presupuestar ventas e inventarios, hasta la operación de un sistema de costos por el departamento de contabilidad, para la determinación de los costos de inventarios, constituye un sistema de control interno sobre los inventarios, buscando la manera de que las funciones generales como planeamiento, compra u obtención, recepción, almacenaje, embarques y contabilización funcionen de manera correcta dentro de la organización. Cabe destacar que, desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en los centros de salud. Por cuánto, el control interno enfoque C.O.S.O tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas.

De allí pues, nace la siguiente interrogante: ¿Cuáles procedimientos de control interno serán necesarios para mejorar el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un sistema de control interno para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A. fundamentado en el modelo COSO.

Objetivo Específicos

1. Diagnosticar el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.
2. Identificar los potenciales riesgos de negocio en el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.
3. Definir las actividades de control requeridas para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.
4. Diseñar un sistema de control interno fundamentado en el modelo COSO para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Justificación

El control interno en cualquier organización reviste de mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, información y funciones de una empresa determinada; con el fin de generar confianza en sus operaciones. Además, ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno en los sistemas respectivos.

En este sentido, lo relevante de este estudio, se fundamentan en la posibilidad de conformar herramientas para el diseño y la propuesta de una serie de procedimientos que den respuestas a las necesidades observadas en la empresa bajo estudio, permitiendo así, atender el funcionamiento efectivo de sus actividades.

Cabe destacar, el beneficio que alcanzará obtener la investigación en la Universidad Carabobo y la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, puesto que

servirá como referencia a investigadores que aborden temas afines; ya que la temática es de gran relevancia, y en consecuencia surge la necesidad de indagar y adecuar estrategias de control interno que promuevan la eficiencia de las operaciones. Para los aspirantes y estudiantes de esta facultad obtendrán como beneficio esta investigación, dado a que se debe de brindar como herramienta que suministra el ciclo universitario. Si bien es cierto, en Venezuela existen muchas familias que constituyen empresas con una finalidad económica y comerciales, por lo que el prepararse para impulsar este tipo de economías resulta de gran relevancia para el gremio y estudiantado, brindándole a las empresas alternativas que sean sustentables y que generen un enriquecimiento en la sociedad, lo que constituiría un mejoramiento para la calidad de vida y un reforzamiento a la economía nacional.

Por último, resulta también destacable el hecho de que este tipo de tópicos les ofrecen a los Licenciados de Administración y Contaduría Pública competencia con respecto a Colegas Nacionales e Internacionales, dado a la complejidad que el mismo le proporciona al ámbito comercial. De tal manera que los resultados que se obtengan para la empresa METROSERVICE, C.A. proporcionarán un conjunto de visiones, aportes técnicos que impulsarán cambios favorables, ya que se llevarán a cabo procedimientos de control que le permitirán tomar medidas que mejoren la coordinación de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Con relación al tema de estudio, se encontraron diversas tesis de grado, investigaciones, y proyectos con fines semejantes a los perseguidos en esta investigación. A continuación se refieren las siguientes:

Cárdenas, Flores y Parra (2011), "Control Interno Asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la Optimización de las Operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A. (COYSERCA)". La empresa COYSERCA opera con un depósito principal que sirve como centro de distribución a las obras pertenecientes de dicha Organización. Dicho almacén involucra un proceso de recepción, almacenaje y solicitudes de material, los cuales poseen deficiencias de control en relación a sus registros contables, establecimiento de funciones y custodia física y en consecuencia en la fiabilidad de la información, ya que no se dispone de un sistema de carga de los inventarios en el cual se puedan realizar consultas de existencias a través de códigos internos clasificados por rubros de materiales, movimiento de entrada y salida de materiales. De manera tal, los autores concluyen que en líneas generales las políticas de control están definidas de acuerdo al contexto de los componentes del control interno, cabe destacar las inexistencias de otros controles necesarios para el logro de los objetivos, tales como: administrar adecuadamente el almacén de materiales y suministros, cumplir con los requisitos de obras oportunamente y suministrar datos fiables que influyen en la información financiera. Es por ello, que dicho trabajo de grado guarda

referencia con el propuesto actualmente, aunque METROSERVICE, C.A. es una empresa pequeña, ésta guarda similitud del problema, con respecto al control interno de materiales y suministros.

Acosta y Zapiain (2010), "Estudio de las Medidas de Control Interno de los Inventarios de Productos Terminados en la Empresa AMCORPETPACKAING DE VENEZUELA, S.A. Para Minimizar Las Diferencias de Inventario", explican que dicha empresa presenta diferencia de inventario en productos terminados y no logra mejorar en cada cierre del mes, lo que genera una variación de costos importante. El objetivo principal de este trabajo de grado fue el estudio de las medidas de control interno de los inventarios de productos terminado. Se utilizó la observación de todos los procesos que intervienen en el manejo de los inventarios desde que se producen hasta que se venden y despachan al cliente. Los autores concluyen que el almacén de productos terminados y de materiales se encuentra ubicado físicamente en el mismo espacio, generando que los productos o materiales son colocados en ocasiones en espacios correspondientes a otros productos y al realizar auditorías de inventarios se generan diferencias. Por otra parte, concluyen que los despachos se realizan a través de una remisión de entrega con la cual se descarga el producto del inventario, este documento sirve de fuente para generar la facturación, produciendo una duplicidad de operaciones y mayor margen de errores. Con respecto a la relación que guarda con METROSERVICE, C.A. es que ambos sufren los mismos problemas de control de los inventarios, dichos problemas afectan a las empresas dado que existe una variación de inventario y dicha variación perturbaran a muchas otras operaciones.

Amaya y Carballada (2008), "Propuesta de un Modelo de Control Interno de Inventarios para Optimizar el Funcionamiento del Departamento de Almacén de la Distribuidora BESTSELLER, C.A. Ubicada en Valencia, Edo Carabobo", posee un

almacén central y un almacén externo, dichos almacenes no cuenta con un adecuado control físico tanto en el almacén central como en el externo, además no existe políticas de forma escrita que delimiten las funciones del personal de almacén, no se encuentra respaldadas por funcionarios las entradas y salidas de mercancía del mismo, existen elevados márgenes de diferencias entre el inventario físico y el inventario en libros. Por lo tanto, esta situación se traduce en posibles pérdidas por diversos factores como robos, faltantes por cambios o devoluciones, deterioros, daños y obsolescencias, así como el retraso en el despacho y entrega de los pedidos. De tal manera los autores concluyen que la empresa BESTSELLER, C.A. no posee un sistema de control interno de inventarios definido, se puede afirmar que la principal deficiencia de la empresa en cuanto al manejo de inventarios, es que la gerencia de la misma no ha establecido normas y procedimientos en relación a sus existencias, generando desconfianza tanto en los procesos llevados a cabo dentro del área de inventarios como en los registros contables. Con relación a la empresa METROSERVICE, C.A. es que el control interno de los inventarios de ambas empresas son de gran relevancia, ya que debido a las actividades comerciales que éstas integran, el proceso de almacén – inventarios se ven perjudicados por no poseer políticas adaptadas a las necesidades o debilidades de las mismas repercutiendo en malos resultados en cada período.

Montilla y Rodríguez (2010), "Propuesta de Procedimientos de Control Interno aplicando la Estructura Conceptual Integrada (COSO) en el proceso almacén-inventarios. Caso de Estudio: CONSTRU MARKET, C.A". La misma se dedica a la comercialización de materiales de construcción y ferretería, ubicada en el casco central de la ciudad de Valencia, cuya administración no cuenta con un plan definido de control de los procesos almacén - inventarios, es decir, el manejo del almacén-inventario se realiza de forma poco técnica y segura, también existe un incorrecto almacenamiento de la mercancía y registro erróneo de los materiales que ingresan y

egresan de los almacenes.

Los autores concluyen que la principal debilidad se presenta en el proceso de Almacén – Inventarios es la forma como se están registrando las compras de materiales en el sistema, ya que aún cuando se afecta correctamente el auxiliar del proveedor creando el pasivo, no aumenta el inventario por las unidades adquiridas, por lo que el valor en libros está claramente distorsionado. Asimismo, esta investigación contribuye con el presente trabajo, ya que tiene como prioridad el control interno de los almacenes, mediante una elaboración de una propuesta que contribuyan al mejoramiento de la empresa.

Meza y Villamizar (2010), “Evaluación del Control Interno en el manejo del Inventario en el Departamento de Almacén de la Empresa Distribuidora PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A. Agencia Valencia”. La empresa distribuidora, almacena temporalmente productos terminados, para su posterior distribución en las diversas ciudades que integran el estado Carabobo. Dicha empresa presenta problemas de faltantes y descontrol de los productos terminados, esto se debe a que la conducta del personal obrero y el ambiente de control en donde se desenvuelven para manejar el inventario, no es la más adecuada. Es probable que el comportamiento de los trabajadores se deba en parte a que desconocen los manuales de normas y procedimientos para el manejo operativo de los productos, la falta de seguimiento de los movimientos de entrada y salida en el almacén a través del uso de formularios, para su posterior desincorporación del sistema, así como la insuficiencia en la coordinación del proceso de monitoreo.

Los autores concluyen que se demostró que existe una incoherencia entre la realidad que se desarrolla en el departamento de almacén, con las políticas estableci-

das en los manuales y procedimientos para realizar las actividades necesarias. Es por ello que la carencia en el ambiente de control, que como base de todo proceso de control interno, es la principal causa de la débil gestión de almacenaje de los productos terminados que comercializa la distribuidora PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A. agencia Valencia.

Este trabajo de grado guarda relación con la empresa METROSERVICE, C.A, dado que arroja el mismo problema de los almacenes de inventario, tales como mercancía obsoleta, salvaguardia física, falta de registros de la mercancía que entra y sale del almacén, entre otras. Sin embargo, la similitud principal e importante es la de una mala actitud y aptitud del recurso humano, es decir, un ambiente de control escaso y deficiente y un desapego a las normas y políticas establecidas.

Bases Teóricas

La Administración

Teoría de la Administración.

La Administración es un proceso el cual se basa en conformar un conjunto de técnicas y funciones desempeñadas para alcanzar el logro de los objetivos propuestos de forma eficaz y eficiente en la organización y fuera de ella. Daft y Marcic (2006:7), define la administración como: "El logro de las metas de una organización de una manera eficaz y eficiente a través de la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales." Por el contrario, el autor Da Silva (2002:6), muestra a la administración como: "Un proceso social, porque las acciones administrativas se refieren principalmente a las relaciones entre personas, más que a

dirigir sus actividades.”

Principios de la Administración.

El número de principios puede variar dependiendo del comportamiento de las organizaciones, éstos son de vital importancia ya que son aplicados para el logro de los objetivos. Se puede decir que estos principios deben ser prácticos de manera que puedan ser aplicados en cualquier momento de vida de la organización, sin embargo, según Da Silva (2002:9), señala que: “Sólo son aproximaciones de generalizaciones a partir de la experiencia y, como tales no deberían ser tratados como reglas rígidas e inflexibles para regular el comportamiento administrativo.” Los principios de la Administración por su naturaleza, citando a Da Silva (2002), son los siguientes:

Dinámicos: son flexibles por naturaleza y cambian permanentemente;

Generalizaciones: no pueden ser establecidos con tanto rigor como los de las ciencias físicas, porque los seres humanos se comportan de forma más errática que los fenómenos naturales;

Relativos: son relativos y no leyes absolutas que pueden ser aplicadas ciegamente en todas las situaciones;

Inexactos: están relacionados con el caos y procuran imponer orden en él, mediante la regulación del comportamiento humano en cualquier situación;

Universales: la mayoría de ellos pueden ser aplicados a cualquier tipo de organización es decir, se pueden aplicar a los negocios, los gobiernos, las universidades y otras organizaciones no lucrativas, en todo el mundo. (pag.10)

Características de la Administración

La Administración nace con la humanidad por lo cual su carácter universal, se encuentra presente en todas partes, y en todos los ámbitos, ésta imparte efectividad a los esfuerzos humanos, y en general, es esencial para cualquier organismo social. Da Silva (2002), expresa varias características de la Administración:

La administración tiene un propósito, la administración se refiere a ideas, cosas y personas, se orienta hacia metas y se enfoca en la acción para alcanzar los resultados planeados; la administración es un proceso social, las acciones administrativas se refieren principalmente a las relaciones entre personas; la administración es una fuerza coordinada, una actividad, un proceso compuesto está conformada por funciones, la administración actúa como fuerza creativa y vigorizante de la organización, la administración es una disciplina dinámica, es intangible es una fuerza invisible, cuya presencia queda evidenciada en los resultados de los esfuerzos. (pag.7)

Proceso Administrativo

El Proceso de Administración proyecta en forma consciente una acción, de organizar las funciones y jerarquías dentro de la organización, además de integrar los recursos necesarios para su eficiente desempeño, dirigir estos recursos y esfuerzos y por último controlarlos estableciendo una retroalimentación en aras de optimizar el proceso. Las funciones básicas de todo proceso son:

Planificación: La planificación es una función que permitirá al tomador de decisiones, fijar los objetivos de sus áreas; establecer política, reglas y procedimientos a seguir, diseñando los programas y elaborando los presupuestos

necesarios para llevarlos a cabo. Perdomo (2004:8), expone lo siguiente: “es la búsqueda de la selección de la alternativa óptima mediante los tipos de secuencia: objetivos, políticas, programas y procedimientos”. Guerra (2002:31), también señala: “es el proceso por el cual se establece metas y objetivos y un curso racional y contextual para propiciar la acción para alcanzarlos.” En otras palabras, la planificación es una metodología para la toma de decisiones y podría definirse como la selección de aquellos actos futuros que parecen más apropiados para producir los resultados que se desean.

Organización: La palabra organización apunta tanto a un conjunto de individuos agrupados o guiados por un propósito común, como a la estructura ejecutora de una empresa o a su personal administrativo; la cual se asume como un proceso de estructuración de funciones y jerárquicas dentro de una empresa. Perdomo (2004:9), formula el siguiente significado de la organización: “Es la coordinación y fijación de funciones mediante la estructura óptima, determinación de autoridad y responsabilidad, asignación de labores y estructuración de puestos”. Mientras que Guerra (2002:32), plantea “la organización indica el proceso mediante el cual se agrupan diversas partes, mutuamente dependiente, con el fin de formar un todo o para señalar una unidad formada por varios componentes, mutuamente dependientes, pero cada uno con una función específica”.

Dirección: Desde la perspectiva más general, la dirección deberá tenerla presente todo gerente al momento de tomar decisiones, propiciar una comunicación adecuada, delegando autoridad al igual que brindarles motivación a los empleados y coordinando las actividades que estos realizan para alcanzar las metas organizacionales. Chiavenato (1995:785), indica que es “la tarea continua de tomar decisiones e incorporarlas en órdenes e instrucciones específicas y generales, además

ejercer el liderazgo de la empresa". Asimismo, Perdomo (2004:10), opina que "consiste en ejercer la autoridad de que se está investigando a fin de que el organismo funcional alcance, en plenitud, sus objetivos, coordinando y controlando las actividades mediante una oportuna, precisa, veraz y adecuada información".

Control: La función del control consiste en evaluar y corregir el desempeño de las funciones para asegurar que todas las funciones se están llevando a cabo. Santilla (2003), propone el control de la siguiente manera:

Es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que lo componen, éstas se armonizan de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad. (pag.3)

Es entonces, la función por la cual cada quien, desde lo más alto a lo más bajo, se asegura de que lo que se hace es lo que se intenta en la planeación. Perdomo (2004:10), ofrece un significado del control a continuación: "Es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones." Entonces, el control tiene como objeto fundamental señalar las debilidades y los errores, para rectificarlos y evitar que vuelvan a ocurrir.

El Control Interno

Teoría del Control Interno

Dentro de todas y cada una de las empresas establecidas, sin importar la actividad económica a la cual se dediquen, necesitan una herramienta que les permita poder

vigilar y controlar sus recursos, de manera de que estos puedan ser aprovechados eficientemente, a esto se le llama control interno. Según Coopers&Lybrand (1992) definen al Control Interno de la siguiente manera:

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. El control interno es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo. (pag.4)

El Control interno está conformado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe comprender el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de la información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas de la empresa. Santillana (2003), establece lo siguiente:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (pag.3)

Importancia del Control Interno.

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos; este refuerza la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, su importancia es debido a que puede ayudar a una entidad a alcanzar los objetivos trazados y evitar peligros y sorpresas en el camino. Perdomo (2004), explica lo siguiente:

Un buen sistema de control es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa, tales como el efectivo en caja y bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, reparto, maquinaria, etc., es decir, un sistema eficiente y práctico de control interno dificulta la colusión de empleados, fraudes, robos, etcétera. (pag.4)

Principios de Control Interno

El control interno cuenta con una serie de principios que se caracterizan por proporcionar una segregación apropiada de responsabilidades, que provea un grado de calidad por parte del personal, en el desempeño de sus funciones y cumplimiento de las mismas. Perdomo (2004), señala los cinco principios del control interno:

1. Separación de Funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.

4. El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad. (pag.3)

Objetivos del Control Interno

El Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad. El control interno cumple su función en el área administrativa y contable, asimismo teniendo en consideración la conceptualización que contiene el informe COSO, según Coopers&Lybrand (1992) los objetivos del control interno pueden clasificarse por categorías:

- Operacionales: referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera: Referente a la preparación de estados financieros fiables.
- Cumplimiento: Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables. (pag.19)

Del mismo modo se puede referir a Perdomo (2004), quien define los objetivos específicos clasificados según el propósito perseguido, los cuales son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir Robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera oportuna.

- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
- Promover la eficiencia en el personal.
- Detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo etcétera.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación (pruebas) y estimación de las cuentas sujetas a auditoría, etcétera.(pag.3)

Elementos del Control Interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, Perdomo (2004), señala los elementos del Control Interno a saber:

1. “Organización
2. Catálogo de cuentas.
3. Sistemas de contabilidad.
4. Estados Financieros.
5. Presupuestos y pronósticos.
6. Entretenimiento, eficiencia y moralidad del personal.
7. Supervisión.”(pag.3)

Clasificación del Control Interno.

El Control Interno puede ser contable (financiero) o administrativos (operacional). Según Estupiñán y Estupiñán (2006:8), definen el control interno contable así: “comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad

de los registros e informes financieros”. En otras palabras, los controles internos contables tienen relación directa o efecto sobre los estados financieros e incluyen objetivos tales como: Métodos y Procedimientos relacionados directamente con la protección de los activos, autorización de las operaciones y asegurar la confiabilidad y exactitud de los registros financieros. Por otro lado, el control interno administrativo según Estupiñán y Estupiñán (2006:9), expresa que conciernen a: “los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política y el logro de las metas.” Quiere decir que la protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la gerencia.

Algo semejante ocurre con Perdomo (2004), que clasifica el Control Interno de la siguiente manera:

Control interno administrativo: Cuando los objetivos fundamentales son:

- Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Control interno contable: Cuando los objetivos fundamentales son:

- Protección de los activos de la empresa.
- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna. (pag.5)

Métodos de Evaluación del Control Interno

La evaluación que se haga del control interno, es de primordial importancia pues

por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo y si se están desarrollando correctamente. La evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de las pruebas efectuadas y dependiendo de la evaluación que se tenga, así será el alcance y el tipo de pruebas sustantivas que se practiquen en los Estados Financieros. Según Cardozo (2006), la evaluación del control interno se puede efectuar a través de tres métodos:

Método Descriptivo: Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

Método de cuestionario: Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

Método Grafico: Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.(pag.38)

Componentes del Control Interno enfoque COSO.

El control interno está conformado por cinco componentes interrelacionados; estos se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Entre los componentes del control interno enfoque COSO se tiene:

Ambiente de control: Es el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades; este componente es el principal ya que sobre este se sustentan los otros cuatro componentes; suministrando disciplina y estructura; incluye factores de integridad, competencia del personal, valores éticos, filosofía de la administración y estilo de operación. El ambiente de control tiene gran influencia en cómo se desarrollan las operaciones, se establecen las metas y se minimizan los riesgos. Según Mantilla (2003), lo señalan como:

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño sino también en la manera cómo opera en la práctica. El ambiente de control está influenciado por la historia y por la cultura de la entidad. Influye en la conciencia de control de su gente. (Pag.25)

El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles es por ello la importancia del mismo.

Evaluación de riesgos: Toda empresa independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen, se encuentran con riesgos en todos los niveles de su organización; refiriéndose a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con el cambio, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo

han de ser gestionados los riesgos. Según Coopers & Lybrand (1992) lo explican como:

Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, competir con éxito para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados. (pag.43)

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre, debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización y deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

Actividades de control: Las actividades de control constituyen el núcleo de los elementos de control interno. Apuntan a minimizar los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos generales de la organización y se relaciona con las actividades diarias; regidas por las políticas y procedimientos que se establecen para asegurar la aplicación efectiva de las acciones identificadas por la administración. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Mantilla (2003), establece diferentes tipos de actividades de control delimitadas de la siguiente forma:

Se han propuesto muchas descripciones diferentes de los distintos tipos de actividades de control, incluyendo controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos. Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control especificados, tales como asegurar que el procesamiento de datos sea completo, exacto. (pag.60)

Información y Comunicación: Permite al personal de la entidad capturar e interpretar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Ellos distribuyen no solo los datos generados internamente, sino también información relacionada con sucesos externos. Según Mantilla (2003:71) “La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento”. Esto soporta la importancia y relevancia que tiene la información en la entidad la cual debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Los sistemas de información deben proporcionar información a las personas adecuadas, entonces podemos decir que lógicamente la comunicación es inherente a los sistemas de información. La información no comunicada a las personas adecuadas pierde efecto y sentido, dado que ésta debe servir para que puedan cumplir con sus responsabilidades operacionales, de información financiera o de cumplimiento. Según Coopers&Lybrand (1992), la comunicación debe desencadenar

los siguientes pasos:

- La efectividad con la cual se comunican los deberes de los empleados y responsabilidades de control.
- Establecimiento de canales de comunicación para que la gente reporte sus asuntos indeseables sospechados
- Receptividad por parte de la administración frente a las sugerencias de los empleados respecto de maneras de aumentar la productividad, la calidad u otros mejoramientos similares.
- Suficiencia de la comunicación a lo largo de la organización y la totalidad y oportunidad de la información y su suficiencia para permitir que la gente se descargue efectivamente de sus responsabilidades.
- Apertura y efectividad con los canales de los clientes, proveedores y otras partes externas para comunicación e información sobre las necesidades cambiantes de los clientes.
- Extensión en la cual las partes externas han tenido conciencia de los estándares éticos de la entidad.
- Oportunidad y propiedad de las acciones hacia arriba, por parte de la administración, derivada de las acciones recibidas de los clientes vendedores, reguladores u otras partes externas. (p.82)

Además de una buena comunicación interna, es importante destacar una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados.

Supervisión o Monitoreo: Este último componente basa su utilidad en la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su

revisión y actualización periódica para mantenerla a un nivel adecuado. Dicha evaluación consta de actividad de supervisión continua (controles permanentes), de evaluaciones periódicas (Auditoría o revisiones) o una combinación de ambas. La Supervisión asegura que el control interno funciona adecuadamente, ésta comprende la evaluación de todas las actividades de la entidad y la eficiencia. Según Coopers & Lybrand (1992) especifica que:

El monitoreo asegura, que el control interno continua operando efectivamente y es capaz de manejar los nuevos riesgos, este proceso implica valoración por parte del personal más apropiado, la operación de los controles en una adecuada base de tiempo y realizar las acciones necesarias.
(p.83)

Después de lo descrito anteriormente se debe precisar consecutivamente la supervisión de los controles internos para asegurarse que el proceso funciona según lo previsto, asimismo las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Inventarios

El Inventario y sus tipos

Inventario se llama a la existencia de cualquier artículo o recurso utilizado en una organización. En una empresa comercializadora el inventario es el rubro de mayor materialidad, el cual es el bien que comercializa y pertenece a la compañía. Entre las definiciones de inventarios se puede señalar los siguientes: Según Catacora (1998):

El inventario es la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios, de aquí la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa (p. 51).

La gestión de inventarios es una función de gran importancia dentro de los planes operativos y estratégicos de una organización. Los inventarios representan una inversión de dinero para las empresas, pero también funciona como un soporte para las operaciones que puede garantizar la fluidez del proceso productivo ante la ocurrencia de imprevistos. Los tipos de inventario varían del sector manufacturero al sector de servicios. En la manufactura el inventario se clasifica normalmente en materias primas, productos terminados, partes componentes, suministros e inventario de trabajo en proceso; para el sector de servicios existe un conjunto de bienes tangibles que sirven de soporte al sistema de entrega del servicio. Para este sector el inventario se refiere a estos bienes.

Administración de Inventarios

La administración de inventarios representa la mejor manera de poder incrementar la utilidad de la empresa, por lo que sus acciones ocasionan una disminución o aumento de los costos ocasionados por el inventario. Moyer, Mcguigan y Kretlow (2000) expresan:

La administración de inventarios comprende la elección y utilización de los modelos para el control de los inventarios;

para de esta forma controlar los costos relacionados con el inventario, tales como: el costo de pedido, de acarreo, y por el agotamiento de inventario.

En las distintas entidades, es muy importante la administración de los inventarios para lograr un éxito económico, por ello es indispensable conocer de forma amplia los aspectos que estén relacionados con su administración, la cual es mantener disponibles dichos activos al momento de requerir su venta, basados en políticas que permitan decidir cuándo y en cuánto reabastecer el inventario. Al respecto Warren, Reeve y Fess (1999:1112) establecen que “las empresas deben tener suficiente inventario disponible para satisfacer las necesidades de sus clientes y de sus operaciones. Sin embargo, al mismo tiempo una cantidad excesiva de inventarios reduce la solvencia, al limitar los recursos”.

Estos aspectos conflictivos forman el objetivo de la administración de inventarios, ya que reduciendo el mismo se minimiza la inversión, pero se corre el riesgo de no satisfacer la demanda, y si se tiene grandes cantidades de inventario aumenta los costos y se obstaculiza su control, además de tener un bajo flujo de efectivo.

Métodos de Valuación de Inventarios

Los métodos para la valuación de inventario ayudan a tener un control y la supervisión de los activos circulantes, el objetivo es determinar el costo que será asignado a las mercancías y se debe utilizar el que brinde a la empresa la mejor forma de medir la utilidad del período y el que sea más representativo de su actividad.

Hansen y Mowen (2007:238) describen a unos de estos métodos (PEPS), “se utilizan para valuar la producción relacionada con el periodo actual” que parte del supuesto de que son las primeras unidades de dichos activos que se adquiere y son las primeras que se venden. Con una economía inflacionaria esto quiere decir que el costo de las mercancías o productos vendidos se determina con base en los precios más antiguos y, en consecuencia, las utilidades presentadas van a ser artificialmente más altas, aunque los inventarios no vendidos queden registrados, en el balance general, a los precios más próximos o actuales. Otros de los métodos es el UEPS siendo lo contrario del método PEPS. Esto quiere decir que las últimas unidades en entrar son las que primero se venden y, en consecuencia, el costo de venta quedará registrado por los precios de costo más altos, disminuyendo así la utilidad y el impuesto. Y por último está el método promedio ponderado, Hansen y Mowen (2007:241) lo explican de la siguiente manera: “toma los costos del inventario inicial y la producción equivalente asociada y los trata como si pertenecieran al periodo actual”, basándonos en que tanto el costo de ventas como el de los inventarios finales deben estar valuado a un costo promedio, que tenga en cuenta los números de unidades adquiridas a diferentes precios: costo de artículos disponibles y unidades disponibles para la venta.

Control de Inventario

Se describe como las diferentes políticas y estrategias operativas que están asociadas a la gestión de los inventarios de una organización. Según Terry y Franklin (1996:582), exponen que “para controlar los inventarios, es necesario tener a mano la cantidad correcta de artículos, el tipo y la cantidad adecuada en el momento que se necesiten para su uso, y al costo apropiado.” Un adecuado control interno de los inventarios, exige que los bienes sean debidamente solicitadas, recibidas, controladas, divididas, entregadas mediante requisiciones y enviadas, y las que

queden en el inventario se cuenten y valoricen con cuidado y exactitud; ya que la confiabilidad de la data sobre las existencias en inventario depende del establecimiento de los métodos apropiados para el monitoreo y control del mismo.

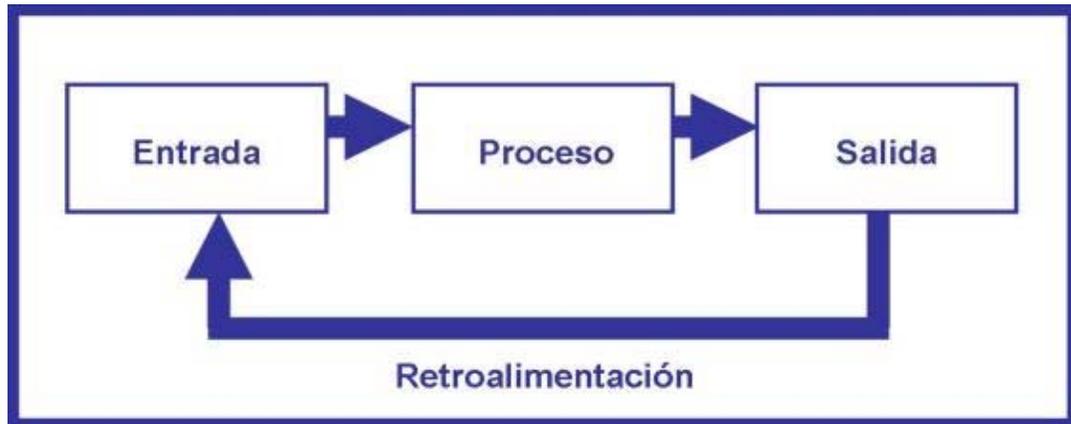
Sistemas

Teoría del sistema

Gracias al aporte de la teoría general de sistema se han logrado avances significativos como es el caso de la administración, la cual el enfoque sistémico le ha permitido a esta disciplina superarse. Santilla (2003:3), expresa que el sistema es “un conjunto organizado de las partes que integran una estructura, regularmente interactuantes e interdependientes, que se concatenan para la consecución de un propósito u objetivo determinado”. Esto quiere decir que es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo bajo una relación en común. Además Paniagua (2005:105) Explica que “todo sistema contiene otros sistemas (sub-sistemas) y a la vez está contenido en otros sistemas de carácter superior”, es decir que la organización se puede interpretar como un conjunto continuo de sistemas desde los más simples hasta los inmensamente complejos.

Elementos sistemáticos

El sistema se caracteriza por una serie de parámetros o constantes arbitrarias que determinan, por sus propiedades, el valor y la descripción dimensional de un sistema específico o de un componente del mismo. Los elementos de los sistemas son: entrada o insumo, procesamiento o transformación, salida, resultado o producto, retroalimentación y ambiente. Los elementos sistemáticos son una serie de parámetros que se pueden observar en el siguiente cuadro:



Fuente: Zamudio (2005)

Zamudio (2005), define los elementos sistemáticos de la siguiente manera:

- Entrada o insumo (input). Es la fuerza de arranque del sistema, suministrada por la información necesaria para la operación de éste.
- Salida o producto (output). Es la finalidad para la cual se reunirán los elementos y las relaciones del sistema.
- Procesamiento o transformador (throughput). Es el mecanismo de conversión de entradas en salidas.
- Retroalimentación (feedback). Es la función del sistema que busca comparar la salida con un criterio previamente establecido.
- Ambiente (environment). Es el medio que rodea externamente al sistema. (pag.3)

Del mismo Paniagua, (2005:101) confirma que “las propiedades de los sistemas no pueden distanciar sus elementos, ya que la comprensión de un sistema se da sólo cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes.”

Sistema de Control Interno

Las actividades operativas de la empresa están entrelazadas con el sistema de control interno, siendo la empresa más efectiva cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la organización y forma parte de la esencia de la empresa; Santilla (2003:3) define un sistema de control interno de la siguiente manera: “Es un conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que persigue el control interno para el logro de la misión y objetivos de la entidad.” Sin embargo Defliese (1999) nos expresa un concepto más profundo y lo define así:

El sistema de control interno de una empresa comprende diversos elementos, entre los que se incluye el ambiente de control, los sistemas de contabilidad y los controles internos contables y administrativos. Esos elementos, que se componen de políticas, procedimientos y los medios para vigilar su cumplimiento, son diseñados por la administración de la empresa con el fin de proteger sus activos, generar registros contables confiables, fomentar la eficacia de operación y alentar la observancia de las políticas administrativas prescritas. (p. 267).

Sistemas de Inventarios.

Un sistema de inventario lo conforma un conjunto de políticas y controles utilizados para el monitoreo de la cantidad de artículos disponibles, la determinación de los niveles que se deben mantener, el momento de reponer la existencia de algún artículo y el tamaño que deben tener los pedidos.

Existen dos métodos de uso general para cualquier organización, estos permiten controlar y registrar las unidades que entran o sale del inventario. Los cuales son: inventarios periódicos e inventarios continuos. Según Catacora (1998:152), los dos modelos de inventarios son: “Inventario Periódico: consisten en la toma física o conteo de las unidades de inventario que se tengan al final de un periodo. Inventario Continuo: se define como un sistema que valora permanentemente dos cuentas: inventario y costo de venta”.

Por otra parte, Brito (2001:501), expone al inventario continuo como un sistema que “permite determinar en cualquier momento la cantidad física de cada tipo de artículo que la empresa posee de inventario, así como su costo” en este tipo de inventario se le da salida cada vez que vende y entrada cada vez que compra mercancía.

Bases legales

La presente investigación está respaldada, regida y orientada por las siguientes bases legales vigentes:

El Código de Comercio de Venezuela (1955), en su Título I. Del Comerciante, Parágrafo tercero, de la contabilidad mercantil

Artículo 32.-Todo comerciante debe llevar en idioma castellano toda su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, libro mayor y de inventario.

Artículo 34.-En el libro se asentaran, día por día las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el deudor, y quien es el acreedor en la negación a que se refiere o se registraran mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre y cuando se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones día por día.

EL Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta, en su Capítulo II. De los Inventarios, de Ciertos Registros, Documentos e Informaciones

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.

En acuerdo a los artículos expresados, las operaciones diarias en toda empresa deben ser registradas día a día debidamente soportadas con sus evidencias, para presentar al final de cada mes, un resumen con el detallado de las entradas y salidas por unidades y valores; además de mantener estos registros dentro del domicilio fiscal o establecimiento como se establece. Esto es necesario para controlar efectivamente las operaciones administrativas y contables de toda organización, a fin de dar cumplimiento al ordenamiento legal y asegurar el éxito de las mismas. Por tal razón, queda evidenciada la obligatoriedad de llevar los distintos libros mencionados, custodiarlos y conservarlos debidamente ya que estos forman parte del control contable de toda empresa.

Ley Orgánica de la Contraloría General, Capítulo II. Del Control Interno

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

Artículo 36.- Corresponde a las máximas autoridades jerárquicas de cada ente la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del ente.

Mencionado lo antepuesto como lo establece la ley orgánica de la Contraloría General, se describe al control interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, políticas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar lasalvaguardar sus recursos, veracidad de su información financiera y promover la eficiencia. Otorgando la responsabilidad a la gerencia o autoridades de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno diseñado en base a las características particulares de cada organización.

La Ley Orgánica de Salud, capítulo IV. De la Contraloría Sanitaria

Artículo 32.- La Contraloría Sanitaria comprende: el registro, análisis, inspección, vigilancia y control sobre los procesos de producción, almacenamiento, comercialización, transporte y expendio de bienes de uso y consumo humano y sobre los materiales, equipos, establecimientos e industrias destinadas a actividades relacionadas con la salud.

Artículo 33.- La Contraloría Sanitaria será responsabilidad del Ministerio de la Salud. El ejercicio de esta competencia podrá ser delegado por el ministro sólo a los efectos de la fiscalización y supervisión del servicio. La Contraloría Sanitaria garantizará: Los requisitos para el consumo y uso humano de los medicamentos, psicotrópicos, cosméticos y productos naturales, de los plaguicidas y pesticidas, de los alimentos y de cualesquiera otros bienes de uso y producto de consumo humano, de origen animal o vegetal. El registro de los profesionales y técnicos en ciencias de la salud. Las condiciones para el funcionamiento de los materiales, equipos, edificaciones, establecimientos e industrias relacionadas con la salud. La calidad de los servicios de atención médica y de saneamiento ambiental. El Control sanitario de las viviendas en lo referente a su construcción, reparación, remodelación y uso. Cualquiera otra función que el Ministerio de la Salud lo determine mediante resoluciones.

Con lo indicado en estos artículos establecidos en la Ley Orgánica de Salud, se puede hacer énfasis al ministerio con competencia en materia de salud, a través de la Contraloría Sanitaria, la cual le compete las funciones de regulación, vigilancia y control de los bienes, productos y servicios de consumo y uso humano e investigaciones en salud; además, de las funciones de regulación, vigilancia, control y sanción de profesionales y técnicos y personas naturales y jurídicas relacionadas con la salud, con el objetivo fundamental de certificar su calidad, inocuidad, seguridad, eficacia, tolerancia, pureza y estabilidad.

Bases Normativas

La presente investigación está respaldada, regida y orientada por las siguientes bases normativas vigentes:

Las Normas Internacionales de Auditoría, num.315. Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.

Control interno párrafo 42:

El control interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.

Control interno párrafo 45:

La forma en que se diseña e implementa el control interno varía con el tamaño y complejidad de una entidad. Específicamente, las entidades pequeñas pueden usar medios menos formales y procesos y procedimientos más sencillos para lograr sus objetivos. Por ejemplo, las entidades pequeñas con implicación activa de la administración en el proceso de

información financiera pueden no tener descripciones extensas de procedimientos contables o políticas detalladas por escrito. Para algunas entidades, en particular entidades muy pequeñas, el gerente-dueño puede desempeñar funciones que en una entidad mayor se consideraría que pertenecen a varios de los componentes del control interno. Por lo tanto, los componentes del control interno pueden no distinguirse claramente dentro de las entidades pequeñas, pero sus fines subyacentes son igualmente válidos.

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría es la de obtener una comprensión del control interno y sus componentes; este es efectuado por los encargados del gobierno corporativo la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable, tomando en cuenta las características y complejidad de la entidad para lograr sus objetivos.

Las normas de Internacionales de Contabilidad número 2 Párrafo 25 establece:

El costo de los inventarios, distintos de los tratados en el párrafo 23, se asignará utilizando los métodos de primera entrada primera salida (the first-in, first-out, FIFO, por sus siglas en inglés) o costo promedio ponderado. Una entidad utilizará la misma fórmula de costo para todos los inventarios que tengan una naturaleza y uso similares. Para los inventarios con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de costo también diferentes.

Según lo visto anteriormente, existen métodos para el cálculo de los costos y controles de inventarios como lo es; el método de primera entrada primera salida (FIFO) o costo promedio ponderado. La entidad debe tomar en cuenta una de ellas

para establecerla en los inventarios como lo determina esta norma, bajo las características de la misma y su dirección.

Definición de Términos

Efectividad: Llevar a cabo u obtener resultado.

Eficiencia: Capacidad de logro o de resultado, con el empleo racional de los recursos y manejo adecuado de los mismos.

Eficacia: Es el logro de los objetivos propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa, generando competitividad y el mejoramiento del servicio al cliente.

Inherente: Es permanente a una cosa o no se puede separar de él por formar parte de su naturaleza y no depender de algo externo.

Logística: Es la organización o conjunto de medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de manera eficiente.

Método: Proceso o camino sistemático establecido para realizar una tarea o trabajo con el fin de alcanzar un objetivo predeterminado.

Objetivo: Fin al que se dirige una acción u operación.

Política: Es una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares y dan orientación clara hacia donde deben dirigirse todos las actividades de un mismo tipo; es decir lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

Procedimiento: Son aquellos planes formulados dentro de las políticas establecidas, señalando la secuencia cronológica para obtener los mejores resultados.

Proceso: Conjunto de las diferentes fases o etapas sucesivas que tiene una acción o una actividad.

Riesgo: Es el proceso de identificación y análisis del posible daño o perjuicio en la organización.

Sistema: conjunto de componente que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Es una colección de elementos o medios que están relacionados y que puede ser descrito en términos de sus atribuciones o de sus partes componentes.

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos (reglas, normas o pro tocológico),

que se usan en una actividad determinada en la empresa.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de Investigación

Dado a la problemática de la investigación, sus objetivos y justificación, además de sus variables en cuestión, fue necesario convalidar el estudio mediante la implementación de una metodología que logre propiciarle veracidad, confiabilidad y objetividad, es debido a esto que la presente investigación cumple un enfoque metodológico denominado no experimental, ya que no se empleara la modificación o alteración de las variables a estudiar, tal como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2006), en lo siguiente:

Se trata de un estudio donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (P. 206)

Por otra parte, es importante recalcar que este tipo de investigación hace del investigador un observador de la realidad que afronta la organización y revisa la literatura para tener claro sus conceptos de manera tal, que la constante consulta o revisión de la misma es fundamental para llevar a cabo este tipo de estudio, tomando en cuenta que los resultados arrojados por la investigación tienden a no ser constante, tal como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2006: 531) "La literatura colabora a mejorar el entendimiento de los datos recolectados y analizados, pero siempre el investigador se orienta fundamentalmente por los resultados que emergen

del trabajo en el contexto o ambiente particular", por lo que un factor a considerar también es el tiempo en que se dan a cabo los resultados.

Tipo y Nivel de Investigación

Dado a que no existe la modificación de las variables, se llevó a cabo la implementación de instrumentos pertinentes para la recolección de datos por parte del investigador hacia los trabajadores de METROSERVICE, C.A, aquellos que estén vinculados de forma directa o indirecta con la misma y quienes se ven afectados por esta situación planteada, por lo que fue necesario catalogar a la investigación como de Campo, debido al estudio del sitio de la problemática; Hernández, Fernández y Baptista (2006), en su publicación dan las siguientes recomendaciones con respecto al ingreso al campo de estudio:

Por lo regular, es mejor entrar de la manera menos disruptiva posible. El ingreso debe resultar natural. Si mantenemos buenas relaciones desde el principio, nos acomodamos a las rutinas de los participantes, establecemos lo que tenemos en común con ellos (que es muy diferente intentar imitarlos), demostrando un genuino interés por la comunidad y ayudamos a la gente, el acceso será menos ruidoso y más efectivo. (p.536).

En búsqueda de una mejora a la situación actual de la empresa METROSERVICE, C.A. se adecuó la implementación de una metodología que lleve al investigador a la recolección de datos que permitan conocer mediante las respuestas arrojadas por el mismo, cuales políticas organizativas, variables o componentes deben modificarse para el logro de las metas de la empresa, es por ello

que se proponen soluciones a estos criterios de mejora, tal como lo indica un nivel Proyectivo.

Colectivo a Investigar

El colectivo a investigar, resulta ser esa parte de la población a la que se le suministro el instrumento de recolección de datos con la finalidad de que los mismos opinen. Hernández, Fernández y Baptista (2006: 238) en su población se refiere; "Así una población es el conjunto de datos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones", partiendo de aquí, se puede inferir que la población son todas las personas o cosas que presentan una característica en común dentro de un espacio delimitado en un momento específico al cual se le efectuara el estudio de alguna variable, recalando entonces, que al ser la población de gran tamaño imposibilita el estudio, dado al gran número de unidades, por lo que se debe proceder a un cálculo de la muestra, la cual debe ser representativa, esto significa que dentro de la muestra, las unidades deben contener las características referentes de la población, de esta manera, el estudio se hace de forma más precisa.

METROSERVICE, C.A en cuestión no es necesario el implemento del cálculo de la muestra, ya que la población a estudiar consta de dieciséis (16) personas, quienes conforman la fuerza laboral de los almacenes en la empresa METROSERVICE, C.A; los mismos están divididos de la siguiente manera; tres (3) de ellos están en la parte administrativa, el resto presta su ayuda en las operaciones básicas de los almacenes e inventarios.

Como característica principal de estas personas en el área de almacenes, se

destaca la labor que llevan a cabo en suministrar material médico quirúrgico a los distintos depósitos de la clínica, así como abastecer todos los materiales necesarios, dicho personal de almacén se encuentran divididos en tres (3) fuerzas de trabajos, un grupo que consta de tres (3) personas que coordinan la facturación, ajuste y manipulación a niveles de sistema, siete (7) personas se dedican a despachar material médico quirúrgico a los distintos centros de recepción de la clínica y el otro grupo que consta de tres (3) personas que brindan la labor de organizar y almacenar los insumos y materiales al almacén principal y secundarios de METROSERVICE, C.A.

En el siguiente cuadro se observa la distribución de población y muestra de estudio dentro de los diferentes departamentos que conforma la empresa METROSERVICE, C.A.

Tabla N° 1

Área o Departamento	Nro. De Personas
Departamento de Compras	2
Supervisor de Almacén	1
Coordinadores	3
Despachadores	7
Almacenistas	3
TOTAL DE POBLACIÓN	16

Diseño: Martínez, Hernández (2013).

Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

Los instrumentos de recolección de datos son todos aquellos responsables de recopilar la información referente y pertinente a cualquier estudio en cuestión, se puede inferir que el instrumento de recolección de datos es quien brinda la base para la técnica a emplear, ya que la misma se llevará a cabo dependiendo del tipo de instrumento que se desee utilizar en dicho estudio.

Para efecto de la investigación se llevó a cabo la entrevista, y la observación como técnicas a ejecutar para la recolección de la información requerida, ya que las mismas serán útiles para el logro de los objetivos planteados; una información veraz, acertada y popular. Es importante recalcar que la observación y la entrevista no se fundamentan bajo una misma óptica, es por esto que se considera pertinente el mencionar sus características; Sabino (1992), describe la observación como:

El uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación. Dicho de otro modo, observar científicamente es percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que, previamente, han sido definidos como de interés para la investigación. (p.146)

Es importante recalcar que el instrumento que utilizamos en esta técnica de recolección es la lista de cotejo, la cual comprende aspectos que se desean buscar en el lugar de estudio y de encontrarse se debe hacer el cotejo como lo especifica su nombre. Para la investigación esta técnica será de utilidad al momento de buscar aquellos criterios de mejora que aporten un cambio para la empresa. Otra técnica es la entrevista, donde se recaba información mediante preguntas directas a las personas que forman parte de la muestra, y se requiere planear con anticipación una serie de preguntas que se harán en una entrevista. Hernández, Fernández y Baptista (2006), se

refieren a la entrevista personal como:

En esta situación, un entrevistador aplica la entrevista a los respondientes (entrevistados). El entrevistador va haciéndole las preguntas al respondiente y va anotando las respuestas. Las instrucciones son para el entrevistador. Normalmente se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario, y no deben sesgar o influir las respuestas. (p.333).

En definitiva, la entrevista que se llevara a cabo fue realizada con las siguientes operaciones: con el propósito de mostrar la información recopilada y su análisis pertinente para dar cumplimiento a los objetivos específicos definidos para desarrollar la investigación. Por lo expresado anteriormente, se utilizará como instrumento de la entrevista, una guía de entrevista, la cual contiene preguntas o aspectos a conocer por el investigador, de forma tal que no se dimiten las mismas; es importante el implemento de accesorios que logren grabar las respuestas de los entrevistados para un resultado más efectivo; y tomando en consideración lo estipulado, es pertinente conocer la importancia de la ejecución de esta técnica de recolección de datos para el estudio en cuestión, ya que el objetivo es conocer las inquietudes y opiniones por parte de quienes laboran en la empresa de forma directa o indirecta.

Técnicas de Análisis de Datos y Presentación de la Información

Una vez que es recolectada la información referente al objeto de estudio planteado a través de los instrumentos anteriormente señalados, se es necesario definir clara-

mente las técnicas empleadas en el procesamiento y análisis de información. Se aplicó las siguientes operaciones: la tabulación gráfica, y el procesamiento e interpretación de la información en los resultados del estudio.

Por consiguiente, se puede mencionar que el análisis de los datos se realizó en forma cuantitativa, ya que los resultados de la entrevista se procesaran en forma estadística, utilizando porcentajes, la tabulación nos ayudara en el recuento de la información, a fin de determinar el número de casos que se ubican en las diferentes categorías. Por su parte, el análisis porcentual representara los resultados en tablas con valores relativos (%) y gráficos circulares, para su posterior análisis. Hernández, Fernández y Baptista (2006), expresa lo siguiente:

En la actualidad el análisis de los datos se lleva a cabo por computadora. Prácticamente ya nadie lo hace de forma manual, especialmente si se tiene un volumen de datos considerable. Por otra parte, en prácticamente todas las instituciones de educación superior, centros de investigación, empresas y sindicatos se dispone de sistemas de cómputo para archivar y analizar datos. (p. 375).

Con lo expuesto anteriormente podemos añadir que el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos; y como consecuencia permitirá clasificar y reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta que se opte por el más preciso y convencional, para que el análisis permita la reducción y sintetización de los datos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, para su posterior tabulación y análisis. Dichos instrumentos nos ayudan a diagnosticar la situación actual del control interno del inventario de la Empresa METROSERVICE, C.A. a través de un cuestionario y observación directa.

El cuestionario consta de veintidós (22) preguntas, el cual fue aplicado a una muestra de dieciséis (16) personas, los cuales conforman a los empleados del área del almacén de la empresa METROSERVICE, C.A. (Supervisor de Almacén, Coordinadores, Despachadores y Almacenistas). El instrumento mencionado anteriormente fue validado por especialistas en materia de control interno y estadísticas, para poder aplicarlo a la muestra seleccionada.

A continuación la información obtenida se presenta en forma gráfica, previa tabulación y con su respectivo análisis.

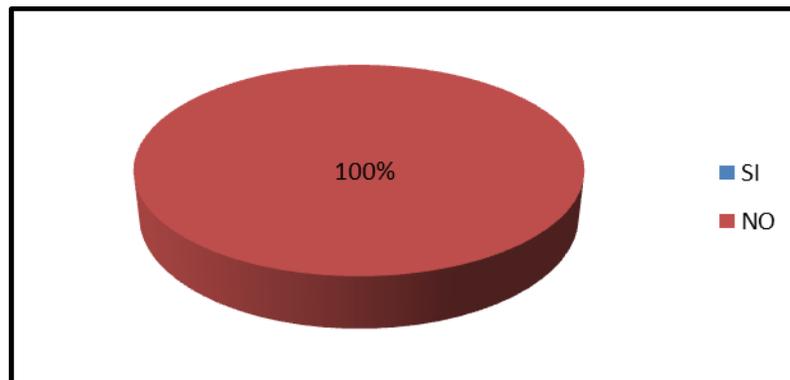
1. ¿Existe en la organización un manual de normas y procedimientos para el manejo y control de los inventarios?

Tabla N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	16	100%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 1



La tabla N° 2 y el gráfico N° 1 muestran que el total de los encuestados no poseen normas y procedimientos para el manejo y control de los inventarios, los cuales deben estar definidos a través de un manual; lo que implica que los encuestados solo se rigen por normativas e instrucciones aleatorias dictadas por sus superiores.

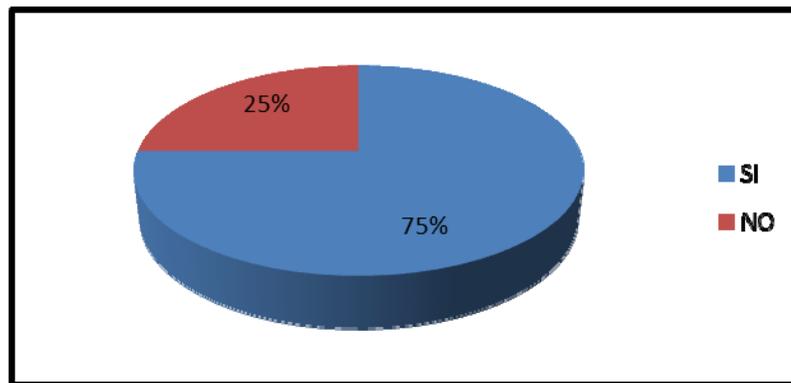
2. ¿Existen diferencias relacionadas a sobrantes y faltantes en la mercancía?

Tabla N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	75%
NO	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 2



En el gráfico N° 2 indica que tres cuartos de los encuestados, dan a conocer que si existen diferencias relacionadas con sobrantes y faltantes en la mercancía. Esto implica que la entidad no cuenta con información fiable y acorde con las existencias de los inventarios, ocasionando problemas en el proceso de almacén-inventario. Mientras que el resto de la población manifiestan que no existe diferencia entre sobrantes y faltantes.

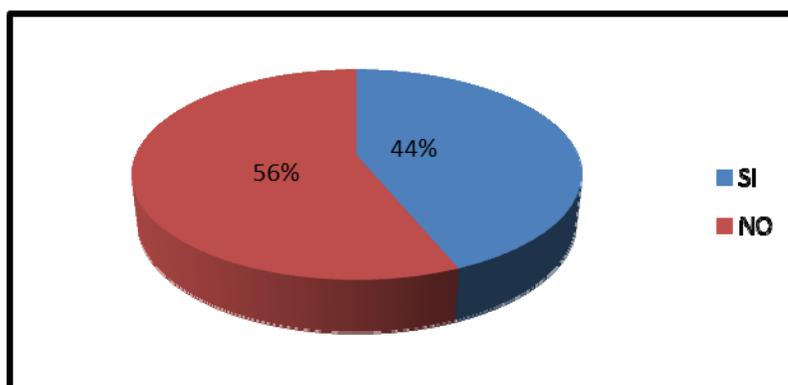
3. ¿Los materiales e insumos son almacenados en un área ya pre-establecida?

Tabla N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	44%
NO	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 3



Más de la mitad de los encuestados del gráfico N° 3, respondieron que los materiales e insumos no se almacenan en un área pre-establecida, esto significa que los materiales e insumos se almacenan de forma improvisada, sin llevar un adecuado control. Mientras que el remanente de los encuestados respondieron que si esta pre-establecido. En relación a lo descrito anteriormente, se observó que algunas áreas están designadas sólo para los productos de alto valor económico.

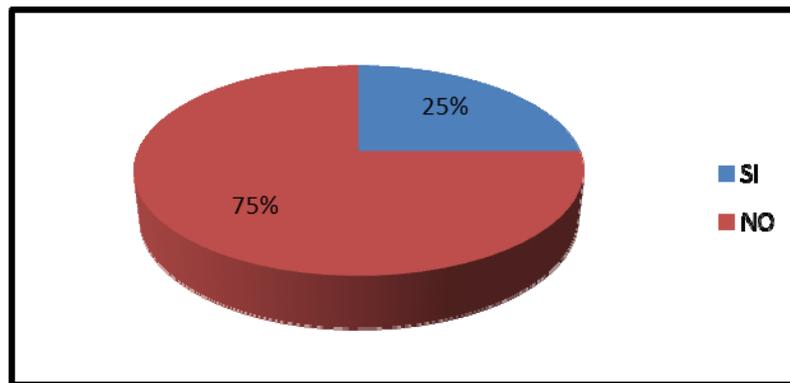
4. ¿Los volúmenes de materiales e insumos almacenados son proporcional al espacio físico del almacén?

Tabla N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 4



En el gráfico N° 4 muestra que la mayoría de los encuestados contestaron que los volúmenes de materiales e insumos no son proporcionales al espacio físico del almacén. Esto conlleva, a que exista desaprovechamiento en las áreas de almacén por no contar con existencia suficiente de los inventarios. Por el contrario, el exceder los volúmenes de inventarios implica que los materiales se destinen a ser almacenados en áreas no designadas para el resguardo y su protección, no permitiendo además un buen orden, clasificación y flujo de la mercancía para su uso y control.

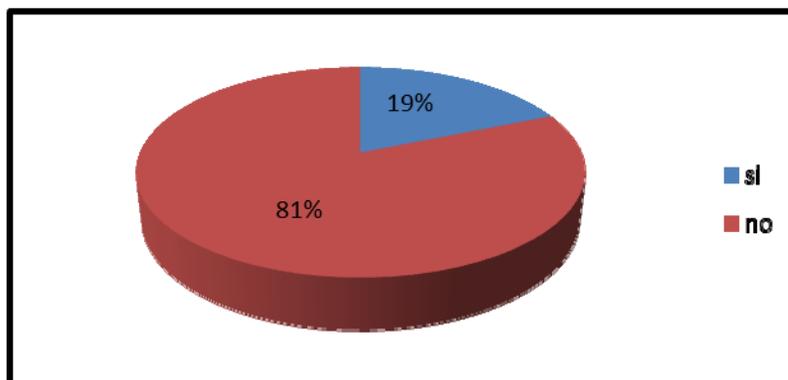
5. ¿La mercancía recibida por concepto de compras es verificada con respecto al documento soporte antes de realizar el ingreso hacia el almacén?

Tabla N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	19%
NO	13	81%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 5



La población mayoritaria del gráfico N° 5, revelaron que al momento de recibir las compras no se verifica con ningún tipo de documento soporte. Esto es grave dado que puede ingresar materiales no solicitado, ingresar al sistema electrónico de datos materiales inexistentes, además de recibir cantidades inexactas o no deseadas entre otras. Mientras que la minoría de los encuestados manifestaron afirmando que si se verifican los ingresos por concepto de compras con respecto al documento soporte.

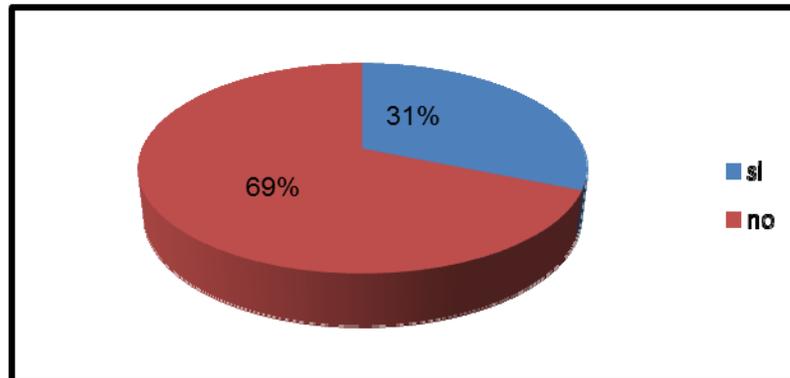
6. ¿Están debidamente identificados los anaqueles o estantes donde son almacenados los suministros?

Tabla N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	31%
NO	11	69%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 6



La porción acrecentada del gráfico N° 6, opina que en el área de almacén no se encuentra debidamente identificado, por lo que se puede deducir que el proceso de identificación de la mercancía presenta fallas de control interno, derivando en situaciones de confusiones y desorientación para el personal laboral, esto ratificado por la observación realizada en el área. Ahora bien, el residuo respondió factiblemente debido a la existencia de sólo algunos anaqueles identificados.

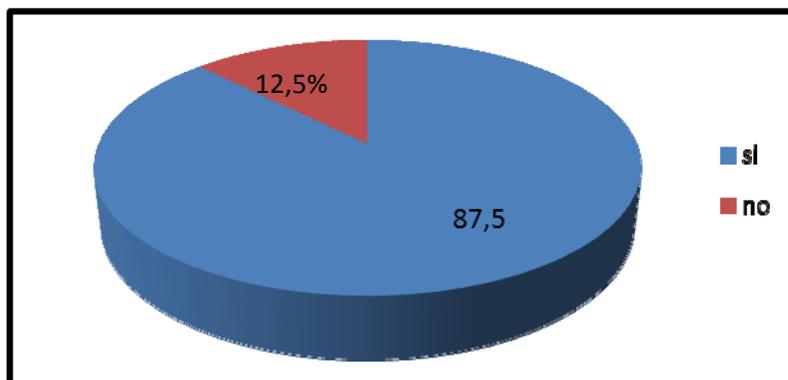
7. ¿Son verificados los documentos que soportan las ventas diarias de los inventarios?

Tabla N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	87,5%
NO	2	12,5%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 7



En el gráfico N° 7, indica que más de tres cuartos de los encuestados, expresan confirmando que si se verifican los documentos al momento de entregar la mercancía. Esto indica que se realiza un buen control al momento del despacho de la mercancía. Mientras que el remanente de la población respondieron que no se revisa los documentos de ventas.

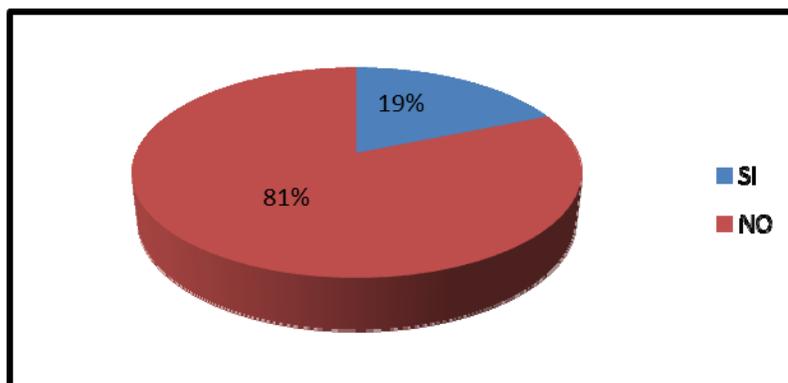
8. ¿El almacén cuenta con normas y políticas de seguridad?

Tabla N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	19%
NO	13	81%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 8



Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados en el gráfico N° 8, consideran que no prevalecen normas y políticas de seguridad en el área de almacén. Es decir, la entidad no cuenta con la existencia de los sistemas de seguridad apropiados y necesarios, repercutiendo en recurrentes incidentes laborables, además de no brindarle protección necesaria a la mercancía podría existir la posibilidad de un siniestro. De igual manera, la entidad podría al ser inspeccionada caer bajo sanción obteniendo grandes multas a causa de ello.

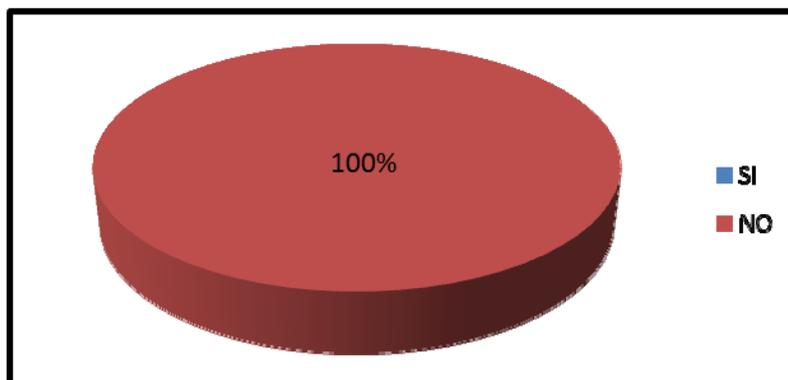
9. ¿El personal que se desempeña en el área de almacén recibe adiestramiento en materia de inventarios de forma periódica?

Tabla N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	16	100%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 9



La totalidad de los encuestados del gráfico N° 9, expresan que no recibe ningún tipo de adiestramiento en materia de inventarios. Esto nos indica que los empleados de la organización tienen poco conocimiento del manejo adecuado de los materiales e insumos, lo cual es una falla grave, dado a que la empresa METROSERVICE, C.A. es comercializadora y su principal función está asociada con el manejo y tratamiento de los materiales médicos quirúrgicos.

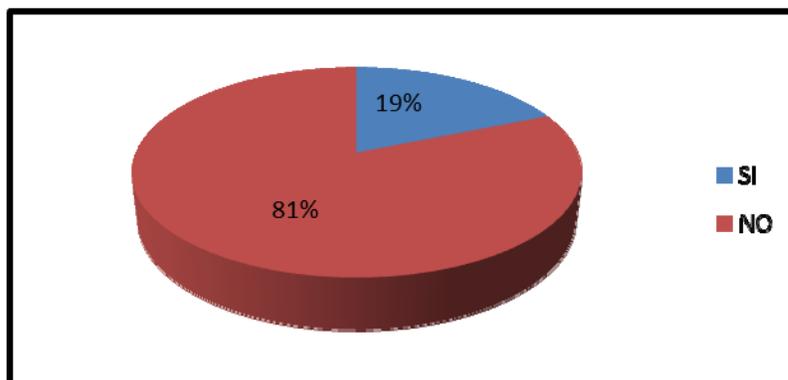
10. ¿Existe segregación de funciones entre el personal que desempeña el proceso de almacén-inventarios?

Tabla N° 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	19%
NO	13	81%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 10



Se observa en el gráfico N° 10, que la mayoría coincidieron en negar la existencia de segregación de funciones en el área de almacén. Esto quiere decir que no hay un organigrama establecido, en consecuencia los empleados no conocen cuál es su responsabilidad y cuál es el límite de su autoridad. Al mismo tiempo, el personal laboral no cumple con funciones pre diseñadas para el logro de las metas y objetivos de la entidad.

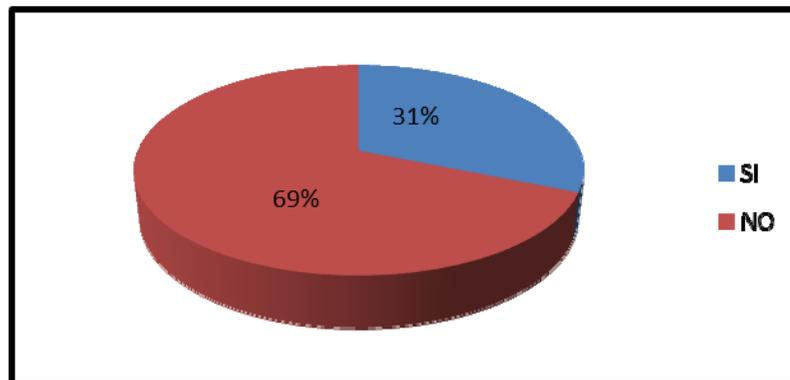
11. ¿Se realiza oportunamente los registros de las operaciones de inventario en el sistema electrónico de datos?

Tabla N° 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	31%
NO	11	69%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 11



Más de la mitad de los encuestados del gráfico N° 11, opinan que no se realizan oportunamente los registros diarios de la empresa. Se observó que muchos documento no son registrados a tiempo por no otorgarle la importancia adecuada y por no llevar un control adecuado. Produciendo que el sistema electrónico de datos sea desconfiable por no tener los datos ingresados en tiempo real. Por otro lado el resto de los encuestados afirman de que si son oportunamente registrados.

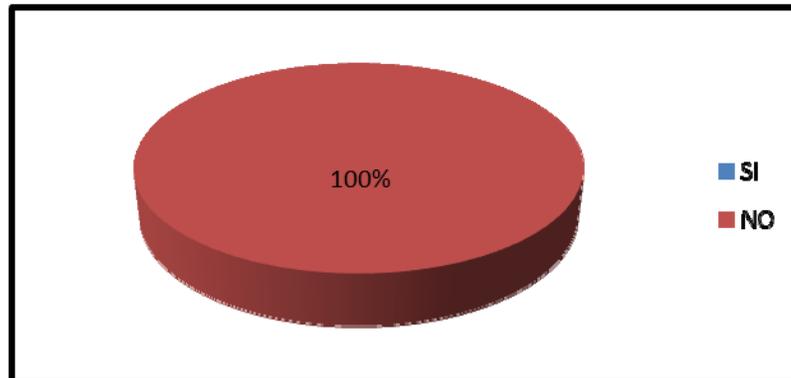
12. ¿El sistema electrónico de datos cuenta con información confiable y actualizada sobre las existencias del inventario?

Tabla N° 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	16	100%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 12



El total de la población del gráfico N° 12, revela que el sistema electrónico de datos de inventarios no es confiable, esto quiere decir que se desconoce la existencia real de los inventarios en un momento determinado. Asimismo se resalta la problemática que tiene la empresa, dado que esto es uno de los aspectos más importantes de comunicación e información que debe manejar cualquier entidad para un buen funcionamiento.

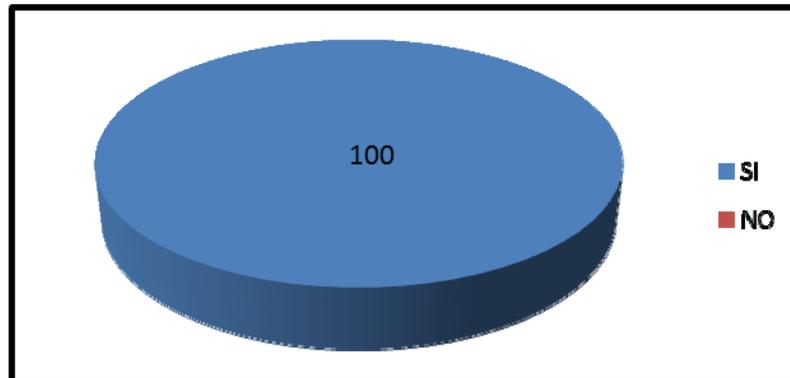
13. ¿El acceso al sistema electrónico de datos se encuentra protegido a través de usuarios y contraseñas?

Tabla N° 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 13



La muestra completa del gráfico N° 13, ofrecieron como respuesta que, el acceso al sistema electrónico de datos se encuentra protegido. Sin embargo, pudimos observar que el método de seguridad que tiene el sistema electrónico es manejado por cualquier personal de la empresa, ya que al no existir segregación de funciones no existe un personal designado y exclusivo a manejar el sistema, entonces esto nos indica que el sistema no está protegido.

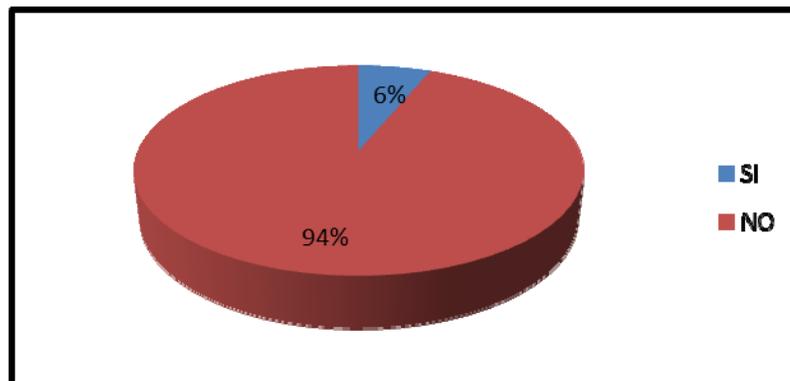
14. ¿La organización realiza las compras en base a requisiciones ya establecidas?

Tabla N° 15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	6%
NO	15	94%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 14



Casi la totalidad de la muestra encuestada del gráfico N° 14, respondió que las compras efectuadas por la empresa no son eficientes, dado que no manejan requisiciones ya establecidas. Esto implica compras excesivas de materiales de media y poca rotación y, a su vez, que dichos materiales se vencen y se deterioren dentro del almacén. Por el lado contrario, a que existan fallas en los stocks por no contar con el material requerido para la venta, desaprovechando ingresos potenciales y además, concediendo a los clientes una mala impresión por parte de la entidad.

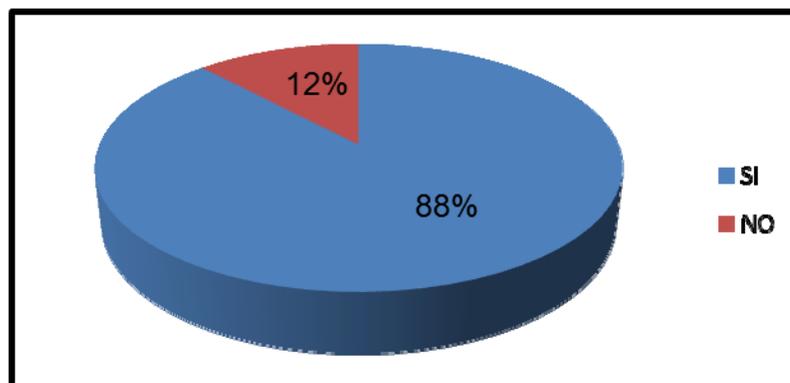
15. ¿La empresa realiza conteos físicos de la mercancía de forma periódica?

Tabla N° 16

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	88%
NO	2	12%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 15



La generalidad de la muestra encuestada del gráfico N° 15, coinciden que la empresa si realiza conteos físicos de la mercancía de forma periódica. Se comprobó, que a causa de que la empresa no cuenta con un sistema electrónico de datos confiable, no conoce con exactitud las cantidades de unidades que integran el inventario en un momento dado, por ello la entidad requiere de conteos físicos recurrentes, lo que trae como consecuencia sobre trabajo, derroche de tiempo y desarrollo en otras funciones.

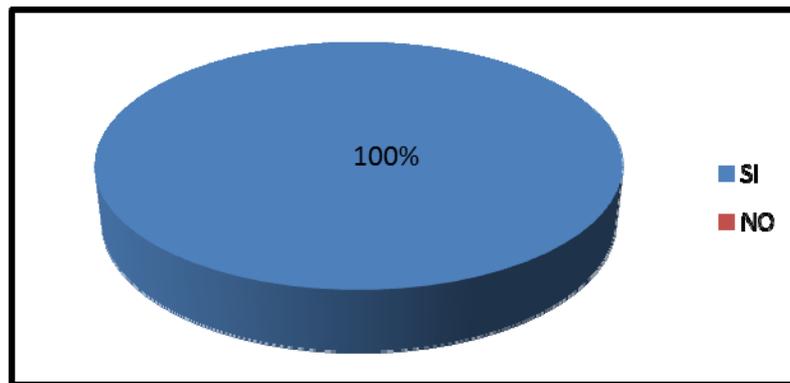
16. ¿Los ajustes de inventario se realizan luego del conteo físico?

Tabla N° 17

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 16



La muestra absoluta del gráfico N° 16, alegan que si se realizan ajustes en el sistema después de cada conteo físico. Esto indica que se ajustan las diferencias de manera oportuna, sin embargo observamos que los ajustes realizados no se investigan ni se reportan, lo cual no permite hacer seguimiento de los ajustes y de las diferencias encontradas para mantener el control de los mismos. De continuar así, la empresa siempre obtendrá diferencias entre lo físico y lo registrado desencadenando continuos ajustes y problemas en el proceso de almacén-inventarios e incluso en otras áreas.

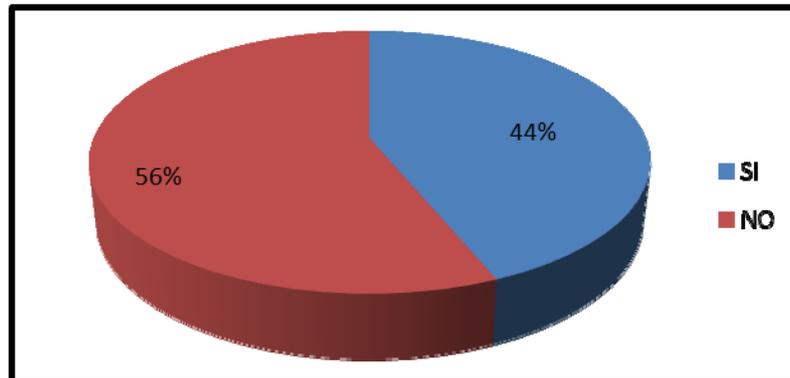
17. ¿Existe comunicación entre los distintos departamentos de la organización para el proceso de inventario-almacén?

Tabla N° 18

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	44%
NO	9	56%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 17



Un poco más de la mitad de los encuestados del gráfico N° 17, indica que no existe comunicación interdepartamental en la empresa. Pudimos observar que frecuentemente existe resistencia a la comunicación entre los departamentos relacionados con esta área, dando la impresión a que se desempeñan como departamentos independientes. Mientras que el resto de los encuestados contestaron que si existe comunicación entre los departamentos.

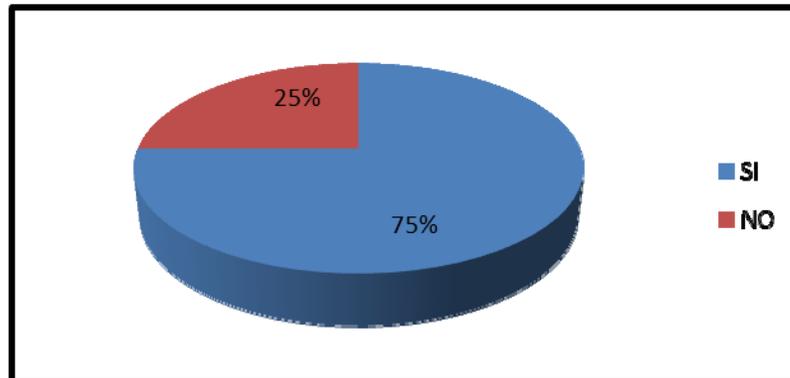
18. ¿Los materiales y suministros se identifican debidamente con los códigos de barra relacionados con el producto?

Tabla N° 19

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	75%
NO	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 18



Tres cuartos de los encuestados del gráfico N° 18, contestaron afirmativamente. No obstante, observamos que algunos códigos de barras no corresponde con las descripciones de los materiales, ocasionando confusión y desconcierto en el personal. Mientras que el residuo de los encuestados, niegan la utilización de códigos de barra, quizás, a causa de que no lo utilizan para el despacho o venta. Esto percibido por medio de nuestra observación en el área.

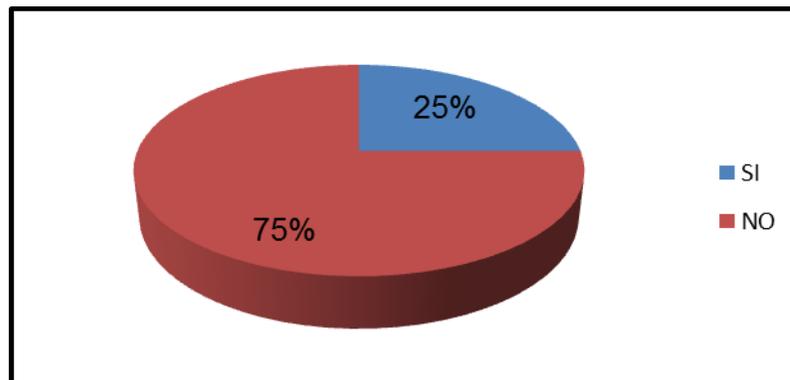
19. ¿Los materiales y suministros se despachan según el método FIFO (primero en entrar, primero en salir)?

Tabla N° 20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 19



El método FIFO es sumamente importante para una empresa que comercializa productos con fecha de expedición, y más al distribuir productos destinados para la salud y consumo humano, es por ello que es significativo al analizar este grafico dado que sólo un cuarto de los encuestados del gráfico N°19, respondieron que la empresa despacha con este método. De ahí que, se encuentran materiales vencidos y próximos a vencer destinados a ser depositados o donados.

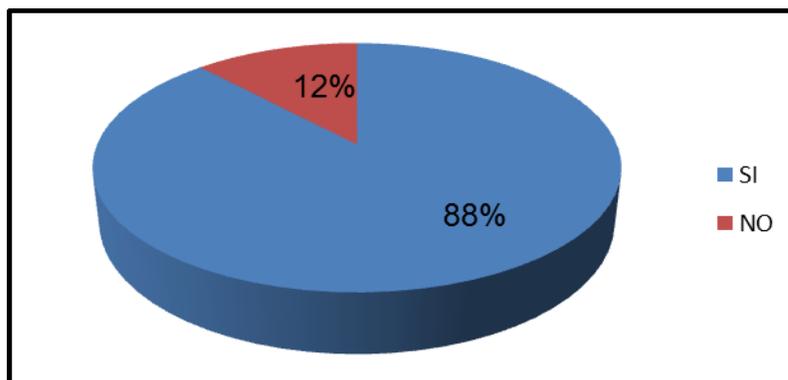
20. ¿Existe desglose entre los inventarios de materiales e insumos para la venta y los inventarios vencidos y dañados?

Tabla N° 21

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	88%
NO	2	12%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 20



El gráfico N° 20, da como resultado la opinión de que el material vencido si se encuentra separado con los materiales a vender. Esto indica que existe clasificación entre los inventarios sin embargo, no deja de ser un problema de manejo y uso de los inventarios. Por medio de la percepción, se pudo observar y confirmar el gran número de materiales vencidos que se encuentran depositados, representando un gran valor económico de inversión paralizado, desaprovechado y probablemente irrecuperable.

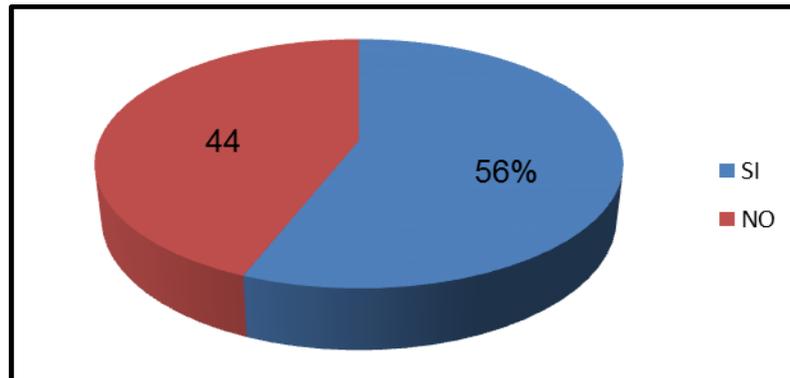
21. ¿Se han desaprovechado ventas por no contar con los materiales e insumos en consecuencia de una mala distribución?

Tabla N° 22

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	56%
NO	7	44%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 21



Se puede observar que en el gráfico N° 21, exponen afirmando que si se han perdido ventas por no contar con los materiales distribuido en el almacén. En relación a esto, se pudo apreciar que el personal en el área, no realiza los almacenajes o reabastecimientos de los materiales de manera oportuna y eficaz, retrasando o desaprovechando las ventas para la entidad, dándole importancia a otras funciones sin percatarse de lo que esto conlleva.

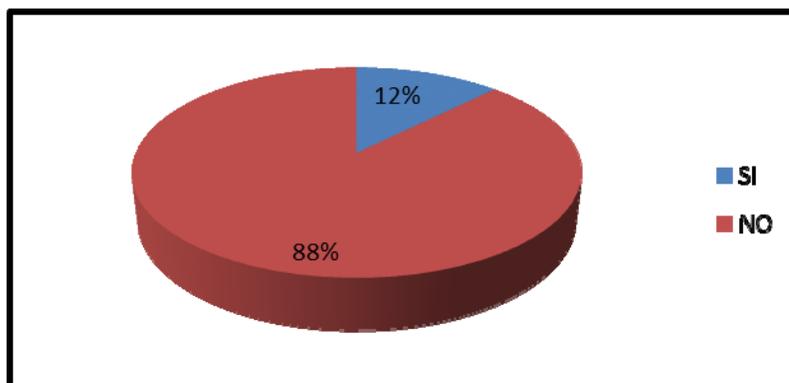
22. ¿Cuándo se realiza un despacho se utiliza un lector de código de barras?

Tabla N° 23

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	12%
NO	14	88%
Total	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados del área de almacén - inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.

Gráfico N° 22



Casi la totalidad de los encuestados del gráfico N° 22, dan a conocer que en la empresa al momento de vender los materiales e insumos no usan el lector de códigos de barra. Al ser esta realidad constante la entidad incurre en grandes errores por facturación y despacho, de no tener presente que el lector es sumamente importante para conseguir un buen control de las ventas, tendrá problemas por no adquirir los ingresos esperados, puesto que los ingresos que percibe la entidad estarán distorsionados en forma negativa.

Análisis general de la encuesta

En general, de la encuesta aplicada se puede deducir que la empresa METROSERVICE, C.A. presenta una serie de debilidades las cuales representan significativos riesgos para cumplir con el logro de sus objetivos.

Es evidente que esta entidad no cuenta con las políticas y procedimientos necesarios para el manejo y uso de los inventarios. Según los resultados obtenidos, interpretamos que este departamento se desenvuelve en un ambiente de control escaso y poco armonioso, perjudicando a los demás componentes integrantes de la estructura conceptual COSO; la actitud que posee la gerencia con respecto a los controles del proceso almacén-inventarios no es la más esperada y acorde, traduciéndose como un desinterés de ella, enmarcando un comportamiento poco ético.

Asimismo, la segregación de funciones se desenvuelve de manera arbitraria lo que puede aumentar los riesgos de errores u omisiones, al no poseer responsabilidades específicas para cada persona. Por otro lado la adiestración y capacitación de los empleados en tema de almacenes es una fuerte debilidad, que conlleva a problemas como las diferencias encontradas en niveles físicos-libros, una base de datos no confiable, además de los errores encontrados de almacenamiento, distribución, resguardo y hasta el incumplimiento de las normas de seguridad, las cuales pudimos percatar por medio de la observación.

En la misma forma, se distingue la inexistencia de evaluaciones de riesgos lo que conlleva a decisiones poco estratégicas y fiables de aseguramiento. Además, el proceso de almacén no tiene estructurado un sistema de control eficiente que asegure

la reducción de los riesgos, ya que las actividades de control evaluadas por medio de la encuesta confirman que no se hace seguimiento o supervisión a las mismas, desencadenado hasta en algunos casos el incumplimiento de estas actividades.

Por otro lado, al tener en cuenta que el proceso de almacén-inventarios no es independiente, se puede evidenciar por medio de los resultados que existe una comunicación inter departamental débil, siendo crucial en operaciones diarias para el desarrollo de la organización. También los resultados manifiestan, que el sistema electrónico de datos no es manipulado por personas exclusivas y que los registros no se realizan de manera oportuna afectando la comunicación e información la cual es necesaria en cualquier compañía.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Propuesta de un sistema de control interno para el proceso de almacén – inventarios fundamentado en el modelo COSO dirigido a la empresa METROSERVICE, C.A.

Presentación de la propuesta

La siguiente propuesta, comprende en un estudio y es basada en los lineamientos del enfoque integral COSO, con la finalidad de implementarse de forma objetiva en el proceso de almacén-inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A. con el objeto, de añadir valor y asegurar el fortalecimiento de la gestión, realizando énfasis en los procesos operativos de esta área.

Objetivo de la Propuesta

La propuesta presentada, tiene la finalidad de proponer un sistema de control interno en el área almacén-inventarios, con el motivo de prevenir y disminuir pérdidas significativas de los recursos, obtener información financiera certera y confiable y contribuir con el cumplimiento de las normas y políticas establecidas. A fin de favorecerla en el alcance y logro de sus objetivos financieros, implementando un modelo a seguir de igual manera en la entidad.

Justificación de la propuesta.

La importancia de esta propuesta viene dada a la situación actual en que se encuentra la empresa objeto de estudio, otorgándole un instrumento para facilitar el proceso y corregir las debilidades encontradas a través de la recolección y los análisis de datos en el área de almacén- inventarios. Operando de tal forma, que la entidad pueda implementar controles para asegurar el buen funcionamiento de la gestión, armonizar los procesos y conceptualizar el desempeño de cada integrante de esta área. Siendo así, la entidad podrá mejorar su situación económica, obteniendo futuras inversiones o nuevos proyectos, permitiendo el crecimiento necesario y adecuado para ser competitiva, además de evitar sanciones o multas por parte del estado.

Factibilidad

La empresa cuenta con los recursos económicos, técnicos y operativos necesarios para desarrollar este proyecto. El mismo es factible de acuerdo al costo beneficio que ocasionan. Es decir, la entidad puede designarlo como una inversión, ofreciéndole una serie de beneficios sujetos al desenvolvimiento eficiente de las operaciones contribuyendo con la generación de información financiera confiable, un aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles de la empresa, y en consecuencia se garantizará mayor confiabilidad en la salvaguardia de los activos.

Además de los incrementos de capital y disminuciones de pérdidas en el corto y largo plazo a causa de procesos y costos innecesarios. Además, la entidad cuenta con tecnología funcional como computadores, cámaras de seguridad, software, conexiones de redes, entre otros, que son útiles para implementar este sistema, y por otra parte cuenta con un número de personal adecuado para designar las responsabilidades y tareas a ejercer en la gestión.

Estructura de la propuesta

La propuesta está comprendida por los cinco componentes del enfoque COSO los cuales están integrados entre sí. METROSERVICE, C.A. es categorizada como una pequeña empresa, esto no quiere decir que no pueda crear una estructura de control interno. Por otro lado, se aclara que por muy bueno que sea el diseño y la implementación sólo aportará un grado razonable de seguridad a la entidad. Cada elemento de control interno está enfocado a las características de la empresa, acoplándose a las necesidades y debilidades que presenta en la actualidad, a continuación se expone la propuesta elaborada.

Ambiente de control

El ambiente de control comprende la base de los cinco componentes, siendo de gran importancia es necesario que se implemente de manera que conforme los pilares y las columnas donde posaran las demás actividades de gestión, marcando las pautas de comportamiento y estructura de la organización, concientizando al personal a cumplir con las políticas de gestión establecidas. A continuación se describe lo propuesto:

METROSERVICE, C.A. debe crear una cultura organizacional donde se encuentren valores compartidos que fortalezca la unión y el trabajo en equipo, el implementar un código de conducta y ética es funcional, ya que regirá el comportamiento en la entidad; sin embargo, ya que la empresa no cuenta con un número alto de trabajadores, el cual no es necesario dado las características de la empresa, se propone influenciar el personal de una forma menos formal, por medio de

la presencia y comportamiento de la dirección, es decir, el copiar la conducta y actitud de los líderes. Además se debe celebrar reuniones donde se comunique a los trabajadores el comportamiento apto y no apto que deben cumplir.

Por otro lado, la dirección debe equilibrar los ingresos y distribuirlos en forma recíproca con el personal, por lo que se propone el desarrollar políticas y prácticas humanas donde se realicen incentivos, resaltando y reconociendo los logros obtenidos por una buena gestión, además de un proceso de desarrollo continuo que permita capacitar al personal de manera que ejerza su función de manera eficiente. Por otra parte, se deben aplicar medidas correctivas en caso de que existan desviaciones de comportamiento poco ético o indebido, es decir aplicar sanciones al violar las pautas creadas.

El propietario debe prestar un nivel necesario de atención al control interno, desarrollando una supervisión objetiva por parte de la administración o dirección. Por otro lado, el personal debe poseer aptitud para desenvolverse en el cargo, poseer conocimiento, habilidades y una actitud positiva.

Asimismo, se propone implementar una estructura organizacional de forma piramidal donde existan vías adecuadas de comunicación para el flujo de información. Además de una descripción de cargos y funciones donde se especifique responsabilidades y lineamientos a seguir, los cuales conllevará al personal a involucrarse en logro de los objetivos.

Valoración de Riesgos

La valoración de riesgos comprende la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos. El identificar, interpretar y analizar los riesgos son mecanismos necesarios que deben utilizarse para obtener una seguridad razonable en cada gestión. A continuación se propone lo siguiente:

Se debe establecer objetivos que proporcionen metas medibles a lograr, tal como proveer valor a los procesos de almacén, reducir costos por deterioro o mermas, cumplir con el suministro de materiales, entre otros. Los objetivos del área de almacén deben proporcionar una descripción y orientación clara a seguir, esto determina lo que la empresa desea conseguir fortificando la visión y misión de la entidad.

Se debe implementar la existencia de mecanismos adecuados para identificar potenciales riesgos de las actividades, enfocando la evaluación y análisis por medio de estimaciones y desarrollando posibles respuestas o acciones. Por otro lado, la dirección debe comunicar los objetivos a los empleados, por medio de los planes estratégicos enfatizando las circunstancias actuales de la entidad, además de transmitir y evaluar los altos costos que se puedan producir en el proceso de almacén-inventarios y las posibles pérdidas que se puedan ocasionar.

Actividades de control

Las actividades de control incorporan las políticas de lo que se debería hacer y los procedimientos de los controles necesarios para llevar a cabo las políticas. Es necesario que existan actividades de control en toda la estructura organizacional,

implicando hasta los niveles y áreas menos relevantes, ya que este componente se ejecuta por cada uno de los integrantes de la entidad, asegurando el alcance de los objetivos y las medidas para responder ante los riesgos que pueda enfrentar. A continuación se describe la propuesta:

El realizar un análisis de los resultados operacionales y rentables por la dirección es imprescindible, de ello se realizan la toma de decisiones y se evalúa si se están logrando los objetivos. También, el implementar una segregación de funciones reduciendo el riesgo de que se cometan errores o irregularidades entre los empleados, separando las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en el proceso, verificaciones, ejecuciones, incluyendo la autorización y registro de transacciones así como mantener la custodia de los activos.

Se debe implementar la documentación, ya que todo sistema de control debe contar con la documentación referente, además de los aspectos pertinentes, transacciones y hechos significativos. Por otra parte, los controles sobre seguridad de acceso, limitan al recurso humano a realizar funciones que solo estén relacionados con su trabajo. El implantar mecanismos de seguridad en los almacenes limitará al personal autorizado a rendir cuenta de su custodia y utilización. Además de que permitan medir el desempeño por medio de indicadores y comparar las metas planeadas con el rendimiento logrado.

Información y comunicación

La información y comunicación es necesaria en cualquier organización, este componente de control interno identifica, procesa y divulga la información financiera

y operativa en momentos oportunos siendo útil en todos los niveles de la entidad, incorporando información sobre hechos, actividades y factores externos. A continuación se describe lo propuesto:

Las vías de comunicación implican un número limitado de responsables, lo cual facilita su interacción y supervisión del personal. El adecuar un flujo de la información de manera horizontal es funcional, comunicando así a los departamentos involucrados en el proceso de almacén- inventarios, suministrando la información a las personas adecuadas y exponiendo los mismos con detalle suficiente en el momento preciso. También es necesario el implementar la revisión y evaluación de los sistemas de información, basados en planes por medio de fuentes internas y externas que permitan la consulta y aseguramiento de la integridad en la entidad.

Se debe medir y evaluar la eficacia con la que se comunica a sus empleados las tareas y responsabilidades, además de establecer canales de comunicación para que los empleados puedan informar sobre posibles irregularidades. Es decir, los empleados necesitan disponer de mecanismos para comunicar a sus superiores y estos a su vez, captar las sugerencias de los empleados sobre cómo mejorar las operaciones.

Supervisión

La supervisión constituye la necesidad de ejercer control sobre los sistemas, evaluando el rendimiento y la eficacia de los procesos, este debe ser aplicado de manera continua o periódica, corrigiendo y modificando los controles cuando estos los requieran ofreciendo una seguridad razonable de que los procesos funcionan adecuadamente. A continuación se describe lo propuesto:

Primeramente, determinar el alcance de evaluación, estableciendo prioridades en áreas de mayores riesgos asegurando que se tomen las decisiones necesarias para solventar el problema, a través de acciones de seguimiento o actividades continuas de supervisión. Conjuntamente, se debe fijar frecuencias de las evaluaciones del sistema de control interno a través de los supervisores, centrandó su atención en las operaciones y el cumplimiento de los objetivos. Simultáneamente, el implementar evaluaciones del control interno a través del personal en el cumplimiento de sus funciones, es válido, comunicando las deficiencias de manera oportuna, hasta el punto en que desarrollen sus actividades normales obteniendo evidencia de que el sistema de control funciona adecuadamente, otorgando a la entidad una seguridad razonable en sus funciones.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las empresas siempre se encontraran amenazadas por distintos riesgos para conseguir el desarrollo eficiente de sus operaciones, es por ello que se ven en la necesidad de mantener o crear un control interno llevado a cabo de forma planificada, coordinada y sistematizada; por tal motivo las empresas necesitan la implementación de procedimientos de control amoldados a las necesidades de las mismas.

El control interno es de gran importancia en una entidad, al ser un factor que comprende, un proceso que conlleva a garantizar una seguridad razonable sobre las eficiencias de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y políticas, previniendo la pérdida de recursos y evitando o disminuyendo los distintos riesgos.

Durante la ejecución de esta investigación se ha podido detectar de una manera exhaustiva por medio de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, que la empresa METROSERVICE, C.A. presenta grandes debilidades de control interno en el proceso de almacén-inventarios, perjudicando el rendimiento de la empresa y exteriorizando una mala imagen de la misma ante terceros, a causa principalmente de una cultura organizacional deficiente, un inadecuado ambiente de control y una inexistencia de segregación de funciones.

Con lo dicho anteriormente, es inevitable que el departamento refleje problemas operativos y administrativos en el proceso de almacén-inventarios, como por ejemplo: la recepción, clasificación, distribución y registros de los inventarios, información financiera no oportuna y confiable, una base de datos distorsionada, diferencias en los materiales e insumos, entre otros. En tal sentido se puede concluir que dicho proceso se desarrollaba sin que la gerencia tomara en cuenta los resultados obtenidos, pudiendo ser estos sumamente alertantes.

No obstante, apoyándose en las deducciones obtenidas a través de la investigación, surge la necesidad de diseñar políticas para la optimización del proceso de almacén-inventarios, que permitan favorecer herramientas adecuadas para la medición y el desempeño de los trabajadores, así como el control de las actividades que se desarrollan dentro de dicha área, modificando el día a día en la entidad.

Por un lado, el nuevo enfoque de control interno ofrecerá fiabilidad para futuras inversiones, asignaciones de créditos, flujo de caja eficiente y crecimiento empresarial; y por el otro, disminuir las diferencias de los inventarios, producir un mejor rendimiento en las operaciones, disminuir los errores y omisiones, favorecer los procesos administrativos y disminuir los gastos innecesarios de tiempo y transporte.

Lo expuesto, lleva a concluir que las funciones y los procedimientos involucrados en la administración y manejo de los inventarios deben estar altamente formalizados. Esta formalización, debe contemplar las actividades y las responsabilidades asignadas para cumplir dichas funciones. El éxito de este modelo, dependerá en gran medida de la comprensión que sobre él, tenga la gerencia de la empresa; dejando claro, que el

mismo es susceptible a ciertas modificaciones propuestas por la gerencia, pero conservando su enfoque y propósito original.

Recomendaciones

- ✓ Comunicar claramente las normas internas y políticas de manipulación y uso de los inventarios.

- ✓ Realizar inspecciones frecuentes a los inventarios para constatar el buen estado de los mismos.

- ✓ Implementar la segregación de funciones en cuanto a responsabilidades y obligaciones, para el buen funcionamiento de las actividades.

- ✓ Capacitar al personal sobre las funciones y actividades que deben desempeñar en el área de almacén inventarios, definiendo las pautas que deben seguir en cuanto a los procesos de control y herramientas que debe utilizar.

- ✓ Proteger los inventarios contra daños por medio de una póliza de seguro.

- ✓ Implementar el método FIFO (primero en entrar, primero en salir) para las gestiones de almacén.

- ✓ Responsabilizar a cada uno de las almacenistas de las pérdidas ocasionadas por el descontrol existente en los almacenes.

- ✓ Realizar compras de materiales e insumos acordes a las necesidades de la empresa o a su demanda.

- ✓ Implementar actividades de control que ofrezcan seguridad a los inventarios. (verificación, conteos, inspecciones, autorizaciones, custodia, documentos, etc.)

- ✓ Realizar una distribución lógica con respecto a las unidades de cada rubro.

- ✓ Exigir el cumplimiento de normas y políticas de seguridad en la organización.

- ✓ Supervisar las actividades donde exista mayores riesgos.

- ✓ Eventualmente comunicar a los empleados, los objetivos estratégicos y operarios de la organización a través de los líderes o supervisores de cada área.

- ✓ Identificar los potenciales riesgos del proceso de almacén – inventarios, tanto de fuentes internas como de fuentes externas, que permitan minimizar los riesgos.

LISTA DE REFERENCIAS

Acosta, Mary y Zapiain, José (2010). **Estudio de las Medidas de Control Interno de los Inventarios de Productos Terminados en la Empresa AMCORPETPACKAING DE VENEZUELA, S.A. Para Minimizar Las Diferencias de Inventario.** Proyecto de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Amaya, María y Carballada, Gustavo (2008), **Propuesta de un Modelo de Control Interno de Inventarios para Optimizar el Funcionamiento del Departamento de Almacén de la Distribuidora BESTSELLER, C.A. Ubicada en Valencia, Edo Carabobo.** Proyecto de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Brito, José A. (2001). **Contabilidad Básica e Intermedia.** Sexta Edición. Centro de contadores. Venezuela.

Cárdenas Magdelis, Flores Yunaidy y Parra Greisy (2011). **Control Interno Asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la Optimización de las Operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A. COYSERCA.** Proyecto de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Cardozo, Hernán (2006). **Auditoría del sector solidario: aplicación de normas internacionales.** Libro en línea. Disponible:http://books.google.co.ve/books?id=_VtrA6aXOBIC&printsec=frontcover&dq=Cardozo+Hern%C3%A1n+2006&hl=es419&sa=X&ei=LKXdUeH5IOvOyAGb9YGwCQ&ved=0CC0Q6wEwAA#v=onepage&q=Cardozo%20Hern%C3%A1n%202006&f=false, consulta: 2013, julio 10

Catacora, Fernando (1998). **Contabilidad. La base para las decisiones gerenciales.** Editorial McGraw Hill, Caracas.

Chiavenato, Idalberto (1995). **Introducción a la teoría General de la Administración.** Editorial McGraw-Hill, Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Introducción a la teoría General de la Administración.** Libro en Línea. Disponible: <http://es.scribd.com/doc/41375036/Chiavenato-Introduccion-a-La-Teoria-General-de-La-Administracion>. Consulta: 2012, diciembre 02

Código de Comercio de Venezuela (1955). **Gaceta Extraordinaria N° 475 del 26 de julio de 1955**, del congreso de la República de Venezuela.

Coopers&Lybrand (1992). **Nuevos conceptos del control interno. Informe COSO.** Editorial Díaz de Santos, Estados Unidos.

Da Silva, Reinaldo (2002). **Teorías de la administración.** Libro en línea. Disponible:<http://books.google.co.ve/books?id=tPH5caAXYgcC&printsec=frontcover&dq=Da+Silva+Reinaldo+%282002%29&hl=es-419&sa=X&ei=fKHdUe6gEaXCyAHCnoHYDw&ved=0CC8Q6wEwAA>, consulta: 2013, julio 10

Daft, Richard y Marcic, Dorothy (2006). **Introducción a la administración.** Libro en línea. Disponible:http://books.google.co.ve/books?id=1o6ccwPj5tIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false, consulta: 2013, julio 10

Defliese, Philip. (1999). **Sistema de Control Interno.** Editorial Limusa. México

Estupiñán Rodrigo y Estupiñán Orlando (2006). **Análisis Financiero y de Gestión.** Editorial ECOE. Bogotá

Fayol, Henri (1961). **Administración industrial y general.** Editorial Herreros Hermanos, México.

Guerra, Guillermo (2002). **El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI.** Libro en Línea. Disponible: <http://books.google.co.ve/books?id=XPLV3n3UY50C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>. Consulta: 2012, diciembre 05

Hansen, Don y Mowen, Maryanne (2007). **Administración De Costos Contabilidad Y Control**. Editorial Thomson. México

Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Libro en línea. <http://irislav.blogspot.com/2010/10/hernandez-fernandez-y-baptista-2006-pdf.html>. Consulta: 2012, diciembre 12

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001). **Gaceta Oficial N° 37.347 de fecha 17 de diciembre de 2001**

Ley Orgánica de salud (1998). **Gaceta Oficial N° 36.579 de fecha 11 de noviembre de 1998**.

Finney, Harry y Miller, Herbert (1974). **Curso de Contabilidad**. Editorial Uteha, México.

Meza Joel, Villamizar Nidia, (2010). **Evaluación del Control Interno en el manejo del Inventario en el Departamento de Almacén de la Empresa Distribuidora PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A. Agencia Valencia**. Proyecto de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula

Montilla Semy, Rodríguez Lisbeth (2010). **Propuesta de procedimientos de Control Interno aplicando la Estructura Conceptual Integrada (COSO) en el proceso almacén Inventarios. Caso de Estudio: CONSTRU MARKET, C.A.** Proyecto de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Mantilla, Samuel (2003). **Control Interno Informe COSO**. Editorial Ecoe Ediciones, Colombia.

Moyer Charles, McGuigan James y Kretlow William (2000). **Administración financiera contemporánea**. Editorial Thomson, México.

Norma Internacional de Auditoría. **Número 315, Entendimiento de la entidad y su**

entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.

Normas de Internacionales de Contabilidad. **Número 2, Inventarios.**

Paniagua, Carlos (2005). **Principales Escuelas Del Pensamiento Administrativo.** Libro en línea. Disponible: http://books.google.co.ve/books?id=Ek_bP5nz3zQC&pg=PA104&dq=todo+sistema+contiene+otros+sistemas+%28sub-sistemas%29+y+a+la+vez+est%C3%A1+contenido+en+otros+sistemas+de+car%C3%A1cter+superior&hl=es-419&sa=X&ei=yLDdUYvBCIrmqgGH_ICQCA&ved=0CC8Q6wEwAA#v=onepage&q=todo%20sistema%20contiene%20otros%20sistemas%20%28sub-sistemas%29%20y%20a%20la%20vez%20est%C3%A1%20contenido%20en%20otros%20sistemas%20de%20car%C3%A1cter%20superior&f=false, consulta: 2013, julio 10

Perdomo, Abraham (2004). **Fundamentos De Control Interno.** Libro en línea. Disponible: <http://www.buscalibre.com/fundamentos-de-control-interno-abraham-perdomo-moreno-cengage/p/7jymmsj>. Consulta: 2013, junio 29

Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta (1993). **Gaceta Oficial N° 35.217 de fecha 24 de mayo de 1993 Decreto N° 2.940.**

Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud (2006). **Gaceta Oficial Nro.38.591 de fecha 26 de Diciembre de 2.006.**

Sabino, Carlos (1992). **El proceso de Investigación.** Libro en línea. Disponible: http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf. Consulta: 2012, diciembre 10

Santillana, Juan (2003). **Como hacer y rehacer una Contabilidad.** Editorial Thomson. México

Terry, George y Franklin, Stephen (1996), **Principios de la administración.** Editorial CECSA. México

Warren Carl, James Reeve y Fess Philip (1999). **Contabilidad Administrativa**. Editorial Thomson. México

Zamudio, Ramón (2005). **Teoría y pensamiento administrativo**. Libro en línea. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/teoriasistemas.htm>, consulta: 2013, julio 10

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



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



CAMPUS BÁRBULA

A continuación se le presenta el siguiente cuestionario, el cual tiene como finalidad recoger datos para el desarrollo de la investigación titulada **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE ALMACÉN – INVENTARIOS FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO DIRIGIDO A LA EMPRESA METROSERVICE, C.A. VALENCIA – CARABOBO”** dirigida por Martínez Daniel y José Hernández , para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública y Administración Comercial de la Universidad de Carabobo.

La información que usted nos proporcione será manejada de manera confidencial, por lo que instamos responda a las preguntas planteadas en forma sincera. De antemano agradecemos su colaboración y su tiempo.

Instrucciones:

- ◆ Lea cuidadosamente cada una de las preguntas planteadas.
- ◆ Seleccione marcando con una equis (X) la respuesta que considere apropiada a su realidad.
- ◆ Si se le presenta alguna duda con respecto a las preguntas del cuestionario, diríjase al encuestador a fin de solventar dicho inconveniente.

A Continuación las Preguntas:

CUESTIONARIO

PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA
1. ¿Existe en la organización un manual de normas y procedimientos para el manejo y control de los inventarios?			
2. ¿Existen diferencias relacionadas a sobrantes y faltantes en la mercancía?			
3. ¿Los materiales e insumos son almacenados en un área ya pre-establecida?			
4. ¿Los volúmenes de materiales e insumos almacenados son proporcional al espacio físico del almacén?			
5. ¿La mercancía recibida por concepto de compras es verificada con respecto al documento soporte antes de realizar el ingreso hacia el almacén?			
6. ¿Están debidamente identificados los anaqueles o estantes donde son almacenados los suministros?			
7. ¿Son verificados los documentos que soportan las ventas diarias de los inventarios?			
8. ¿El almacén cuenta con normas y políticas de seguridad?			
9. ¿El personal que se desempeña en el área de almacén recibe adiestramiento en materia de almacenes de forma periódica?			
10. ¿Existe segregación de funciones entre el personal que desempeña el proceso de almacén-inventarios?			
11. ¿Se realiza oportunamente los registros de las operaciones de inventario en el sistema electrónico de datos?			
12. ¿El sistema electrónico de datos cuenta con información confiable y actualizada sobre las existencias del inventario?			
13. ¿El acceso al sistema electrónico de datos se encuentra protegido a través de usuarios y contraseñas?			
14. ¿La organización realiza las compras en base a requisiciones ya establecidas?			
15. ¿La empresa realiza conteos físicos de la mercancía de forma periódica?			

16. ¿Los ajustes de inventario se realizan luego del conteo físico?			
17. ¿Existe comunicación entre los distintos departamentos de la organización para el proceso de inventario-almacén?			
18. ¿Los materiales y suministros se identifican debidamente con los códigos de barra relacionados con el producto?			
19. ¿Los materiales y suministros se despachan según el método FIFO (primero en entrar, primero en salir)?			
20. ¿Existe desglose entre los inventarios de materiales e insumos para la venta y los inventarios vencidos y dañados?			
21. ¿Se ha desaprovechado una venta por no contar con los materiales e insumos en consecuencia de una mala distribución?			
22. ¿Cuándo se realiza un despacho se utiliza un lector de código de barras?			

ANEXO B

CUADRO METODOLÓGICO

Cuadro 1. Técnico-Methodológico

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
<p>Proponer un sistema de control interno para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, E, C.A. fundamentado en el modelo COSO.</p>	<p>1. Diagnosticar el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.</p> <p>2. Identificar los potenciales riesgos de negocio en el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.</p>	<p>1. Proceso de Almacén – Inventarios.</p> <p>2. Potenciales riesgos y amenazas del proceso de inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.</p>	<p>1. El proceso de asegurar la disponibilidad de los productos a través de actividades de administración de inventario como planeación, posicionamiento de stock, y supervisión del producto.</p> <p>2. Son eventos que de presentarse causarán pérdidas económicas o daños que impedirán el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p>	<p>1. Compra, adquisición, almacenaje y venta.</p> <p>2. Información contable. Diferencias significativas en los inventarios. Deficiente control de los inventarios.</p>	<p>1. Entrevistas – guía entrevistas. Observación – Lista de cotejo</p> <p>2. Observación – Lista de cotejo</p>	<p>1. Personal de la empresa caso de estudio.</p> <p>2. Departamento de Almacén de Metroservice, C.A.</p>

--	--	--	--	--	--	--

Cuadro 2. Técnico-Methodológico

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Proponer un sistema de control interno para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVIC E, C.A. fundamentado en el modelo COSO.	<p>3. Definir las actividades de control requeridas para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.</p> <p>4. Diseñar una propuesta de sistema de control interno fundamentado en el modelo COSO para el proceso de almacén – inventarios de la empresa METROSERVICE, C.A.</p>	<p>3. Actividades de Control.</p> <p>4. Propuesto para el control interno de inventarios, bajo el modelo coso que optimice el funcionamiento del departamento de almacén de la empresa METROSERVIC</p>	<p>3. Las actividades de control son políticas (qué debe hacerse) y procedimientos(mecanismos de control) que tienden a asegurar que se cumplan las instrucciones emanadas de la Dirección Superior, orientadas primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.</p> <p>4. Presentación formal de una idea que puede contribuir a la optimización de los procedimientos de inventario en la empresa. Caso de estudio:</p>	<p>3. –Control físico de los inventarios.</p> <p>–Segregación adecuada de funciones de acuerdo a sus características.</p> <p>–Registro oportuno de las operaciones.</p> <p>– Existencia de políticas y procedimientos de forma escrita.</p> <p>–Logro de objetivos establecidos.</p>		<p>3. Departamento de Almacén de METROSERVIC E, C.A.</p> <p>4. Departamento de Almacén de METROSERVIC E, C.A.</p>

		E, C.A.	METROSERVICE,C.A.			
--	--	---------	-------------------	--	--	--

