



**Sistematización de la experiencia de prácticas profesionales en la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno para la Reestructuración de los procesos de Registros de los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios en el periodo estipulado por la modalidad del contrato de aprendizaje**

Nathaly Soto Beltrán  
ID: 000394416

**Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Administración de Empresas  
Opción de grado  
Ibagué  
2018**



**Sistematización de la experiencia de prácticas profesionales en la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno para la Reestructuración de los procesos de Registros de los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios en el periodo estipulado por la modalidad del contrato de aprendizaje**

Nathaly Soto Beltrán  
ID: 000394416

Gloria Astrid Rodríguez pira  
Asesor

**Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Administración de Empresas  
Opción de grado  
Ibagué  
2018**

## **Dedicatorias**

Quiero dedicar este trabajo primordialmente a Dios quien fue la fortaleza y el apoyo de la autora alrededor del desarrollo del mismo, de igual forma se hace una mención especial a la Madre de la misma quien fue un apoyo incondicional y quien con mucho esfuerzo acompaño a la autora hasta este punto. Así mismo se hace un reconocimiento a todos los docentes que ayudaron a la misma a crecer profesionalmente y también personalmente, ya que gracias a ellos, a sus esfuerzos y a su paciencia, la autora pudo adquirir los conocimientos pertinentes para poder desempeñarse dentro del ámbito laboral, de igual forma a la profesora Gloria Astrid Rodríguez pira quien fue la asesora durante el desarrollo del trabajo y quien también ayudo a la autora a conllevar algunos temas personales que a veces hacían que las posibilidades de acabar con el mismo fueran mínimas.

Por ultimo y en resumen queda por dedicarle el trabajo a la Corporación Universitaria Minuto De Dios por haberle permitido a la autora poder cumplir su sueño de poder ser profesional, ya que siempre ofreció una educación con altos estándares de calidad y eso se vio reflejado en la calidad de los docentes que orientaban las materias vistas durante el desarrollo de la carrera universitaria.

## Tabla de contenido

Introducción .....	7
Objeto de la sistematización .....	8
Objetivos para la sistematización.....	8
Pregunta eje de la sistematización formulación pregunta .....	9
Metodología. ....	9
Marco conceptual.....	15
Marco teórico.....	23
Marco legal .....	31
Recuperacion de la experiencia cultivada.....	33
Interpretacion critica del proceso.....	36
Conclusiones.....	44
Referecias.....	46

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Ordenar y clasificar la información -----	34
<b>Tabla 2.</b> Analizar y sintetizar-----	35
<b>Tabla 3.</b> Escala de valoración de puntos para la evaluación del nivel de efectividad de control interno-----	42
<b>Tabla 4.</b> Resultados de la evaluación del nivel de efectividad de control interno en cada caso -----	42

## Lista de imágenes

<b>Figura 1.</b> Estructura de la sistematización de Oscar Jara-----	12
<b>Figura 2.</b> Matriz DOFA-----	14
<b>Figura 3.</b> Proceso Práctica Profesional-----	33
<b>Imagen 1.</b> Proceso de inventarios-----	38
<b>Imagen 2.</b> Revisión teórica -----	38
<b>Imagen 3.</b> Nuevo Formato de calidad -----	39
<b>Imagen 4.</b> Nuevo Formato de Relación de arqueos -----	39
<b>Imagen 5.</b> Nuevo Formato de Control de arqueos -----	40

## Introducción

En el presente informe se plasman los resultados obtenidos alrededor de la práctica profesional y el aporte dado por la autora durante el desarrollo de las mismas para contribuir en el mejoramiento de los procesos de la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno, razón por la cual se tendrá en cuenta los pasos estipulados por el autor Oscar Jara, quien sirve como guía base para llevar a cabo el proceso de la sistematización.

Para llevar a cabo dicho proceso se debió de recopilar la información de todo el proceso vivido, dentro de los cuales están, recordar y relatar la experiencia vivida y que aporte había dejado a manera tanto personal como laboral en la empresa, a su vez se tuvo que recopilar información de las bases de datos y consultar fuentes que pudiesen sustentar y ayudar a la autora a redactar y comprender de mejor manera la relación de los teórico Vs los práctico.

Para una persona que no tiene experiencia, la práctica profesional le ayuda a desarrollar y a poner en práctica todos los conocimientos que adquirió en el transcurso de su carrera, además que es una actividad formativa ya que se puede evidenciar el funcionamiento de una empresa y el tipo de decisiones que debe de tomar un administrador para seguir posicionándose en el mercado, debía a que durante la realización de las mismas la empresa le dio la oportunidad al pasante de poder implementar una mejora, de tal manera que se pudo desarrollar una reestructuración de los procesos llevados a cabo en los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios.

**Opción de grado**  
**Sistematización de aprendizajes de la práctica profesional**

**Objeto de la sistematización**

Revisión de los procesos correspondientes a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios en la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno con el fin de evaluar la eficacia de los resultados obtenidos en el desarrollo de las actividades en el periodo estipulado por la modalidad del contrato de aprendizaje.

**Objetivos para la sistematización**

**General**

Determinar el aporte a nivel profesional en la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno, mediante el análisis de la problemática e implementación de un proceso de mejora, en este caso en el área de control interno para los procesos correspondientes a los Registros sobre el Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, De la siguiente manera:

**Específicos**

- Conocer los procesos llevados a cabo con respecto a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, previamente a la realización de las prácticas profesionales
- Analizar los puntos que dificultan la optimización de los procesos llevados a cabo con respecto a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, Determinar las modificaciones que se van a llevar a cabo en los formatos para mejorar los procesos de los mismos.
- Controlar los resultados obtenidos y esperados en la implementación de los nuevos formatos de los procesos llevados a cabo con respecto a los Registros

sobre los Movimientos de Operaciones de Caja y Control de inventarios.

### **Pregunta eje de la sistematización formulación pregunta**

¿Cuál fue la experiencia de la práctica profesional en la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno durante la Reestructuración de los proceso llevados a cabo con respecto a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios en el periodo estipulado por la modalidad del contrato de aprendizaje?

### **Metodología.**

La sistematización de la práctica consiste en recopilar todo el proceso vivido alrededor de la práctica profesional relatando el aporte que realizo el estudiante como futuro profesional a la empresa en donde realizo sus prácticas.

Para ello se debió hacer la recolección de datos, utilizando el Método cualitativo de la siguiente manera:

- Información brindada en el proceso de inducción
- Observación acerca del micro entorno de la empresa
- entrevistas verbales a los altos mandos de la compañía
- manuales de procedimientos
- documentos pertinentes a las actividades llevadas a cabo en la empresa.

Es necesario invertir recursos ya sean financieros, humanos o logísticos, ya que al tener unos procesos debidamente establecidos, controlados y en continua mejora, permite que la empresa pueda tomar decisiones estratégicas para poder reducir sus indicadores. Por ende la implementación de nuevos formatos permitiría conocer de forma exacta la razón por la cual la mercancía se está dañando, determinar con qué frecuencia está pasando, tener información certera de forma rápida por parte de los colaboradores de los puntos de venta, facilitarle a los mismos los procesos para reportar estos inconvenientes y mejorar la relación con los cliente ya

que se podría mejorar la rotación del inventario.

Dentro del área administrativa, en el proceso correspondiente a el control de operaciones de caja, se evidencia la importancia de saber que ocurre con los flujos de efectivo y las transacciones monetarias llevadas a cabo en cada una de las tiendas para determinar el manejo interno, comportamientos de los productos, nivel de confiabilidad de los colaboradores y transparencia en los procesos llevados a cabo, es por esta razón que para mejorar los procesos de control interno se empezaron a implementar controles con respecto a los arqueos hechos en cada una de las tiendas, razón por la cual se empezó a documentar con detalles en qué fecha se realizaba cada arqueo de caja y sus especificaciones.

Con respecto al proceso correspondiente al Control de inventarios, se puede evidenciar la importancia de hacer una revisión adecuada de los productos antes de distribuirlos en los puntos de venta, el compromiso de cada uno de los integrantes de la bodega con respecto al picking y packing y también la responsabilidad tanto de los conductores como los colaboradores de tienda, ya que el trabajo en equipo es el que genera mayores resultados para cumplir con el lema de la empresa que es brindar un producto de excelente calidad a un precio cómodo para el consumidor final, es por esta razón que se vio necesario hacer un proceso de mejora mediante la reestructuración de los formatos que ya existían y con el apoyo de otra de las áreas, la cual se convirtió en un aliado estratégico, la cual correspondía a el área de compras, además por iniciativa de la autora se empezó a implementar un seguimiento por vía telefónica a los colaboradores de tienda, todo esto en cuestiones de los procesos del área de inventarios.

En conclusión se utilizó una metodología orientada de la siguiente manera:

A) Reconocimiento de los procedimientos de control interno llevados a cabo en las sub áreas de caja y de inventarios con respecto al control interno.

B) Antecedentes documentales sobre los Registros de los Movimientos de Operaciones de Caja y el Control de inventarios

- C) Diagnostico mediante la elaboración de la matriz DOFA
- D) Reestructuración de los formatos llevados a cabo para los Registros de los Movimientos de Operaciones de Caja y el Control de inventarios.
- F) Implementación de los nuevos formatos respectivos para cada proceso
- G) Seguimiento de los resultados obtenidos.

Se pudo establecer un mejor proceso de control interno en ambos procesos, en la implementación de los formatos de los Registros de los Movimientos de Operaciones de Caja no hubo ningún inconveniente, pero a la hora de implementar los nuevos formatos correspondientes al Control de inventarios, hubo mucha confusión por parte de los involucrados en el proceso, que eran inventarios y compras ya que con los nuevos procedimientos tocaba hacer una colaboración entre ambos, y también hubo una gran dificultad mientras los colaboradores de tiendas se acostumbraban a los nuevos formatos y procedimientos.

Pero sin embargo al cabo de un mes, e implementando diversas capacitaciones y procesos de control constante todos se fueron acoplando al procedimiento.

Los compañeros externos que manejaban procesos diferentes y la misma jefe podían percibir que había una excelente dinámica en equipo en donde todos estaban orientados a cumplir el objetivo general de la empresa y además cuando algún compañero del equipo necesitaba ayuda para terminar algún proceso, los demás compañeros pertenecientes al área los apoyaban y así todos podían cumplir con sus objetivos específicos según las funciones que tenían.

Para ello se tendrá como principal guía el modelo propuesto por Oscar Jara (1994), el cual tiene la siguiente estructura:

Figura 1. Estructura de la sistematización de óscar jara



**Fuente:** Oscar Jara

Se utilizó un instrumento para diagnosticar mediante la utilización de una matriz DOFA a los procesos llevados a cabo con respecto a los Registros sobre los Movimientos de Operaciones de Caja y Control de inventarios, en donde se pudo determinar que la empresa aunque tiene procesos de control interno, no los está implementando de la forma adecuada lo cual genera en la empresa reprocesos, pérdidas monetarias, de recursos humanos y clientes existentes y potenciales ( robos internos, carencia de inventarios, despidos de personal, pérdidas de productos por fallas en los procesos de Picking y Packing y falencias con respecto a los estándares de

calidad ) es por esta razón que desde el punto de vista del Practicante de Administración de Empresas y con base en los objetivos, se ve necesario implementar una reestructuración al proceso de Control Interno correspondiente a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, de tal forma que empiece a generar los resultados esperados en

INTERNO		FORTALEZAS - F	DEBILIDADES - D	
		1. control de los procesos que se llevan a cabo	1. falta de sistematización en algunos procesos	
	2. comprensión y compañerismo entre los colaboradores	2. comunicación no asertiva con otras áreas		
	3. comunicación asertiva hacia los mandos superiores	3. falta de organización con respecto a la información que nos deben dar los colaboradores de tienda		
EXTERNO		OPORTUNIDADES - O	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	1. mediante la capacitación retroalimentar procesos para mejorar.	1. mediante la adquisición de nuevos conocimientos, adaptarlos para mejorar el control interno de los procesos (F1,O1)	1. Elaborar y ejecutar plan junto con el área de sistemas para mejorar las herramientas que ya son utilizadas (D1,O2)	
	2. idear nuevas metodologías para optimizar los procesos		2. Estructurar modelo de administración y desarrollo de personal, lo cual garantice la participación activa de los colaboradores con cada una de las actividades de la empresa. (D2, D3, O1,O3)	
	3 utilizar de manera optima las Tics	2. hacer un plan de trabajo junto con los compañeros del área para que los procesos se lleven a cabo con mas facilidad y discutirlo con los mandos superiores para que den su aprobación y aporten con respecto al proceso . (F2, F3, O2, O3)		
AMENAZAS - A		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA	
	1. fallos eléctricos	1. hacerle un seguimiento a los fallos que se tienen con el internet y la electricidad y hacer una reunión con los altos mandos, con el área de sistemas y con la arquitecta para crear un plan de acción con respecto a este tema (F1,F3, A1,A5)	3. Realizar un plan estratégico tomando en cuenta todas las falencias y desarrollar estrategias que ayuden a mitigar los puntos débiles del área respectiva (D1, D2,D3, A1, A2, A3, A4,A5)	
	2. problemas con la distribución de los productos			
	3. robo de los clientes	2. Innovar con respecto a los Productos y además generar nuevas estrategias de mercadeo para atraer más clientes, además de hacer un plan con el encargado de seguridad para controlar los problemas con respecto a la seguridad y hacer un seguimiento sobre la mercancía que está llegando a las tiendas (F3, F4, A2,A3)		
	4. Competencia			
	5. falta de internet			

la empresa, los cuales van dirigidos a reducir los indicadores y consolidar procedimientos.

Figura 2. Matriz DOFA

Fuente: Autor

Ya que la empresa necesitaba mejorar sus procesos a nivel administrativo, específicamente en los procesos correspondientes a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, con respecto al control interno, es por esta razón que la empresa le asigno al practicante de administración de empresas que efectuara un proceso de control interno para optimizar el desarrollo de las actividades y conocer a profundidad la situación en la que se encuentra la empresa y la efectividad de los procesos que son llevados a cabo. Por ende es necesario definir una base teoría acerca de los temas tratados alrededor de este escrito, tomando en cuenta definiciones, importancia, componentes, tipos y características, para poder determinar la relación e importancia que tiene el control interno dentro de este tipo de organizaciones.

## **Marco conceptual**

### **Sistematización**

Según (Gonzales & exposito,2017,p 1) La sistematización vista de esta manera, da cuenta de las 3R: Revisar, Rectificar y Reimpulsar, para buscar errores y aciertos, ponerlos en una balanza para fortalecer el camino de la transformación y construcción de la patria socialista; por ello lo esencial de la sistematización de experiencias reside en que se trata de un proceso de reflexión e interpretación crítica de la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos.

### **Control interno**

Dar seguimiento, comparar y corregir el trabajo. (Robbins & Coulter, 2009, p 7)

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de 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 tres siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones Aplicable. (Acuña, 2016, p 36-37)

Proceso que guía la actividad desempeñada hacia un fin establecido con anterioridad. La esencia del control es comprobar si la actividad controlada esta alcanzando o no los resultados deseados. (Anzola, Granados, Martínez, soto & llanos, 2017, p 303-304)

**Importancia:** El control interno constituye una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación, ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, de manera que garanticen el propósito de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos. (Plasencia, 2010, p 3-4)

Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. (Servin, 2018)

**Componentes:** Según Anzola, Granados, Martínez, soto & llanos (2017) el proceso de control consta de 4 etapas o fases, las cuales son:

- 1) establecimiento de los objetivos o estándares de desempeño
- 2) evaluación o medición del desempeño actual
- 3) comparación del desempeño actual con los objetivos o estándares establecidos
- 4) toma de acción correctiva para enmendar posibles desvíos o irregularidades. (Pag 304)

Según romero (2012), el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de Control.
- b) Evaluación de Riesgos
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación.
- e) Supervisión y Seguimiento.

## **Tipos:**

Según Anzola, Granados, Martínez, Soto & Ilanos (2017) hay tres tipos de control interno, los cuales son:

**Controles estratégicos:** sistema de decisiones de la alta gerencia que controla el desempeño de la empresa tomándola como un todo basándose en el entorno tanto externo como interno.

**Controles tácticos:** se aplican al nivel interno lo cual quiere decir a cada una de las áreas, va orientado a mediano plazo.

**Controles operacionales:** se aplica a nivel operacional lo cual quiere decir que se encarga de cada uno de los colaboradores que pertenecen a una empresa.

Según Calle (2018) el control interno de una empresa puede clasificarse en dos: controles de origen y controles posteriores.

### ***Controles de origen***

Estos se definen para conseguir que la fuente de peligro se mantenga dentro de los niveles de tolerancia y de apetito al riesgo.

### ***Controles posteriores***

Se implementan después de que la fuente de riesgo se ha puesto en acción. Las medidas que se toman buscan evitar que se produzcan perjuicios futuros.

**Características:** El control interno es un proceso

El control interno lo llevan a cabo las personas

El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable

El control interno es un medio para la consecución de los objetivos. (Washington, Camacho Darwin & Paredes, 2017, p 7)

Según James (2018) afirma que Para reducir las pruebas detalladas, y tal vez los honorarios de auditoría, las organizaciones implementan características comunes de un sistema de control interno adecuado, las cuales son gestión de la integridad

La integridad de administración, o el carácter moral de las personas de autoridad, establece el tono general de la organización. La integridad de gestión se comunica con los empleados a través de los manuales de empleado y manuales de procedimiento.

***Separación de funciones:*** Un sistema efectivo de control interno separa las funciones de autoridad, de contabilidad y de custodia.

***Historial de mantenimiento:*** El mantenimiento de registros apropiados asegura que existe documentación adecuada para cada transacción comercial. La administración de registros involucra almacenar, proteger y con el tiempo destruir registros tangibles o electrónicos.

***Salvaguardias:*** Las salvaguardias evitan que personas no autorizadas tengan acceso a los activos valiosos de la compañía.

### **Inventarios**

El inventario es una parte primordial en las empresas, debido a que es el almacenamiento de los bienes que se suministran o se despachan a los consumidores o demandantes con el fin de tener una utilidad. Una gestión confiable de inventario es uno de los principales factores que incide en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen, si no se hace una correcta gestión, es decir, un control del flujo de procesos y servicios dentro de la empresa, impactará directamente sobre la cadena de suministro hasta el punto de que pueda fracasar el negocio. (Valle, 2017)

Los inventarios son aquellas partidas para la cual se establece una norma, mediante el cual se determinan los niveles de existencias o de inventarios para los principales bienes materiales de la empresa, o es la inversión en la cual la empresa compromete sus fondos. (Velazques, 2016)

**Control de Inventarios:**

El objetivo de la administración del inventario se sustenta en minimizar las inversiones y hacer frente a la demanda del producto, facilitando las funciones productivas de servicio y de venta. Su administración eficiente permite cumplir con el objetivo de la empresa de maximizar su beneficio. Velázquez, Pereda & Serrano (2018).

**Importancia:**

El control de inventario se realiza con la finalidad de desarrollar pronósticos de ventas o presupuesto, para así determinar los costos de inventarios, compras u obtención, recepción, almacenaje, producción, embarque y contabilidad. (Velazques, 2016)

Todos los procesos que sustentan el suministro, el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de los mismos al tiempo que se minimizan los costes de inventario. En la práctica, el control del inventario abarca diversos 10 aspectos, incluidos la gestión del inventario, el registro tanto de cantidades como de ubicación de artículos, pero también la optimización del suministro. (Vermorel, 2013)

**Tipos:**

Según Velásquez (2016) Entre las técnicas más comunes para la administración y control de los inventarios se encuentran:

El Sistema ABC.

El modelo básico de Cantidad Económico de Pedido (CEP).

Punto de Reorden.

Existencias de reservas o seguridad de inventarios.

Control de inventarios justo a tiempo.

Razones financieras simples.

Según Henríquez (2013) existen actualmente tres maneras de controlar el inventario

### ***Método PEPS***

El método PEPS parte del supuesto de que las primeras unidades de productos que se compraron fueron las que primero se vendieron. En 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, a los precios más próximos o actuales.

### ***Método UEPS***

El método UEPS es el inverso del método PEPS porque éste, contrario a aquél, parte de la suposición de que las últimas unidades en entrar son las que primero se venden y, en consecuencia, el costo de ventas quedará registrado por los precios de costo más altos, disminuyendo así la utilidad y el impuesto a pagar, pero subvaluando el monto monetario de los inventarios, que aparecerá valorizado a los precios más antiguos.

### ***Método Promedio Ponderado***

Se basa en el supuesto de que tanto el costo de ventas como el de los inventarios finales deben valuarse a un costo promedio, que tenga en cuenta el peso relativo del número de unidades adquiridas a diferentes precios.

### **Características:**

Según Jiménez (2008) Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

    Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice

Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.  
Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño ó descomposición.  
Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.

Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.  
Comprar el inventario en cantidades económicas.  
Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.

No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

### **Cajas**

Según el clivestav (2010) El Departamento de Tesorería y Caja se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad

Estas tareas han de garantizar un correcto funcionamiento interno del departamento, así como una apropiada coordinación con el resto de las áreas funcionales de la empresa. Si la información financiera no es correcta, difícilmente se podrá optar entre alternativas distintas de desarrollo del negocio. Si faltan datos financieros o son inadecuados los que se utilizan, será difícil detectar los problemas a tiempo y en consecuencia no se podrán aplicar las medidas correctoras necesarias. (Udima, 2018)

#### **Control de cajas:**

Permite identificar los problemas o riesgos operacionales a tiempo, es decir antes de que se materialicen, esta actividad es ejecutada por medio del monitoreo y alerta, con el fin de disminuir, eliminar o prevenir pérdidas y/o sanciones económicas que podrían acaecer por una mala ejecución de los procesos o incumplimiento a normas establecidas. (Price Wáter House Coopers, México, 2015)

El arqueo de caja no es más que una operación que se realiza para verificar que el cajero lleva un control correcto de los activos y pasivos. Se trata de un procedimiento que ejecuta el responsable de contabilidad en una fecha no prevista por el cajero. El resultado de la operación debe quedar asentado en un acta de arqueo. (Lomparte, reyes, satrmiento & Vargas, 2014, p3)

### **Importancia**

Realizando un arqueo de caja periódicamente, estamos haciendo un control interno de efectivo en el cual se verifica la administración de todo el dinero que la empresa recibe por sus ventas y otros ingresos, así como por las salidas de éste con un programa adecuado para cancelar proveedores de bienes y servicios. (Lomparte, reyes, satrmiento & Vargas, 2014 p6).

Realizando un arqueo de caja periódicamente, estamos haciendo un control interno de las transacciones en efectivo que se maneja por parte de la empresa, a través de este mecanismo se protege el dinero contra residuos, fraudes e inconsistencias, controlar la adecuada contabilización de las partidas, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de los empleados. (ARM consultores, 2015)

### **Tipos**

Hay dos tipos que cumplen diferentes funciones

Arqueo Sorpresivo. Se utiliza para detectar fraudes y errores contables.

Arqueo de fin de ejercicio. Se utiliza para realizar la corrección de saldos contables a fecha de balance. (Duarte, 2015)

### **Elementos**

**Faltantes:** Definen la fuente de fondeo cuando existe un faltante. (Moreno ,2016)

**Sobrantes:** Los sobrantes de caja se pueden presentar por error en el cobro o pago de obligaciones, por tanto, si ello significa que una obligación no se pagó completamente, o que una deuda fue cobrada en exceso, se debe contabilizar en un pasivo. (gerencie.com, 2017)

**Faltante:** es cuando el arqueo arroja un saldo de dinero en la caja inferior al que se encuentra registrado contablemente. (Espitia, 2011)

**Sobrante:** Es cuando el arqueo arroja un saldo superior a los registros contables. (Espitia, 2011)

## **Contexto Teórico**

Según la página del Registro único empresarial (2017), Mercadería S.A.S Justo & Bueno tiene el código ciiu: 4711, el cual corresponde a los establecimientos de Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas o tabaco. Lo cual quiere decir que es una empresa privada promotora que utiliza un formato de descuento, perteneciente al sector terciario y compuesto por una sociedad por acciones simplificadas.

Este tipo de entidades ha tomado un gran auge en Colombia, debido a que su formato permite a los consumidores adquirir bienes de forma económica y planteando un esquema de alta calidad, lo cual es atractivo en el mercado actual, ya que en términos económicos, los colombianos a través del tiempo han ido perdiendo poder adquisitivo por ende los consumidores buscan economizar a la hora de adquirir bienes y servicios.

Debido a que la empresa tiene una promesa de calidad, se debe de asegurar que todos los productos respectivos al sector de alimentos sean aptos para el consumo de tal manera que se debe ejecutar un proceso de control durante el picking y packing.

Como en toda entidad, Mercadería S.A.S Justo & Bueno es una empresa con Ánimo de lucro, lo cual quiere decir que desempeñando su principal actividad económica busca obtener rentabilidad al menor costo por ende se hace necesario que se tenga un control interno acerca de las entradas y salidas de dinero, para poder llevar un orden acerca del margen de utilidad neta obtenido al final de la operación.

Para mayor comprensión se tomaron bases teóricas en donde se pudo determinar la teoría versus la Práctica, alrededor del desarrollo llevado a cabo en las Prácticas profesionales la autora desarrollo una reestructuración de los proceso llevados a cabo en los Registros sobre los

Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, mejorando los procesos de control interno, pero alrededor del texto se menciona bastante el control interno y a continuación se va a definir el procesos de control interno y su importancia en el desarrollo de las actividades de una empresa.

Según Anzola, Granados, Martínez, soto & llanos (2017), “el control interno es un Proceso que guía la actividad desempeñada hacia un fin establecido con anterioridad. La esencia del control es comprobar si la actividad controlada esta alcanzando o no los resultados deseados.” (p 303-304), lo cual quiere decir que en las empresas es de vital importancia ejercer un control en los procesos llevados a cabo en la misma, con el objetivo de asegurar el cumplimiento y la efectividad de los mismos.

Servín (2018) habla acerca de la importancia del control interno de tal manera que menciona lo siguiente: “Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.” Para complementar el aporte hecho por Servín, se debe tener presente que una entidad que no ejerza un control interno o en este caso que lo esté desarrollando de manera inadecuada genera pérdidas a gran escala en la empresa y la desvían de su objetivo principal que es generar utilidades o beneficios a un costo bajo ocasionando el efecto contrario, de tal manera que el control interno nos permite evaluar de manera metodológica y con base a los objetivos organizacionales, la consecución de los procesos administrativos con el fin de mejorar la productividad y optimizar los recursos.

Ahora cabe mencionar que el proceso de control interno tiene unos componentes vitales para llevarlo a cabo, los cuales son mencionados por Anzola, Granados, Martínez, soto & llanos (2017) quienes mencionan que “el proceso de control interno consta de 4 etapas o fases, las cuales son:

- 1) establecimiento de los objetivos o estándares de desempeño
- 2) evaluación o medición del desempeño actual
- 3) comparación del desempeño actual con los objetivos o estándares establecidos
- 4) Toma de acción correctiva para enmendar posibles desvíos o irregularidades.” (Pag 304)

Con base en los autores mencionados anteriormente se podría determinar que desde que se decide constituir una empresa dentro de su planeación estratégica se debe de contemplar como un pilar fundamental que procesos de control internos van a ser llevados a cabo, como se van a llevar a cabo, en que tiempos se van a desarrollar y como se va a evaluar la efectividad del mismo teniendo en cuenta los tipos de control existentes, para ello el autor encontró lo siguiente acerca de los tipos de control:

Según Calle (2018) el control interno de una empresa puede clasificarse en dos: controles de origen y controles posteriores.

**Controles de origen:** Estos se definen para conseguir que la fuente de peligro se mantenga dentro de los niveles de tolerancia y de apetito al riesgo.

**Controles posteriores:** se implementan después de que la fuente de riesgo se ha puesto en acción. Las medidas que se toman buscan evitar que se produzcan perjuicios futuros.

Los controles posteriores, a su vez, se clasifican en permanentes, periódicos o facultativos.

**Controles permanentes:** Estos se implementan cuando la fuente de riesgo tiene una alta probabilidad de exceder los límites de tolerancia al riesgo.

**Controles periódicos:** Si el foco de riesgo no implica una amenaza continua, es suficiente con mantener controles periódicos. La intensidad de las medidas dependerá de las características del riesgo.

**Controles facultativos:** Estos controles no son obligatorios. Dependen directamente de los particulares, quienes son responsables de que el nivel de peligro no sobrepase los límites permitidos.

Como profesional en formación se recomienda utilizar tanto los controles de origen como los posteriores, ya que los primeros buscan determinar la situación actual de la empresa y en que tipos de riesgos se está incurriendo que causa consecuencias negativas que impide esta dificultando el cumplimiento de la razón social de la empresa, pero ahí no se debe de detener el proceso de control interno, luego de implementar procesos de mejora en los procedimientos, se hace necesario evaluar los resultados obtenidos versus los resultados esperados, para poder

determinar la efectividad de las estrategias aplicada y en cuyo caso el resultado no fuera optimo, poder identificar con base en el proceso de seguimiento las falencias en la que incurrió la empresa para así poder replantear las estrategias e implementan un nuevo plan de acción.

La autora menciona en el texto la reestructuración de procesos dentro de los procedimientos correspondientes a inventarios y el Movimiento de Operaciones de Caja, teniendo en cuenta su definición y la importancia de ejercer el control interno en estos procedimientos que son un pilar fundamental en una empresa dedicada a la comercialización de productos al retail

Empezamos determinando la función de los inventarios dentro del área administrativa, según Valle (2017) “El inventario es una parte primordial en las empresas, debido a que es el almacenamiento de los bienes que se suministran o se despachan a los consumidores o demandantes con el fin de tener una utilidad. Una gestión confiable de inventario es uno de los principales factores que incide en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen, si no se hace una correcta gestión.

Con base en lo mencionado por valle, se podría ratificar que debido a que por la actividad económica desarrollada por la empresa cuya función principal es comercializar productos, debe tener un sistema efectivo en el cual se garantice que los productos en todas las fases del proceso antes de llegar al consumidor final sigan un conducto regular garantizando el éxito de la operación de la empresa.

Para poder asegurar que efectivamente el proceso interno correspondiente al picking y packing sea llevado de manera correcta se debe llevar un control acerca de este procedimiento de tal manera que Velázquez, Pereda & Serrano (2018), aseguran que Su administración eficiente permite cumplir con el objetivo de la empresa de maximizar su beneficio. El inventario debe rotarse con prontitud, porque mientras más rápida sea su rotación, menor es el monto que debe invertir la empresa para satisfacer una demanda dada de determinado servicio o mercancía.

De acuerdo con lo anterior, se pudo determinar que efectivamente en la empresa es fundamental conocer que productos están rotando con más facilidad que otros para así tener siempre inventarios disponibles de los productos que generan mayor rentabilidad y dejar de adquirir aquellos que están representando de cierta forma pérdidas en la empresa, así mismo la refuerza Velázquez (2016) quien afirma que ``El control de inventario se realiza con la finalidad de desarrollar pronósticos de ventas o presupuesto, para así determinar los costos de inventarios, compras u obtención, recepción, almacenaje, producción, embarque y contabilidad``

Existen diferentes técnicas para llevar a cabo el control interno de los inventarios, Según Henríquez (2013) existen actualmente tres maneras de controlar el inventario

**Método PEPS.** El método PEPS parte del supuesto de que las primeras unidades de productos que se compraron fueron las que primero se vendieron.

**Método UEPS.** El método UEPS es el inverso del método PEPS porque éste, contrario a aquél, parte de la suposición de que las últimas unidades en entrar son las que primero se venden y, en consecuencia, el costo de ventas quedará registrado por los precios de costo más altos, disminuyendo así la utilidad y el impuesto a pagar, pero subvaluando el monto monetario de los inventarios, que aparecerá valorizado a los precios más antiguos.

**Método Promedio Ponderado.** Se basa en el supuesto de que tanto el costo de ventas como el de los inventarios finales deben valuarse a un costo promedio, que tenga en cuenta el peso relativo del número de unidades adquiridas a diferentes precios.

En el caso de la Empresa, se lleva a cabo el método PEPS (primeros en entrar y primeros en salir) ya que debido a la cantidad de mercancía que reciben y con base en las necesidades del mercados es el mejor método para evacuar la mercancía sin tener mayor cantidad de desperdicios y además permite tener un alto índice de rotación de los productos.

Para llevar a cabo el control de los inventarios se debe tener en cuenta factores tales como:

- la cantidad de productos que hay en cada tienda versus la cantidad que había en bodega.
- La alta rotación de algunos productos y la necesidad de surtir algunas tiendas con ciertos productos específicos.
- Control de las entradas y salidas de la mercancía de forma tanto físico como por el software contable.

Estos factores son mencionados por Jiménez (2008) quien menciona que Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño ó descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.

También se mencionan el control interno de los Movimientos de Operaciones de Caja, que tiene como objetivo controlar las entradas y salidas de dinero manejadas en la empresa del tal manera que se pueda determinar la rentabilidad que tiene la empresa y en que se están invirtiendo sus recursos o si se están ejecutando los procesos como es debido, para evitar pérdidas económicas en la empresa y en caso de encontrarse incongruencias tomar un plan de acción efectivo, para complementar lo anteriormente dicho Price Wáter House Coopers (2015)

menciona que los Movimiento de Operaciones de Caja Permiten identificar los problemas o riesgos operacionales a tiempo, es decir antes de Que se materialicen, esta actividad es ejecutada por medio del monitoreo y alerta, con el fin de disminuir, eliminar o prevenir pérdidas y/o sanciones económicas que podrían acaecer por una mala ejecución de los procesos o incumplimiento a normas establecidas

Una de las formas de controlar que efectivamente los colaboradores de las tiendas estén efectuando los procesos correctos en las cajas registradoras es mediante la aplicación de arqueos de cajas sorpresivos por parte de los funcionarios que pertenecen al área administrativa que estén encargados para cumplir con esta función, ya que al hacer este tipo de procesos se pueden hacer un comparativo de lo que hay en caja versus lo que debe de haber y poder identificar si hay sobrantes o faltantes. De tal manera lo confirma ARM consultores (2015) quienes afirma que “realizando un arqueo de caja periódicamente, estamos haciendo un control interno de las transacciones en efectivo que se maneja por parte de la empresa, a través de este mecanismo se protege el dinero contra residuos, fraudes e inconsistencias, controlar la adecuada contabilización de las partidas, verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de los empleados.”

Los arqueos de caja registradora son realizados tanto por los colaboradores de tienda como por los funcionarios del área administrativa, ambos con el fin de llevar un control de los movimientos financieros de cada tienda, los arqueos ejecutados por los colaboradores son los que son llevados todos los días cuando se hace el cierre de caja y los arqueos ejecutados por los funcionarios son aquellos que se hacen de manera mensual, pero son característicos porque son sorpresivos, no se avisa a los colaboradores que se va a ejecutar un arqueo, lo cual permite encontrar irregularidades en los procesos, tales como encontrar dinero sobrando o dinero faltando, sea cual sea el caso se deben tomar medidas para descubrir que paso, debido a que los arqueos deben coincidir con los ingresos producidos por esa tienda. Confirmando lo anteriormente mencionado, el autor, Duarte (2015) menciona que hay 2 tipos de arqueos los cuales son:

- “Arqueo Sorpresivo: Se utiliza para detectar fraudes y errores contables.
- Arqueo de fin de ejercicio. Se utiliza para realizar la corrección de saldos contables a fecha de balance.”

Moreno (2016) menciona el significado de la palabra faltantes dentro de los arqueos de caja como “la fuente de fondeo cuando existe un faltante”. Y gerencie.com (2017) menciona que los sobrantes de caja se pueden presentar por error en el cobro o pago de obligaciones, por tanto, si ello significa que una obligación no se pagó completamente, o que una deuda fue cobrada en exceso, se debe contabilizar en un pasivo.”

Para concluir, el control interno debe ser un pilar fundamental en las empresas, especialmente las que pertenecen a la comercialización de productos al detal, ya que permite que los departamentos que conforman el área administrativa estén conectados y funcionen en base a los objetivos propuestos por la empresa, además de que todos deben contribuir para que la empresa genere rentabilidad y sea efectiva en la ejecución de las tareas especializadas por cada departamento, en el caso de la empresa Mercadería S.A.S Justo y Bueno, los procedimientos a nivel general de la empresa no se estaban llevando a cabo con un debido control interno, pero para efectos del escrito solo se mencionara los procedimientos que fueron manipulados por la autora durante el tiempo que duraba la modalidad correspondiente a la práctica profesional.

Por ende a lo que respecta a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios, antes de la realización de las practicas llevaban un proceso de control interno que tenía falencia y debido a la importancia de estos procedimientos que están contenidos dentro del departamento contable y de inventarios, siendo el primero el responsable de las entradas y salidas de dinero y el segundo el encargado de las entradas y salidas de mercancía, se ve necesario empezar a implementar un proceso de mejora como ya se había mencionado anteriormente.

Por ultimo cabe resaltar que una empresa en este caso Mercadería S.A.S Justo & Bueno, debe de estipular un procedimiento de control con base en los principios administrativos, los cuales son planear, organizar, dirigir y controlar y no se debe de hacer de manera empírica o incluso primero tener todos los procesos y después cuando ya se estén reflejando las perdidas monetarias, reprocesos, entre otros, ahí si se tenga en cuenta que se debe de llevar a cabo un proceso de control interno, ya que dependiendo del tipo de proceso que se lleve a cabo con respecto al control interno se podrá determinar de forma organizada si las estrategias llevadas a cabo son realmente efectivas o si los procedimientos están siendo llevados a cabo como son para poder optimizar recursos.

## Marco legal

En la actualidad las empresas deben llevar un proceso de control interno ya que este les permite poder determinar la eficacia de los procedimientos llevados a cabo en la misma y si estos procedimientos están logrando contribuir con los objetivos estratégicos de la empresa, cada empresa debido a su objeto social puede determinar como llevar a cabo su proceso de control interno, sin embargo se ve necesario que se tenga un método estandarizado que cada empresa pueda adaptar según sus necesidades pero conservando lo estipulado por el ente legal, con base en ello la ley indica que sin importar el carácter social o el tamaño de una empresa el control interno se maneja en una empresa con los siguientes estatutos legales:

“Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;

d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;

e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;

h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características (Ley 87 de 1993, Artículo 2, objetivos del sistema de control interno)

Dentro de una empresa se deben manejar distintos procedimientos a los cuales se les debe llevar un control interno adecuado, en este caso la autora tuvo la oportunidad de desempeñar sus practicas realizando funciones para contribuir en la mejora de los procesos de control interno en los procesos correspondientes a las salidas de efectivo y mercancía, razón por lo cual se hace alusión según el marco legal de la siguiente manera:

“La información contable debe servir fundamentalmente para:

Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.

Predecir flujos de efectivo.

Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.

Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.

Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.

Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.

Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.

Ayudar a la conformación de la información estadística nacional, y

Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de un ente represente para la comunidad”. (Decreto 2649, Título I, Capítulo 2, Artículo 3, Objetivos y cualidades de la información contable)

Otro punto importante para resaltar es que cada empresa debe de garantizar la calidad de sus productos para así dejar una buena imagen en el cliente y además generar recordación de marca por ende la ley estipula como base fundamental que se le debe garantizar al cliente la calidad de los productos y en cuyo caso la misma no sea optima, los consumidores tiene mecanismos de defensa propios para poder denunciar el incumplimiento de esta normatividad, dicha normatividad es la siguiente:

“Se estipula que se le debe de dar garantía a los consumidores sobre la calidad que debe de tener un producto y que si este es de consumo humano debe de estar reglamentado bajo el registro invima, debe de tener toda la información estipulada por la ley y en cuyo caso de no

Estar conforme con la calidad del producto tiene derecho a hacer la debida reclamación y la retribución del dinero o compensación de algún tipo, así mismo debe de informar antes las autoridades competentes cualquier anomalía en el mismo”. (Ley 1480 de 2011, Artículo 3 derechos y deberes de los consumidores y usuarios).

Debido a que la Empresa MERCADERIA JUSTO & BUENO tiene una actividad mercantil correspondiente a la comercialización de productos, debe implementar un proceso en donde la mercancía pueda tener una salida oportuna y generar en la empresa mayor rentabilidad es por esta razón que existen diversos métodos para llevar a cabo los procesos de inventarios que según lo estipulado por la ley son: “los que permiten determinar en una empresa bienes físicos que están destinados para el ejercicio comercial de la empresa, para lo cual se pueden utilizar dos métodos, el peps y el ueps para poder desarrollar con base en el enfoque de la empresa, que método se va a usar.(Decreto 2649 de 1993 , Art. 63. Inventarios)

### Recuperación de la experiencia cultivada



Figura 3. Proceso Practica Profesional

**Fuente:** Autor

**Tabla 1 Ordenar y clasificar la información**

Preguntas	Respuestas
Objetivos previstos por el grupo.	Contribuir de manera efectiva para poder reducir los indicadores de merma conocida.
Necesidades planteadas por la comarca.	Mejorar los procesos de control interno del área de cajas e inventarios
Acciones generadas y realizadas dentro y fuera del grupo.	Trabajo en equipo tanto en el área de caja como en el área de inventarios, en este último, todos los integrantes del equipo ayudaron con la orientación pertinente en el proceso de implementación de nuevos formatos hacia los colaboradores de tienda, Además también hubo trabajo en equipo junto con el área de compras, la cual se encargo de solicitar documentos especiales para complementar el proceso.
Percepción del resto de la gente sobre la capacidad de acción y propósito.	Los compañeros pertenecientes a las otras áreas y la misma jefe podían percibir que había una excelente dinámica en equipo en donde todos estaban orientados a cumplir el objetivo general de la empresa y además cuando algún compañero del equipo necesitaba ayuda para terminar algún proceso, los demás compañeros pertenecientes al área los apoyaban y así todos podían cumplir con sus objetivos específicos según las funciones que tenían.
Motivación que nos llevó a participar.	La principal motivación era poder demostrar las habilidades para resolver problemas y optimizar procedimientos y que estos sean efectivos para dejar huella en la empresa, lo cual aporta al desarrollo profesional y a su vez da una buena imagen de los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios.

**Fuente:** Autor

## Construcción de la información

**Tabla 2 Analizar y sintetizar**

Preguntas	Respuestas
¿Ha habido cambios en los objetivos? ¿Por qué?	El objetivo en las áreas de cajas e inventarios siempre ha sido el de controlar las entradas y salidas de la mercancía, sin embargo las dos áreas concuerdan con que necesitan mejorar sus procesos de control interno para evitar robos, por tanto aunque el objetivo de reducir estos niveles ya existía, se empezaron a revisar los procesos e identificar las falencias de cada área para así poder generar un plan estratégico para mejorar el control interno.
¿Las necesidades se mantienen igual? ¿En qué han cambiado?	Desde el inicio de las prácticas se pudo evidenciar e incluso los mismos directivos dieron las indicaciones para mejorar los procesos de control interno. Sin embargo en el área de inventarios además de optimizar los procesos se pudo evidenciar que los colaboradores de tiendas no tenían claros los procedimientos y por esta razón también hubo que implementar un proceso de capacitación nuevamente a los colaboradores de tienda acerca de los formatos que deben de llevar diariamente y lo que deben de hacer en el software para el área de inventarios.
¿Qué cambios se han producido a nivel local? ¿Qué tensiones y contradicciones aparecieron? ¿A qué se debieron? ¿Se mantienen?	En el área de cajas se implemento un nuevo control con respecto a los arqueos de caja pero no se tuvo ningún inconveniente con respecto a este nuevo control interno, en cambio en el área de inventarios si se presentaron inconvenientes ya que los colaboradores de tienda tenían muchas falencias para acoplarse a los nuevos formatos y se confundían con los conceptos manejados en el área de inventarios a su vez al principio hubo mucha confusión con el área de compras ya que al intentar unificar procesos, no se podían poner de acuerdo para repartir funciones. Es por esto que se diseño un plan de capacitación a los colaboradores de tiendas e internamente en diversas

	reuniones se acordaron las tareas a llevar a cabo en cada área.
¿Qué acciones demuestran que el proceso ha sido beneficioso?	A final de mes se hacen unos informes para hacer el cierre del mes, en donde se evidenciaba efectivamente que todos los procedimientos que se habían implementado habían servido para disminuir los indicadores correspondientes a robos internos.
¿Qué tipo de motivaciones fueron las más comunes en las personas que formaban parte de los grupos?, ¿Cambiaron?, ¿Por qué?	El reconocimiento por parte de la empresa y la satisfacción de cumplir de forma correcta con el trabajo eran las principales motivaciones. Anteriormente la comunicación entre los integrantes de las mismas áreas estaban separados y no unificaban los criterios lo cual afectaba el desempeño de esa misma área haciendo que los procedimientos no se ejecutaran en los tiempos predeterminados, con la implementación de los nuevos procesos se logró fomentar el trabajo en equipo en los diferentes grupos interdisciplinarios, mejorando el rendimiento de las áreas a las que pertenecían.

**Fuente:** Autor

### **Interpretación crítica del proceso**

La práctica profesional es un mecanismo que favorece en gran manera a los estudiantes ya que pueden contextualizar en la vida real, todos los conocimientos adquiridos alrededor de su formación como profesional. La universidad ofrece la modalidad de contrato de aprendizaje en la empresa Mercadería S.A.S Justo & Bueno, en el área administrativa, la cual fue elegida por el estudiante con el propósito de adquirir experiencia y además dejar un aporte como profesional en la misma y tener la posibilidad de que lo contrataran.

La empresa en donde se llevaron a cabo las prácticas fue Mercadería S.A.S Justo & Bueno en el área administrativa específicamente en los procesos llevados a cabo con respecto a

los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios

Actualmente la empresa se encuentra ubicada en la Cr 5, Zona industrial El Papayo vía Mirolindo bodegas alma café, la cual, maneja un formato de descuento correspondiente a la comercialización de productos al detal.

Como profesional se puede adquirir un aprendizaje muy significativo ya que en el contexto real es fundamental saber abordar los problemas o dificultades en una empresa con un plan estratégico efectivo y con una toma de decisiones asertivas, ya que cualquier error representa pérdidas económicas en la empresa.

Por otro lado se puede evidenciar toda el área operativa de una empresa, compuesta por los departamentos de talento humano, contable, financiera, inventarios y compras, y con base en ello se pudo confirmar el principio administrativo que se enfoca en el talento humano, ya que el talento humano es la base de una empresa, razón por la cual se resalta las técnicas de motivación que usaba la empresa con sus colaboradores, lo cual hacia que en la empresa se tuviera un excelente clima organizacional, además el aporte de la autora, sirvió para que se pudieran establecer formatos de mejora debido a que se empezaron a contrarrestar las falencias que se tenían en los procesos, aportando en cada cierre de mes, nuevas ideas para fortalecer el procesos de control interno.

Actualmente las empresas necesitan establecer procesos con el objetivo de optimizar los recursos y maximizar las utilidades, razón por la cual en Mercadería S.A.S en los procesos llevados a cabo con respecto a los Registros sobre los Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios ,se puede determinar que los procesos que son llevados a cabo necesitan establecer un control interno ya que se han presentado reproceso, robos internos, no cumplimiento de las metas estratégicas y perdida de documentación necesarios; es por esta razón

que la empresa le asigno al practicante de administración de empresas que efectuara un proceso de control para optimizar el desarrollo de las actividades y conocer a profundidad la situación en la que se encuentra la empresa y la efectividad de los procesos que son llevados a cabo.

A continuación se hace una recopilación de las evidencias y los formatos utilizados para mejorar los procesos durante el desarrollo de las prácticas profesionales:

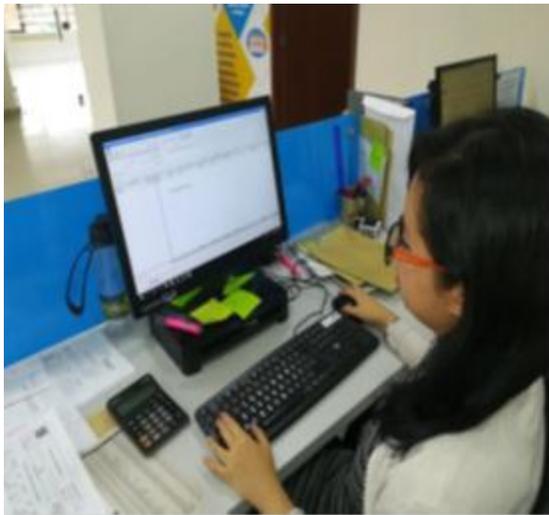


Imagen 1  
Proceso de inventarios  
Fuente: Autor



Imagen 2  
Revisión teórica  
Fuente: Autor



The image shows a Google Sheets spreadsheet with the following structure:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
2	C.O.	TIENDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
3																																		
4																																		
5																																		
6																																		
7																																		
8																																		
9																																		
10																																		
11																																		
12																																		
13																																		
14																																		
15																																		
16																																		
17																																		
18																																		
19																																		
20																																		
21																																		

Imagen 5  
 Nuevo Formato de Control de arqueos  
 Fuente: Correo institucional Mercadería S.A.S Justo y Bueno

Para concluir se hizo una pequeña investigación en donde se puede evidenciar la importancia del control interno dentro de las organizaciones, a continuación se expresara las bases teóricas encontradas y conclusiones aportadas por el autor con base en su experiencia personal.

Según un estudio sobre la Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013, mencionan que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, y lograr en algunos casos alcanzar el 100 % de sus objetivos y metas programado. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80 % de forma oportuna contando con un

adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. Los estudios señalados por diversos investigadores, como Salazar (2012) y Chiavenato I. (1997), señalan que una empresa comercial (y de todo sector-actividad) que contemple un adecuado control interno dentro de sus funciones reduce en 15 % los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en 25 %. (Obispo, 2015, p 64-73)

Con base en el párrafo anterior, se puede decir que no solamente implementando procesos de control interno en una empresa, se está mejorando la rentabilidad sino que ayuda a que se puedan llevar a cabo los objetivos estratégicos de una empresa.

Con base en los estudios realizados en las empresas comerciales del Perú en el año 2013, se pudo determinar que los especialistas señalan que para que un control interno tenga un efecto en la gestión debe realizarse por lo menos semestralmente, y debe cumplir con solucionar en un 15 % los errores de cada entidad. El porcentaje cambiará dependiendo de la cantidad de procedimientos de control que ejecutemos. (Obispo, 2015, p 64-73)

Razón por la cual mensualmente se hace un cierre del mes en donde se pasan los reportes del control interno llevado a cabo en las áreas, contable, inventarios y cajas, con el fin de evaluar los resultados y la efectividad de los mismos.

A continuación se pueden visualizar las tablas que correlacionan el control con la efectividad en las pymes según la revista colombiana, llamada contexto:

Tabla 3. Escala de valoración de puntos para la evaluación del nivel de efectividad de control interno

<b>Media</b>	<b>Control Interno Actual</b>	<b>Nivel de Efectividad</b>
Entre 0.0 y 2.0 Puntos	Inexistente	Inefectivo
Entre 2.1 y 3.0 Puntos	Deficiente	Deficientemente Efectivo
Entre 3.1 y 4.0 Puntos	Regular	Medianamente Efectivo
Entre 4.1 y 5.0 Puntos	Satisfactorio	Efectivo

Fuente: Revista en contexto

Tabla 4. Resultados de la evaluación del nivel de efectividad de control interno en cada caso

<b>Componente</b>	<b>Mediana Empresa</b>	<b>Pequeña Empresa</b>	<b>Micro Empresa</b>
Ambiente de Control	3.7	3.0	3.3
Evaluación de Riesgos	2.8	2.5	1.8
Actividades de Control	3.2	3.0	2.2
Información y Comunicación	3.6	3.3	3.0
Monitoreo	3.3	2.6	2.7
<b>Calificación (Media General)</b>	<b>3.3</b>	<b>2.9</b>	<b>2.6</b>
<b>Nivel de Efectividad del Control Interno</b>	<b>Medianamente Efectivo</b>	<b>Deficientemente Efectivo</b>	<b>Deficientemente Efectivo</b>

Fuente: Revista en contexto

Es necesario que la administración comprenda que el control interno es un proceso que genera valor a la empresa, da certeza en cuanto al aseguramiento de los procesos y la calidad en ellos y contribuye al cumplimiento de los objetivos de crecimiento, sostenibilidad y generación de valor. (Castañeda, s.f, Revista en contexto)

## Conclusiones

- La práctica profesional es un mecanismo que ayudo a la autora a contextualizar todos los conocimientos adquiridos alrededor de su formación académica profesional como administradora de empresas, ya que pudo evidenciar el funcionamiento que debe tener una empresa y además el tipo de decisiones que debe de tomar el administrador de empresas o un gerente en la misma y las consecuencias que acarrear dichas decisiones.
- El aprendizaje es realmente significativo ya que en el contexto real es fundamental saber abordar los problemas o dificultades en una empresa con un plan estratégico efectivo y con una toma de decisiones asertivas, ya que cualquier error representa perdidas económicas en la empresa por otro lado se pudo ver toda el área operativa de una empresa, evidenciando los procesos del área de talento humano, del área contable, del área financiera, del área de inventario y del área de compras, y con base en ello poder confirmar el principio administrativo que se enfoca en el talento humano, ya que el talento humano es la base de una empresa, razón por la cual resalto las técnicas de motivación que usaba la empresa con sus colaboradores, lo cual hacia que en la empresa se tuviera un excelente clima organizacional.
- La sistematización de la practica es un mecanismo que permite al practicante relatar la experiencia vivida durante el proceso llevado a cabo en las practicas profesionales y el aporte como profesional que ha dejado en la empresa en donde desarrollo dicho proceso, demostrando las capacidades y habilidades propias de su profesión, destacándose tanto personal como laboralmente y dejando el nombre en alto de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que fue la responsable de formar al estudiante durante el procesos de aprendizaje.
- Durante el desarrollo de la práctica se pudo conocer los diversos procesos llevados a cabo en la empresa, específicamente los correspondientes a los Registros sobre el Movimiento de Operaciones de Caja y Control de inventarios.

- Lo primero que se debe de hacer cuando se quiere llevar a cabo un análisis corresponde a utilizar un método para analizar la situación en la que se encuentra la empresa para identificar puntos débiles y fuertes en este caso se usó la matriz DOFA
- Cuando se implementa un nuevo procedimiento es importante llevar un control para poder identificar la eficacia del mismo, y en caso de ser contraproducente poder determinar cuál fue la falencia para así poder corregirla e implementar un proceso de mejora en el proceso.

## Referencias

- Calle.J.(2018,14 de febrero). Tipos de control interno de una empresa. {Web log post}. Recuperado de <https://www.riesgoscero.com/blog/tipos-de-control-interno-de-una-empresa>.
- Castañeda Parra, L. (1). Los sistemas de control interno en las Mi pymes y su impacto en la efectividad empresarial. Revista En-Contexto / ISSN: 2346-3279, 2(2). Recuperado a partir de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139>
- Flores, L, H. (2012). Arqueo de Caja y sus procedimientos. Actualidad Empresarial .vol. (257), p1.
- James, K. (2018). 5 características comunes de un sistema de control interno de negocios. La Voz de Houston. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/cinco-caractersticas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-negocios-4222.html>.
- Jara, O. (2013). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de: [http://www. Biblioteca virtual. info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones\\_teorico-practicas\\_para\\_](http://www.BibliotecaVirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico-practicas_para_).
- Mercadería S.A.S (2017).guía para hacer inventarios. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/1/h/nttdqytoomm/?&th=162ac13eef9488af&v=c&s=r>
- Mercadería S.A.S (2018).guía manejo bodega de calidad. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/1/h/14ck3bta8o70j/?&th=162e33a3302ae6b5&v=c&s=r>
- Obispo Chumpitaz, D. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. In Crescendo, 6(1), 64-73. doi:<https://doi.org/10.21895/in>

cres.v6i1.815

Ortiz Torres, M.: "GISERCOM: un procedimiento eficiente para la gestión de inventarios en empresas comerciales y de servicios" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 176, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012a/>

Paiva Acuña, F. (2016). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. Revista Científica De FAREM-Estelí, 0(7), 34-42.  
doi:<http://dx.doi.org/10.5377/farem.v0i7.2630>

Planning s.a. (s.f).indicadores de efectividad y eficacia. Recuperado de  
<http://ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>

Plasencia Asorey, Carolina. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. MEDISAN, 14(5) Recuperado en 15 de octubre de 2018, de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192010000500001&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001&lng=es&tlng=es).

Robbins, S, P & Coulter, M. (2009). Introducción a la administración y las organizaciones.  
Recuperado de:  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38237755/Adm10ed\\_cap01.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538541049&Signature=LXJdmVigX4vU9zhOW%2FenG4hWLDI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRoles\\_interpersonales\\_Representante\\_Lide.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38237755/Adm10ed_cap01.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538541049&Signature=LXJdmVigX4vU9zhOW%2FenG4hWLDI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRoles_interpersonales_Representante_Lide.pdf)

Romero Javier. (2012, agosto 31). Control interno y sus 5 componentes según COSO.  
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

- Servín, L. (2018). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Deloitte. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Valle.A.(2017).¿cómo eliminar problemas de inventario? Fierro industrial. Recuperado de: <https://fierrosindustrial.com/noticias/eliminar-problemas-inventario/>.
- Velázquez .D. Pereda. M & Serrano .M.(2018). material de apoyo «métodos de control de inventarios. Universidad&Ciencia.7(2).152-168.
- Velázquez Márquez Daimy. (2016, marzo 1). Métodos de control de inventarios. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-control-inventarios/>
- Washington Alfredo Camacho Villota, Darwin Jorge Gil Espinoza y Javier Antonio Paredes Tobar (2017): “Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (marzo 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Expósito Unday, Dámari, & González Valero, Jesús Alberto. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. Gaceta Médica Espirituana, 19(2), 10-16. Recuperado en 06 de diciembre de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212017000200003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003&lng=es&tlng=es).
- Congreso de la republica. (2011). Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011.recuperado de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co103es.pdf>

Congreso de la republica. (1993). Diario Oficial No 41.120 de 29 de Noviembre de 1993. Recuperado de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3697\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3697_documento.pdf)

Niif. (1993). Decreto 2649 de 1993. Reglamento general de contabilidad de 1993  
Recuperado de <https://nif.com.co/decreto-2649-1993/objetivos-y-cualidades-de-la-informacion-contable>.

