



**El informe COSO como herramienta de auditoría en la empresa MUNDO OLÍMPICO  
SAS, Bogotá, Colombia**

Alejandra Patricia Galvis Henao

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

mayo de 2022

**El informe COSO como herramienta de auditoría en la empresa MUNDO OLÍMPICO  
SAS, Bogotá, Colombia**

Alejandra Patricia Galvis Henao

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)  
Albeiro Aguirre Ríos  
Economista

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

mayo de 2022

## **Dedicatoria**

Este logro tiene nombre propio, está dedicado a mis hijas Ashly y Brenda, ellas por la que no he dejado de luchar ni un minuto y a quienes les quiero dejar como ejemplo que la perseverancia y dedicación tienen frutos, hoy esta es mi cosecha, no se alcanza un objetivo sin motivación y ellas son la mía, cada día que las veo crecer deseo con gran fuerza que forjen un sueño, pero sobre todo que luchen por hacerlo realidad, este fue uno de mis sueños, en varias ocasiones lo creí frustrado, sin embargo, me volvía a poner la armadura y continuaba porque hay dos personas a las que deseo guiar en el camino y se requiere andar pasos firmes para dejar huella.

## Agradecimientos

Primeramente, agradecimiento infinito a Dios, su amor incondicional, su confianza, su luz y su guía que abrieron mi camino, este trayecto ha sido largo, un proceso de aproximadamente 9 años, en ir y venir, porque hubo y porque no también, pero siempre me dio la señal para continuar. Agradecimiento a mi compañero de vida David, aunque iniciamos este proyecto juntos y él decidió suspender, creyó que yo debía continuar y culminar eso que ha sabido es uno de mis proyectos, un objetivo fijo que me permitiría adquirir conocimientos y explotar mi potencial. Agradecimiento a mis padres, ellos en su abundancia de escasos me enseñaron que todo se debía conseguir base de esfuerzos, de trabajo propio y arduo, aunque no visionaron la educación superior como una herramienta importante para salir adelante intentaron que obtuviera mi ciclo de bachiller para que “fuera alguien en la vida” como suelen ver a algunos con mejores oportunidades, que no corriera la misma suerte de ellos; gracias a estos seres y el impacto que generan en mi vida hoy soy una nueva yo personal y profesionalmente.

## Contenido

Lista de tabla.....	6
Lista de Figuras.....	7
Resumen y palabras clave.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO.....	13
1 Planteamiento del problema .....	13
1.1 Descripción del problema .....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.3 Justificación.....	16
1.4 Objetivos .....	17
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO.....	18
2 Marco Referencial.....	18
2.1 Estado del arte .....	18
2.2 Marco Teórico .....	29
2.3 Marco Normativo.....	44
CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....	47
3 Marco Metodológico .....	47
3.1 Enfoque y tipo de investigación.....	47
3.2 Población y muestra.....	50
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	51
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	56
4 Análisis de resultados .....	56
CAPÍTULO V CONCLUSIONES.....	81
5 Conclusiones .....	81
6 Referencias.....	83

**Lista de tabla**

<b>N°</b>	<b>Tabla</b>	<b>p.p.</b>
1	Entrevista estructurada.....	52
2	Operacionalización de las categorías.....	55
3	Análisis cualitativo entrevista.....	60
4	Lineamientos de auditoría.....	73

## Lista de Figuras

<b>Nº</b>	<b>Figura</b>	<b>p.p.</b>
1	Ambiente de control	65
2	Evaluación de riesgos	66
3	Actividades de control	67
4	Información y comunicación	69
5	Monitoreo	70
6	Elementos de la herramienta COSO	71
7	Políticas de apoyo para la reestructuración administrativa y financiera.....	77

## Resumen y palabras clave

La presente investigación se centró en diseñar lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO para la optimización del proceso de inventario, con la finalidad de sentar bases para la reestructuración administrativa y financiera a partir del control interno en la empresa Mundo Olímpico SAS, Bogotá. Para alcanzar este objetivo se planteó diagnosticar la situación actual respecto al control interno del proceso de inventario de la empresa, posteriormente identificar los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la compañía para finalmente formular lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO. Se trató de un estudio bajo el paradigma cualitativo de tipo descriptivo y no experimental. Así mismo, en relación con las técnicas e instrumentos para la recolección de la Información, el trabajo se apoyó en la revisión documental y como técnica para el análisis e interpretación de la información se utilizó una entrevista estructurada conformada por diez (10) ítems aplicados a la muestra conformada por un representante de la gerencia y un representante de los trabajadores.

Con base en el análisis de los objetivos, se determinó que la empresa no posee un control administrativo adecuado del proceso de inventario y que el mismo se ve afectado por una serie de elementos, por lo que se propone una serie de lineamientos de auditoría sustentados en elementos puntuales del informe COSO para optimizar el control del proceso en el área descrita, validando así la hipótesis planteada y cumpliendo con el objetivo general del proyecto.

**Palabras Clave:** Lineamientos de Auditoría, Control Interno, Proceso de Inventario.

## Abstract

This research focused on designing internal audit guidelines using the COSO tool to optimize the inventory process, in order to lay the foundations for administrative and financial restructuring based on internal control in the company Mundo Olímpico SAS, Bogotá. To achieve this objective, it was proposed to diagnose the current situation regarding the internal control of the company's inventory process, then identify the elements of internal control that affect the company's inventory process to finally formulate internal audit guidelines using the COSO tool. It was a study under the qualitative paradigm of a descriptive and non-experimental type. Likewise, in relation to the techniques and instruments for the collection of information, the work was supported by documentary review and as a technique for the analysis and interpretation of the information, a structured interview consisting of ten (10) items was used, applied to the sample made up of a representative of the management and a representative of the workers.

Based on the analysis of the objectives, it was determined that the company does not have adequate administrative control of the inventory process and that it is affected by a series of elements, for which a series of audit guidelines based on specific elements of the COSO report to optimize the control of the process in the described area, thus validating the proposed hypothesis and fulfilling the general objective of the project.

**Keywords:** Audit Guidelines, Internal Control, Inventory Proces

## **Introducción**

El contexto actual de las organizaciones exige una adecuada gestión de sus planes y recursos, orientados al aseguramiento de excelentes resultados de acuerdo con la actividad productiva que realice en un sector en específico de la economía y dentro del aparato productivo nacional y regional.

En tal sentido, una de las exigencias de las organizaciones frente a las circunstancias activas de la economía es gerenciar adecuadamente el proceso de inventario y por tanto tomar en cuenta los elementos que inciden en su control interno, para de esa forma la gerencia sea capaz de direccionar las acciones hacia una administración caracterizada por la modernidad, lo cual se materialice en resultados positivos de gestión. En este sentido, la investigación presente se centra en la empresa Mundo Olímpico SAS., ubicada en la ciudad de Bogotá, República de Colombia, la cual se dedica a la comercialización de productos deportivos contando con proveedores y vendedores en toda la nación.

En efecto, la citada empresa está constituida en su estructura organizacional por 20 personas, conformada por la Gerencia General y varios departamentos entre los que destaca la de Administración, que realiza las compras y las actividades administrativas/contables. Por lo tanto, establecer lineamientos de auditoría interna para la optimización del proceso de inventario de la empresa resulta indispensable para el efectivo uso y aplicación de sus recursos físicos, financieros, capital humano en el área de inventario; así como para el logro de sus metas y objetivos lo cual es objeto de interés en la presente investigación distribuida en las fases que se describen en los siguiente párrafos.

En primer lugar, la introducción, que encaja el problema o tema a ser desarrollado, lo contextualiza; después se presenta el capítulo del planteamiento del problema que describe los síntomas de la situación problemática junto a sus consecuencias y posible solución que da pie al propósito principal de la investigación como lo es el objetivo general, la delineación de los específicos y el problema de investigación, junto a la justificación en donde se visualiza por qué es importante desarrollarlo (justificación: teórica, práctica o metodológica) y cuál es el valor agregado de éste, en qué se diferencia de las investigaciones actuales o que complementará a éstas.

Luego, el capítulo 2 que expone los antecedentes de la investigación, en donde se describen brevemente los eventos, acontecimientos, cifras que permitan contextualizar el problema o tema abordado; el marco normativo que reseña las principales leyes que inciden en el tema expuesto, además el marco teórico, que trata las teorías soporte del problema o tema de exploración o revisión: En este punto se enmarca conceptualmente el problema o el tema seleccionado, a partir de las definiciones básicas de indicadores o conceptos que preliminarmente se eligen para indicarle al lector cuál es la perspectiva del trabajo.

Inmediatamente, se presenta el capítulo 3 que corresponde a la metodología, en donde se exponen en forma organizada y precisa los pasos y métodos utilizados para alcanzar los objetivos propuestos, así como las variables del trabajo. Seguidamente, se muestra el capítulo que incluye los resultados en donde se muestran los datos y análisis del instrumento aplicado, luego se visualiza el apartado de las conclusiones, que resume los principales hallazgos, es decir los resultados más importantes derivados de los datos para finalizar con las recomendaciones en

donde se exponen sugerencias y encomiendas para finalizar con la bibliografía que delimita los libros y páginas web consultadas.

## **CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO**

### **1 Planteamiento del problema**

#### **1.1 Descripción del problema**

Dentro de toda organización es necesario establecer lineamientos gerenciales que son las prescripciones que orientan al gerente en el efectivo desarrollo de la planificación, estableciendo los procedimientos de ejecución y control previendo los resultados esperados (Arias, 2012). Asimismo, el buen desempeño de las organizaciones requiere de auditoría interna, o sea el efectivo control interno de sus actividades ya sean contables o administrativas. Así, los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa.

Por consiguiente, un área importante en la organización y que necesita lineamientos de auditoría relacionados con el control interno administrativo lo constituye el inventario. Dentro de esta perspectiva, para aplicar lineamientos de auditoría interna en el área de inventarios resulta indispensable en el contexto de las organizaciones considerar las circunstancias de su ambiente interno y externo, de tal manera que la gerencia pueda determinar las oportunidades y amenazas que le permiten desarrollar las estrategias diseñadas para el funcionamiento de ese proceso, conforme a sus objetivos y metas.

Sin embargo, no todas las organizaciones colombianas se fundamentan en políticas concretas desde la cual pautan las acciones gerenciales en función de una planificación efectiva en base a herramientas de auditoría interna, como es el caso de la empresa Mundo Olímpico

SAS, que se dedica a la comercialización de artículos deportivos de todo tipo en Bogotá. Así, a través de la observación, de conversaciones con la gerencia y de la revisión de estudios nacionales e internacionales (reunidos en el estado de arte del presente trabajo), se infiere que, a pesar de contar con estándares de control interno básicos en el área de inventario, estos no han sido suficientes.

Así, a pesar de que los controles contables implementados incluyen los métodos y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros financieros, se han venido experimentando problemas relacionados con auditoría administrativa. En primer término, se presentan deficiencias en lo referente al control del registro de la mercancía, encontrando así que muchas veces no hay coincidencia en cuanto a la existencia física que maneja el almacén con la que se reporta en el sistema, lo que genera retrasos y errores en el momento de desarrollar los procesos de compra y venta (Mundo Olímpico SAS, 2021).

De la misma forma, existe desactualización en la identificación, codificación y clasificación de la mercancía, lo cual impide que haya una visualización y manejo adecuado del movimiento y stock de los productos; también se observa la desorganización en el área, ya que algunos artículos no tienen un sitio específico de almacenamiento, lo que genera congestiónamiento.

Igualmente, no existe una determinación de las responsabilidades en cuanto al manejo del registro de la entrada, salida y existencia de los productos; lo anteriormente expuesto trae como consecuencia inversión de tiempo al ubicar la mercancía y pérdidas de índole monetaria como robo, lo que ha ocasionado ciertas dificultades al momento de organizar, comprar y vender mercancía (Mundo Olímpico SAS, 2021).

A raíz de estas señales, se puede inferir que los síntomas del problema pueden originarse por la ausencia en la utilización de una efectiva herramienta de auditoría interna en el área del inventario. Consecuentemente, es de suma importancia conocer que el proceso de inventario requiere un control interno que establezca métodos y procedimientos para lograr eficiencia y efectividad, por lo que en la presente investigación se aspira generar acciones para revertir el problema observado, mediante lineamientos de control interno basados en una herramienta de auditoría interna como el informe COSO, que permitan la optimización del proceso de inventario en la organización.

## **1.2 Formulación del problema**

De acuerdo con la problemática presentada, se enuncia la pregunta de investigación:  
¿Qué lineamientos de auditoría interna se pueden implementar utilizando el informe COSO, para la optimización del proceso de inventario en la empresa?

### **Sistematización del Problema**

La presente investigación intenta encontrar respuestas a las interrogantes siguientes:  
¿Cuál es la situación actual respecto al control interno del proceso de inventario en la empresa Mundo Olímpico SAS?

¿Cuáles son los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS?

¿Cómo deben estar formulados los lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO, para la optimización del proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS?

### **1.3 Justificación**

La presente investigación resulta relevante ya que tiene como finalidad Diseñar lineamientos de auditoría interna utilizando el informe COSO, para la optimización del proceso de inventario en la empresa Mundo Olímpico SAS, Bogotá, de la cual se podrían generar acciones que le permitan a la dirección de la empresa subsanar la situación problemática y al mismo tiempo optimizar los procesos en el área descrita que le resultan fundamentales para lograr la eficacia organizacional.

En relación con los beneficios esperados; para la empresa, los resultados que se obtengan podrían servir como base de orientación para mejorar el proceso relacionado con el inventario, de tal forma que logren obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de las operaciones internas en el área.

Así mismo, para los trabajadores, el trabajo resulta beneficioso ya que se espera que los mismos manejen información oportuna relacionada al proceso de inventario, para de esa forma realizar de forma más efectivas sus labores y contribuir al logro de sus aspiraciones de superación y bienestar laboral dentro de la organización.

Igualmente, con los resultados se espera un impacto económico y social, en virtud de que la empresa, una vez desarrolle lineamientos de auditoría que se requieren para la optimización del proceso de inventario, podría fortalecer sus operaciones comerciales, mantenerse

competitivos en el mercado y generar mayores fuentes de empleo, colaborando así con el progreso socioeconómico regional.

Finalmente, en el campo metodológico y de acuerdo con su importancia, este estudio se ubica en la línea de investigación de desarrollo organizacional y puede contribuir en calidad de antecedentes, y/o apoyar en la consulta de otras investigaciones que se formulen a futuro en el ámbito de esta misma temática dentro de los espacios universitarios, de acuerdo con su importancia en la temática abordada.

## **1.4 Objetivos**

### Objetivo General

- Diseñar lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO para la optimización del proceso de inventario, con la finalidad de sentar bases para la reestructuración administrativa y financiera a partir del control interno en la empresa Mundo Olímpico SAS, Bogotá.

### Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual respecto al control interno del proceso de inventario en la empresa Mundo Olímpico SAS.
- Identificar los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.
- Formular lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO, para la optimización del proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.

## **CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO**

### **2 Marco Referencial**

El marco de referencia comprende una serie de conceptos y consideraciones relacionados con: el estado de arte, bases conceptuales y bases normativas del proyecto.

#### **2.1 Estado del arte**

En el plano internacional, (Torres, 1986) realizó para la universidad ESPOL de Ecuador una investigación titulada “Análisis del Método COSO para control de inventarios”, cuyo objetivo principal fue dar una serie de principios para que las empresas puedan dar un paso importante en la implementación de normativas en el área de inventario, por lo que se trató de una investigación documental de tipo descriptivo en donde se utilizó como técnicas e instrumentos para la recolección de la información la presentación resumida de textos.

De esta manera, los resultados del trabajo permiten inferir que en muchas empresas de la región visualizan la implementación de políticas de inventario como un gasto sin beneficios, por lo que es importante que el profesional a cargo del departamento administrativo advierta a los empresarios que los costos que se producen por las fallas en el área pueden tener repercusiones más caras que la implementación de dichas políticas; por lo que se recomienda a las diferentes organizaciones encarar un programa estratégico como es el COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas).

Del mismo modo, (Huanqui, 1994) elaboró una investigación que llevó como título: “Lineamientos administrativos de control de inventario en el sector construcción” presentado en

la Universidad de la Frontera de Chile, cuyo objetivo principal fue investigar acerca de las estrategias generales para control administrativo de inventario, y así, proporcionar un material de referencia en este campo.

Con relación al marco metodológico, el trabajo fue desarrollado bajo un diseño documental en donde se utilizó como técnicas e instrumentos para la recolección de la información la revisión documental acompañada de una presentación resumida de textos. Así, el estudio concluyó que en el sector de la construcción existe un alto índice de fallas en el control administrativo de inventario, por lo que se recomienda poner en marcha un programa basado en buenas prácticas administrativas y consecuentemente disminuir las fallas en el área presentadas en dicho sector.

Es de resaltar, que este antecedente tuvo gran relevancia para la realización del presente trabajo por la similitud de la variable de estudio: control interno del proceso de inventario, en el cual se ofrece un aporte significativo, que le permitió a la investigadora tomarlo como marco de referencia para la realización de la presente propuesta.

Seguidamente, (Linárez, 1998) realizó un trabajo de grado titulado “Lineamientos de control para el mejoramiento del proceso administrativo de la empresa Biodiagnósticos de Venezuela, C.A Cabudare, municipio Palavecino Universidad Yacambú”. Dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos de control para el mejoramiento del proceso administrativo de la empresa citada.

De esta forma, el estudio encontró enmarcado en una investigación de campo con la modalidad descriptiva. La población estuvo conformada por cuatro (4) que laboran en el área administrativa; como instrumento para el estudio se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas

para el personal involucrado. Igual, la información recolectada se organizó y tabuló tomando en consideración las dimensiones del estudio.

A raíz de los resultados obtenidos, la autora procedió a analizar los datos, generando como conclusiones que existe en la empresa una marcada tendencia de ausencia de procedimientos en cuanto a lineamientos de control para el mejoramiento del proceso administrativo.

De acuerdo con lo expuesto, la investigación hizo las siguientes recomendaciones en forma general: es conveniente que en la empresa los riesgos sean identificados, evaluados y monitoreados para mantener un control efectivo de los mismos y minimizar posibles pérdidas, mediante la administración adecuada. Adicionalmente, verificar que los procesos operativos sean acordes con lo establecido por sugerencia administrativa y evaluados por confirmar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso, medidas correctivas de manera oportuna. De igual manera, el control administrativo debe crear lineamientos para que las operaciones se cumplan según la normativa externa e interna.

Por lo tanto, se trata de un aporte significativo ya que estudia una variable en común, control interno, se aplica en este caso en el área administrativa-contable del departamento de inventario, la semejanza de estudio fue de gran utilidad para la presente investigación por la metodología aplicada. También, la elaboración del instrumento y el sustento teórico en el cual se basa su trabajo de investigación proporcionan herramientas para la elaboración del estudio actual.

En esta misma perspectiva, (Chirinos, 2002) elaboró un trabajo de grado titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno de Existencias, Materiales, Herramientas y Equipos en las Empresas Constructoras de Sevilla. Caso Sociedad Anónima ACOFESA”, Sevilla, España.

En este sentido, se realizó la propuesta de un diseño de sistema de control interno de existencias, materiales, herramientas y equipos en el caso específico de la empresa citada. Así mismo, la metodología se basa en un trabajo de campo en donde se aplicaron técnicas de recolección de información como entrevistas, observación y revisión de registros contables.

Consecuentemente, el autor llegó a la conclusión que la empresa necesitaba la planificación de la existencia de materiales, bajo un sistema de control interno de inventario que le permitiera a la empresa solucionar las fallas encontradas; por lo cual el diseño direccionaría a la organización a mejorar su sistema de inventario y aplicar correctivos necesarios. Con relación al aporte para el estudio presente permite generar ideas para la elaboración de los lineamientos que son la base del objetivo general que consiste en el análisis de las estrategias para el eficaz control de inventario.

Igualmente, (Granda & Rodríguez, 2005) elaboraron un trabajo titulado “Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala”, realizado para la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Así, dicho estudio tuvo como objetivo general contemplar los conceptos relevantes al inventario y su administración mediante la metodología ABC, que clasifica las existencias en bodega de un estudio fotográfico; además incluyó como objetivo específico políticas y modelos con el fin de proporcionar al usuario una guía completa con respecto a las medidas de control que pueden ser aplicadas e indicadores de medición para aportar en la toma de decisiones.

Así mismo, la metodología se basa en un estudio empírico-descriptivo para entender el funcionamiento y actividades del estudio fotográfico, y un estudio descriptivo extensivo para analizar las sucursales con sus respectivos datos de inventarios para planear por adelantado el

proceso de aplicación del método ABC. Con estos estudios, se busca construir un marco de referencia teórico y práctico para el manejo de los recursos, obtención de costos más exactos de los productos que permiten mejores decisiones estratégicas relacionadas con: precios, compras, investigación y desarrollo. También se pretende mayor visión sobre las actividades realizadas, debido a que el costeo traza el mapa de las actividades y los costos de estas permiten mejorar la eficiencia de las actividades de alto costo y reducir las actividades que no generan valor agregado.

En este sentido, teniendo en cuenta que el tamaño o muestra de la población de estudio fotográfico es amplio, se aplicó el Método ABC de gestión de inventarios como instrumento que permite visualizar y determinar, en forma simple, cuales artículos son de mayor valor, optimizando así la administración de los recursos de inventario y permitiendo tomas de decisiones más eficientes.

Una vez concluida la investigación, el autor de este trabajo, tuvo como conclusión general, que en la empresa, existía una ausencia total de control interno de inventario, el cual no le permitía desarrollar procesos de control, monitoreo y evaluación, por lo cual su recomendación fue el diseño propuesto en un sistema de inventario bajo el método ABC, instrumento que le permite a la empresa identificar cuáles son los productos, materia prima, o cualquier otro insumo en que hay la necesidad de reponer o de solucionar cualquier anomalía que se presente.

De este mismo modo, es un aporte significativo el trabajo de los autores ya que diseñan un sistema de control basado en el método ABC, que le servirá de guía a la investigadora para poder determinar las estrategias funcionales en base a un método específico para poder alcanzar su objetivo de estudio.

Siguiendo con los aportes internacionales, (Cáceres & Chate, 2016) presentaron en Lima, Perú un trabajo titulado “Normativas de Control de inventario administrativo en la empresa Cervain SAS”, cuyo objetivo principal estuvo centrado en determinar cómo la implementación de normas de inventario influye en la determinación del inventario utilizado.

En cuenta al marco metodológico, el enfoque de la investigación fue de tipo cualitativo y el método adoptado es conocido como método de investigación-acción. En base a los resultados obtenidos, se concluyó que el nivel de información sobre normas de inventario en la empresa citada no cumple con los estándares esperados, por lo que se recomienda implementar un sistema de inventario, evidenciándose la relación directa con el tema objeto de la presente investigación.

Igualmente, (De la Cruz, 2017) realizó un trabajo para la Universidad Yacambú de Venezuela titulado “Lineamientos gerenciales para el control de inventario en la empresa Ferretería Torres de Quíbor C.A, ubicada en Quíbor, estado Lara”, que tuvo como objetivo principal proponer lineamientos para la optimización del control de inventario en la compañía venezolana mencionada. De este modo, el autor visualiza su tema utilizando un estudio de campo de tipo descriptivo en donde la población estuvo constituida por 6 miembros del personal gerencial y administrativo de la organización y para la muestra se consideró dicho grupo representativo en su totalidad, a quienes se les aplicó un cuestionario previa validación por medio del juicio de expertos.

Con base en los resultados obtenidos, se concluyó que la empresa no posee un control de inventario adecuado y que el mismo se ve afectado por una serie de elementos, por lo que se requiere reorientar las políticas del área en función de un plan estratégico. Consecuentemente, se emanan una serie de lineamientos gerenciales sustentados en elementos puntuales del informe COSO para optimizar el control del área descrita de la organización.

Indudablemente, el referido trabajo constituye un modelo ya que su objetivo general se relaciona directamente con la temática de la investigación en curso, utilizándose además el informe COSO como estrategia gerencial de solución del problema detectado.

En el ámbito nacional, (Álvarez, 1985) realizó una investigación cuyo título fue “Sistema de control basado en el informe COSO, para el manejo de inventario, en la empresa Hotel Paraíso Suite CA, ubicado en Bogotá, Colombia”, cuyo objetivo general estuvo centrado en analizar el control del área de inventario en dicha compañía. Este trabajo, basó su metodología en un estudio de campo no experimental, con apoyo bibliográfico. Se tomó como población las cinco (5) personas que pertenecen al departamento administrativo-contable, en este sentido la muestra quedó conformada por el total de dicha población.

Consecuentemente, como técnicas de recolección de información se utilizaron la entrevista, la encuesta y la observación directa, aplicando el cuestionario, previamente los datos fueron organizados y tabulados para su posterior tratamiento estadístico, de lo cual se detectó la necesidad de establecer un sistema de control basado en el informe COSO para el área del inventario, implementando los cinco elementos del mismo, y así poder detectar en el momento preciso cualquier irregularidad o error en el manejo del inventario y los registros contables. En relación con la presente investigación, coincide en que ambas indagan sobre lineamientos gerenciales de control que ayudan a salvaguardar el patrimonio organizacional.

Así mismo, (Rojas & Varón, 1993), presentaron un trabajo titulado “Diseño de una metodología para las entradas y salidas de piezas del almacén de la empresa HUILA S.A. E.S.P”, cuyo objetivo principal estuvo centrado en identificar los factores que inciden en las labores de almacenamiento llevadas a cabo con el fin de diseñar un protocolo para la disminución de fallas del proceso en la empresa citada.

La metodología usada fue experimental-longitudinal, tomando como referencia una población y muestra de 30 empleados; de esta manera, el estudio determinó que la percepción de fallas de control en el área es en general alta, por lo que se recomienda tomar en cuenta la experiencia, la capacitación y poner en marcha la metodología apropiada en la empresa mencionada.

Igualmente, (Argüello, 1998) presentó una investigación titulada “Análisis de la Gestión de Inventarios en Madecentro Colombia SA”. Este trabajo tuvo como objetivo diseñar un sistema de clasificación del inventario en dicha comercializadora y lograr así un mejoramiento en la gestión de inventarios en la empresa, garantizar niveles óptimos de inventario y abastecimiento continuo en las comercializadoras.

Sobre este aspecto, el informe presentó inicialmente una descripción de los conceptos de gestión de inventarios e indicadores logísticos, fundamentados en la clasificación de los productos según su rotación y haciendo uso de material actualizado sobre el tema, Así se planteó la metodología del estudio enmarcado en una investigación descriptiva con diseño de campo no experimental, con una población igual a la muestra de ocho (8) personas pertenecientes al área administrativa.

En resumen, el autor concluyó que existen fallas notorias en el sistema de clasificación de inventario por lo que se recomendó diseñar un sistema en dicha comercializadora y lograr así un mejoramiento en la gestión de inventarios; del mismo modo el aporte que provee esta investigación es facilitar el desarrollo de un modelo ya que sirve como ejemplo el cual hace posible la ejecución de una investigación con categoría de trabajo de grado.

Seguidamente, (Camacho, 2005) realizó un trabajo de grado titulado “Lineamientos de control interno establecidos en el Informe COSO para el inventario de la empresa Boutique

Infantil ubicada en Bogotá, Colombia”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general formular lineamientos de control establecidos en el informe COSO para el inventario de la empresa en mención.

En este sentido, el estudio basó su metodología en un nivel de investigación descriptiva, con un diseño de campo y apoyo documental, en el cual se consideró como población y muestra los trabajadores de área administrativa y operativa de la empresa mencionada, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, Los datos obtenidos fueron analizados e interpretados cualitativa y cuantitativamente y presentados en gráficos de barras.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la boutique no existe un ambiente de inventario, al mismo tiempo, el control de recepción operativa en el inventario no se está llevando a cabo normas establecidas; así las cosas, se pudo comprobar que no hay un método específico para el control interno del inventario.

Al mismo tiempo se comprobó que el conteo físico al inicio y finalización del periodo contable no es realizado bajo ningún lineamiento. Se recomendó aplicar lineamientos basados en el informe COSO III Pymes, el cual se espera que permita a la empresa tener un control interno con información precisa del inventario, que a su vez genere beneficios a todos los miembros de la organización. Aporte de gran valor para esta investigación, por el contenido teórico que (Camacho, 2005) realizó en su trabajo, que sirvió de base ya ambos trabajos estudian una variable en común, como es el control interno de inventario.

De la misma manera, (Allendes, 2008) presentó un trabajo de grado titulado “Análisis del Sistema de Inventario de la Empresa Havana II, CA” la cual se encuentra en Bogotá, Colombia; esta organización se dedica a la compra y venta de celulares y de servicios relacionados. Al

analizar de manera más detallada se logró apreciar que se debe conocer la situación de los sistemas administrativos y operativos, estudiar mediante una matriz FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) la reestructuración del inventario de la empresa y desarrollar mecanismos de acción que garanticen la operatividad.

De acuerdo con lo descrito, para llevar a cabo la investigación la modalidad de estudio utilizada fue la de campo y el método descriptivo, la población que participó en la investigación fue de ocho (8) personas a la que se le aplicaron cuestionarios de opción a respuestas múltiples, para la aplicación de este se tomó la totalidad de dicha población. Las técnicas de instrumentos de recolección e información utilizadas fueron la revisión bibliográfica, observación directa y cuestionario.

En relación a los resultados obtenidos, al llevar a cabo la investigación se confirma que la causa principal de la situación problemática objeto de estudio es el manejo incorrecto del control de los inventarios, ya que no poseen una adecuada aplicación de las normas y procedimientos, debido a esto la conclusión que arrojó el estudio fue que el control realizado sobre los inventarios del almacén no es el más adecuado, por lo tanto, la recomendación es la de implementar nuevas estrategias administrativas y operativas para la optimación en el área descrita. Así, el trabajo constituye un aporte importante ya que trata directamente el control interno de inventarios.

Desde este mismo punto de vista, (Gutiérrez, 2012) presentó su trabajo de grado “El Control Interno del Inventario C.A. Enelven Distribuidora (ENELDIS)”, en Bogotá, Colombia. El propósito de esta investigación fue evaluar el control interno del inventario de dicha compañía, el cual permitió evaluar el control interno del inventario con el propósito de fortalecer el sistema de control, al mismo tiempo mejorar la actuación y dominio en el manejo de los materiales entrantes y salientes del almacén.

Así, conociendo los sistemas de control de inventario que se utilizan en ENELDIS, se detectó que se aplican métodos para el inventario lo cual está fundamentado en las normas, políticas y procedimientos que la organización, por lo que se ha establecido afianzar los controles para el manejo del inventario que permitan minimizar los riesgos y obtener efectividad de la gestión y altos niveles de desempeño.

En conclusión general, se evidenció que en la empresa en estudio no existe una evaluación periódica del control interno de inventario, lo que incide en la gestión de proceso del mismo, por lo cual el investigador recomendó realizar evaluaciones periódicas del sistema de inventarios, establecer controles en los cuales existía un monitoreo de cada una de las operaciones realizadas, elaborar formatos indicados para tal fin y al mismo tiempo crear un registro de entradas y salidas de la mercancía, con lo cual se busca corregir las posibles desviaciones de los materiales que permanecen dentro de la empresa. La relación que existe en este estudio y el de la investigadora se basa en la técnica de análisis, ya que la evaluación que se hizo del control interno del inventario es un marco de referencia para determinar los tipos de funciones de control interno.

Del mismo modo, (Avendaño, 2015) realizó una investigación titulada “Causas de las fallas de control de inventario en construcciones”, cuyo objetivo principal estuvo enmarcado por determinar las principales causas de las fallas en el área de control administrativo de inventario en una empresa de ingeniería eléctrica en construcciones. Este trabajo se basó en un estudio descriptivo de campo realizado mediante el análisis de 56 reportes de fallas y encuesta orientada a conocer la percepción de una población de 42 empleados de una sede de la empresa.

En base a los resultados del estudio, se concluyó que la percepción de las fallas de control administrativas de acuerdo con las causas básicas e inmediatas es en general alta para los riesgos

más significativos del sector. Así, la experiencia, la capacitación y la edad son factores que influyen en la ocurrencia de fallas y en la percepción de las causas y representa un aporte para el presente trabajo ya que trata la temática de las fallas de control en el inventario.

Finalmente, (Ceballos, 2018) apunta a un estudio denominado “Diseño de un Sistema de Control de Gestión de Inventario a Empresas Ferreteras de la ciudad de Medellín, Colombia”. La citada investigación tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control de gestión de inventario a las empresas ferreteras de la ciudad citada, por ello, se planteó una investigación descriptiva con diseño de campo no experimental; como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario a la muestra conformada por quince (15) gerentes con un total de diecisiete (17) preguntas que dieron respuesta a las interrogantes de la investigación

En efecto, los resultados se plasmaron mediante la construcción de tablas y gráficos utilizando estadística descriptiva. Una vez presentados y analizados los resultados se observó la necesidad de profundizar los controles y adoptar proceso que ayuden a garantizar la custodia de los inventarios por ser este el más extenso de los activos. Así, el aporte para la presente investigación es que ambos estudios se enfocan en plantear un sistema de control eficiente para el inventario de la empresa.

## **2.2 Marco Teórico**

En correspondencia con la importancia de la temática, se tiene a continuación la descripción de las bases teóricas en las cuales se fundamenta la investigación.

### **Lineamientos**

Bajo esta perspectiva, (Sallenave, 1998) considera que “es un proceso teórico práctico mediante el cual se sustenta la gestión organizacional, a fin de prever las contingencias, los recursos y las acciones a fin de alcanzar la misión y objetivos de la organización” (p.92).

De esta manera y de acuerdo con lo expresado por el autor, se trata de anticipar las acciones a tomar para llevar a cabo los objetivos empresariales, lo cual debe partir de la más alta dirección organizacional y debe estar en sintonía con las misión y visión trazada.

### **Lineamientos gerenciales**

En la práctica, un gerente puede ejecutar simultáneamente, aplicando lineamientos en los cuales se fundamenta su gestión en la organización, los cuales, analizando la teoría esgrimida por (Mata, 2002), se describe en las siguientes líneas.

#### **➤ Planificar**

Cuando la gerencia es vista como un proceso, planificar es la primera función que se ejecuta una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr estos objetivos son presentados como planes.

#### **➤ Organizar**

Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario organizarlos. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado.

La clase de organización que se haya establecido determina, en buena medida, el que los planes sean apropiados e integralmente apropiados.

➤ **Dirigir**

Esto comprende el desarrollo de los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización.

➤ **Controlar**

Su propósito inmediato es medir, cualitativa y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación, y como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas.

De allí, que la gerencia de cualquier organización, en sus planes de mejoramiento del proceso de inventario, debe apoyarse en esos lineamientos de manera estratégica y sistémica para obtener los resultados esperados de control interno administrativo.

### **Control Interno**

El control es una etapa primordial en la empresa; de acuerdo con (Vásquez, 2014)  
“aunque se cuente con una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación

real de los diferentes procesos si no existe un mecanismo que se cerciore si los hechos van de acuerdo con los objetivos” (p.8).

En este sentido, para (Chiavenato, 2011), el control es una función administrativa: es la fase que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. Igualmente, agrega que el control es un proceso fundamental en la organización ya que implica la medición de lo logrado en relación con lo estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan.

Cabe destacar, la importancia que tiene para lograr el control en los diferentes procesos organizacionales el enfrentar el cambio, éste forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Así, surgen materiales y tecnologías nuevas, se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

### **Características del Control Interno Administrativo**

De acuerdo con (Dávila & García, 2003), dentro del proceso necesario para realizar el control administrativo, se pueden distinguir las siguientes etapas: en primer lugar, la fijación de metas estándares: encontrar los puntos más significativos; es decir, ubicar los puntos críticos que le permitirán determinar si las actividades se realizaron. Esto se reduce en establecer un récord de medidas objetivas, tales como la firma de empleados al momento de ser contratados y

despedidos, así como el número de correspondencia recibida y despachada, el número y monto de créditos concedidos y la antigüedad del personal.

En segundo lugar, adoptar las medidas correctivas de acuerdo con las explicaciones objetivas de las desviaciones entre lo planificado y lo efectivamente realizado, de tal modo que sea posible corregir las anormalidades descubiertas. Analizando lo anterior, los citados autores indican que el control debe reconocer la existencia de tres sistemas de información que faciliten el proceso administrativo, la consecución de los objetivos y la toma de decisiones. Estos elementos son: el sistema de información, el presupuestario y el estadístico.

Bajo este contexto, el control interno administrativo en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Dentro de este mismo orden de ideas, los controles administrativos incluyen el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que facilitan la planeación y el control administrativo de las operaciones. Algunos ejemplos son los procedimientos para los presupuestos por departamentos, los reportes de desempeño y los procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.

En síntesis, 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. Según el impacto de las deficiencias, los

destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

### **Elementos del Control Interno Administrativo**

Debido al mundo económico globalizado que existe hoy en día, se ha requerido la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control donde se brinda una estructura común que agrupa los elementos del control interno, el cual es documentado en el denominado informe Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO); iniciativa de 5 organismos para la mejora de control dentro de las organizaciones.

De esta forma, el control del Informe Coso, según (Mantilla, 2008), posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo con las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo; las cuales se explican a continuación:

#### **➤ Ambiente de Control**

Se refiere a la actitud y compromiso de la gerencia para establecer una atmósfera propicia para la implantación y ejecución de las operaciones de la empresa en forma controlada. Es importante destacar que, si la alta gerencia considera que el control es importante, el resto de las personas que conforman la organización lo sentirán y responderán

acatando responsable y conscientemente las políticas, normas y procedimientos establecidos.

En esta perspectiva, un ambiente de control fuerte se puede reflejar en la existencia de sistemas de comunicación de políticas, normas y procedimientos formalizados, de políticas de manejo de personal, de un departamento de control interno, disposición de la gerencia para disponer de sistemas de información automatizados, participación de la gerencia en la elaboración de los presupuestos de recursos materiales, humanos y financieros (Chiavenato, 2011).

### ➤ **Evaluación del Riesgo**

Los riesgos afectan la marcha de las organizaciones. Su nivel de detección e impacto es variable. Por ello su evaluación muchas veces excede el ámbito del control interno. Este componente implica realizar un diagnóstico y análisis del ámbito interno y externo de una organización, que sirva de base para el proceso de toma de decisiones. Algunos factores que pueden ocasionar la aparición de riesgos son:

- *Cambios en el Ambiente Operativo*: cuando se incorporan nuevos procedimientos para realizar las actividades administrativas.
- *Personal Nuevo*: el personal nuevo puede tener diferentes enfoques o entendimiento del control interno producto de una formación y cultura organizacional adquirida en las distintas organizaciones donde ha trabajado.
- *Nuevas Tecnologías*: requiere readaptación del personal e implementación de nuevos procedimientos, lo que puede traer consigo el incumplimiento o mala interpretación de alguna norma o procedimiento de control.

- *Reestructuras Orgánicas*: pueden estar acompañadas por reducciones de personal y cambios en la supervisión y segregación de funciones que pueden cambiar el riesgo relacionado con el control interno.

➤ **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas, normas y procedimientos que ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para el logro de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con (Vásquez, 2014), son las siguientes:

- *Asignación de Responsabilidades*: de tal manera que las personas que conforman la organización sepan a quienes y en qué momento deben rendir cuentas de su labor y a quienes pedirles cuenta de su cumplimiento.
- *Separación Adecuada de Funciones*: esto significa, de acuerdo a (Vásquez, 2014), asignar a diferentes personas las responsabilidades de autorizar y registrar transacciones y mantener la custodia de los activos con el propósito de reducir la oportunidad para que alguien pueda perpetrar y esconder errores o irregularidades en el cumplimiento de sus deberes. Por ejemplo, en un centro de Procesamiento Electrónico de Datos (PED) es deseable separar las funciones de los analistas de sistemas quienes se encargan del diseño general de los sistemas (especificaciones); los programadores, quienes desarrollan los diagramas de flujo y preparan las instrucciones para que la computadora realice su actividad; y los operadores encargados de introducir los datos al computador.
- *Controles Físicos*: esta actividad abarca, de acuerdo con Mantilla (2008), la

seguridad física de los activos, esto incluye: su salvaguarda física, como instalaciones aseguradas sobre el acceso a los activos y registros; autorización para el acceso a los programas de computación y archivos de datos; y el conteo físico.

- *Procesamiento de la Información:* Según Mantilla (2008), las dos agrupaciones amplias de las actividades de control de los sistemas de información son: los controles generales y los controles de aplicación. Los controles generales incluyen los controles sobre operaciones de centros de datos, adquisición y mantenimiento del software del sistema, las funciones de quienes desarrollaron el mismo, seguridad de acceso a las aplicaciones y desarrollo y mantenimiento de los sistemas de aplicación. Los controles de aplicación o específicos se refieren a los establecidos en la operación del computador, que incluye: las entradas, proceso y salida de datos (reportes).

➤ **Sistema de información y comunicación**

Este componente de acuerdo con (Laudon, 2006), está relacionado al flujo de comunicación que se da entre los diferentes niveles de la organización. Esta comunicación se da por medio de la información que luego se convertirá en conocimiento por cada uno de sus usuarios. La información permite realizar un adecuado proceso de toma de decisiones.

➤ **Monitoreo**

Es el proceso que consiste básicamente en cómo se valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizada, de acuerdo con Mantilla (2008), por medio de actividades tales como: evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y tras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Es importante destacar, que estos componentes de la estructura de control interno estarán siempre presentes independientemente del tamaño de la empresa. Lógicamente, es más difícil establecer separaciones de funciones y responsabilidades en una compañía pequeña o también sería poco razonable pensar que éstas tengan un departamento de auditoría interna.

Así mismo, no es común formalizar las políticas o procedimientos en manuales; es posible que las empresas pequeñas cuenten con un personal competente y confiable con líneas claras de autoridad; cuenten además con procedimientos adecuados de autorización, ejecución y registros de documentos, así como documentos o formularios que no requieran el uso de instrucciones formalizadas a través de manuales de normas y procedimientos.

#### ➤ **Gestión de inventarios**

Sobre este aspecto, conviene en primer término destacar que el presente punto se basa en la revisión documental más actualizada sobre inventario, por lo que se han tomado en cuenta solo algunos autores que condensan la información pertinente.

Según (Brito, 2011), define inventarios como “el conjunto de bienes propiedad de una empresa que han sido adquiridos con el ánimo de volverlos a vender en el mismo estado del que fueron comprados, o para ser transformados en otros tipos de bienes y vendidos como tales” (p.495).

Así mismo, de acuerdo con (Taha, 2001) el manejo de inventario es una función del departamento de administración de materiales y su objeto consiste en reducir al mínimo de los costos totales relacionados con el sistema. Esto requiere según el autor una serie de procesos: pedidos, recepción, almacenamiento, despacho, registro, devoluciones y existencias, descritos así:

### ***Pedidos.***

Se debe enviar requisiciones de materiales o de productos al departamento o gerencia de compras a fin de que la ordene. Los empleados del departamento de compra actúan como agentes o intermediarios y no inician la compra. Para esto, de acuerdo a (Taha, 2001), el personal de almacén elabora la requisición cuando la existencia ha llegado a un nivel determinado o exista la necesidad de satisfacer la solicitud de algún cliente. En un adecuado sistema de control interno, el departamento de compras o la persona encargada de realizarla no puede ser el responsable tanto de ordenar la compra, confirmar la llegada de la mercancía, aprobar su pago y autorizar su despacho.

Consecuentemente, tal mezcla de funciones hace fácil entrar en acuerdos extraños, a la compañía, con los proveedores o apoderarse y ocultar irregularidades no registrando debidamente la recepción y el despacho de las mercancías. Finalmente, es importante destacar que el empleado encargado de las compras debe conocer la situación del mercado (proveedores, precios, calidad del producto) y de esta manera poder obtener los mejores resultados para la compañía.

### ***Recepción***

De acuerdo con (Brito, 2011), es una de las funciones críticas para la empresa, ya que en

ésta es donde se reconoce por primera vez la adquisición de la mercancía, así como el pasivo relacionado. Los artículos que se reciben se inspeccionan en cantidad y calidad, para luego elaborar el reporte de recepción que se convierte en parte de la documentación necesaria para realizar el pago.

Indudablemente, en algunos tipos de negocios se considera la preparación de reportes de recepción como imprácticos; en este caso, se reciben las mercancías con la factura y el original de la orden de compra. El empleado de recepción sella y firma dichos documentos, en señal de haber recibido la mercancía, y los distribuye a los departamentos involucrados en su registro, que generalmente son compras y contabilidad.

### ***Almacenamiento***

Cuando se reciben los productos o materiales, éstos son guardados en el almacén hasta que se necesiten para la producción o venta; en el caso de materia prima o para la venta si es producto terminado. Según (Davis, 2003) en el caso de materia prima, los materiales deben ser enviados al departamento de producción de acuerdo con la solicitud hecha, a través de una requisición. En la requisición se indicará el tipo y cantidad de material que se requiere y debe estar autorizado por un funcionario competente; una vez despachada la materia prima se procede actualizar los archivos de inventario perpetuo.

Luego, en la medida que el departamento de producción concluye los artículos, estos serán enviados al almacén de productos terminados para su posterior despacho o venta. En los almacenes de productos terminados o de mercancías disponibles para la venta, los materiales deben localizarse físicamente de tal manera que permitan las actividades normales de almacén, como los son las entradas, salidas y toma física de inventario. Es importante organizar físicamente las existencias de tal manera que los artículos de alto movimiento se encuentren en

las áreas de más rápido y fácil acceso.

### ***Despacho***

Los procedimientos de despachos deben asegurar a la compañía que las salidas de mercancía sean los previstos y que estén autorizados por funcionarios competentes. De acuerdo a (De la Rica, 2001), las empresas utilizan órdenes de despacho para dar salida a las mercancías, copia de esta orden se envía normalmente al departamento de facturación para que se elabore la factura correspondiente.

Es importante destacar, que el empleado encargado de elaborar la factura no debe participar en las funciones de despacho; la combinación de estos deberes en un sólo empleado pudiera facilitar irregularidades, ya que le permitiría, por ejemplo, despachar el producto y no elaborar la factura. En otros casos, no se utilizan órdenes de despacho, sino que la factura es utilizada como listado de empaque, una de las copias es entregada o enviada al cliente con el producto y otra al departamento de contabilidad o cobranza.

### ***Registro***

En la gestión de inventarios es fundamental que los sistemas de compras, facturación, control de inventarios se encuentren integrados. Según (Drucker, 2007), esto dará una garantía, de que al momento de elaborar una factura de venta o de recibir un producto, automáticamente se harán los registros en los archivos de; así como, los respectivos cargos o abonos en los archivos de los sistemas de cuentas por cobrar o cuentas por pagar. Si el sistema posee un nivel alto de integración, es posible generar automáticamente el registro en el sistema de contabilidad.

En efecto, en los sistemas manuales o semiautomatizados, es importante que los totales registrados en la cuenta del mayor general de inventario sean producidos independientemente del personal que mantiene los auxiliares de mercancía, de manera tal que, si se hicieran anotaciones

impropias en éstos, serían descubiertos al no conciliar con las cuentas de control respectivas en la contabilidad.

Con relación a lo descrito, un adecuado sistema de control interno debe prever la realización de conteo físico de mercancía en la fecha de balance o cerca de la misma y en el transcurso del año. Las tomas físicas de inventario que se realizan una vez al año, por lo general requieren cerrar el almacén durante su realización. Para tal efecto, se hace un conteo físico de la totalidad de los productos y se compara contra lo que indica el registro llevado, las diferencias son anotadas.

#### ***Devoluciones en Compras y Ventas***

De acuerdo con (Rubio, 2006), las devoluciones sobre compras son importantes para la gestión de inventarios ya que constituyen todos aquellos envíos que se le hacen al proveedor de mercancía que previamente se le había comprado, aún y cuando el pago de la misma no se haya realizado; también las devoluciones sobre ventas son estipuladas por los productos que el cliente devuelve. Así, el objeto de la devolución puede ser variado, ya sea por defectos en el producto o por no corresponder a lo que se había solicitado inicialmente.

#### ***Existencias de inventario (Stock).***

Según (Brito, 2011), los diferentes niveles de inventario son: inventario activo: es el nivel que varía de acuerdo con las entradas y salidas del almacén. Es la diferencia entre nivel máximo y mínimo. Nivel Máximo: este nivel permite determinar el punto en el cual no se exceda la capacidad en el almacén, de este modo no se interfiere en las actividades normales de la empresa, así como también evita realizar una inversión innecesaria de mercancía.

Así mismo, el nivel mínimo: el nivel mínimo señala el momento más idóneo en el cual se debe reponer mercancía en el almacén, tomando en cuenta el tipo de entrega de los proveedores

para una atención pertinente para con los clientes. Punto de reorden: este punto indica el momento en el cual se decide realizar los pedidos a los proveedores para asegurar la disponibilidad de los artículos durante los períodos de abastecimientos, en función de la tasa de la demanda estacional para cada tipo de producto.

### **Métodos de Valuación de Inventarios**

De acuerdo con (Schein, 2001), los métodos de inventarios permiten conocer el volumen de mercancía en existencia en un momento dado y sea cual fuera el tipo de empresa. La valuación de los inventarios es la estadística del valor financiero de los materiales y se pueden determinar teniendo en cuenta los métodos descritos a continuación:

- ***Método de inventario P E P S.***

Este método, también conocido como método FIFO, cuya expresión está formada por las iniciales de las palabras que lo identifican en inglés (First In First Out), se sustenta según (Drucker, 2007) en la hipótesis de que las unidades que vayan saliendo del almacén, irán siendo costeadas a los precios a los cuales fueron hechas las primeras compras.

- ***Método del Inventario Promedio Móvil***

Este método de control de inventarios tiene como características fundamentales las siguientes: Cada vez que entra en el almacén un lote de mercancía, el costo unitario del saldo resultante debe ser recalculado. Así, la existencia física es presentada en un solo total, en vez de estar segregado en lotes según su orden de entrada. El costo de las unidades que van saliendo, se hace en base al costo promedio calculado en el saldo inmediatamente anterior.

Así mismo, desde un punto de vista contable, existen dos sistemas utilizados en el control de inventarios, las cuales son:

- ***Inventario Periódico.***

Es generalmente usado por empresas pequeñas o medianas. De acuerdo a (Drucker, 2007), por este sistema solo puede conocerse el monto del inventario después de haber procedido a realizar un conteo físico de las existencias a una fecha determinadas y luego valorarlas. Este proceso generalmente solo se hace una vez al año al finalizar el período contable, y tal información se hace indispensable para la determinación de la utilidad o pérdida que la empresa tuvo en el ejercicio que finaliza.

- ***Inventario Continuo***

Es contraposición con el sistema de inventario periódico, comenta (Drucker, 2007) que el sistema de inventario continuo determina en cualquier momento la cantidad física de cada tipo de artículo que la empresa posee de inventario, así como su costo.

### **2.3 Marco Normativo**

El presente trabajo está fundamentado legalmente en una serie de normativas. En primer lugar, la Constitución Política (Congreso Nacional de Colombia, 1991) que en su artículo 333 expone que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del

bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

De este artículo, se desprende que todas las personas que cuenten con el capital financiero, humano y tecnológico pueden dedicarse a la actividad económica de su preferencia. También es conveniente señalar que en el mencionado artículo se hace mención a la libre competencia, es decir que en pro del desarrollo, tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas deben promover la competitividad.

Así mismo, la empresa se constituye bajo una Sociedad por Acciones Simplificadas S.A.S, conforme los estatutos de la Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008 (Congreso Nacional de Colombia , 2008); por lo cual debe acatar los parámetros impuestos por dicha ley; es así como MUNDO OLÍMPICO SAS, efectúa operaciones comerciales mediante comercialización de piezas destinadas a embarcaciones y diversas construcciones, por lo que siempre deberá tener muy presente que para realizar sus transacciones se debe guiar por dicha regulación.

De igual manera, la empresa debe tomar en cuenta las implicaciones ambientales de los lineamientos a implementar; por lo cual se tomaron en cuenta las normativas del ambiente plasmadas en la Ley General del Ambiente (Congreso Nacional de Colombia , 1993, 22 de diciembre) la cual rige los aspectos relacionados con el impacto que puede acarrear la empresa al medio ambiente y las obligaciones patronales en caso de contaminación ecológica.

Del mismo modo, se debe tomar en cuenta las (Normas Internacionales de Contabilidad NIC 2, 2013) Así la normativa IN6: aclara que algunos tipos de inventarios quedan fuera de su alcance, mientras que otros tipos quedan eximidos solamente de los requerimientos de medición de la Norma. IN7: El párrafo 3 establece una clara distinción entre los inventarios que quedan totalmente fuera del alcance de la Norma (descritos en el párrafo 2) y aquéllos que quedan fuera

del alcance de los requerimientos de medición, pero que están sometidos a los demás requisitos establecidos en la Norma.

Finalmente, en cuanto a las normativas en materia laboral, se tomaron en cuenta para los lineamientos referidos a responsabilidades y asignación de funciones los principios básicos que rigen el trabajo en Colombia. Así, la ley principal que rige estos aspectos es el (Congreso Nacional de Colombia , 1950) con sus respectivas modificaciones y decretos a través de los años.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3 Marco Metodológico**

#### **3.1 Enfoque y tipo de investigación**

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumento, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. Por lo expuesto, en este estudio se especifica a continuación el enfoque, tipo y diseño de investigación, así como las técnicas de recolección de datos utilizados.

##### **Enfoque de la investigación**

La investigación se enmarca en el paradigma cualitativo. En cuanto al enfoque de estas investigaciones, Hurtado (2001) señala que “el interés clave para comprender el fenómeno desde las perspectivas de los participantes, el investigador es el instrumento primario para la recolección de datos y análisis” (p 154).

Con relación a lo anterior, se utilizará como método cualitativo el estudio de caso descriptivo, que según la visión de Arias (2012) es una historia sobre una situación del mundo real que enfrenta personas o grupos y cómo lo abordaron. Incluye una descripción concisa pero completa de los hechos de la situación y comentario experto para ayudar a la audiencia a comprender las causas del problema, las fuerzas detrás de la solución, los resultados de la implementación, las lecciones aprendidas y las conexiones con teorías, conceptos, políticas y herramientas relevantes para la situación.

De esta forma, en el análisis y en la sección de evaluación, el autor debe dar un paso atrás en la narración y proporcionar una valoración de la definición del problema y la solución elegida: qué tan bien se resolvió el problema definido, la efectividad de la solución y cualquier modificación o cambio fundamental en la solución tal como fue implementada. Consecuentemente, el investigador debe explicar en detalle los aspectos positivos y negativos, los resultados de la solución y causas de los resultados.

### **Tipo de investigación**

Con respecto al presente proyecto constituye una investigación de tipo no experimental. Así, Hurtado (2001) señala que, en las investigaciones no experimentales, “el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables” (p.26).

Con referencia a lo anterior, la presente investigación es no experimental ya que no se manipularán variables objeto del presente estudio, sino que se presentan tal y como se plantea en la realidad; así, los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador se limitará a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos.

Igualmente, se trata de una investigación de campo debido a que se toman los datos provenientes de la realidad para dar respuesta a dicho objetivo. Así, Arias (2003), indica que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p. 94).

Interpretando lo anterior, se entiende por investigación de campo el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su

naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales.

En la presente investigación, los datos de las variables serán recogidos mediante un instrumento directamente en el sitio de estudio en donde se producen los hechos, en este caso la sede física de la organización, para luego organizarlos e interpretarlos y responder así los objetivos relacionados.

### **Diseño de la investigación**

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista (2006), una vez se ha definido el enfoque y tipo de investigación y se han establecido las preguntas de investigación (al igual que los objetivos), el investigador debe concebir la manera concreta y práctica de responder a dichas preguntas.

De esta manera, el primer objetivo relacionado con diagnosticar la situación actual respecto al control interno del proceso de inventario en la empresa Mundo Olímpico SAS, se pretende alcanzar mediante un proceso de revisión documental, con la finalidad de establecer las pautas requeridas de la situación planteada. Así, se acudirá a la investigación bibliográfica a través del estudio de casos nacionales e internacionales especificados en el marco de referencia.

En relación al alcance del segundo objetivo, relacionado con identificar los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS; se pretende alcanzar mediante un estudio de caso descriptivo, en donde se realizará una entrevista

estructurada a dos personas involucradas en el proceso del control interno del proceso de inventario que pueden presentar divergencias en sus puntos de vista (en este caso un gerente y un trabajador), para confrontar así sus ideas y obtener información que derive en responder al objetivo señalado.

En relación con el alcance del tercer objetivo, contempla formular lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO, para la optimización del proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.; partiendo de la información obtenida de los objetivos 1 y 2, para realizar un análisis crítico e interpretativo (Basado en el Informe de auditoría COSO) relacionando las diferentes implicaciones que permitan dar respuesta al objetivo principal y a la hipótesis de la investigación.

### **3.2 Población y muestra**

Se entiende por población, según Arias (2003), “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características” (p.196). Para efectos del estudio, la población de interés está conformada por el personal gerencial conformado por 3 personas y el personal administrativo conformado por 7 integrantes del talento humano de la empresa. Con respecto a la muestra, Arias (2003) señala, que “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permiten hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. Por lo tanto, al ser un estudio de caso, se escogerá

un representante de la gerencia y un integrante del personal administrativo, cuyas respuestas a una serie de preguntas serán confrontadas.

### **3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, dada la naturaleza del estudio y en función de la información que se requiere tanto del momento tanto teórico como metodológico de la investigación, se determinan las denominadas técnicas y protocolos instrumentales de la investigación cualitativa (estudio de caso) basada en el apoyo documental. En este sentido, las técnicas e instrumentos para la recolección de la información se especifican en las siguientes líneas.

#### **Entrevista estructurada**

Siguiendo el tipo de investigación del estudio de casos, se aplicará una entrevista estructurada relacionada a identificar los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS. (instrumento cualitativo) para recabar y confrontar las respuestas de la muestra de 2 personas.

Bajo este contexto, para cumplir con el parámetro fundamental de la credibilidad de los hallazgos, se aplicará triangulación de datos la cual implica mejorar la validez de los resultados mediante el uso de información recopilada de diferentes individuos en diferentes momentos. Esta investigación involucró entrevistar a 2 personas involucradas en el proceso de inventario (gerencia y trabajador). Así, se visualiza en la siguiente tabla la entrevista a utilizar en el presente proyecto.

**Tabla 1. Entrevista Estructurada**

<b>Ítem</b>
1. Comente sobre los estándares de conducta que se transmiten al personal que ejecuta las actividades de inventario
2. ¿Cómo contribuye la empresa a la capacitación del personal que lleva a cabo el proceso de inventario? Comente.
3. ¿Los objetivos en materia de control de inventario permiten la evaluación de riesgos relacionados con robos o pérdidas? Comente.
4. ¿De ocurrir alguna omisión respecto al proceso de inventario, el personal encargado toma correctivos de forma inmediata? Comente.
5. ¿La asignación de autorizaciones en el proceso de inventario están claramente definidas? Comente.
6. ¿Qué opina de las evaluaciones periódicas que realiza la empresa al personal, concernientes a su desempeño?
7. ¿Existe segregación de funciones en el proceso relacionado con el inventario? Comente.
8. Comente sobre la tecnología utilizada en el proceso de inventario de la empresa.
9. ¿Los sistemas de la empresa generan la información oportuna relacionada con el proceso de inventario? Comente.
10. Comente sobre el proceso de evaluación y detección de errores en el proceso de inventario

**Fuente: autoría propia.**

### **Validación del instrumento**

Al respecto, Arias (2003 señala que la validez: “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.243). A través de la validación se trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos de dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir. En este estudio, el instrumento será sometido a la validez de contenido mediante el juicio de un experto; para ello, se seleccionará a un docente de la institución especializado en la temática quién juzgará cada ítem por su adecuación con los objetivos y la teoría, por su congruencia y claridad en la redacción con la finalidad de asegurar que reúnen condiciones para su aplicación.

### **Técnica de fichaje**

En el manejo inicial de la información es posible obtener datos mediante la técnica del fichaje, definida por Balestrini (2007) como la acumulación “metódica y ordenada de los diversos datos e ideas de las fuentes localizadas, que servirán en apoyo para la realización del trabajo, con gran rapidez y eficacia” (p.9). Cabe señalar que, en este estudio, la técnica del fichaje es empleada para identificar los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.

### **Revisión documental**

La información es recolectada mediante la técnica de revisión documental, definida por Arias (2003), como “...la serie de actividades que se realizan una vez seleccionado el tema, para la localización, selección, organización y análisis de los datos que permitirán conocer el estado del tema; es decir, estudios realizados y los resultados obtenidos” (p.64). En este contexto, la observación documental es utilizada en esta investigación para identificar los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.

### **Técnica de la observación**

Es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, entre otros; con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Para el presente estudio, esta técnica fue utilizada para delinear el planteamiento del problema de la investigación.

### **Técnica para el análisis e interpretación de la información**

Al obtener todos los datos y la información necesaria para la investigación a través de los diferentes instrumentos señalados, es necesario someter dicho banco de datos a diversas técnicas de análisis e interpretación de datos, que se refieren a continuación.

### **Construcción o síntesis**

La construcción de acuerdo con lo planteado por Balestrini (2007), implica “varias operaciones intelectuales sucesivas, a saber: revisión crítica de los datos, su interpretación y la inferencia de los materiales” (p.39), que representa un apoyo en los estudios cualitativos basados en el apoyo documental relacionados con el tema en estudio.

En relación con lo descrito, el investigador debe en primer término revisar cuidadosamente los datos obtenidos, luego procede a la interpretación y valoración de los datos. Así, este examen crítico concerniente a la presente investigación se ejecutó con la interpretación cualitativa de los datos recolectados, a fin de tener una idea general de su sentido y evolución.

### **Análisis crítico**

En el análisis crítico, se percibe las destrezas de razonamiento crítico, puesto que se extrae, analiza e interpreta el contenido de la información obtenida, se discute sus propiedades y se expresan opiniones sobre la misma.

Así ambas técnicas de análisis serán utilizadas para responder a la formulación de lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO, para la optimización del proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.

**Variables**

Una vez delimitado el tema a investigar, con sus antecedentes, aspectos conceptuales y enfoque más usuales, se procede a aislar el problema. Dentro de este contexto, explica Sabino (2001) que la operacionalización de variables o categorías en el caso de una investigación cualitativa “constituye el eslabón indispensable que hace factible la verificación en concreto de lo que se ha postulado en el marco teórico, pues posibilita acercarse a la realidad empírica para adquirir la información de la que depende dicha verificación” (p.88).

Es decir, es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación o estudio, es la capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable que viene dado por el hecho de que ella varía y esa variación se puede observar, medir y estudiar. En este caso, la variable del estudio es: lineamientos de auditoría interna para la optimización del proceso de inventario. De allí, que la operacionalización de las categorías del presente estudio constituye la base para validar el cumplimiento del objetivo general del proyecto, en donde se presentan las diferentes categorías y subcategorías inherentes. Así, se visualiza en la tabla siguiente.

**Tabla 2.**

**Operacionalización de las categorías**

<b>Categoría de la investigación</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Unidad de análisis</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Situación actual proceso de inventario	-Normas de control interno -Procedimientos existentes -Estructura organizativa -Pedidos -Recepción -Despacho	Investigadores	Revisión documental	Banco de datos bibliográfica

	-Almacenamiento -Registro -Devoluciones			
Elementos de Control interno	-Ambiente de control -Evaluación de riesgos -Actividades de control -Información y comunicación -Monitoreo	Representantes de la empresa	Entrevista	Guion de entrevista estructurada
Lineamientos	- Lineamientos gerenciales - Lineamientos operativos	Investigadores	Análisis crítico	Informe COSO

**Fuente. Elaboración propia.**

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

### **4 Análisis de resultados**

La presente fase comprende el análisis crítico y la síntesis de los resultados obtenidos en la investigación, con base en la revisión histórica de casos nacionales e internacionales de diferentes organizaciones, condensados en el estado de arte; en la encuesta aplicada y en los diferentes indicadores definidos en las bases teóricas.

### **Diagnóstico de la Situación Actual Respecto al Control Interno del Proceso de Inventario en la Empresa Mundo Olímpico SAS**

Este objetivo se resolvió mediante la consulta de diferentes fuentes bibliográficas y la comparación con los datos y observación de la empresa en estudio. Así, en relación con el indicador normas de control interno del proceso de inventario; es relevante que las organizaciones cuenten con manuales, ya que los mismos ayudan a establecer la descripción de las actividades basadas en la planificación, especificando también las responsabilidades y funciones estratégicas de cada cargo. Así, la información obtenida denota que la empresa presenta debilidad sobre este aspecto ya que no se establecen los procedimientos específicos de control interno según los objetivos empresariales, de tal forma que en el proceso se garantice el control de inventario para una efectiva comercialización de los productos.

Igualmente, en cuanto al indicador procedimientos del proceso del inventario; éstos contribuyen a que exista una estructura formal en la empresa, de tal forma que estén definidas las responsabilidades y las actividades diversas como la descarga y carga de productos, actualización de existencias, entre otras actividades inherentes al control de inventario. Así, existe una debilidad en el área descrita ya que a pesar de que las referencias consultadas tienen definidas ciertas normativas para el control de inventario, éstas no se cumplen o no se toman en cuenta, lo que impide tener una referencia para realizar las actividades inherentes.

De la misma forma, en relación con el indicador estructura organizativa del proceso del inventario; se debe tomar en cuenta que dicha estructura organizativa permite obtener los conocimientos generales acerca de la distribución de cargos. En efecto, de acuerdo a la información consultada, a pesar que la gerencia considera que existe una formalidad de cargos definida, ésta no se cumple o es desconocida por los empleados, lo cual permite inferir una

debilidad en la estructura de las organizaciones ya que no se tienen los conocimientos generales acerca de las responsabilidades y funciones del personal involucrado en el área de inventario y se desconocen los grados de jerarquía que posee cada trabajador de acuerdo al cargo que desempeñan en la organización.

Del mismo modo, en cuanto al indicador pedidos del proceso de inventario; es importante gestionar y controlar adecuadamente los pedidos de compra y venta en el plan comercial ya que constituye uno de los procesos más determinantes a la hora de conseguir el éxito en una empresa. Ahora bien, de acuerdo con la revisión consultada, existe una desorganización visible en dicho ciclo, lo que revela que puede existir una ausencia de interrelación adecuada entre la información generada del área de inventario y la que necesitan otras unidades involucradas en el proceso.

De la misma manera, al visualizar el indicador recepción del proceso de inventario; dicho concepto es relevante ya que constituye la aceptación, condicionada o no que se realiza al proveedor para que éste pueda enviar la factura, por lo que una supervisión en el proceso permite chequear debidamente los productos que van a formar parte del inventario, así como aquellos que llegan defectuosos. Así, a pesar de que la actividad de supervisión existe en la empresa, los trabajadores visualizan que ésta no se cumple como deber ser o presenta fallas, lo cual es una debilidad para la organización ya que no se controla debidamente la recepción, debido a la informalidad con que se ejecuta.

En este mismo orden de ideas, sobre el indicador despacho del proceso de inventario; al despachar la mercancía es importante establecer un método de valoración de inventario, que debe ser registrado en la base de datos que se utilice y que permita entregar la mercancía de acuerdo con la información sobre fecha de vencimiento y el nivel de rotación, en los formatos de control adecuados. Así, se visualiza en primer término que en modo general no existe un método de

valoración de inventario, además en segundo término al no existir precisión en los formatos de control correspondientes al movimiento de productos no se puede determinar de manera fiable las cantidades despachadas, a fin de valorar los riesgos a los que se exponen; constituyendo ambas premisas debilidades en el área descrita.

Dentro de este mismo contexto, al hablar de almacenamiento del proceso de inventario, es importante organizar físicamente las existencias de tal manera que los artículos de alto movimiento se encuentren en las áreas de más rápido y fácil acceso; por lo que un espacio suficiente en almacén permitirá una rápida localización y ubicación de los productos que más se venden. Además, los productos deben localizarse físicamente de tal manera que permitan las actividades normales de almacén, como lo son las entradas, salidas y toma física de inventario. Entonces, una debida clasificación y ordenamiento traerá como consecuencia una efectiva búsqueda. Igual, la información del stock mínimo y máximo del inventario es muy importante fijar los niveles para cada tipo de producto ya que permite cumplir con los requerimientos tanto del almacén como de los clientes.

Consecuentemente y de acuerdo con la información obtenida, se visualiza que a pesar de que en la empresa existe una organización y localización física de los productos, la información del stock mínimo y máximo del inventario generalmente no se actualiza o no es oportuna, por lo cual se denota una debilidad que puede afectar la relación con clientes y proveedores de las diferentes organizaciones.

Siguiendo con el análisis, en relación con el registro del proceso de inventario; la información de las existencias es muy importante mantenerla actualizada ya que apoya la toma de decisión en el área descrita. Por lo tanto, la información histórica de las organizaciones consultadas denota que a pesar de que la mayoría cuenta con un sistema de información

administrativo, muchas veces no se mantienen datos oportunos y confiables que resulten de interés a los diferentes niveles; por lo cual, constituye una debilidad para el control de inventarios.

Así mismo, al visualizar el indicador devoluciones del proceso de inventario; se debe tomar en cuenta que los ajustes sobre ventas y compras deben realizarse forma oportuna y generar la información respectiva a todas las divisiones involucradas de las empresas, evitando así errores contables- administrativos. Así, se percibe que la organización posiblemente no esté comunicando oportunamente los ajustes correspondientes, por lo no se refleja en todo momento la realidad del inventario después de que las devoluciones han sido deducidas; en lo cual influye la interrelación de otras dependencias con el área del inventario.

**Identificación de los Elementos del Control Interno que Inciden en el Proceso de Inventario de la Empresa Mundo Olímpico SAS**

**Tabla 3. Análisis cualitativo entrevista**

ÍTEM	Categoría vínculo		Correlación Documental Triangulación	
	Entrevista		Análisis	
	Código De La Entrevista	Fragmento de la Entrevista	Comentarios	Análisis
1. Comente sobre los estándares de conducta que se transmiten al personal que ejecuta las	1 E	La gerencia piensa que sí se comunican estándares de conducta apropiados al personal que ejecuta las actividades de inventario.	Los estándares de conductas guían a la organización en comportamientos, actividades y decisiones para la	Existe una debilidad en la comunicación que impide que el personal pueda reportar las irregularidades

actividades de inventario	2	E	Los trabajadores piensan que la gerencia no comunica estándares de conducta apropiados al personal que ejecuta las actividades de inventario.	consecución de sus objetivos. Existen diferencias entre lo que señala la gerencia y los trabajadores.	que se presenten a la gerencia.
2.¿Cómo contribuye la empresa a la capacitación del personal que lleva a cabo el proceso de inventario? Comente.	1	E	La gerencia piensa que es importante contar con un talento humano con los conocimientos esperados para ejercer sus funciones es importante ya que constituye una ventaja competitiva que le permitirá a la organización poder trabajar en equipo para corregir fallas existentes en el área de inventario	Se puede emprender planes para aprovechar ese talento y a la vez satisfacer los requerimientos de éstos en cuanto a formación y estabilidad, asumiendo	La compañía muestra una fortaleza importante en este campo ya que se visualiza un grupo de profesionales capaces de llevar a cabo sus labores. entonces un rol competitivo en el ramo. Para lograr los objetivos propuestos la dirección debe realizar diferentes actividades al momento de selección, capacitación, rotación y promoción del personal.
	2	E	Los trabajadores consideran que sí cuenta la empresa con personal capacitado para llevar a cabo el proceso de inventario.		
3.Los objetivos en materia de control de inventario permiten la evaluación de riesgos relacionados con robos o pérdidas? Comente.	1	E	La gerencia piensa que sí existen controles en la evaluación de inventarios, ya que la implementación de políticas de control interno relacionadas con la evaluación de riesgos contribuye a guiar, orientar y encaminar a la fuerza de trabajo para que desarrolle	Existen diferencias entre lo dicho por la gerencia y los trabajadores.	Se presenta una debilidad debido a la ausencia de políticas de dirección, lo que acarrea posibilidades de robos, fraudes y pérdidas en el área estudiada.

		adecuadamente sus funciones		
	2	E El personal señala que los objetivos en materia de control de inventario no permiten la evaluación de riesgos relacionados con robos y pérdidas.		
4. ¿De ocurrir alguna omisión respecto al proceso de inventario, el personal encargado toma correctivos de forma inmediata? Comente.	1	E La verificación de objetivos como parte del control interno es fundamental para confirmar que los procesos, procedimientos y actividades se cumplen	Las fallas presentadas pueden acarrear posibilidades de robos, fraudes y pérdidas en el área estudiada.	Existe una debilidad en el área de inventario ya que no se corrigen desviaciones a tiempo para encauzar dichas actividades nuevamente hacia los objetivos propuestos.
	2	E Los trabajadores piensan que, de ocurrir alguna omisión respecto al proceso de inventario, el personal encargado no toma correctivos de forma inmediata.		
5. ¿La asignación de autorizaciones en el proceso de inventario están claramente definidas? Comente.	1	E La gerencia piensa que las autorizaciones promueven el control en las operaciones de control interno con el objetivo de obtener información segura, oportuna y confiable de inventario.	Tanto la gerencia como los trabajadores piensan que sí existen falencias con relación al indicador	Existe una debilidad ya que no se establecen controles adecuados en los diferentes procesos del área lo cual puede traer como consecuencia que no se obtenga la información relacionada con en forma oportuna
	2	E La asignación de autorizaciones en el proceso de inventario está claramente definida.		
6. ¿Qué opina de las evaluaciones	1	E La gerencia piensa que la evaluación de personal es	Tanto la gerencia como los trabajadores	

periódicas que realiza la empresa al personal, concernientes a su desempeño?			importante ya que permite la corrección oportuna de desviaciones encontradas, por lo que existe una debilidad al respecto.	piensan que sí existen falencias con relación al indicador.	
	2	E	No se establecen evaluaciones periódicas del personal del área concernientes a su desempeño.		
7. ¿Existe segregación de funciones en el proceso relacionado con el inventario? Comente.	1	E	La gerencia señala que la empresa debe establecer la descripción de las actividades basadas en la planificación, especificando también las responsabilidades y funciones estratégicas de cada cargo.	Tanto la gerencia como los trabajadores piensan que sí existen falencias con relación al indicador.	La organización presenta debilidad en este indicador al no establecer responsabilidades del área, de tal forma que en el proceso se garantice el almacenaje y comercialización de los productos.
	2	E	Se visualiza que no existe segregación de funciones en el proceso relacionado con el inventario.		
8. ¿Comente sobre la tecnología utilizada en el proceso de inventario de la empresa?	1	E	Ambas partes coincidieron en que se utiliza el hardware adecuado para la generación de la información relacionada al proceso de inventario.	Se determina que a pesar de que la empresa cuenta con el hardware necesario.	Existe una fortaleza en la organización.
	2	E	Ambas partes coincidieron en que se utiliza el hardware adecuado para la generación de la información relacionada al proceso de inventario.		
9. ¿Los sistemas de la empresa generan la	1	E	La gerencia señala que el software sí genera la información oportuna relacionada	La información es necesaria para que la entidad lleve a	No se aprovecha al máximo el software para

información oportuna relacionada con el proceso de inventario? Comente.	2	E	con el proceso de inventario.  Se presenta dificultades con respecto al aprovechamiento del software.	cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.	generar reportes en forma oportuna y apoyar a la gerencia en la toma de decisiones acertadas para el control en el área.
10. Comente sobre el proceso de evaluación y detección de errores en el proceso de inventario	1	E	Ambas partes señalan que no se evalúa el proceso de inventario y no se supervisa constantemente el proceso de inventario para detectar errores	Se visualiza que las actividades de monitoreo y supervisión son llevadas a cabo a través de evaluaciones	A pesar de que la supervisión del control interno existe, no se realiza una evaluación de los resultados obtenidos, constituyendo entonces una debilidad del proceso que debe ser afrontada.
	2	E	Ambas partes señalan que no se evalúa el proceso de inventario y no se supervisa constantemente el proceso de inventario para detectar errores	continuas, permitiendo determinar la calidad del control interno de los diferentes procesos del área	

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota.** E1: entrevista aplicada a la gerencia; E2: encuesta aplicada al trabajador.

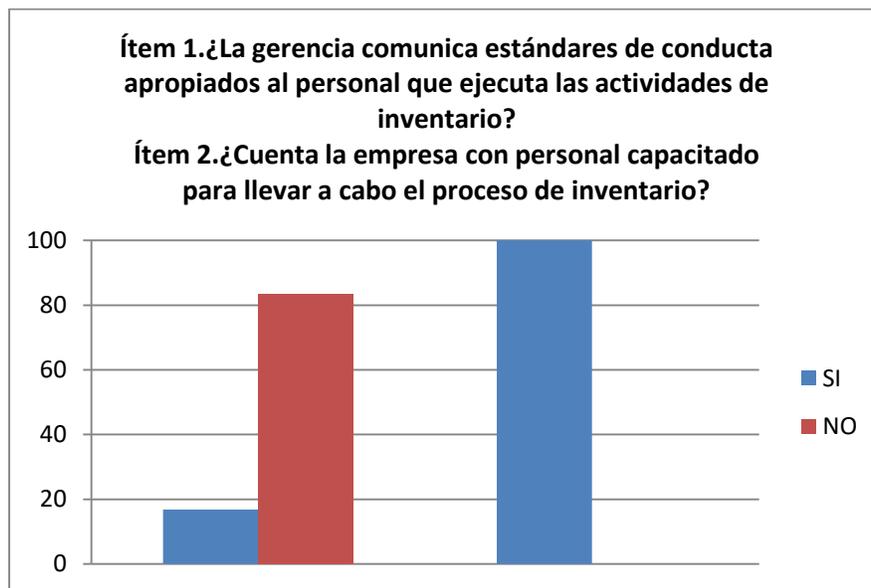
### **Análisis cuantitativo**

Se hizo uso igualmente del análisis cuantitativo para analizar las respuestas de la muestra de la investigación, en este caso inherente al objetivo inherente a la identificación de los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS. Consecuentemente, se realizó a través de la estadística descriptiva, operando al conjunto de datos que se obtuvo por la aplicación del instrumento, previamente procesados a

través de la hoja electrónica de Microsoft Excel y tabulados para presentar los resultados en gráficos, los cuales se visualizan a continuación.

**Figura 1**

**Elementos control interno. Indicador: Ambiente de control**



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la figura 1; en el ítem 1 los trabajadores señalan en un 16,67% que la gerencia comunica estándares de conducta apropiados al personal que ejecuta las actividades de inventario, mientras un 83,33% piensa que esto no sucede; en referencia al ítem 2 el 100% de los

encuestados consideran que sí cuenta la empresa con personal capacitado para llevar a cabo el proceso de inventario.

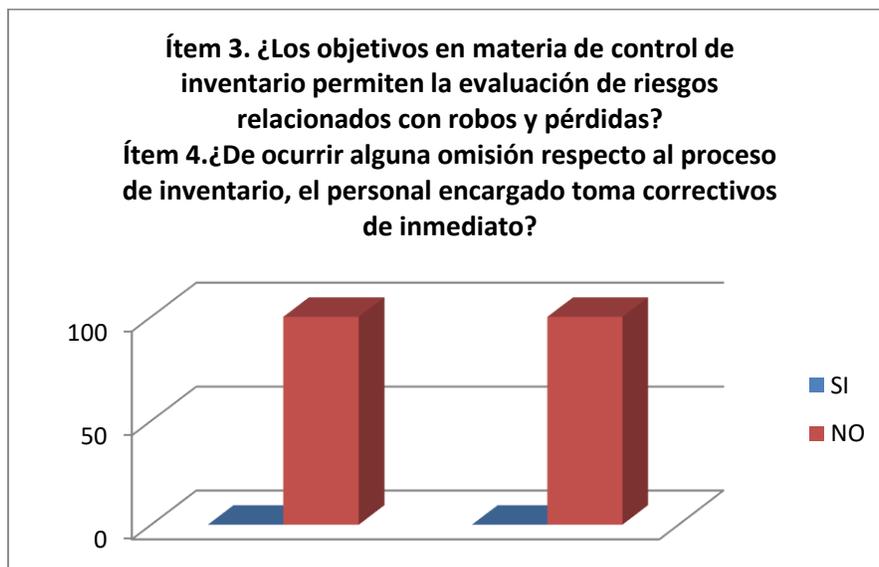
Al respecto, los estándares de conductas guían a la organización en comportamientos, actividades y decisiones para la consecución de sus objetivos, por lo que existe una debilidad en la comunicación que impide que el personal pueda reportar las irregularidades que se presenten a la gerencia.

Igualmente, contar con un talento humano con los conocimientos esperados para ejercer sus funciones es importante ya que constituye una ventaja competitiva que le permitirá a la organización poder trabajar en equipo para corregir fallas existentes en el área de inventario.

De esta forma, la compañía muestra una fortaleza importante en este campo ya que se visualiza un grupo de profesionales capaces de llevar a cabo sus labores, por lo que se puede emprender planes para aprovechar ese talento y a la vez satisfacer los requerimientos de éstos en cuanto a formación y estabilidad, asumiendo entonces un rol competitivo en el ramo. Para lograr los objetivos propuestos la dirección debe realizar diferentes actividades al momento de selección, capacitación, rotación y promoción del personal.

## **Figura 2**

**Elementos control interno. Indicador: Evaluación de riesgos**



Fuente: elaboración propia

En relación con la figura 2; en el ítem 3 se denota que el 100% de los entrevistados señalan que los objetivos en materia de control de inventario no permiten la evaluación de riesgos relacionados con robos y pérdidas, mientras igual en el ítem 4, el 100% de los sujetos coinciden que, de ocurrir alguna omisión respecto al proceso de inventario, el personal encargado no toma correctivos de forma inmediata.

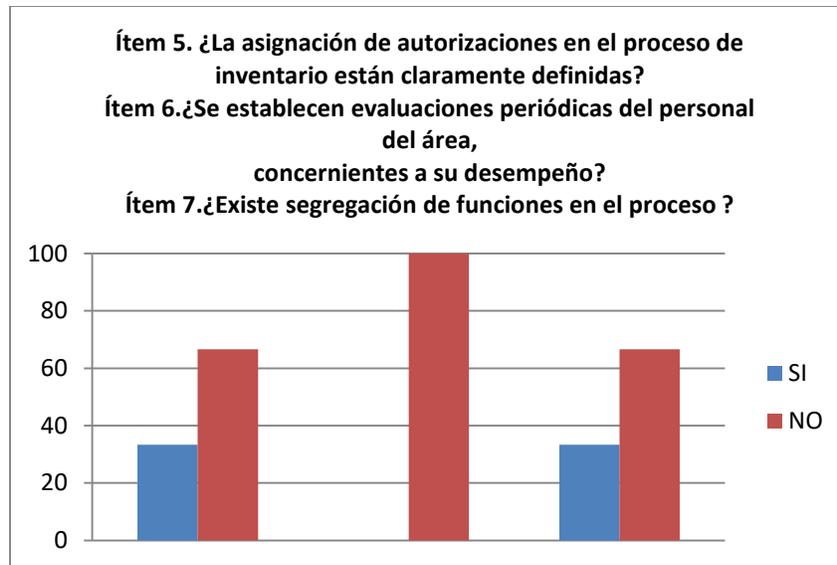
En este sentido, Koontz (2003) señala que la implementación de políticas de control interno relacionadas con la evaluación de riesgos, contribuyen a guiar, orientar y encaminar a la fuerza de trabajo para que desarrolle adecuadamente sus funciones. Sin embargo, se presenta una debilidad debido a la ausencia de dichas políticas de dirección, lo que acarrea posibilidades de robos, fraudes y pérdidas en el área estudiada.

Así mismo, Mata (2002) sostiene que la verificación de objetivos como parte del control interno es fundamental para confirmar que los procesos, procedimientos y actividades se cumplen, por lo que se infiere que existe una debilidad en el área de inventario ya que no se

corrigen desviaciones a tiempo para encauzar dichas actividades nuevamente hacia los objetivos propuestos.

**Figura 3**

**Elementos control interno. Indicador: Actividades de control**



**Fuente: elaboración propia**

En cuanto a la figura 3; el ítem 5 señala que el 33,33% de los encuestados opinan que la asignación de autorizaciones en el proceso de inventario está claramente definida, mientras que el otro 66,67% señalan que las mismas no están bien definidas. En cuanto al ítem 6, el 100% cree que no se establecen evaluaciones periódicas del personal del área concernientes a su desempeño; mientras que en el ítem 7 un 33,33% del personal visualiza que sí existe segregación de funciones en el proceso relacionado con el inventario, al contrario de un 66,67% que piensa lo contrario. En efecto, como lo señala Mata (2002) las autorizaciones promueven el control en las operaciones de control interno con el objetivo de obtener información segura, oportuna y confiable de inventario.

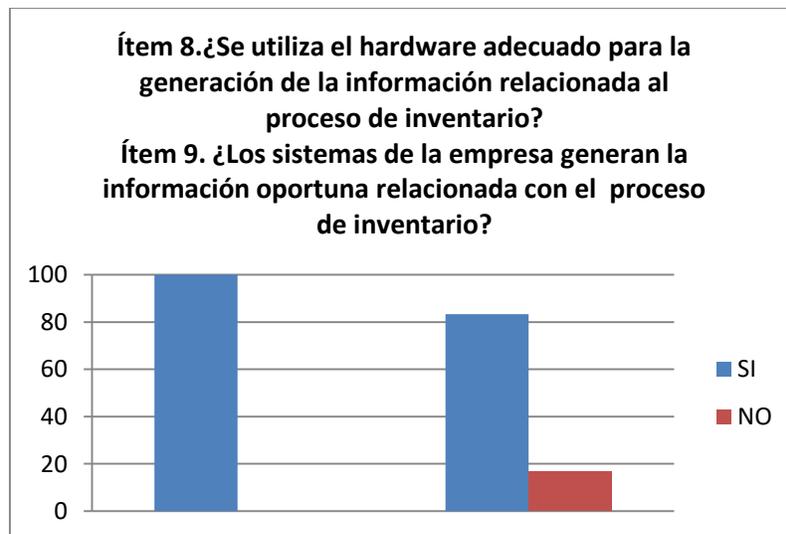
De esta manera, existe una debilidad ya que no se establecen controles adecuados en los diferentes procesos del área lo cual puede traer como consecuencia que no se obtenga la

información relacionada con en forma oportuna, De la misma forma, en cuanto a la evaluación de personal, ésta es importante ya que permite la corrección oportuna de desviaciones encontradas, por lo que existe una debilidad al respecto.

Finalmente, en cuanto a la segregación o separación de funciones; de acuerdo con Vásquez (2014) toda empresa debe establecer la descripción de las actividades basadas en la planificación, especificando también las responsabilidades y funciones estratégicas de cada cargo. De allí, que la organización presenta debilidad en este indicador al no establecer responsabilidades del área, de tal forma que en el proceso se garantice el almacenaje y comercialización de los productos.

**Figura 4**

**Elementos control interno. Indicador: Información y comunicación**



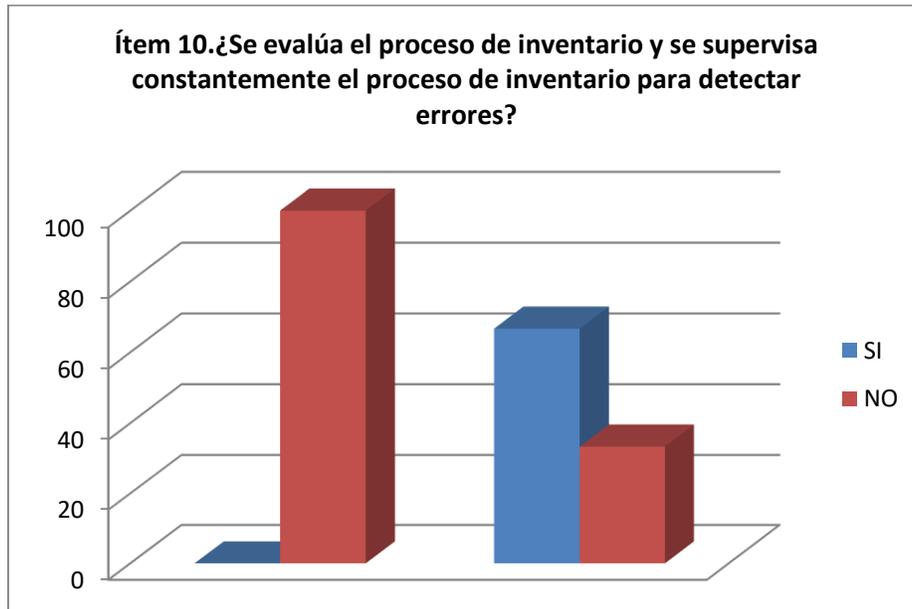
Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la figura 4; en el ítem 8 el 100% del personal encuestado coincidió en que se utiliza el hardware adecuado para la generación de la información relacionada al proceso de inventario; mientras en el ítem 9, el 83,33% piensa que los sistemas de la empresa sí generan la información oportuna relacionada con el proceso de inventario, mientras que un 16,67% opina que no se genera dicha información.

En esta perspectiva, la información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, se determina que a pesar de que la empresa cuenta con el hardware y software necesario para el procesamiento de datos, los mismos no se aprovechan al máximo para generar reportes en forma oportuna y apoyar a la gerencia en la toma de decisiones acertadas para el control en el área.

## **Figura 5**

**Elementos control interno. Indicador: Monitoreo**



**Fuente: elaboración propia**

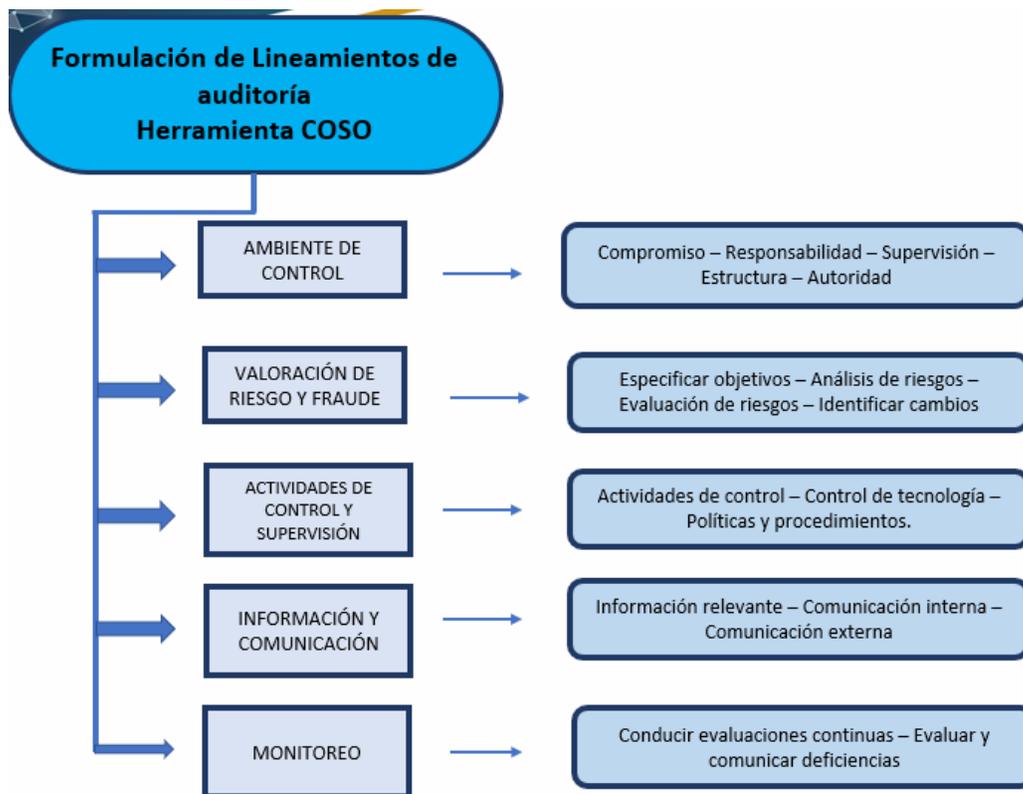
Al revisar la información obtenida de la figura 5; con respecto al ítem 10 en su primera parte, el 100% de los trabajadores señala que no se evalúa el proceso de inventario, mientras que en la segunda parte del ítem 10 se denota que el 66,67% de los individuos a los que se les aplicó el cuestionario consideran que se supervisa constantemente el proceso de inventario para detectar errores, mientras que el restante 33,33% opina lo contrario.

De acuerdo con los resultados encontrados, se visualiza que las actividades de monitoreo y supervisión son llevadas a cabo a través de evaluaciones continuas, permitiendo determinar la calidad del control interno de los diferentes procesos del área. Así, a pesar de que la supervisión del control interno existe, no se realiza una evaluación de los resultados obtenidos, constituyendo entonces una debilidad del proceso que debe ser afrontada.

### Formulación de Lineamientos de Auditoría Interna Utilizando la Herramienta COSO, para la Optimización del Proceso de Inventario de la Empresa Mundo Olímpico SAS.

Partiendo del análisis del proceso de inventario y de los elementos del control interno; se pueden proponer lineamientos de auditoría para la optimización del proceso de inventario en la empresa, basados en el informe COSO, así:

**Figura 6.**  
**Elementos de la Herramienta COSO**



Fuente: elaboración propia

Con ello, se aspira que se desarrolle un sistema de control interno para una mayor fluidez en las operaciones de inventario, sistema que, plasmando políticas, procedimientos y asignando funciones impactará en la organización, resultando en un mejor desempeño en el área de

inventario y por ende se mostrará una mejor evolución a nivel general de la empresa; lo que podría sentar bases para la reestructuración administrativa y financiera. Igualmente, al emprenderse el mejoramiento continuo antes señalado, la compañía estará en capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Consecuentemente, en relación con el impacto que se espera genere, los lineamientos gerenciales sugeridos parten de la necesidad previamente determinada, según los resultados obtenidos y discutidos anteriormente, los cuales evidencian aspectos por mejorar en cuanto al control interno del proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.

Por lo tanto, en cuanto a la propuesta de los lineamientos de auditoría para la optimización del proceso de inventario en la organización, se utilizará una serie de elementos para buscar el impacto en la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas en el control interno organizacional; por lo cual son pertinentes su utilización para esta empresa.

Igualmente, la implementación de esta serie de elementos implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial del área de inventario de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo la entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas. En consecuencia, se precisan los siguientes protocolos fundamentales basados en el Informe COSO, en los cuales se fundamenta la respuesta al objetivo tres del proyecto y que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 4.**

**Lineamientos de Auditoría**

Elementos del control interno	Lineamientos	Como se logra alcanzar los lineamientos
<p><b>Ambiente de Control</b></p>	<p>Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos</p>	<p>Atender las necesidades de los empleados del área para así lograr un equilibrio con los intereses de la dirección.</p> <p>Mejorar los canales de comunicación entre gerencia y trabajadores del área; de tal forma de dar a conocer estándares de conductas que guíen a la organización en comportamientos, actividades y decisiones para la consecución de sus objetivos.</p>
	<p>Ejercer responsabilidad de Supervisión</p>	<p>Aprovechar la rapidez del hardware y la efectividad del software disponible en la organización, para de esa manera encontrar nuevos métodos y herramientas tecnológicas que contribuyan en el control del proceso de inventario y de esa manera enfrentar las variaciones e incertidumbres del ambiente producidas por el empeoramiento de la situación económica del país.</p> <p>Aprovechar la formación y conocimientos en el área administrativa/contable que tiene el personal, para de esa forma propiciar y dar a conocer políticas en control interno de inventario.</p>
	<p>Establecer estructura, autoridad y responsabilidad</p>	<p>Preparar planes de capacitación y adiestramiento en el área.</p> <p>La dirección debe difundir el organigrama de la empresa, para de esa forma el personal conozca los puestos de trabajo del área de inventario y se pueda proceder trabajar en el diseño de un manual de cargos y de procedimientos en el área</p>
		<p>Definir políticas en el área de talento humano que permitan programar recursos para la capacitación y selección de personal involucrado en el proceso de inventario.</p>

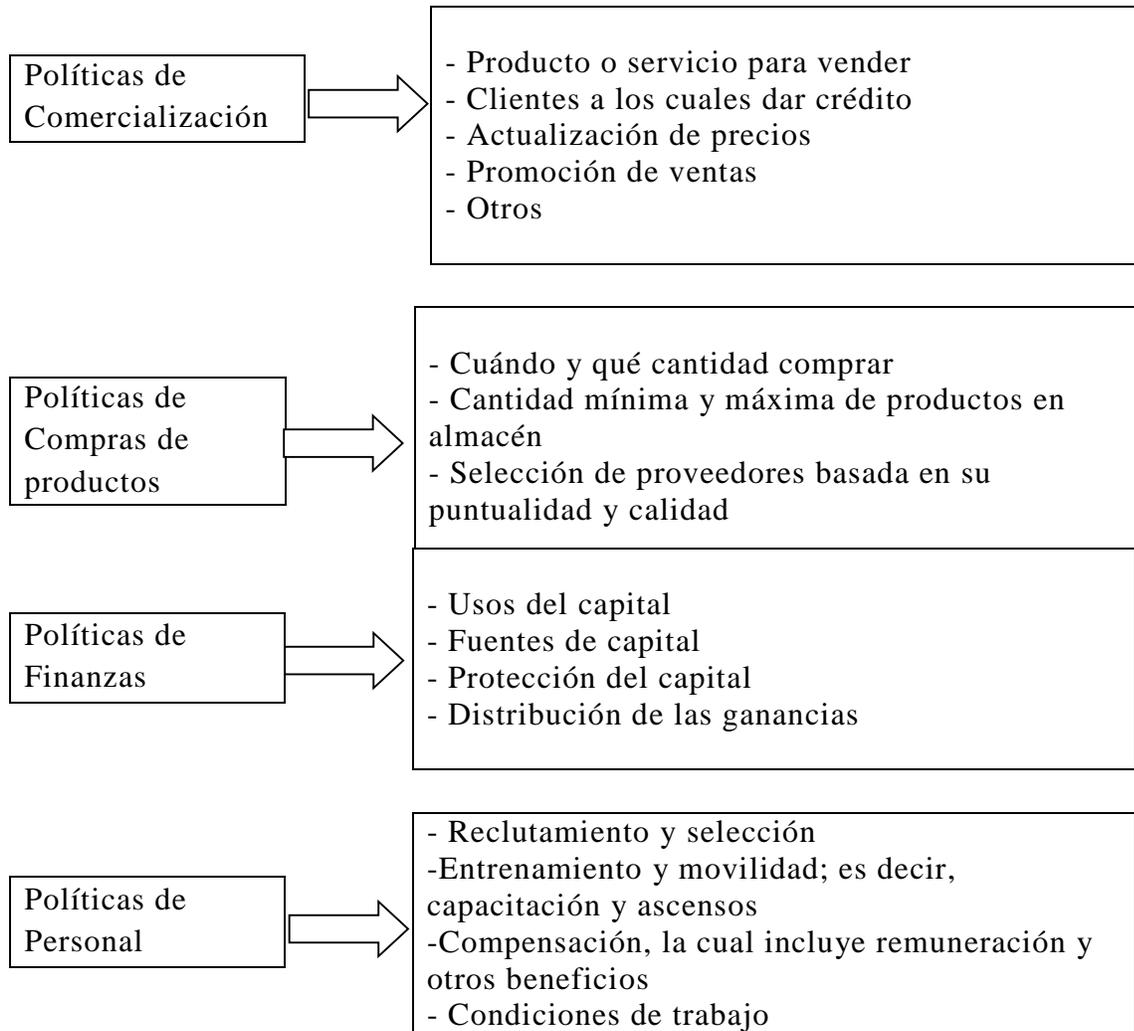
	<p>Demostrar compromiso para la competencia Hacer cumplir con las responsabilidades</p>	<p>Establecer medidas de desempeño cualitativas y cuantitativas en el proceso de inventario para recompensar el éxito y la disciplina en los comportamientos cuando sea necesario.</p>
<p><b>Valoración de Riesgo y Fraude</b></p>	<p>Especificar objetivos relevantes</p> <p>Identificar y analizar los riesgos</p> <p>Evaluar el Riesgo de Fraude</p> <p>Identificar y analiza cambios importantes</p>	<p>Alineación de los objetivos establecidos en el proceso de inventario con las prioridades estratégicas de la empresa.</p> <p>Determinar riesgos externos de tipo económico y tecnológico para enfrentar la incertidumbre en el ambiente. Evaluar los riesgos concernientes al acceso de los activos del inventario para uso del juicio y un análisis razonable para la reducción de los niveles de riesgo.</p> <p>Prevenir o detectar oportunamente cualquier omisión o información errónea sobre el proceso de inventario, tendiente a detectar corrupción o reportes fraudulentos</p> <p>Identificar y evaluar cambios que podrían impactar significativamente el Sistema de Control Interno de inventario, como crecimiento rápido, nuevas tecnologías, cambios significativos de personal.</p>
<p><b>Actividades de Control y supervisión</b></p>	<p>Seleccionar y desarrollar actividades de control</p>	<p>Determinar las tareas más relevantes en el proceso de inventario; éstas solo deben ser autorizadas y ejecutadas por personal al que se le asigne la responsabilidad dentro de sus competencias</p> <p>Comparar los recuentos físicos del almacén con las cifras que aparezcan en los registros de control.</p> <p>Las actividades de autorizar, ejecutar, registrar, despachar y recibir productos deben ser claramente segregadas y diferenciadas.</p> <p>Los hechos significativos del proceso de inventario deben estar correctamente</p>

	<p>Seleccionar y desarrollar controles generales sobre tecnología</p> <p>Implementación a través de políticas y procedimientos</p>	<p>documentados y disponibles para su revisión. La información referente a control interno debe estar consignada en las políticas de la organización y en los manuales de procedimientos</p> <p>Los accesos tanto físicos como digitales relacionadas al proceso de inventario deben estar protegidos por mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas.</p> <p>Los sistemas de información deben contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, los procesos, el almacenamiento y las salidas relacionadas con el área estudiada; con una flexibilidad que permita cambios o modificaciones cuando sea necesario.</p> <p>Establecer políticas y procedimientos para cumplir con las actividades de control; las cuales deben estar relacionadas con oportunidad de la información, acciones correctivas, competencias del personal a cargo y evaluación periódica.</p>
<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>Uso de información relevante</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Comunicación externa</p>	<p>La información generada debe ser confiable, actual, accesible, protegida, suficiente y oportuna; por lo que los sistemas de información implican una combinación de personal, datos, y tecnología que apoyen el proceso de inventario.</p> <p>Establecer políticas y procedimientos que apoyen al personal de inventario en el desarrollo de sus responsabilidades de control interno, mediante la comunicación clara por parte de la Alta Dirección de los objetivos en el área.</p> <p>Se deben adecuar canales apropiados de comunicación para clientes y proveedores; para obtener una comunicación directa con la administración y personal relacionado con las actividades de inventario.</p>
<p><b>Monitoreo</b></p>	<p>Conducir evaluaciones continuas y/o</p>	<p>La administración selecciona, desarrolla y lleva a cabo una combinación de las evaluaciones continuas e independientes de acuerdo con el alcance y naturaleza de las operaciones de la</p>



Figura 7.

Políticas de apoyo para la reestructuración administrativa y financiera



Fuente: Vásquez (2014).

Aplicación de los Conceptos de la figura en la Empresa

Políticas de comercialización

La empresa debe desarrollar un plan de marketing que promueva el producto correcto al cliente correcto, al precio correcto y en el lugar correcto utilizando métodos que se alineen con los objetivos de la política de marketing. Así, el plan de marketing general debe incluir múltiples estrategias de marketing, cada una de las cuales se debe centrar en un mercado objetivo diferente y cada una combina las 4 P de manera diferente. La política de marketing, sin embargo, debe ser una constante que guíe el proceso de planificación y asegure que cada estrategia individual se alinee con los objetivos éticos. Así mismo, en cuanto al posicionamiento de sus productos; la empresa debe generar un plan de acción que sirva para lograr dos objetivos: el primero es posicionar el negocio y el segundo es promover sus productos y servicios.

### **Políticas de Compras de productos**

La política de compras de la empresa debe centrarse en eliminar la ambigüedad en torno a la compra de productos y el servicio de sus proveedores, ya que las compras las realizan muy pocos empleados. Entonces, se debe tener una política escrita. Así, contar con lineamientos de compras (principalmente referidas al control de los proveedores y el control de las adquisiciones) desde el principio le brinda la oportunidad a la organización de establecer un conjunto estándar de pautas en las diferentes ubicaciones. A medida que escala las operaciones, puede actualizar la política de compras para adaptarse a los requisitos específicos de una ubicación o departamento.

### **Políticas de Finanzas**

Entre las políticas de finanzas que debe adaptar la empresa están: alinearse con los objetivos y planes comerciales; reflejar la cultura de la empresa; ser flexible referida a que debe ser fácilmente interpretado y entendido por todos en el negocio; determinar qué personal en el

trabajo pueden autorizar diversas actividades dentro de la empresa; cuándo y cómo se abren nuevas cuentas bancarias; nuevos proveedores y como elegirlos y nuevos clientes y cómo gestionarlos. Además, gestionar el cobro de deudas, los seguros y gestión de riesgos.

### **Políticas de Personal**

Aprovechar la oportunidad de las innovaciones tecnológicas existentes en el mercado para lograr obtener y diseñar procesos más eficaces en el área, utilizando las nuevas herramientas mediante un trabajo en equipo. Al contar la empresa con un buen plan de compensación, permitirá una mejora en la selección de empleados capaces de contribuir al mejoramiento de los procesos y que deseen hacer carrera profesional en la empresa.

Así mismo, una política para reforzar la buena imagen que pueda proyectar la empresa puede incentivar la integración del personal para buscar alcanzar el sentido de identidad con la organización, a través del conocimiento de la cultura organizacional. Igual, el contar con los recursos económicos necesarios permitirá la posibilidad de fortificar la capacidad profesional del personal de recursos humanos, mediante cursos actualizados.

Por otra parte, la capacidad de liderazgo de la gerencia y la adaptación del cambio de la organización permitirá realizar planes estratégicos para enfrentar la incertidumbre del ambiente. Así, una política para incentivar la buena comunicación existente entre los trabajadores reforzará el conocimiento de leyes y normativas para discutir y hacer planteamientos tendientes a lograr un mejor vínculo patrono-trabajador.

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES**

### **5 Conclusiones**

El estudio y análisis de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra seleccionada, la información revisada, los estudios previos, los lineamientos teóricos y los objetivos de la investigación; permiten destacar aspectos importantes y llegar a las siguientes conclusiones:

En cuanto al diagnóstico de la situación actual respecto al control interno del proceso de inventario en la empresa Mundo Olímpico SAS.; se evidencian debilidades notorias con respecto a los indicadores pedidos, despacho, registro, normas de control interno y devoluciones; dichas debilidades tienen que ver con la falta de técnicas apropiadas para el efectivo control gerencial en el área.

Igualmente, en cuanto a los indicadores almacenamiento, recepción, los procedimientos existentes y la estructura organizativa; se evidencia que si bien es cierto existen políticas diseñadas, éstas no se cumplen y además no existe un debido flujo de comunicación e información entre gerencia y trabajadores, por lo cual las actividades correspondientes no se realizan en forma satisfactoria, lo que repercute directamente en la eficacia del proceso.

En relación a los elementos del control interno que inciden en el proceso de inventario de la empresa Mundo Olímpico SAS.; se evidencia en primer término que existe una tecnología de punta y un software adecuado, lo cual constituye una ventaja competitiva frente a empresas del mismo ramo, además la organización cuenta con el personal adecuado, con los conocimientos necesarios para la aplicación de normas y de leyes vigentes; éstas fortalezas descritas puede ser aprovechado por la empresa para enfrentar la incertidumbre económica y social que vive el país,

lo cual constituye una amenaza permanente que debe ser tomada en cuenta por cualquier ente privado.

No obstante, existe debilidad en cuanto a las autorizaciones y separación de las funciones en el área; evidenciándose que no hay plasmadas normativas al respecto por lo cual los trabajadores desconocen la existencia de dichas normas; evidenciándose diferencias notorias entre lo que piensa la gerencia y lo señalado por la representación de los trabajadores.

Así mismo, a pesar de que la gerencia efectúa supervisiones periódicas, no se percibe la evaluación pertinente; por lo que se observa que el principal problema radica en la falta de corrección de las desviaciones presentadas, ya que no existe una evaluación de los resultados y no hay un buen direccionamiento de los objetivos emanados por la dirección hacia el personal.

Por todo lo anterior, se evidencia deficiencia en las estrategias gerenciales de control interno administrativo que se requieren para la optimización del proceso de inventario de la empresa, tendiente a disminuir el impacto futuro de la incertidumbre del entorno, por lo que se recomienda establecer lineamientos tendientes a revertir el problema presentado.

En esta misma perspectiva, con la propuesta desarrollada y visualizada anteriormente (ver tabla 4), se responde a la pregunta de la investigación relacionada con diseñar lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO para la optimización del proceso de inventario, con la finalidad de sentar bases para la reestructuración administrativa y financiera a partir del control interno en la empresa Mundo Olímpico SAS.

Por último, se valida la hipótesis de la investigación, ya que sí es posible diseñar lineamientos de auditoría interna utilizando la herramienta COSO, para optimizar el proceso de inventario en la empresa Mundo Olímpico SAS, dando así cumplimiento al alcance del objetivo general del proyecto.

## **6 Referencias**

- Allendes, C. (2008). *Análisis del Sistema de Inventario de la Empresa Havana II, CA*. Bogotá: Trabajo para optar al grado de Licenciado en Contaduría Universidad ECCI.
- Álvarez, J. (1985). *Sistema de control basado en el informe COSO, para el manejo de inventario, en la empresa Hotel Paraíso Suite CA, ubicado en Bogotá, Colombia*. . Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Argüello, C. (1998). *Gestión de Inventarios en Madecentro Colombia S.A.* . Cartagena: Trabajo para optar al grado de Licenciado en Contaduría, Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Arias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Avendaño, M. (2015). *Causas de las fallas de control de inventario en construcciones*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia (UNAL) .
- Brito, J. (2011). *Gestión de inventarios*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Cáceres, A., & Chate, C. (2016). *Normativas de Control de inventario administrativo en la empresa Cervain SA*. Lima: Trabajo de grado presentado en la UNE.
- Camacho, A. (2005). *Lineamientos de control interno establecidos en el Informe COSO para el inventario de la empresa Boutique Infantil Bogotá, Colombia*. . Bogotá: Trabajo para optar al grado de Licenciado en Contaduría Universidad ECCI.
- Ceballos, J. (2018). *Diseño de un Sistema de Control de Gestión de Inventario a Empresas Ferreteras de Medellín, Colombia*. . Medellín, Colombia: Trabajo para optar al grado de Licenciado en Contaduría. Universidad Nacional de Colombia.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría de Administración*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Chirinos, J. (2002). *Diseño de un Sistema de Control Interno de Existencias, Materiales, Herramientas y Equipos en las Empresas Constructoras de Sevilla. Caso Sociedad Anónima ACOFESA*. . Madrid: Universidad de Sevilla.
- Congreso Nacional de Colombia . (1950). *Código Sustantivo del Trabajo*. Bogotá.
- Congreso Nacional de Colombia . (1993, 22 de diciembre). *Ley General Ambiental de Colombia LEY 99 DE 1993*. Diario Oficial No. 41.146, de 22 de diciembre de 1993.
- Congreso Nacional de Colombia . (2008). *Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008, por la cual se crea la sociedad por acciones simplificada*.

- Congreso Nacional de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá, Colombia: Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.
- Dávila, A., & García, C. (2003). *Los Nuevos Mercados Globales*. Ciudad de México: Thomson.
- Davis, K. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- De la Cruz, Y. (2017). *Lineamientos gerenciales para el control de inventario en la empresa Ferretería Torres de Quíbor C.A, ubicada en Quíbor, estado Lara. Trabajo presentado para optar al grado de licenciado en Contaduría*. Barquisimeto: Universidad Yacambú.
- De la Rica, A. (2001). *Estrategias Gerenciales*. Madrid: Ediciones 2001.
- Drucker, P. (2007). *Gerencia*. Madrid: Norma.
- Granda, G., & Rodríguez, R. (2005). . *Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico*. Guaya: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Gutiérrez, A. (2012). *El Control Interno del Inventario C.A. ENELVEN Distribuidora (ENELDIS)*. Cartagena, Colombia: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Huanqui, S. (1994). *Lineamientos administrativos de control de inventario en el sector construcción*. Santiago de Chile: Universidad de la Frontera.
- Laudon, K. (2006). *Administración de los sistemas de información. 3ª Edición*. Ciudad de México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Linárez, M. (1998). *Lineamientos de control para el mejoramiento del proceso administrativo de la empresa Biodiagnósticos de Venezuela, C.A, .* Barquisimeto: Universidad Yacambú.
- Mantilla, S. (2008). *Control Interno. Informe COSO*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Mata, S. (2002). *Gestión de Negocios*. Bogotá : Norma .
- Mundo Olímpico SAS. (2021). *Informe de Gestión*. Bogotá.
- Normas Internacionales de Contabilidad NIC 2. (2013). *NIC*. Corporación Eda-Ábaco Cía. Ltda.
- Publicos, I. I. (s.f.). *incp.org.co*. Obtenido de <https://incp.org.co/importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones/#:~:text=La%20finalidad%20de%20la%20auditor%C3%ADa,eficaz%20de%20sus%20objetivos%20institucionales>.
- Rojas, C., & Varón, J. (1993). *Diseño de una metodología para las entradas y salidas de piezas del almacén de HUILA S.A. E.S.P. .* Universidad Nacional de Colombia (UNAL).

Rubio, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. Madrid: Ediciones Electrónica.

Sallenave, J. (1998). *Administración Empresarial*. Madrid: Zalamandra.

Schein, E. (2001). *Psicología de la Organización*. Ciudad de México: Prentice-Hall.

Taha, C. (2001). *Control de inventarios*. Ciudad de México: Prentice-Hall.

Torres, J. (1986). *Análisis del Método COSO para control de inventarios*. Quito: Trabajo de grado presentado para la Universidad ESPOL.

Vásquez, J. (2014). *Auditoría de Estado en los Municipios*. Caracas: IDECEL.