



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL
CONTROL DE INVENTARIO DE
MATERIALES DE FERRETERÍA DE LA
EMPRESA FERREHIERRO LA QUIZANZA,
C.A.**

Autores: Eduardo Larrazábal
Paola Pérez

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



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE
INVENTARIO DE MATERIALES DE FERRETERÍA DE LA EMPRESA
FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al grado de
Licenciados en Administración de Empresas

Autores: Eduardo Larrazábal
Paola Pérez

Tutor: Humberto Annunziata

San Diego, Enero 2019

DEDICATORIA

Los grandes sueños siempre se logran cuando nos esforzamos con constancia, perseverancia y disciplina para alcanzar lo tanto anhelado. Uno de mis grandes sueños era culminar mi carrera que le da paso al inicio de otra meta, la cual me sigue permitiendo obtener triunfos deseados, es por ello que desde ya dedico mi trabajo de grado a las siguientes personas:

Primeramente a **Dios**, por ser mi creador, el motor de mi vida, por no haber dejado que me rinda en ningún momento e iluminarme para salir adelante, porque todo lo que tengo, lo que puedo y lo que recibo es regalo que él me ha dado.

A mi Madre, **Gabriela Torres**, por apoyarme y ser pilar fundamental en mi vida. a ti mama por estar conmigo en todo momento apoyándome, a ti mama por tu comprensión por tu empeño, por tu fuerza, por tu amor, y por todo lo que me has dado.

Paola Pérez

DEDICATORIA

Este Trabajo de Grado se la dedico en primer lugar a Dios mi señor por regalarme cada día de mi vida, por darme salud para poder alcanzar mis objetivos y metas y el haberme permitido llegar a dedicar estas líneas. A Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de su fuerza para vencer todos los obstáculos.

A mis padres, **Enrique Larrazábal y Ana de Larrazábal** por apoyarme en todo momento, por sus consejos, por la enseñanza constante que me ha permitido ser una persona de bien. A ustedes por su comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y en todas las metan emprendidas. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ustedes.

Eduardo Larrazábal

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad consejos apoyo ánimo y compañía en los momentos más difíciles. Sin embargo resaltaremos solo algunas de estas personas sin las cuales no hubiésemos hecho realidad este sueño tan anhelado como es la culminación de nuestra carrera.

A **DIOS** por darnos la vida, por ser nuestra guía y darnos toda la inteligencia y sabiduría necesaria para lograr esta meta.

A nuestros padres, familiares y amigos por apoyarnos y estar en los momentos buenos y no tan buenos.

A nuestros Profesores, quienes han sido guías y fuente de conocimientos y sabiduría en todo el proceso de nuestra carrera, en especial al tutor académico Licenciado **Humberto Annunziata**, quien con sus conocimientos y experiencias nos orientó en todo momento para la elaboración de este trabajo de grado. GRACIAS por la enseñanza impartida.

A la empresa **Ferrehierro La Quizanda C.A.**, por brindarnos la oportunidad de tenerlos como objetivo para este trabajo de grado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	7
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación de la Investigación.....	7
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas.....	13
Bases Legales.....	26
Definición de Términos Básicos.....	29
CAPITULO III. FASES METODOLÓGICAS	
Tipo y Diseño de la Investigación.....	31
Nivel y modalidad.....	32
Fases de la Investigación.....	34

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	34
Fase II. Análisis de los diferentes métodos de control.....	36
Fase III. Diseño de estrategias.....	37
CAPITULO IV. RESULTADOS	
Presentación de los resultados.....	39
Resultados objetivo 1.....	40
Resultados objetivo 2.....	53
Matriz FODA.....	54
Análisis FODA.....	55
Resultados objetivo 3.....	57
CAPITULO V. LA PROPUESTA	
Presentación de la propuesta.....	58
Objetivos de la propuesta.....	59
Justificación de la propuesta.....	60
Factibilidad de la propuesta.....	61
Desarrollo de la propuesta.....	63
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS.....	87
A. Modelo de la encuesta.....	88
B. Carta de validación del instrumento.....	92

LISTA DE CUADROS

Cuadros		pp
1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	40
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	41
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	42
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	43
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	44
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	45
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	46
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	47
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	48
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	49
11	Resultados encuesta pregunta n° 11.....	50
12	Resultados encuesta pregunta n° 12.....	51
13	Resultados encuesta pregunta n° 13.....	52
14	Matriz FODA.....	54
15	Factibilidad económica.....	63
16	Procedimientos para la entrada de los materiales al almacén....	64
17	Procedimientos para la salida de los materiales al almacén.....	66
18	Control interno para los inventarios de materiales de ferretería.	68
19	Normas para el almacenamiento de la mercancía.....	69
20	Normas para la salida de la mercancía.....	70
21	Normas generales para el control interno del inventario.....	71
22	Cuestionario de Evaluación de Riesgo.....	73
22	Matriz evaluación de riesgo control interno.....	75
23	Matriz evaluación de riesgo almacenaje de la mercancía.....	76
24	Matriz evaluación de riesgo salida de la mercancía.....	77
25	Matriz evaluación de riesgo talento humano.....	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos		pp
1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	40
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	41
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	42
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	43
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	44
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	45
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	46
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	47
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	48
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	49
11	Resultados encuesta pregunta n° 11.....	50
12	Resultados encuesta pregunta n° 12.....	51
13	Resultados encuesta pregunta n° 13.....	52



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE
INVENTARIO DE MATERIALES DE FERRETERÍA DE LA EMPRESA
FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.**

Autor: Eduardo Larrazábal
Paola Pérez

Tutor: Humberto Annunziata

Fecha: Noviembre 2018.

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación ha sido realizada con el fin de elaborar una propuesta de Lineamientos administrativos para el control interno del inventario de ferretería de la empresa Ferrehierro la Quizanda C.A. Con el fin de lograr la optimización del proceso y prácticas administrativas y contables, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma aporta una posible solución ejecutable en la problemática planteada, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la aplicación de la encuesta comprendida por (13) preguntas cerradas de tipo dicotómicas. Con respecto a la población y la muestra la misma estuvo constituida por diez (10) trabajadores de la empresa. Los datos obtenidos de tales instrumentos serán analizados a través de la matriz FODA, con la finalidad de conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, por lo que dichas debilidades y amenazas será la base elaborar la propuesta de lineamientos que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación.

Palabras Clave: Estrategias Administrativas, Control, Inventario, Materiales.

INTRODUCCIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

En tal sentido, uno de los departamentos de las empresas en el cual debe existir un control interno eficiente es el departamento almacén, específicamente en la gestión de inventario, ya que los mismos son un activo de gran importancia para las entidades, puesto que forman parte de los ingresos y su adecuada valuación impide que se subestime o sobreestime las utilidades o pérdidas en un periodo contable. Mediante el manejo racional de los inventarios se debe evidenciar el flujo de beneficios que recibirá la empresa una vez que los mismos se conviertan en efectivo o equivalente mediante la realización de transacciones mercantiles que sean medibles de manera fiable. Sin embargo en Venezuela existen muchas empresas que no cuentan con estrategias que contribuyan a un eficiente control interno del inventario de mercancía, tal es el caso de la empresa Ferrehierro la Quizanda C.A. ubicada en Valencia estado Carabobo.

Por lo tanto, la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para la entrada, almacenamiento y , detectando las fallas administrativas existente en recepción de la mercancía; lo que conlleva a efectuar el estudio necesario para realizar una propuesta de cambio que

proyecten beneficios tanto para la empresa como para sus clientes. Por consiguiente, es importante destacar que la investigación se encuentra estructurada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene el Planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos que se plantean cumplir a través de la elaboración de la investigación , así como también el motivo por el cual está siendo llevada a cabo, es decir la justificación.

Capítulo II: Comprende las bases de la investigación, muestras los antecedentes, las bases teóricas que servirán de guía en el trabajo, pues aportan conocimientos que permiten la comprensión del aspecto en estudio así como los términos básicos.

Posteriormente, en el **Capítulo III:** Se especifica el tipo de investigación y las fases metodológicas el cual comprende la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el **Capítulo IV:** Se muestran el análisis de los resultados. Seguidamente el **Capítulo V**, presenta la propuesta para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos pertinentes a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años y como producto de los cambios derivados de la globalización de los mercados, el mundo empresarial se ha visto en la necesidad de transformarse. Así, las empresas han enfocado los esfuerzos en implantar planes de mejoramiento continuo de todos los procesos en aras de aumentar la competitividad. En este contexto, es preciso puntualizar, tal y como lo refiere Barrera (2014:63), “que toda empresa comercial se basa en la compra venta de mercancía, bien para el consumo propio para generar un producto final o para ser destinada a la venta a través de la comercialización”. Es decir, la actividad comercial depende de lo que se denomina inventario.

Así, el inventario es una pieza fundamental para el funcionamiento óptimo de cualquier empresa, ya que, de acuerdo a Ruiz (2014; 3), “es el renglón de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo dependen las utilidades de la empresa”. En consecuencia, es fundamental incorporar acciones destinadas a garantizar el correcto manejo del mismo. Para que los inventarios puedan generar beneficios económicos en las entidades, o alcanzar un nivel óptimo de producción, deben contar con una adecuada administración, ya que representa los bienes tangibles y en existencias propios y de disponibilidad inmediata para su consumo, transformación y ventas.

En tal sentido, la administración de inventario permite mantener un oportuno registro, rotación y evaluación de cada uno de los productos que lo conforman, y poder ejercer así su estricto control mediante procedimientos, estrategias y técnicas que garanticen a futuro, una información financiera confiable.

Las entidades en Venezuela han tenido que implementar mecanismos eficientes con el propósito de controlar, regular, planificar y dirigir de manera adecuada los procesos que en ella se realicen. De aquí la importancia de una buena gestión de los inventarios, debido a que el desarrollo exitoso de una organización viene dado precisamente por el buen manejo de estos, ya que constituyen los bienes destinados a la venta o a la producción para su posterior venta, además dentro de las entidades comerciales los inventarios son imprescindibles no solo por el valor de los mismo, sino porque con ellos se generan la utilidad de la entidad al ser uno de los renglones más representativos, ocasiona diversos problemas no solo en los movimientos del negocio sino en los controles y lineamientos utilizados, lo que es un factor importante para el éxito o fracaso de una organización cualquiera sea su especialidad o complejidad.

En este mismo orden de ideas, es importante acotar que para lograr que el sistema de gestión de inventarios funcione de manera adecuada, es necesario generar mecanismos de control interno que permitan monitorear su aplicación e identificar cualquier falla para introducir los correctivos requeridos. De tal forma que, para Barrera (2014; 32), destaca que el control interno puede definirse “como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar eficiencia, seguridad y orden, en la gestión financiera, contable y administrativas de la empresa”. Asimismo, Ruiz (2014), señala que el sistema de control interno comprende:

El plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables” (p. 4). Por consiguiente, un control interno de inventario, permitirá monitorear los procesos relacionados con la determinación de los siguientes elementos: (a) la cantidad mínima y la máxima que se debe tener en existencia; (b) la cantidad del stock de seguridad; (c) la cantidad y el momento en que se ha de comprar y (d) los productos que más se utilizan y los que menos se usan (p.98).

En efecto, en el ámbito nacional las pequeñas empresas, en especial las de origen familiar, presentan con frecuencia deficiencias en los procesos de control interno en general y con mayor frecuencia en lo referente al manejo de los inventarios. Esta situación se asocia, en gran medida, al hecho que este tipo de empresas inician las operaciones en un ámbito limitado, por lo que los procesos administrativos se centran en actividades básicas realizadas por los mismos dueños.

No obstante, al crecer en el mercado y aumentar la operatividad, los esfuerzos se centran en ampliar el mercado y mejorar la productividad, pero sin generar modificaciones en las prácticas administrativas; situación que en muchos casos generan altos costos económicos, como en el caso del sistema de gestión de inventarios por lo tanto, cuando una entidad no cuenta con un lineamiento óptimo para controlar los inventarios esto afecta el rendimiento generando insatisfacciones tanto para el cliente como para sus propios trabajadores produciendo deficiencias en el servicio, fallas en los procesos, pérdida de tiempo, manejos inadecuados de los materiales, entre otros. Es por ello, que hoy día las empresas invierten grandes cantidades de dinero en aplicar estrategias que minimicen los problemas relacionados con la gestión del inventario.

En este orden de ideas, es conveniente resaltar que una de las empresas que está en la búsqueda constante de técnicas y herramientas para minimizar los inconvenientes que afectan sus operaciones es la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A, la misma se encuentra ubicada en Valencia estado Carabobo y se dedica a la venta y distribución de artículos ferreteros y de construcción.

Sin embargo, se puede constatar que actualmente se presenta una situación característica dentro de la empresa antes descrita, por el hecho de que se desconoce las cantidades exactas de los materiales de ferretería resguardados en el área de almacén, lo cual ocasionan un inadecuado y deficiente control en los inventarios, de esta manera se dificulta conocer con exactitud el stock de la mercancía resguardada en dicha área. Por el contrario, se evidencia que en el área de almacén existe una deficiente organización, puesto que la mayoría de los materiales carecen de un sitio específico de almacenamiento lo que genera desorden y congestión del área.

De la misma manera, se constató la falta de registros donde especifique de manera detallada las funciones y los procedimientos llevados a cabo por el personal para cumplir sus actividades dentro del área, lo que ocasiona duplicidad de funciones, además en dicha área se pudo evidenciar la inexistencia de formatos físicos de entradas, salidas y existencia de los materiales, lo que trae como consecuencia mal funcionamiento del área, así como la falta de información veraz impidiendo a la gerencia la acertada toma de decisiones.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, este trabajo se realiza con la finalidad de diseñar estrategias para lograr el control interno del inventario de ferretería de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A, que contribuya

al manejo eficiente de los materiales, salvaguardando la operatividad de la organización, así como también ofrecer a la gerencia y demás departamentos relacionados con la gestión del inventario de mercancía información rápida y oportuna de las existencias así como conocer cada uno de los pasos ejecutados al momento de recibir, almacenar y despachar la mercancía.

1.1.1 Formulación del Problema

Así, ante la problemática antes expuesta surge la siguiente interrogante:
¿Cuáles serán las estrategias administrativas aplicables para el control de inventario de materiales de ferretería de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias administrativas para el control del inventario de materiales de ferretería de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANDA, C.A.

1.2.2 Objetivo específicos

- Diagnosticar la situación de control de inventario establecido por la empresa FERREHIERRO LA QUIZANDA, C.A.
- Analizar los diferentes métodos de control de inventario aplicables en la empresa FERREHIERRO LA QUIZANDA, C.A.
- Diseñar las estrategias administrativas para optimizar el control de inventario de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANDA, C.A.

1.3. Justificación de la investigación.

Los inventarios son de gran importancia para todas las organizaciones, llevar un sistema de control de inventario conlleva tener actualizada la existencia dentro de los almacenes y ser vigilante del movimiento de la mercancía ya que de ello depende obtener un beneficio para la compañía. El inventario es uno de los componentes del activo más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia pérdidas no justificadas en los mismos o atrasos en las operaciones normales de una empresa, razón por la cual requiere de una atención muy especial, y una administración eficiente depende en gran medida el éxito de cualquier organización.

Por tal motivo, hay que resaltar, que en la actualidad el departamento de Almacén de cualquier empresa requiere contar con normas de control interno que permita evaluar las entradas y salidas de mercancías de manera que los procesos de control se ejecuten de forma eficaz y así el responsable del almacén desempeñe sus funciones bajo parámetros establecidos por la empresa, ya que el solo hecho de saber que dentro de la empresa existe un control lo suficientemente fuerte que permita una adecuada administración servirá de incentivo para que el personal involucrado realice sus labores de manera más eficiente.

Es por ello, que el fin que persigue esta investigación es llevar un inventario más confiable en cuanto a los materiales de ferretería que se encuentra resguardados dentro de los almacenes de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A. así como también registrar al sistema información veraz, garantizándoles a todos los usuarios que la mercancía que se encuentra en resguardo esta en óptimas condiciones y que el proceso realizado se cumplió a cabalidad.

Por lo tanto, la presente investigación es de suma relevancia pues tiene como propósito conocer los procedimientos y métodos que se están utilizando en la empresa objeto de estudio para el manejo del inventario de materiales de ferreterías, con el fin de diagnosticar fallas y omisiones en las funciones y en el proceso de trabajo. De igual forma se busca mejorar el control interno de dichos inventarios a través de la inclusión de estrategias que permitan analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en el medio ambiente en donde se desarrollan las actividades comerciales de la empresa, para que de esta manera se logre mejorar las operaciones con respecto a la recepción, custodia y salida de los materiales, otorgándoles la seguridad necesaria para el correcto cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales son la principal variable que se busca satisfacer.

De la misma manera, a nivel metodológico la investigación está fundamentada puesto que cumple con las normas y directrices establecidas para llevar a cabo todos los procedimientos necesarios para poder formular, validar y desarrollar cada uno de los capítulos dentro de esta investigación, lo que permite dar respuesta a las interrogantes planteadas dentro del proceso investigativo. Asimismo esta investigación se fundamenta gracias a que el objeto y las circunstancias de estudio forman parte de la razón de ser de la carrera de Contaduría Pública, partiendo de unas líneas de investigación como son: Costos de Producción y Control Interno., bases fundamentales para el desarrollo del Administrador en el ámbito profesional.

Finalmente, la investigación será de gran relevancia para los estudiantes de la carrera de Administración porque les permitirá obtener información relacionada con el estudio y aplicaciones de nuevos enfoques de sistemas de control interno, asimismo el estudio actual servirá como antecedente para estudiantes de la universidad José Antonio Páez y otras universidades que

realicen investigaciones relacionados con el control interno y la gestión de inventarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico, para Salinas (2012; 42) “es el soporte teórico de la investigación planteada, por lo tanto debe incluir todo las teorías referidas al tema de la investigación”. Asumiendo estos preceptos conceptuales, en este capítulo se presentan los antecedentes, las bases teóricas de la investigación y la definición de términos básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

De Abreu y Zambrano (2017), desarrollaron un estudio titulado “**Lineamientos de Control Interno de Inventarios en el Área de Almacén en la Empresa Supermercado La Aguadita C.A.**”, el cual fue presentado como requisito de grado en la Universidad José Antonio Páez. De modo que, el objetivo de la investigación fue proponer lineamientos de control interno de inventarios en el área de almacén en la mencionada empresa.

Así, la investigación fue de tipo descriptiva y adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo; seleccionándose como muestra a los 2 dueños, el gerente y 7 empleados. La metodología incluyó el diagnóstico de la situación del proceso de control interno de inventarios; el análisis de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades y el diseño de los lineamientos de control interno de inventarios.

Para la obtención de los datos se aplicó un cuestionario de 16 ítems en escala dicotómica. . En tal sentido, tomando en cuenta la similitud de las empresas

evaluadas, esta investigación aporta aspectos de gran relevancia para el diseño de la propuesta en la presente investigación.

Contreras (2015), desarrolló un trabajo titulado: “**Control Interno asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la optimización de las operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A.**”, realizado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. El siguiente trabajo especial de grado consistió en desarrollar una investigación que tuvo como objetivo general evaluar el control interno asociado a la gestión administrativa – contable de los inventarios de materiales y suministros, para la optimización de las operaciones en la empresa COYSERCA, ubicada en San Diego Estado Carabobo. La investigación estuvo orientada por la teoría del control interno y de inventarios en general.

Metodológicamente se considera una investigación de nivel descriptivo, con diseño documental y de campo, para la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la encuesta y la observación directa. Se aplicaron dos cuestionarios: el primero a las personas que laboran en el departamento de Administración y Contabilidad y el segundo a los trabajadores del almacén principal. La similitud de lo descrito anteriormente, con el presente estudio, se orienta hacia la eficacia en el manejo de los inventarios a través del control interno, de manera tal que se reduzcan los costos, el reproceso, los desperdicios y que se utilicen adecuadamente los recursos relacionados con este rubro. Por lo cual aporta lineamientos que permitan mejorar la gestión de los inventarios en la empresa objeto de estudio.

Adicionalmente, García (2015), realizó una investigación cuyo título fue “**Modelo de Control de Inventarios de Pellas en Planta de Pellas de Sidor**”, el cual fue presentado como trabajo de especialidad en la Universidad Católica

Andrés Bello. Por ende, el propósito del estudio fue oponer un modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de SIDOR. De modo que, la investigación fue desarrollada en la modalidad de proyecto factible, bajo un diseño no Experimental, que se apoyó en una investigación de campo y documental. Para la obtención de los datos se aplicaron la técnica de análisis de contenido, la encuesta y la observación directa, utilizando como instrumentos la entrevista, el cuestionario y la hoja de observación.

A este respecto cabe destacar que, se identificaron fallas en el método utilizado para el cómputo del inventario, ya que solamente se utilizan los datos de producción de pellas, consumo de las plantas y ventas de pellas. Así, en la propuesta se incorporaron otras variables como la recuperación de pellas, finas de cribado, las bajas de pellas, las maquilas de intercambio o trueque de pellas por otros materiales necesarios para SIDOR. Por ende, esta investigación incluye una importante recopilación teórica de gran valor para la elaboración de las bases teóricas en la presente investigación.

En el ámbito internacional, Loja (2015), realizó una investigación titulada **“Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventarios para la Empresa FEMARPE CÍA. LTDA”**, que consignado como requisito de grado académico en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Así, tal y como se desprende del título del trabajo, el mismo tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de inventarios en la precitada empresa; para lo cual se desarrolló una investigación que asumió la modalidad de proyecto factible, sustentada en un estudio descriptivo y de campo, aplicándose la técnica de la observación directa para la recolección de los datos.

Es así como, los resultados evidenciaron que la empresa no cuenta con un inventario físico real, no existe un control permanente de las entradas y salidas

de mercancías del almacén y tampoco se realiza una constatación física periódica de la mercadería. Por tanto, se planteó como opción para solventar la problemáticas diseñar un modelo de inventarios basado en las 5S. Por derivación, este estudio plantea fallas en el manejo de los inventarios, muy similares a las evidenciadas en la fase preliminar de la presente investigación, por lo que es de suma importancia para la discusión de los resultados.

En este mismo orden de ideas, pero en el contexto nacional, Tirado (2014), realizó una investigación en la en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, que llevó por título **“Lineamientos para Optimizar el Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Almacén del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (MINAMB), Dirección Estatal Ambiental Monagas”**, que fue presentada como requisito de grado. La misma tuvo como propósito diseñar una propuesta de lineamientos para subsanar las fallas que se presentan en los que respecta al control interno de los inventarios en el Departamento de Almacén del ministerio antes citado.

Por derivación, entre los lineamientos propuestos resaltó la necesidad de incorporar un registro de las entradas y salidas de los productos; a fin de evitar el sobre inventario o el desabastecimiento. Es por ello, que esta investigación es un gran soporte para el presente estudio, tanto como guía para el desarrollo de las fases metodológicas, como para la discusión de los resultados.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas, según lo indicado por Behar (2008; 33) “amplían la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas” Por consiguiente, están conformadas por el grupo de conceptos que fundamentan la investigación.

2.2.1. Planificación Estratégica

Todas las entidades y organizaciones, y por supuesto las empresas, se ven sometidas hoy en día a los cambios permanentes en su entorno, en sus objetivos, en su forma de actuar, en sus expectativas, en la disponibilidad de recursos, teniendo como herramienta para alcanzar sus propósitos y objetivos a través de la planificación.

Según Gutiérrez (2007:133), “el uso de la planificación en la gestión de sistemas facilita el gobierno de éstos. Los sistemas sociales funcionan y se desarrollan, y en todos ellos están presente la gestión”. Por consiguiente, la planificación involucra la conceptualización y estructuración de los propósitos, las condiciones para obtener el análisis y determinar el significado de los hechos y prever los recursos de acción para cumplir con los objetivos y niveles de toma de decisiones, proyectada a mediano y largo plazo, tal como se concibe la planificación estratégica y táctica.

Los autores Goodstein, Nolan y Pfeiffer (2001:5), definen por su parte la planificación estratégica como “...el proceso por el cual los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo”. En la planificación estratégica, las organizaciones diseñan los objetivos, las estrategias y los medios necesarios con los respectivos proyectos, seguidos de las condiciones para la ejecución, en donde se toman medidas (políticas, sociales, legales, financieras, institucionales, entre otras) que aseguren el éxito en la aplicación de planes.

2.2.2 Control Interno.

El control interno en general para Barrera (2014; 20), es “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”. Igualmente, Ramírez y Volquez (2012; 3), apuntan que el control interno comprende el “conjunto de procedimientos coordinados para proteger y salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad y exactitud de las informaciones contables, así como garantizar la eficacia y productividad de la empresa”.

Cabe destacar que, los procesos de control interno en cualquier empresa, deben formar parte esencial de las políticas empresariales y debe incluir el conjunto de técnica y procedimientos propuestos para la correcta ejecución de los mismos. En este contexto, los procesos de control interno deben abarcar los aspectos administrativos y financieros.

Así, el control interno administrativo, para Murillo (2013), se refiere a los procedimientos estipulados para registrar y controlar todos los procesos relacionados con las transacciones y actividades administrativas. Mientras que, el control interno financiero, como lo indica Ortega y Puerto (2013), son aquellos procesos enfocados en monitorear las actividades asociadas a los aspectos financieros de la empresa; por lo que se centran en la protección de los recursos, a través de controles en la autorización de las operaciones y el aseguramiento de la exactitud y confiabilidad de los registros financieros.

De modo que, aplicando estos conceptos al control de los inventarios, según Albuja y Hauman, (2014), el control administrativo se centra en mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos

como cualitativos. En consecuencia, el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que si compra sin ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. Por su parte, el control contable, se centra en procesos como la auditoría y el análisis de inventario. A tal efecto, entre las técnicas más utilizadas para ejercerlo destacan la fijación de existencias máximas y mínimas y los índices de rotación.

En este contexto, es preciso puntualizar que, según Romero (2012), el control interno de una organización incluye cinco componentes el ambiente de control; la evaluación del riesgo; el sistema de información contable y de comunicación; las actividades de control o procedimientos y el monitoreo del control.

Es así como, para Ferrer (2014), el ambiente de control establece la pauta del funcionamiento de una empresa; es decir, reflejan la actitud de los niveles de la administración. La evaluación de riesgo, consiste en la identificación y el análisis de los riesgos internos y externos a los que se enfrenta la empresa en la preparación de los estados financieros. De igual forma, las actividades de control incluyen las políticas y los procedimientos aplicados para constatar el cumplimiento de las instrucciones de la dirección de la empresa. La información y comunicación se centra en identificar y comunicar la información para que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades; mientras que, la supervisión o monitoreo, tiene como objetivo comprobar que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema.

2.2.3. Inventarios.

Los inventarios, de acuerdo a Laguna (2013; 12), “son las existencias de todo producto o artículo que es utilizado en una empresa. Asimismo, para

Albujar y Hauman, (2014; 21), representa “aquel conjunto de bienes, tanto muebles como inmuebles, con los que cuenta una empresa para comerciar” De este modo, con los elementos del inventario es posible realizar transacciones, tanto de compra como de venta, así como también es posible someterlos a ciertos procesos de elaboración o modificación antes de comerciar con ellos. Estas transacciones de compra y venta deben realizarse en un período económico determinado y deben contarse dentro del grupo de activos circulantes de la empresa.

Por ende, de los conceptos presentados previamente se desprende que los inventarios constituyen un elemento fundamental de toda empresa para mantener su productividad. En efecto, tal y como lo expone Barrera (2014), la función primordial de los inventarios es evitar el desabastecimiento de insumos o productos terminados producida por la fluctuación de la demanda o retardos en el abastecimiento por parte de los proveedores; obtener mejores precios por elevados volúmenes de compras; regular el flujo de adquisiciones y entregas dentro del almacén y mantener un nivel de stock adecuado para cubrir los requerimientos de producción o prestación de servicios.

En este orden de ideas y de acuerdo a Albujar y Hauman, (2014:77), es posible encontrar varios tipos de inventarios, los que son clasificados según el rubro en el que opere la empresa en, inventario de mercancías, inventario de productos terminados, inventario de productos en proceso de fabricación e inventarios de suministros para la fabricación.

Así, los inventarios de mercancías están constituidos por todos los bienes de la empresa, ya sean comerciales o mercantiles; los cuales son adquiridos para luego ser vendidos en el mismo estado en el que fueron comprados, sin someterlos a ningún tipo de proceso. En este tipo de inventario deberán

mostrarse todos los elementos que la empresa tiene disponibles para la venta. Por su lado, los inventarios de productos terminados, incluyen todos los productos que una empresa industrial o manufacturera ha adquirido y que deben ser modificados para encontrarse dispuestos a la venta.

Además, los inventarios de productos en proceso de fabricación, abarcan los productos que se encuentran en pleno proceso de elaboración. Este tipo de inventario debe, además, detallar la cantidad de materiales, la mano de obra y todos los gastos de la elaboración que se realicen hasta la fecha de cierre. Por último, los inventarios de suministros de fábrica, incluyen a todos los materiales con los que se fabricará cierto producto, pero que no se pueden cuantificar de forma exacta.

En tal sentido, según Guerrero (2014), la política de inventario tiene como propósito central: (a) establecer relaciones entre las necesidades y el abastecimiento, (b) establecer los criterios para formular las categorías de los diferentes insumos, (c) organizar la mercancía, (d) mantener al mínimo posible los costos de abastecimiento y (e) satisfacer la demanda.

Es por ello, que tal y como lo indica Avilés (201:331), es fundamental que exista una íntima interrelación entre las políticas de inventario y de compras, para poder contar, de manera permanente, con un stock de insumos que garantice la operatividad de la empresa. De hecho, en caso que esta conexión no se produzca se puede generar una acumulación de existencias o, por el contrario el desabastecimiento.

2.2.4. Gestión de los Inventarios

Los inventarios tienen como función el añadir una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. Por ejemplo en el comercio los inventarios de productos son indispensables para el desenvolvimiento diario de las actividades cotidianas de la empresa. Es por eso que los inventarios tienen como funciones la eliminación de irregularidades en la oferta y la compra de artículos. De acuerdo a Estupiñán, R (2008:234), “la administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar”. Existen dos factores importantes que se toman en cuenta para conocer lo que implica la administración de inventario:

Minimización de la inversión en inventarios; el inventario mínimo es cero, la empresa podrá no tener ninguno y producir sobre pedido, esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresas, puesto que debe satisfacer de inmediato las demanda de los clientes o en caso contrario el pedido pasará a los competidores que puedan hacerlo, y deben contar con inventarios para asegurar los programas de producción. La empresa procura minimizar el inventario porque su mantenimiento es costoso.

Afrontando la demanda; si la finalidad de la administración de inventario fuera sólo minimizar las ventas satisfaciendo instantáneamente la demanda, la empresa almacenaría cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurrirá en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente etc. Sin embargo resulta extremadamente costoso tener inventarios estáticos paralizando un capital que se podría emplear en otros negocios con mayor provecho financiero. La empresa debe determinar el nivel apropiado de inventarios en términos de los beneficios que se esperan no incurriendo en faltantes o sobrantes en exceso y considerando el costo de mantenimiento que se requiere en los mismos.

La administración de los inventarios es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo inventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto se determinarán los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.

En virtud de lo mencionado no pueden dejarse de lado aspectos importantes que resaltan para una correcta gestión de inventarios como lo son la calidad, la competitividad y productividad. La calidad de un producto está dada por la percepción que el consumidor tenga de una manera objetiva del mismo, en función del conjunto de características que ese consumidor evalúa, y del nivel significativo que cada una de ellas tiene para él; así como el cumplimiento de los requisitos, ya sean estos explícitos o implícitos, para la satisfacción de sus necesidades

2.2.5 Métodos para la Gestión de los Inventarios

En la práctica administrativa se dispone de varios modelos de gestión de inventarios, siendo los más utilizados el cálculo de los lotes económicos, el cálculo del stock de seguridad y el número óptimo de rotaciones. Así, en la primera categoría se agrupan el modelo de Wilson, el de la cantidad económica de pedido y el de lotes económicos derivados de la formula de Wilson.

En este orden de ideas, el modelo de Wilson tiene como propósito determinar el tamaño de lote a comprar o fabricar; en el segundo se calcula la cantidad de pedido considerando los costos de mantenimiento en unidades monetarias por unidad física en existencia por unidad de tiempo; mientras que

en el tercero el precio de la adquisición del artículo se determina en función del volumen de compra.

Por otra parte, tal y como lo reseña Montenegro (2011), entre los modelos más significativos basados en el cálculo del stock de seguridad se cuenta, resaltan el modelo del punto de pedido y el cálculo del punto de pedido y stock de seguridad. De tal manera que, en el modelo del punto de pedido se realiza la orden de adquisición en el momento en el cual las existencias en el almacén son suficientes para poder atender a la demanda durante el lapso de reposición estimado. Por su lado, en el modelo del cálculo del punto de pedido y stock de seguridad, se realiza una estimación del pedido tomando en cuenta la demanda y el tiempo de entrega.

Y, en relación al modelo del número óptimo de rotaciones, se aplica la rotación por existencias, que se sustenta en asegurarse que las existencias sean financiadas por los proveedores y, por consiguiente, bajo este modelo es esencial vigilar la rotación de las existencias. Así, una de las principales ventajas de este modelo es que limita la inversión por concepto de inventario y minimizan los gastos de mantenimiento de existencias (Acero y Pardo, 2010).

Adicionalmente, Albuja y Hauman, (2014), plantean tres métodos para el manejo del inventario, primeras en entrar-primeras en salir; últimas en entrar-primeras en salir y el promedio ponderado. En tal sentido, en el primer método los primeros artículos en entrar al inventario, son los primeros en ser vendidos o consumidos; por lo que el inventario final está formado por los últimos artículos que entraron a formar parte de los inventarios.

En el caso del segundo método, en contraposición, los últimos artículos que entraron a formar parte del inventario, son los primeros en venderse o consumirse. En

este método no debe costearse un material a un precio diferente sino hasta que la partida más reciente de artículos se haya agotado y así sucesivamente. Si se recibe en almacén una nueva partida, automáticamente el costo de esa partida se vuelve el que se utiliza en las nuevas salidas.

Y, por último, el promedio ponderado es el método más utilizado y consiste en calcular el costo promedio unitario de los artículos. Por ende, en primer término, es necesario crear una valuación de inventarios utilizando el costo promedio, que se calcula a través del total de costos acumulados, es decir, la resta entre los costos totales y menos el inventario final, entre el total de unidades equivalentes.

Posteriormente, el costo unitario se desglosa en una cédula de aplicación del costo y el costo final del inventario debe de ser igual al número total de unidades equivalentes por el costo promedio de cada unidad. Este nuevo costo surge de dividir el saldo monetario entre las unidades existentes, por lo cual las salidas del almacén que se realicen después de esta nueva compra se valuarán al nuevo costo y así sucesivamente.

2.2.6 Control Interno de Inventarios.

El control de inventarios, de acuerdo a lo señalado por Pérez (2010), tiene como objetivo central determinar la tipo, el momento y la cantidad de insumos que se requieren para mantener la operatividad. A tal efecto, existen varios procedimientos, entre los que cabe señalar el Método ABC, Cantidades Mínimas y Máximas, el Método Justo a Tiempo.

En este orden de ideas, el Método ABC, en función de lo señalado por Gutiérrez y Arcila (2013), se basa en la regla 80-20, que indica que el 80% de

las ventas se realiza con el 20% de los inventarios; ya que un número reducido de inventarios representa la mayor proporción de ventas. Por tanto, como lo señala Ferrero (2015; 31), “la operatividad de este modelo se aprecia en el hecho de que todas las organizaciones tienen un gran número de artículos diferentes, y no sería sensato aplicar los mismos conceptos a todos ellos”. En consecuencia, de manera preliminar, se efectúa un análisis de los inventarios, estableciendo categorías con el objeto de lograr un mayor control y atención sobre aquellos inventarios, que por su volumen y costo económico requieren un mayor control.

2.2.7. Tipos de Inventarios Según su Forma:

Inventario de Materias Primas: Lo conforman todos los materiales con los que se elaboran los productos, pero que todavía no han recibido procesamiento.

Inventario de Productos en Proceso de Fabricación: Lo integran todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales se encuentran en proceso de manufactura. Su cuantificación se hace por la cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación, aplicables a la fecha de cierre.

Inventario de Productos Terminados: Son todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.

Existe un tipo de inventario complementario, según su forma, que no es comúnmente citado en la literatura:

Inventario de Suministros de Fábrica: Son los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (Pintura, lija, clavos, lubricantes).

Adicionalmente, en las empresas comerciales se tiene:

Inventario de Mercancías: Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados. En esta Cuenta se mostrarán todas las mercancías disponibles para la Venta. Las que tengan otras características y estén sujetas a condiciones particulares se deben mostrar en cuentas separadas, tales como las mercancías en camino (las que han sido compradas y no recibidas aún), las mercancías dadas en consignación o las mercancías pignoradas (aquellas que son propiedad de la empresa pero que han sido dadas a terceros en garantía de valor que ya ha sido recibido en efectivo u otros bienes).

Cabe destacar que los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio, o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de materias primas, productos en procesos y productos terminados o mercancías para la venta o mercancías para la venta, los materiales y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicio; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario por lo general, es el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultado. Las empresas dedicadas a la

compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, por lo cual obliga a aplicar controles internos sobre los mismos.

Sistemas de Contabilización de Inventarios

Sistema de Inventario Periódico: Con este método la empresa no lleva un registro continuo de su stock, en cambio, realiza el conteo de existencias al final del periodo o ejercicio y los resultados se plasman en los informes financieros. González, (2011:88), menciona como principales características de este sistema:

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

En base a lo antes expuesto se puede decir que el sistema de inventario periódico como su nombre lo indica, realiza un control cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico. Para poder determinar con exactitud la cantidad de inventarios disponibles en una fecha determinada. Con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en determinado momento cuanto son sus mercancías, ni cuánto es el costo de los productos vendidos, la empresa solo podrá saber tanto el inventario exacto como el costo de ventas, en el momento de hacer un conteo físico, lo cual por lo general se hace al final de un periodo este puede ser mensual, semestral o anual.

Sistema de Inventario Permanente o Perpetuo: Con este método la empresa mantiene un registro continuo de sus existencias y los costos de los productos o mercancías que ha vendido. González, (2011:89), además señala las siguientes ventajas de este método sobre el periódico:

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

Este sistema de inventario permite un control constante de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario. De esta forma en todo momento se puede conocer el saldo exacto de los inventarios y el valor del costo de venta. Además cabe resaltar que este sistema permite la determinación del costo al momento de hacer la venta, debido a que en cada salida de un producto, se registra su cantidad y costo. Cabe destacar que las empresas que estén por ley obligadas a presentar declaración tributaria, deben utilizar el sistema de inventario permanente.

2.3. Bases Legales

En la investigación actual se citaran como bases legales las siguientes normas:

1. Norma Internacional de Contabilidad 2

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

hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Alcance

Esta Norma es de aplicación a todos los inventarios, excepto a:

- a) las obras en curso, resultantes de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados (véase la NIC 11).

2. Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 2 Inventarios

Los intermediarios que comercian son aquéllos que compran o venden materias primas cotizadas por cuenta propia, o bien por cuenta de terceros. Los inventarios a que se ha hecho referencia en el apartado (b) del párrafo 3 se adquieren, principalmente, con el propósito de venderlos en un futuro próximo, y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio, o un margen de comercialización. Cuando esos inventarios se contabilicen por su valor razonable menos los costos de venta, quedarán excluidos únicamente de los requerimientos de medición establecidos en esta Norma.

Definiciones

Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifica: Inventarios

- (a) mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación; son activos:
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

Valor razonable.

El valor neto realizable hace referencia al importe neto que la entidad espera obtener por la venta de los inventarios, en el curso normal de la operación. El valor razonable refleja el importe por el cual este mismo inventario podría ser intercambiado en el mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente informados. El primero es un valor específico para la entidad, mientras que el último no. El valor neto realizable de los inventarios puede no ser igual al valor razonable menos los costos de venta. Es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre.

Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. En el caso de un prestador de servicios, tal como se describe en el párrafo 19, los inventarios incluirán el costo de los servicios para los que la entidad aún no haya

reconocido el ingreso de operación correspondiente (véase la NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias).

3. Normas Establecidas de Control Interno de los Inventarios.

Según las normas establecidas de control interno de los inventario se debe realizar conteos físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice. Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas del material. Procurar que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios. Mantener el almacén organizado para garantizar que la mercancía almacenada no corra ningún tipo de riesgo (pérdida o descomposición del mismo).

2.3 Definición de Términos Básicos

Almacén: instalación que mantiene los materiales en existencia y desde donde se distribuyen, bien sea a los departamentos en la empresa o a los clientes. Benavides (2004:192).

Control de Inventario: técnica que permite mantener la existencia de los productos a los niveles deseados. Garcias (2015:36)

Existencia Máxima: cantidad tope de cada material o de cada producto que debe almacenarse; la cual se calcula mediante la diferencia entre la existencia al momento de efectuar el pedido y la cantidad fijada como máxima. Fonseca (2011:120).

Gestión: son todas las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidadas en programas, proyectos u operaciones, a cargo de una organización o agrupación sectorial de estas, dirigidas al logro de una meta u objetivo cuantificable. Graham y Stefan (2008:257).

Inventarios: elementos materiales adquiridos para su venta o producción, los cuales debido a su magnitud e importancia dentro del activo, requieren adecuados sistemas de registro y controles internos. Garcias (2015:34).

Procesos de Control: son las políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos. Zambrano (2009:238).

Riesgo: es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos por lo tanto, el riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad. Graham y Stefan (2008:324).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para toda investigación es necesario contar con el apoyo de una metodología que constituya un plan organizado y sistemático de los procedimientos que se llevaran a cabo para alcanzar con éxito los objetivos de la investigación. En tal sentido Palella y Martins (2012:79), definen el marco metodológico como “Una guía procedimental, producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes para desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible”.

De acuerdo a esto la metodología aplicada aportará un conjunto de herramientas que permitirán profundizar en el tema y realizar las actividades de una manera razonable, con la finalidad de recolectar la información necesaria y resolver el problema planteado. A continuación se indicará de manera precisa el tipo y diseño de la investigación, los distintos procedimientos, métodos y técnicas de recolección de datos utilizados en el estudio.

3.1. Diseño y Tipo de Investigación

Haciendo referencia a la naturaleza y a las características que presenta esta investigación, considerando el proceso investigativo establecido a través del objetivo general, el estudio se encuentra enmarcado en una investigación cuyo diseño es de carácter no experimental, fundamentada en un tipo de campo. Es de carácter no experimental puesto que el estudio se realiza directamente en la situación considerada problemática tomando la información tal y como se muestra en el entorno real sin

alterar ni modificar las variables de estudio, para Hernández, A. (2013), la investigación no experimental es definida como: “El conjunto de estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos” (p.269).

Por otra parte la investigación es de tipo de campo, permitiendo así que los datos se recolecten con diferentes instrumentos en la misma organización donde se realiza el estudio. Esto garantiza el análisis objetivo de la realidad, con el propósito bien sea de describir, interpretar o entender la naturaleza de los hechos, dentro del contexto abordado. En efecto, el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (citado por Chang, F. 2011), se refiere a la investigación de campo como:

El análisis sistemático de los 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. (p.49).

En tal sentido, se dice que la investigación es de campo porque presenta alternativas orientadas a solucionar el problema, realizando recopilaciones de información en el mismo lugar de la problemática, es decir, se recogerá la información en el sitio que se escogió como contexto empírico en este caso el estudio se realizará en la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

3.2. Nivel y Modalidad de la Investigación

De acuerdo a Arias, F. (2006:23), “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un sujeto o fenómeno y este puede ser exploratorio, descriptivo o explicativo”. Es de manifestar que la investigación presenta un nivel

descriptivo puesto que los investigadores buscan describir los procesos, procedimientos y características del fenómeno de estudio, actuando sobre las realidades de hecho y cuya característica más relevante es la de presentar un análisis reflexivo, lógico y pertinente sobre la interpretación de los datos recabados. Para Tamayo y Tamayo, (2003:76), la investigación descriptiva “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa conduce o funciona en el presente”.

Cabe resaltar, que la presente investigación de acuerdo a sus particularidades y tomando en cuenta el proceso investigativo establecido a través del objetivo general, el estudio se encuentra enmarcado dentro de la modalidad de los denominados proyectos factibles. Por tal razón, en el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (citado por Ginez y Fernández 2013), se señala que:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.30).

Para esta investigación se aplicó el proyecto factible, por cuanto se persigue la solución de una serie de fallas reales dentro de los elementos organizacionales, a través del diseño de un conjunto de estrategias para la mejora el control interno del inventario de materiales de ferretería de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

3.3 Fases Metodológicas

En la presente investigación con la finalidad de llevar a cabo cada uno de los objetivos específicos planteados se realizó una serie de fases las cuales muestran los distintos procedimientos, técnicas e instrumento utilizados para alcanzar el objetivo general de la investigación. Por lo tanto es importante destacar que el estudio actual estuvo conformado por las siguientes fases metodológicas:

Fase I. Diagnóstico de la situación de control de inventario establecido por la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

El objetivo central de esta fase es diagnosticar la situación actual del proceso de control interno de inventarios de materiales de ferretería en la empresa objeto de estudio. En tal sentido, a continuación se expone la población y muestra consultada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el proceso para el análisis de los datos. En este contexto, es pertinente recordar que, la población según Hernández, Fernández y Baptista (2010; 174), es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas

considera representativos”. Por derivación, la muestra quedó representada los mismos componentes de la población, es decir, 10 integrantes.

Ahora bien, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Según Arias, F (2012:67), “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Las técnicas de recolección de datos son los diferentes recursos empleados por la investigación para recopilar lo que se requiere en función de encontrar respuestas a interrogantes planteadas. Por otra parte, este autor también hace referencia que los instrumentos de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

En tal sentido, de acuerdo con lo acotado con el autor es importante destacar que en la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. La encuesta, de acuerdo a lo indicado por Gómez (2012; 158), “se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos”. De igual forma, los cuestionarios para Salinas (2012; 69), “son instrumentos diseñados para obtener información específica de los respondientes y pueden ser auto-administrados o administrados por entrevistadores”. El instrumento estuvo conformado por 15 interrogantes de preguntas cerradas en escala dicotómica, Si y No. Adicionalmente, a estos instrumentos se les determinará la validez y la confiabilidad.

Adicionalmente, a estos instrumentos se les determinará la validez y confiabilidad. La validez, de acuerdo a lo referido por Hernández, Fernández y Baptista (2010; 201) es “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Por lo tanto, el cuestionario será sometido a

juicio de expertos, por lo que se consultará con un metodólogo y dos especialistas en administración de empresas de la Universidad José Antonio Paéz. Es preciso señalar que, para registrar la precitada información se diseñó un instrumento, el cual se hará llegar a los expertos.

Asimismo, la confiabilidad de un instrumento, que de acuerdo a Fortín (2009; 242) “...se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto, produce iguales resultados”. Para establecerla se aplicará una prueba piloto calculando, la confiabilidad de consistencia interna a través del método de Kuder Richardson.

Por último, una vez recopilada la información, se procedió a su análisis. Así, las técnicas, de acuerdo a lo expresado por Hurtado (2010; 110), “son modos específicos de analizar o procesar los datos, diferenciando las técnicas cuantitativas que se basan en datos numéricos y las cualitativas que se basan en datos verbales”. De tal manera que, la información recabada a través de los instrumentos, en primer lugar, será codificada, tabulada y categorizada. A continuación, se analizará, aplicando la estadística descriptiva como distribución de frecuencias, y gráficos circulares.

Fase II. Análisis de los diferentes métodos de control de inventario aplicables en la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

El propósito de esta fase es analizar los factores internos y externos a la empresa que están directamente relacionados con los problemas que se presentan con el control interno de los inventarios. En otras palabras, las fortalezas y debilidades internas y las amenazas y oportunidades externas. A tal efecto, se aplicó la técnica de análisis DOFA. De modo que, en función de lo establecido en el método DOFA, en primer lugar, se procedió a analizar la

información emanada del diagnóstico, agrupando los elementos detectados en fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En segundo lugar, se congregaron las fortalezas y debilidades en factores internos y las amenazas y oportunidades en factores externos, sintetizándolos en un primer cuadro.

Luego, se realizará la matriz DOFA cruzada, donde se establecieron las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas. Es preciso destacar que, las estrategias FO son aquellas centradas en maximizar las fortalezas y oportunidades; las DO se enfocan en minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades, las FA en maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas y las DA en minimizar tanto las debilidades como las amenazas. Una vez, conocido las debilidades y amenazas se procederá a determinar los diferentes métodos que pueden ser aplicados en la empresa de acuerdo a las debilidades y amenazas encontradas.

Fase III. Diseño de estrategias administrativas para optimizar el control de inventario de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

En esta fase se diseñaran las estrategias administrativas para el control de inventario de materiales de ferretería en la empresa FERREHIERRO LA QUIZANDA C.A.; las cuales se derivan de los resultados obtenidos de las fases I y II, aplicándose el instrumento como base de investigación de campo, de igual forma la elaboración de la matriz DOFA cruzada, que permitió establecer las acciones de intervención para atender cada uno de los elementos identificados en el diagnóstico que inciden sobre el control interno de los inventarios. Es así como, básicamente las acciones de intervención emanadas

de la fase anterior, en esta fase son operacionalizados, a fin de concretar los aspectos procedimentales para ponerlas en práctica y evaluarlas.

De tal manera que, una vez concretados los aspectos operativos se procedió a estructurar la propuesta, siguiendo los lineamientos establecidos en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015). En consecuencia, la propuesta incluye la presentación, fundamentación, objetivos, justificación, factibilidad y las estrategias de aplicación. Además, las estrategias abarcaran las acciones, las metas, las actividades, el responsable de cada una de ellas, los recursos requeridos, el tiempo de ejecución y las acciones e indicadores para valorar el impacto del programa propuesto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A. correspondientes a las actividades llevadas a cabo por el personal del área de almacén con relación al descontrol en el inventario de materiales de ferretería, con el fin de conocer cómo se maneja este proceso y los correctivos que mediante este estudio se aplicarían para lograr un mejor funcionamiento dentro de esta organización. Continuando con lo anteriormente dicho, Eyssautier, M (2006), sostiene lo siguiente:

El análisis e interpretación de los resultados Es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización (p.255).

Después de haber recolectado la información detallada a través del cuestionario que fue aplicado a los trabajadores, los datos se tabularon y se analizaron, obteniendo los resultados que los encuestados proporcionaron a los investigadores acerca de las funciones llevadas a cabo por el personal del almacén, seguidamente se procedió a realizar el análisis descriptivo inferencial sobre la información registrada según la opinión de los encuestados. A continuación se presenta dicha información para dar base a los objetivos planteados en este trabajo y extraer así las conclusiones y recomendaciones como alternativa de solución al problema abordado.

Resultados objetivo n° 1. Diagnóstico de la situación de control de inventario establecido por la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

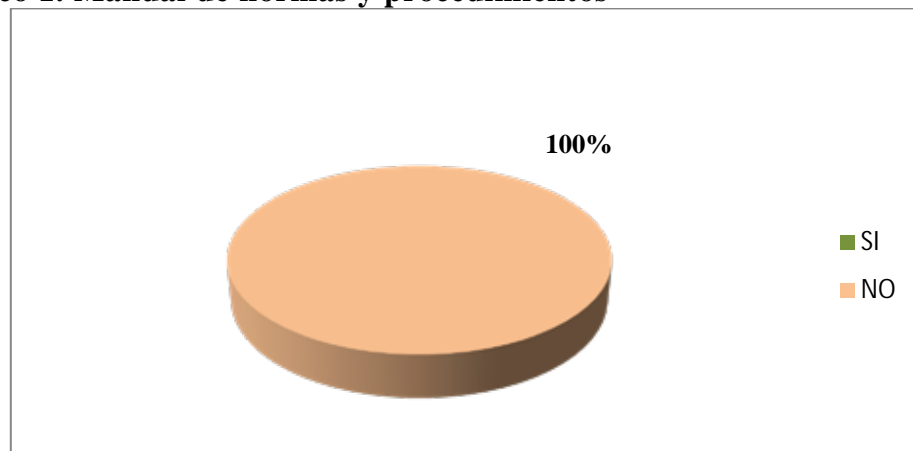
Ítem 1. ¿Posee la empresa un manual de normas y procedimientos para el control interno del inventario de materiales de ferretería?

Cuadro 1. Manual de normas y procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 1. Manual de normas y procedimientos



Fuente. Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: De acuerdo con los datos presentados en esta sección relacionada con la existencia de un manual de normas y procedimientos para el control interno del inventario de materiales de ferretería se puede dar a conocer que el 100% de los participantes proporcionaron como respuesta “NO” en cuanto a esta interrogante, lo que indica que los diez (10) trabajadores del área de ferretería no tienen el debido conocimiento de la existencia de un manual de normas y procedimientos de uso interno en el área.

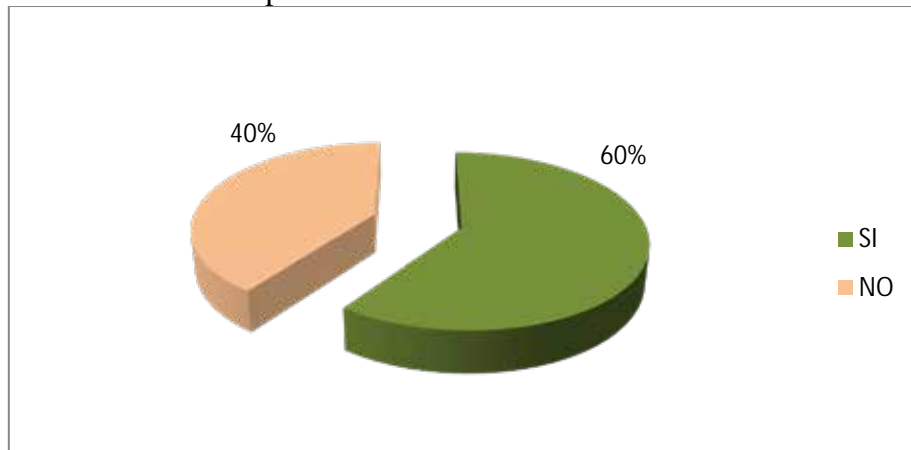
Ítem 2. ¿Cree usted que se les proporcionan las instrucciones necesarias para llevar a cabo las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento y manejo del inventario?

Cuadro 2. Instrucciones para realizar actividades en el almacén.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Grafico 2. Instrucciones para realizar actividades en el almacén.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: En lo indicado en el ítem n° 2 se puede apreciar como la respuesta SI obtuvo un 60% de aprobación, mientras que el 40% restante dieron como respuesta la opción negativa, por lo tanto con los resultados obtenidos se puede decir que hay diferencias en las opiniones que suministraron los empleados del área de almacén, de lo cual se deduce que solo a algunos empleados se les está suministrando las instrucciones e indicaciones al momento de llevar a cabo la realización de las tareas relacionadas a la gestión del inventario de materiales.

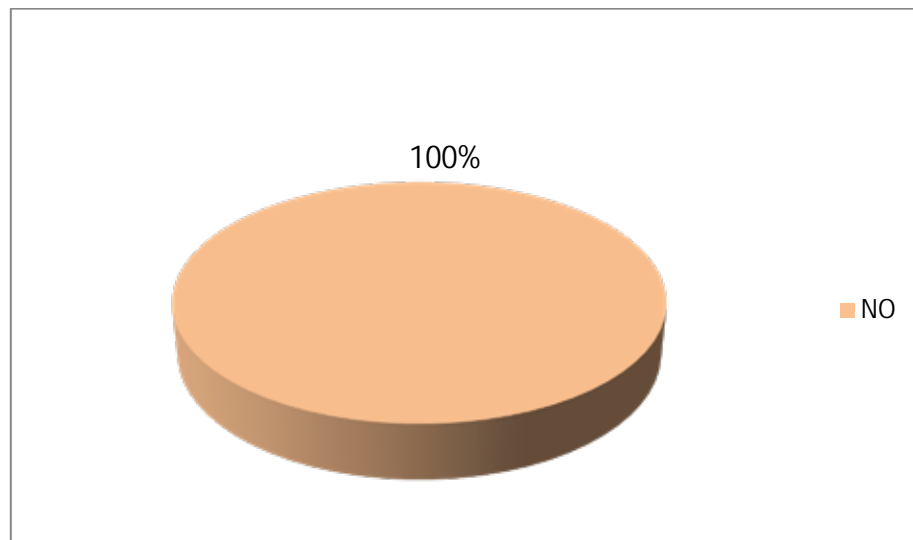
Ítem 3. ¿Considera Ud. que recibe capacitación constante para desarrollar las actividades relacionadas con su puesto de trabajo?

Cuadro 3. Capacitación del personal.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 3. Capacitación del Personal



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: En lo relacionado al ítem n° 3 se puede apreciar como la totalidad de la muestra encuestada seleccionó la alternativa negativa. A través de estos resultados se puede constatar que el personal del área de almacén no ha sido capacitados ni entrenados constantemente para realizar las actividades relacionadas con su puesto de trabajo lo que indica así una falla en el adiestramiento y la capacitación constante tanto del personal que ingresa a la organización como de los que ya forman parte de esta.

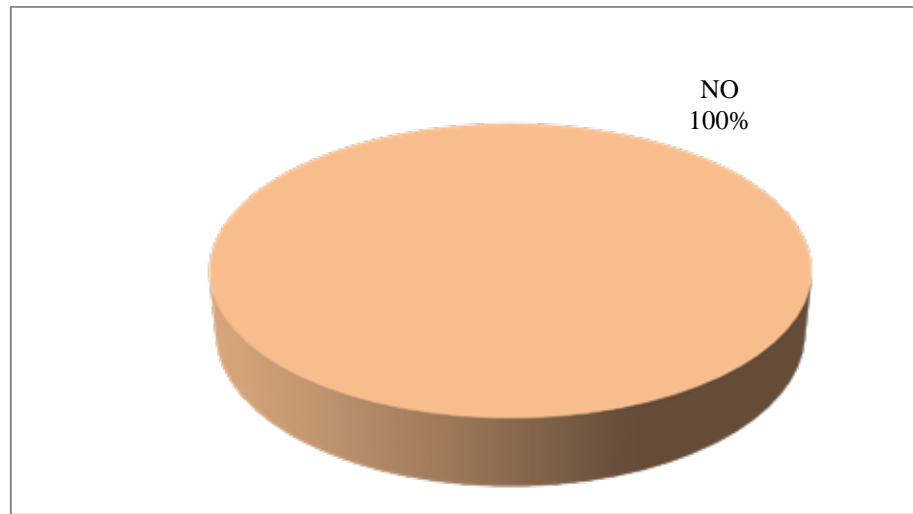
Ítem 4. ¿Cuenta la empresa con mecanismos de control para el resguardo y vigilancia de los materiales de ferretería en el almacén?

Cuadro 4. Mecanismos de control.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 3. Mecanismos de control administrativo.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: A través del gráfico anterior se observa que el 100% de la muestra señala que se carecen de mecanismo de control para el resguardo y vigilancia de la mercancía, lo que ha generado descontrol en el inventario de repuestos. Esta situación demuestra una debilidad que presenta la empresa ya que el descontrol del inventario de mercancía se presta no sólo a la pérdida de la mercancía, sino también desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades de la empresa.

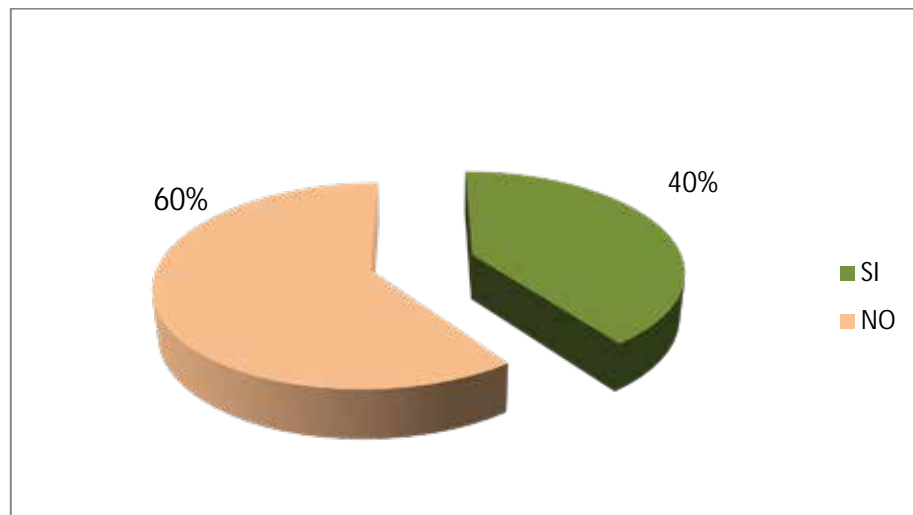
Ítem 5. ¿El personal lleva un registro de las entradas y salidas de los materiales de ferretería del almacén?

Cuadro 5. Registros de entrada y salida de los materiales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 5. Registros de entrada y salida de los materiales.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: A través del gráfico anterior se puede constatar que el 60% de las personas encuestadas responden de manera negativa. Mientras que el 40% restante seleccionan la alternativa afirmativa destacando que llevan un registro de entrada y salida de la mercancía del almacén. Este resultado demuestra que no todo el personal tiene como política registrar las entradas y salida de los materiales del almacén, razón que justifica el descontrol del inventario de mercancía, en cuanto a las existencias reales y distorsión en la información.

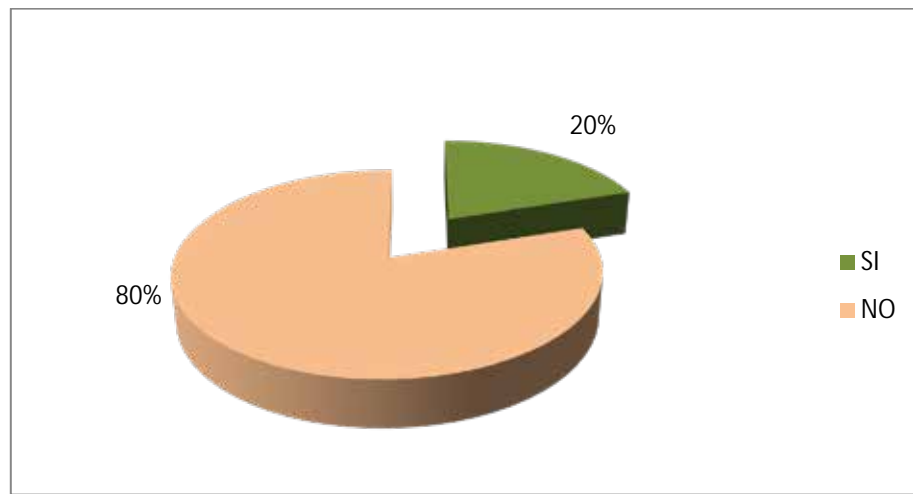
Ítem 6. ¿La información que suministra el sistema de inventario es confiable para la toma de decisiones?

Cuadro 6. Confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 6. Confiabilidad de la información para la toma de decisiones.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: Los datos aportados por el gráfico anterior, se observa que el 80% de la muestra encuestada responden de manera negativa, puesto que consideran que la información que suministra el sistema de inventario no es confiable para la toma de decisiones, ya que existen diferencias entre el físico y lo que refleja el sistema. Esto es debido a que se carece de un sistema formal de control interno para manejar los inventarios. Por el contrario el 20% de los encuestados restantes responden de manera afirmativa. Estos resultados demuestran la necesidad que existe de contar con un sistema que se ajuste a los requerimientos de la empresa, lo que facilitará el procesamiento de los datos y genera información confiable y oportuna.

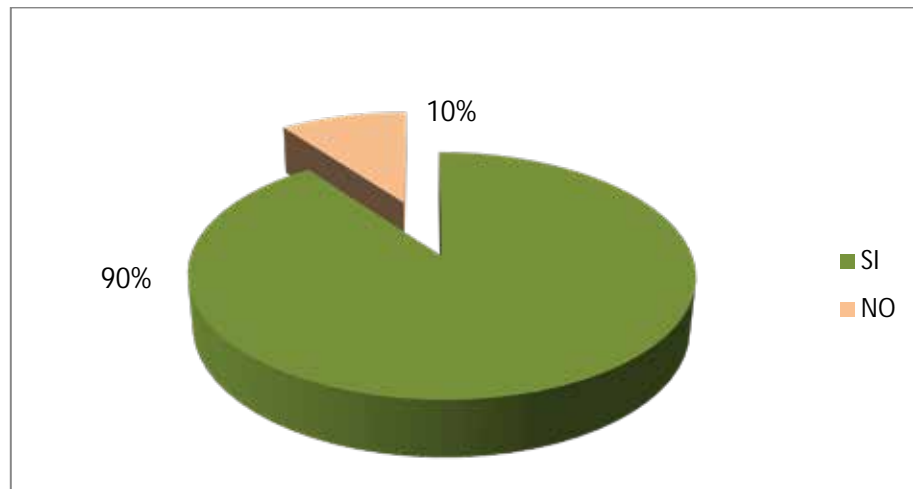
Ítem 7. ¿En el departamento de almacén se utilizan documentos para el respaldo de la entrada y salida de los materiales de ferretería?

Cuadro 7. Documentos para la entrada y salida de los materiales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 7. Documentos para la entrada y salida de los materiales.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: Considerando los resultados aportados por el gráfico anterior se puede evidenciar que el 90% de los trabajadores encuestados responden de manera afirmativa, los mismos destacan que dentro del área de almacén se utilizan los formatos para registrar la entrada y salida de la mercancía. Por otro lado, el 10% de la muestra restante seleccionó la alternativa negativa. Estos resultados dejan en evidencia la necesidad que tiene la empresa en concientizar al personal del área sobre la importancia del uso de dichos formatos.

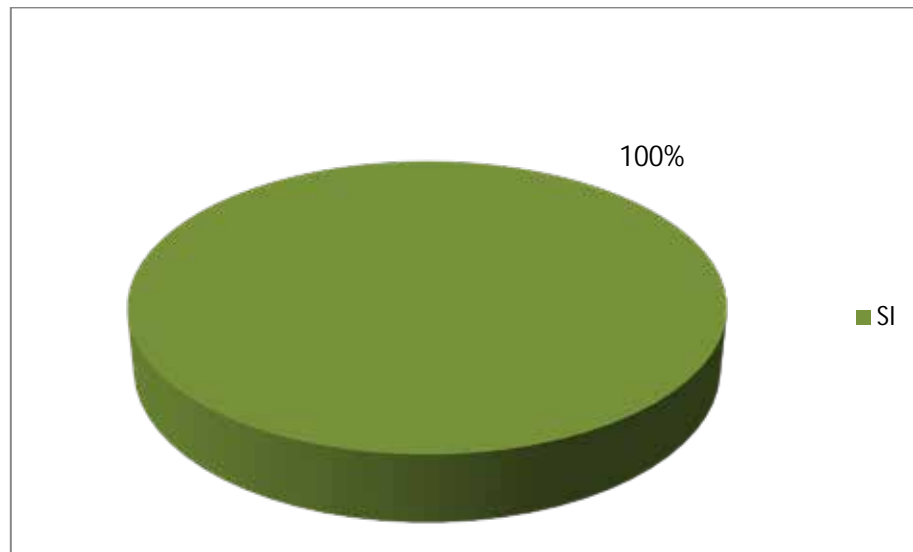
Ítem 8. ¿Existe diferencia entre las cantidades de mercancía que se encuentra registrada en el software administrativo y lo que se encuentra físicamente en el almacén?

Cuadro 8. Diferencia entre las Cantidades de la Mercancía.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 8. Diferencia entre las Cantidades de la Mercancía.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: El 100% de las personas encuestadas responden de manera afirmativa ya que consideran que si existen diferencias entre las cantidades de materiales que se encuentra registrados en el software administrativo y lo que se encuentra físicamente en el almacén, puesto que no existe control en la documentación que se maneja en al área de almacén, lo cual trae como consecuencia discrepancia del stock de la mercancía registrada en el sistema y lo que se encuentra físicamente en el almacén.

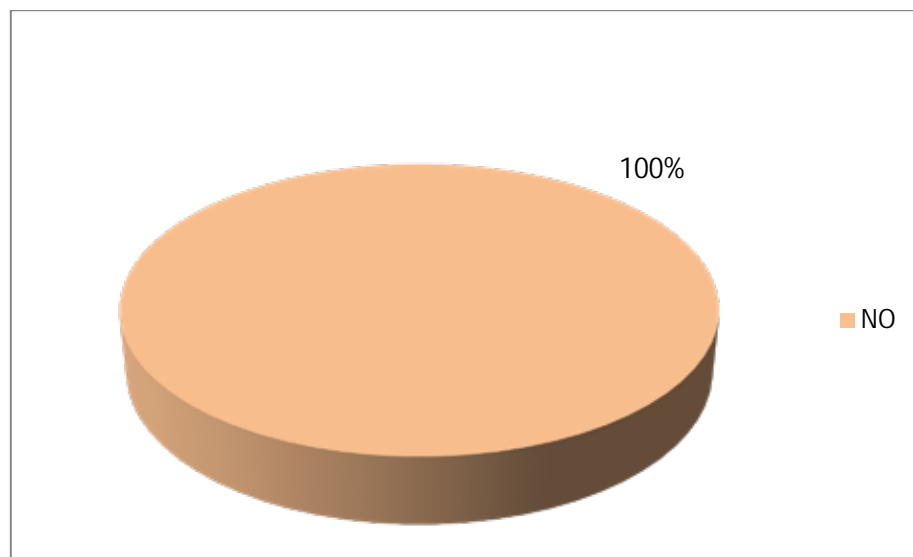
Ítem 9. ¿Se realiza periódicamente un conteo físico de la mercancía existente en el almacén para cotejarlos con lo registrado en el sistema administrativo de la empresa?

Cuadro 9. Conteos periódicos del inventario.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 9. Conteos periódicos del inventario.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: Los datos emitidos por el gráfico anterior demuestran que el 100% de los encuestados responden de manera negativa indicando que no se realiza periódicamente un conteo físico de la mercancía para cotejarlos con lo registrado en el sistema. Estos resultados demuestran la necesidad que existe en el área de almacén de realizar conteos físicos periódicos que contribuyan al control eficiente del inventario de los materiales de ferretería.

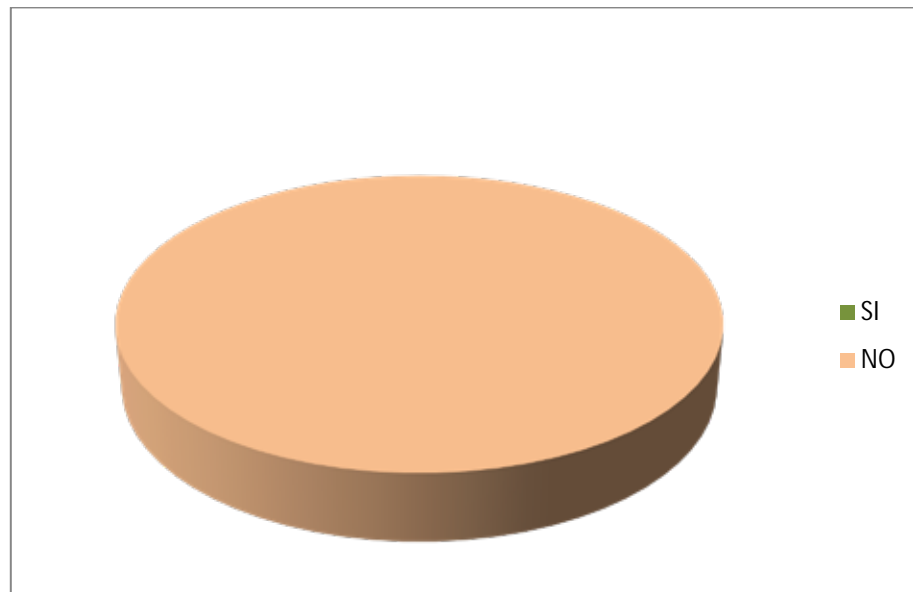
Ítem 10. ¿Existe en la empresa un método para valoración del inventario de materiales de ferreterías?

Cuadro 10. Método de valoración del inventario de materiales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 10. Método de valoración del inventario de materiales.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: Considerando los datos aportados por el gráfico anterior se puede constatar que el 100% de las personas encuestadas consideran que no existe en la empresa un método de valoración del inventario de los materiales. Puesto que no se ha establecido un método para conocer con exactitud la existencia real y el valor de los materiales de ferretería disponible en el almacén de la empresa objeto de estudio.

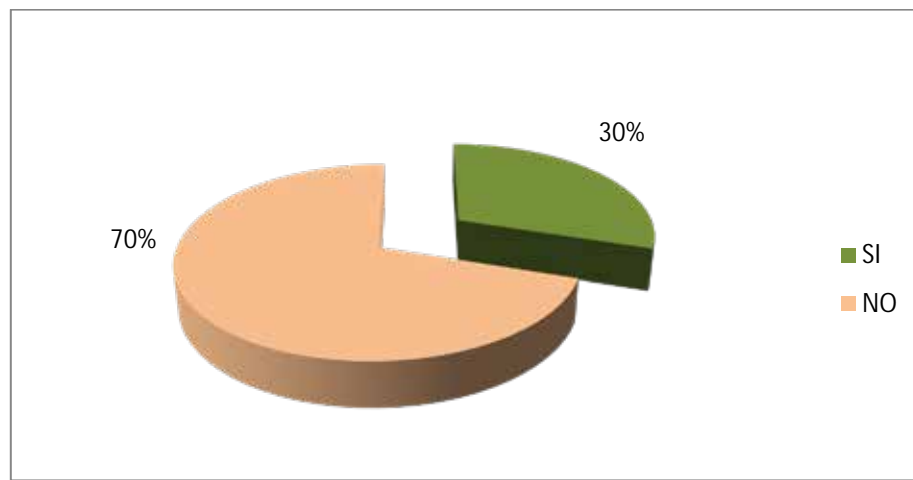
Ítem 11. ¿Cree usted que existe una correcta segregación de las actividades del personal del área de almacén encargado del inventario de materiales de ferretería?

Cuadro 11. Segregación de Funciones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 11. Segregación de Funciones.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: En lo indicado en el ítem n° 8 se puede apreciar como la respuesta negativa obtuvo un 70% de aprobación mientras que el restante 30% seleccionaron como alternativa de respuesta la opción afirmativa, por lo tanto con los resultados obtenidos se puede decir que hay diferencias en las opiniones que suministraron los empleados relacionados con la gestión del inventario de mercancía. Por lo tanto, es necesario que se implementen manuales de funciones que especifiquen de manera lógica y secuencial cada una de las actividades del personal del almacén.

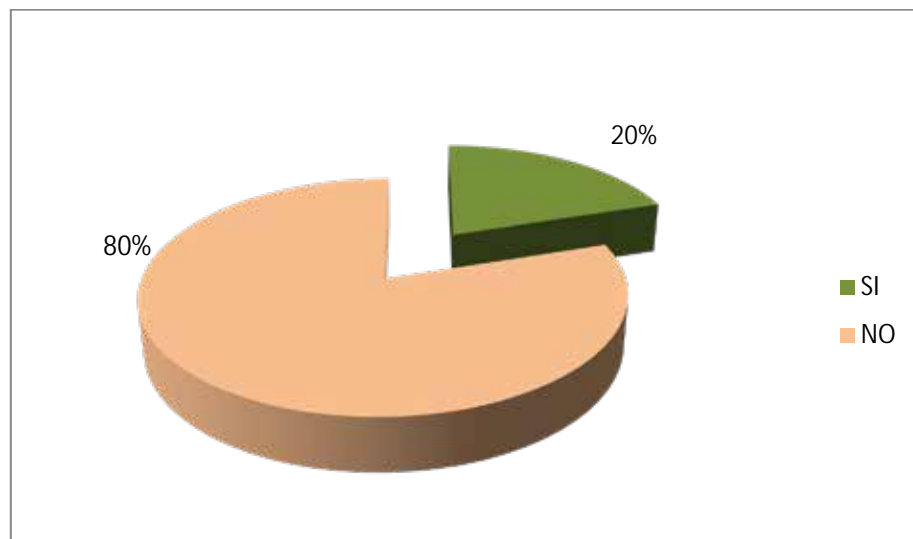
Ítem n° 12. ¿La empresa aplica estrategias administrativas para monitorear el cumplimiento de los objetivos relacionados con la gestión de los inventarios de materiales de ferretería?

Cuadro 12. Aplicación de estrategias de monitoreo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 12. Aplicación de estrategias de monitoreo.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: Como se observa, la mayoría de los consultados, el 80% seleccionaron la alternativa negativa, es decir ellos consideran que no existen estrategias para vigilar el cumplimiento de los objetivos de la gestión de los inventarios. Por el contrario el 20% restante seleccionan la opción afirmativa. De tal modo que, este patrón de respuestas refleja que este aspecto es una debilidad que debe ser corregida a través de la propuesta.

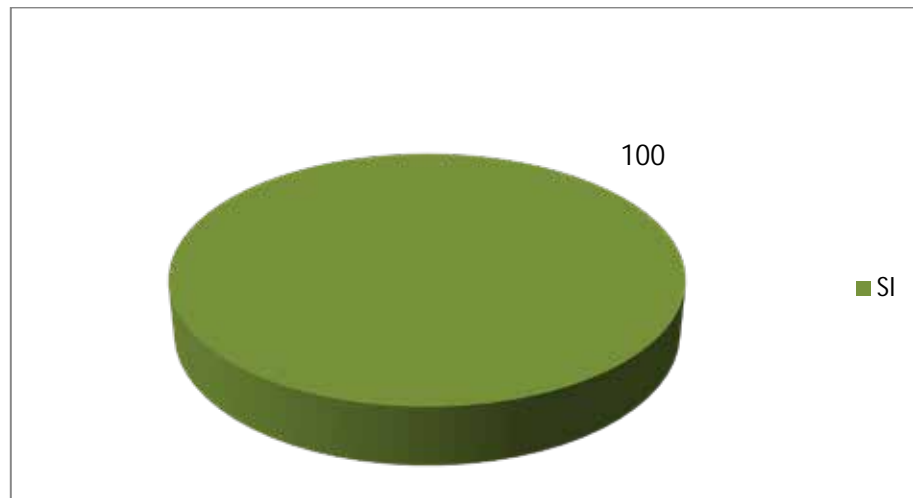
Ítems 13. ¿Considera Ud. que se debe implementar estrategias para lograr un control eficiente en el manejo del inventario de materiales de ferretería dentro del almacén de la empresa?

Cuadro 13. Implementación de estrategias administrativas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL:	10	100%

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Gráfico 13. Implementación de estrategias administrativas.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis: Los resultados arrojados por este ítem demuestran que el 100% de las personas encuestadas consideran que es necesario establecer estrategias administrativas para el control interno del inventario de materiales de ferretería en el área almacén. Según este resultado se puede notar que el personal que pertenece al área de almacén, reconoce las debilidades de este departamento y por lo tanto están de acuerdo con el diseño de estrategias administrativas que permitan mejorar la gestión que se lleva a cabo en cuanto a la dirección, planificación, organización y control del inventario, lo cual constituyen una fortaleza para la presente investigación.

Resultados objetivo n° 2. Analizar los diferentes métodos de control de inventario aplicables en la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

Con el objeto de desarrollar el objetivo n° dos (2), se efectuó una matriz FODA con la información recolectada en la fase anterior gracias a la encuesta. Esta matriz de observación directa permitirá en esta investigación evaluar el control de los métodos utilizados en el manejo de los inventarios de materiales de ferretería de la empresa. Por lo tanto, al analizar toda la información recolectada a través de los instrumentos aplicados en la investigación, es importante reconocer la desorganización que existe actualmente en el control de los inventarios de materiales, asunto que afecta directamente el registro del mismo, es por ello que debe resolverse con brevedad para que la gestión relacionada con el inventarios de materiales se lleve de manera eficiente.

En tal sentido, el análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, entre otros.) Permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre la modificando los aspectos internos. A continuación el cuadro catorce (14) muestra las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas encontradas en la gestión del inventario de mercancía de la empresa objeto de estudio.

Cuadro 14. Matriz FODA.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Personal con conocimiento específico en el área para el buen manejo de los inventarios.</p> <p>Personal acorde con la implementación de estrategias para el control de los inventarios.</p> <p>Personal directivo motivado por solventar la problemática existente en el área de almacén con respecto al inventario.</p> <p>Personal con adaptación al cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuado manejo en las actividades relacionadas con la gestión de inventario. - Falta de capacitación al personal. - Inexistencia de un correcto y oportuno registro de entrada y salida de la mercancía en el inventario. - Discrepancia entre las cantidades registradas en el software administrativo y las cantidades físicas. - Inexistencias de políticas para realizar las actividades relacionadas con el inventario. - Falta de comunicación de las normas y procedimientos al personal. - Información que suministra el sistema de inventario es poco confiable para la toma de decisiones. - Las variaciones durante la toma física del inventario no son ajustadas a las normas y políticas de la empresa.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en los procesos y métodos de trabajo. - Mejor desempeño en las actividades realizadas por el personal del almacén. - Aumento de la satisfacción de los clientes a través de un mejor servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar programas de adiestramiento al personal del área de almacén. - Establecer recomendaciones para el control eficiente de la entrada y salida de los materiales - Desarrollar un plan de mejora continua para un almacenamiento adecuado de los materiales 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer lineamientos para el diseño de una base de datos para la entrada y salida de la mercancía. - Definir las funciones y responsabilidades del personal del almacén. - Implementar un método de almacenamiento

Continuación cuadro 14.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas de clientes por entregas no oportunas. - Falta de información sobre las operaciones de los niveles de stock. - Aumento de los costos y disminución de la utilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear estrategias para entrega de mercancía de manera inmediata a los clientes. - Fomentar y mantener las buenas relaciones con los clientes. - Diseñar e implementar normas de control en el área de almacén el cual permita el registro eficiente de la entrada y salida de la mercancía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear estrategias de motivación el cual contribuyan al buen desempeño de las actividades realizadas por el personal. - Estandarizar un formato para el control de existencia de la mercancía. - Establecer normas que garanticen el cumplimiento de los objetivos dentro del área de almacén.

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018)

Análisis FODA

Es evidente que la empresa cuenta con procesos empíricos los que en ocasiones no son los más efectivos entre estos se encuentran: inadecuado manejo en las actividades relacionadas con la gestión de inventario, no existe un correcto y oportuno registros de entrada y salida de la mercancía en el inventario, falta de identificación e ubicación de la mercancía, discrepancia entre las cantidades registradas en el software administrativo y las cantidades físicas asimismo la falta de capacitación del personal incide de manera negativa en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, existe retraso en la entrega de la mercancía a los clientes, no existe un control eficiente del mínimo y máximo al momento de realizar las compras de la mercancía, la toma física del inventario no se realiza de acuerdo a los requerimientos establecidos por el área de inventario, existe significativa

variaciones durante la toma física del inventario de mercancía, las variaciones durante la toma física del inventario no son ajustadas a las normas y políticas de la empresa. La empresa no es ajena a esta situación, conoce sus fortalezas y sus debilidades por lo cual se pretende atacar estas debilidades diseñando estrategias para lograr un mejor control en los inventarios de mercancía.

Para atacar estas debilidades partimos de sus fortalezas ya que la empresa conoce su estado y desea mejorar, además cuenta con un personal con conocimiento específico en el área para el buen manejo de los inventarios, cuenta con un método para la valuación del inventario, posee formatos para el registro de entrada y salida de la mercancía, buena relación con los proveedores y clientes, finalmente el personal del área de almacén tiene la capacidad de adaptación al cambio. Por tal razón se planteara diseñar y estandarizar los procesos con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión de inventarios de mercancía.

Por otra parte, tenemos algunas oportunidades tales como: la empresa cuenta con formatos para el registro de entrada y salida de la mercancía, Por otro lado, el personal y los directivos tienen la motivación y el interés de mejorar las deficiencias encontradas en las actividades relacionadas con la gestión del inventario de mercancía. Por lo que consideran necesario y factible el diseño de estrategias para el control de inventarios, puesto que la aplicación de dichas estrategias lograrán la mejora del desempeño en las actividades realizadas por el personal del almacén.

Finalmente, entre las amenazas encontradas se encuentran: la pérdida de los clientes por entregas no oportunas, falta de información sobre las operaciones de los niveles de stock y el aumento de los costos y disminución de la utilidad.

Resultados objetivo n° 3. Diseñar las estrategias administrativas para optimizar el control de inventario de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

Luego de haber realizado el diagnóstico de la situación actual de la empresa objeto de estudio y una vez conocida las causas que generan el problema a través de la información recolectada mediante la encuesta aplicada y la observación directa, se hace evidente la necesidad de diseñar la propuesta como una herramienta estratégica de fácil ejecución y así dar respuesta a este tercer objetivo; donde se contribuirá con la empresa objeto de estudio, con el fin de diseñar estrategias que permitan el control interno del inventario de mercancía. En tal sentido, en el capítulo V se desarrollará la propuesta el cual estará estructurado de la siguiente manera:

- **Estrategia n° 1.** Elaborar procedimientos de control de las entradas y salidas de los inventarios de materiales de ferretería.
- **Estrategia n° 2.** Establecer normas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de materiales de ferretería.
- **Estrategia n° 3.** Definir medidas para evaluar los riesgos en la gestión del inventario de materiales de ferretería.
- **Estrategia n° 4.** Proponer talleres de adiestramiento al personal del almacén con el fin de lograr un mejor desempeño en las actividades relacionadas con la gestión del inventario de materiales.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

El control del inventario es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas; una mala administración, puede ser el culpable de generar clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la compañía a la quiebra. Por tal motivo, es importante que las empresas tengan su inventario atentamente controlado, vigilado y ordenado, dado a que de éste depende el proveer y distribuir adecuadamente lo que se tiene, colocándolo a disposición en el momento indicado. Sin duda alguna, para cualquier tipo de empresa se hacen necesarios los inventarios dado a que la base de todas las organizaciones consiste en la compra y venta de bienes y servicios, haciéndose necesaria la existencia de los inventarios, los cuales le van a permitir tener control de la mercancía y a su vez generar reportes de la situación económica de la empresa

Por lo tanto, el control interno sobre los inventarios es importante, ya que son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización. Por tal motivo, se debe tener en cuenta este aspecto, para obtener mejores utilidades y beneficios para la organización. La base de toda empresa comercial es el control de los productos que entran y salen; he aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportuno y conocer al final del periodo, un estado confiable de la situación económica real de la empresa.

Este sentido, se presenta la propuesta a través del diseño de estrategias administrativas para el control interno del inventario de materiales de ferretería en la empresa Ferrehierro La Quizanda, C.A., la cual surge como una respuesta a la problemática actual de la organización objeto de estudio, con la finalidad de lograr el buen funcionamiento, control y resguardo del inventario, la confiabilidad en los registros administrativos y contables, orientado bajo el mejoramiento de todas las actividades y procesos relacionados con el inventario de materiales en el almacén de la empresa objeto de estudio, llevando un seguimiento desde el momento que llega la mercancía hasta el momento que sale., logrando así corregir las fallas y debilidades en la gestión del inventario.

5.2. Objetivos de la propuesta

5.2.1. Objetivo general

Diseñar las estrategias administrativas para optimizar el control de inventario de la empresa FERREHIERRO LA QUIZANDA, C.A.

5.2.2. Objetivo Específicos

1. Elaborar procedimientos de control de las entradas y salidas de los inventarios de materiales de ferretería.
2. Establecer normas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de materiales de ferretería.
3. Definir medidas para evaluar los riesgos en la gestión del inventario de materiales de ferretería.

4. Proponer talleres de adiestramiento al personal del almacén con el fin de lograr un mejor desempeño en las actividades relacionadas con la gestión del inventario de materiales.

5.3. Justificación de la propuesta

En la actualidad es importante contar con herramientas, técnicas o estrategias que permitan el manejo eficiente del inventario de mercancía. Por consiguiente la propuesta presentada será fundamentada bajo los principios de los controles internos lo cual ayudará a detectar y a prevenir posibles errores que se estén dando durante la gestión del inventario o de las tareas relacionadas con el mismo.

Por lo tanto, el diseño de estrategias de administrativas para el manejo eficiente del inventario de materiales de ferretería en la empresa Ferrehierro La Quizanda C.A. Se justifica, ya que la misma beneficiará directamente a la empresa objeto de estudio, puesto que se realizarán sus actividades de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información, agilizarán los procesos de recepción y despacho del inventario, disminución en los errores al momento de enviar la mercancía a los clientes, y así lograr un control integral de las actividades inmersas en estos procesos. A su vez, proporcionará un adecuado resguardo y seguridad de la mercancía, también ayudará a tener un mejor flujo de la información, con datos contables más confiables y oportunos para la toma de decisiones de los empleados. De igual forma, se tendrá una información confiable, agilizando y facilitando el trabajo en la gestión de compras y ventas.

De la misma manera, los beneficios de la propuesta también son extensibles hacia los clientes y proveedores. A los primeros, porque se reducen los tiempos de respuesta, generando satisfacción, asimismo fomentará la satisfacción y credibilidad en los clientes al momento de recibir la mercancía. En cuanto a los

segundos, puede decirse que se producirán cambios a través de mejoras en el flujo de información y/o retroalimentación; es decir, se puede extender a la cadena de valor, estableciéndose relaciones perdurables, estrechas y de cooperación con los proveedores.

5.4. Factibilidad de la propuesta.

Según, Hernández y otros (2006:482), la factibilidad “es una medida del éxito de la propuesta en práctica de una solución técnica específica y de la disponibilidad de los recursos y los conocimientos técnicos”. De allí, la importancia de analizar la factibilidad del proyecto antes de emprenderlo, ya que éste permitirá conocer por anticipado si la solución propuesta producirá beneficios a la organización y en cuanto tiempo se percibirán dichos beneficios. En tal sentido, es conveniente resaltar que para el análisis de la factibilidad de dicha propuesta se evalúan tres (3) factores relevantes, como lo son: factibilidad de mercado, financiera y técnica.

5.4.1 Factibilidad Técnica.

La factibilidad técnica para Quevedo, (2002), son los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto. Por lo tanto, la factibilidad técnica demuestra si la propuesta tendrá éxito al momento de la implantación y operación de esta. De este modo, es conveniente acotar que la empresa cuenta con todos los aspectos técnicos requeridos, tales como computadores, impresoras, material de oficina, entre otros; por lo desde el punto de vista técnico es factible, y su aplicación no amerita de conocimientos profundos, por lo que pueden ser ejecutados por el personal que se encarga de la parte de los inventarios.

5.4.2 Factibilidad Operativa.

Según Rodríguez (2016), define la factibilidad operativa como:

Todos aquellos recursos donde intervienen algún tipo de actividad (proceso), dependen de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo (p.145).

La factibilidad operativa permite determinar si no existe resistencia al cambio entre el personal que obstaculice la implantación y ejecución de la propuesta. Por lo tanto se puede decir que la propuesta presentada es factible operativamente para la empresa objeto de estudio puesto que después de realizar la entrevista con los trabajadores del área de repuesto se llegó a la siguiente conclusión:

- El personal está de acuerdo en que se diseñe las estrategias para lograr el control eficiente de las actividades relacionadas con el inventario de materiales.
- El personal considera necesario un cambio y está dispuesto a realizarlo y aportar todos sus conocimientos y ayuda en la realización del mismo.
- Se cuenta con el apoyo del personal directivo, administrativo y del personal de los diversos departamentos de la empresa en estudio.

5.4.3. Factibilidad Económica.

Quevedo, (2002), define la factibilidad económica como “los recursos financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos”. La propuesta de

realizar este proyecto es factible, ya que la empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para poner en marcha la propuesta presentada.

Cuadro 15. Factibilidad económica

RECURSOS	Cantidad	COSTO
computadora	1	Disponible en la empresa
impresora	1	Disponible en la empresa
Hojas blancas	1	Disponible en la empresa
Material de oficina		Disponible en la empresa

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

A través del cuadro anterior se puede evidenciar que los gastos en que incurre la implementación de la propuesta son solo de recursos materiales y la misma no genera ningún tipo de gasto adicional puesto que para la elaboración de los lineamientos se utilizará la computadora, la impresora, hojas blancas y todo estos materiales se encuentran disponible dentro de la empresa, por lo que la propuesta se considera factible a nivel económico.

5.5. Desarrollo de la propuesta

Se propone llevar a cabo la propuesta a través la implementación de normas para el manejo eficiente de los inventarios, procedimientos de control de entradas y salidas del inventario de los materiales y controles internos para una gestión eficiente de los inventarios de materiales de ferretería. Al respecto, la propuesta se estructura de la siguiente manera:

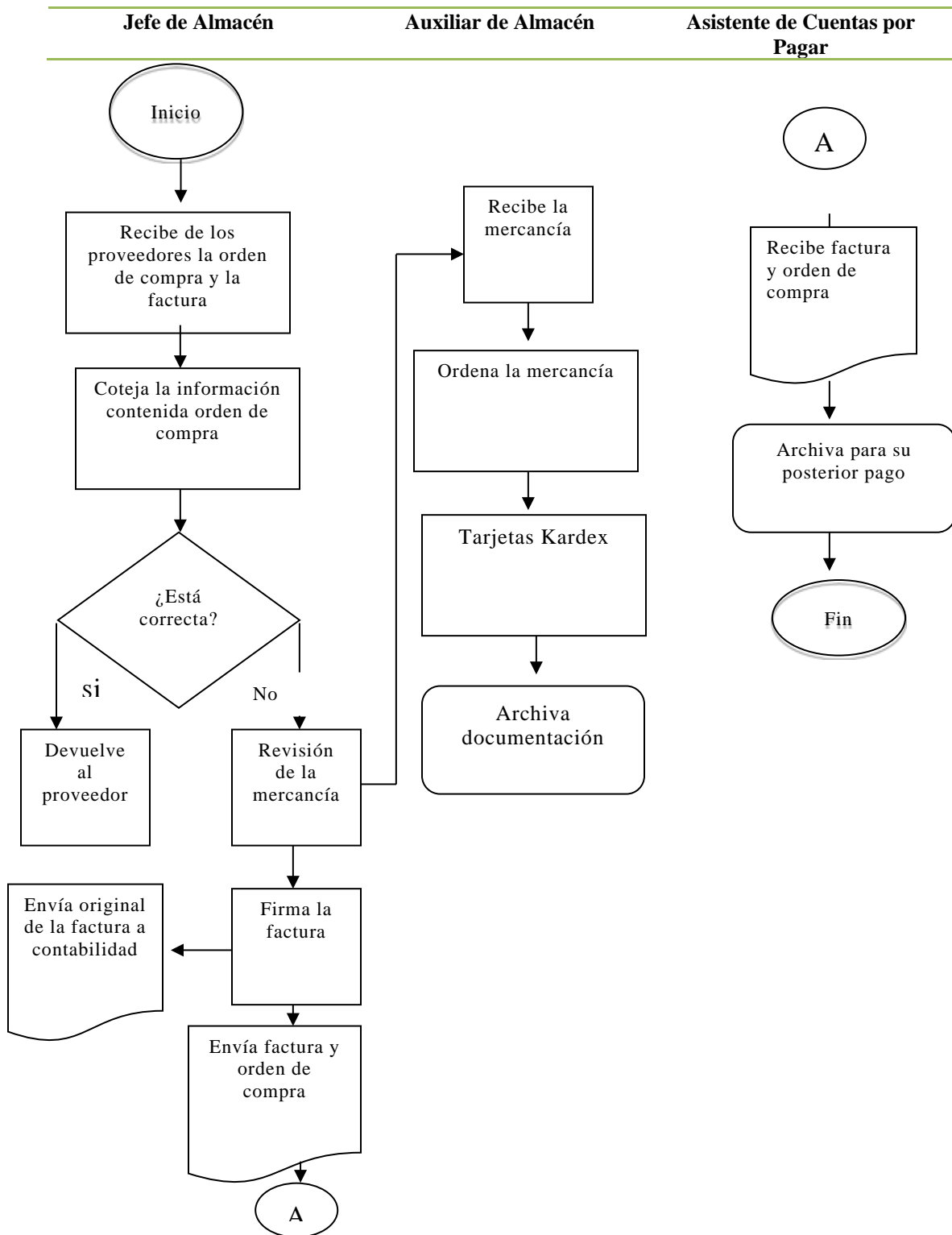
Estrategia n° 1. Elaborar procedimientos de control de las entradas y salidas de los inventarios de materiales de ferretería.

Cuadro 16. Procedimientos para la entrada de los materiales al almacén.

Responsable	Actividad	Procedimiento
Jefe de Almacén	Entrega de Documentos	Recibe de los proveedores la orden de compras y factura y coteja con la información contenida en la orden de compra.
	Verificación de la Mercancía.	1. Si la mercancía no está correcta devuelve al proveedor y elabora un informe de las causas de la devolución y envía copia al departamento de compras. 2. Si está correcto, recibe la factura y procede a la revisión de la mercancía. 3. Firma la factura y obtiene una copia 4. Envía Factura y orden de compras a cuentas por pagar.
Asistente Administrativo	Gestión de documentos	5 Archiva la copia de la factura en la carpeta correspondiente. 6. Envía la original de la factura a contabilidad.
Auxiliar de Almacén	Recepción de la mercancía	7. Recibe la mercancía y procede a ordenarla según corresponda. 8. Llena las tarjetas Kardex de cada mercancía indicando cual es la cantidad de productos que entró 9. Archiva la documentación en las carpetas asignadas para tal fin.
Asistente de Cuentas por Pagar	Recepción de Documentación	10. Recibe facturas y órdenes de compra por parte del jefe de almacén.

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

Flujograma del procedimiento de control de entradas de mercancía.



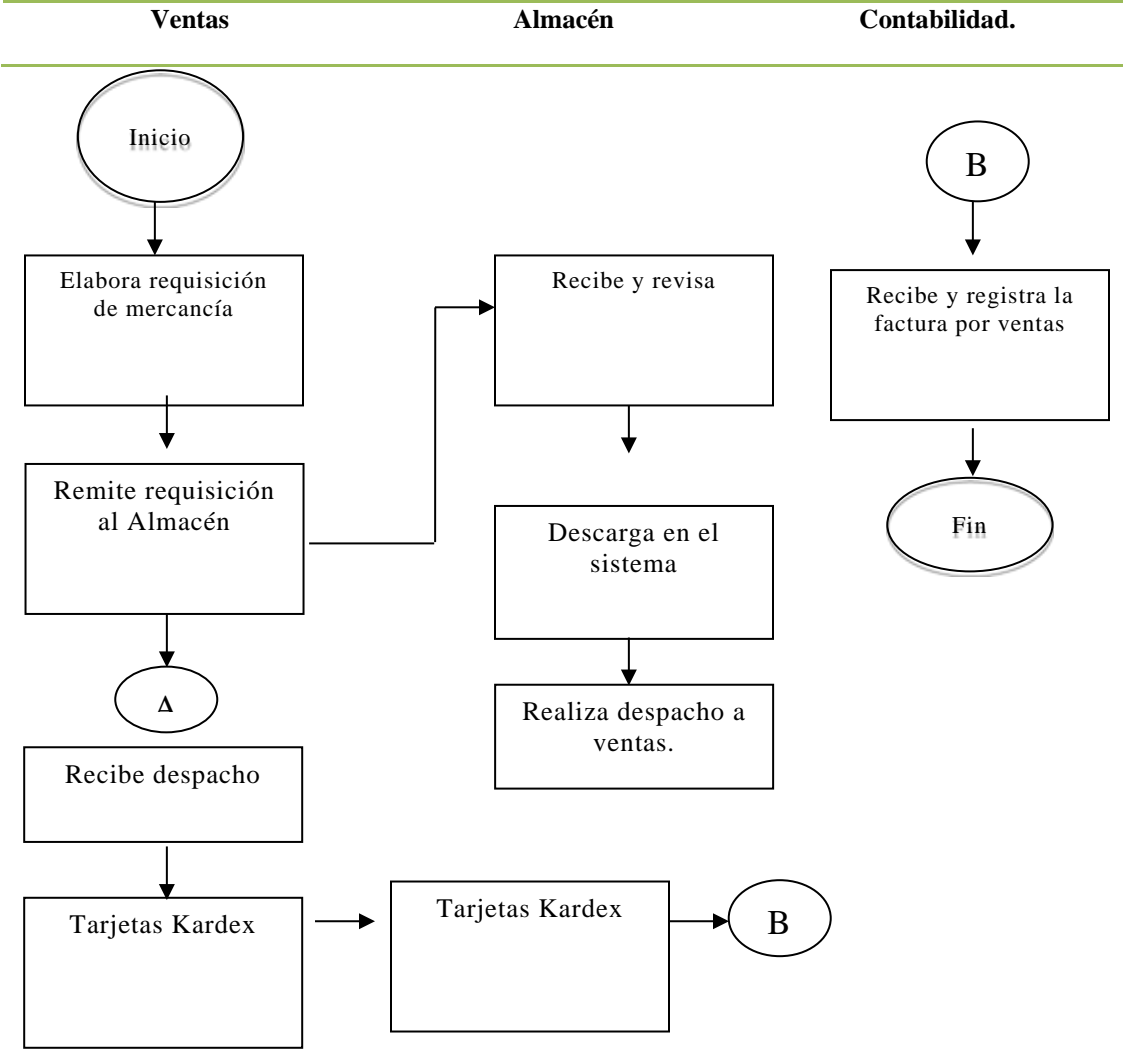
Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

Cuadro 17. Procedimientos para la salida de los materiales al almacén.

Responsable	Actividad	Procedimiento
Ventas	Entrega de requisición	1. Elabora requisición de mercancía para almacén de acuerdo a los pedidos de los clientes. 2. Remite requisición de mercancía a almacén.
Almacén	Verificación de existencia de mercancía	3. Recibe y revisa requisición de mercancía. 4. Descarga del sistema y prepara la mercancía. 5. Realiza despacho al Departamento de Ventas.
Ventas	Recepción de Mercancías	6. Recibe despacho de mercadería de almacén. 7. Entrega mercancía a los clientes de acuerdo a pedidos solicitados. 8. Informa al Departamento de Contabilidad las facturas que amparan la venta de la mercancía.
Contabilidad	Recepción de documentos	9. Recibe y registra en la contabilidad las facturas por venta de mercancía.

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

Flujograma del procedimiento de control de salida de los materiales.



Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

Estrategia n° 2. Establecer normas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de materiales de ferretería.

Cuadro 17. Control interno para los inventarios de materiales de ferretería.

responsable: Departamento de Almacén

Actividad	Normas
Recepción de Mercancías	<ul style="list-style-type: none">-Supervisar que la mercadería sea la misma que establece la factura de compra.- Realizar reporte de recepción, especificar fecha, nombre de proveedor, número de orden de pedido, recepción parcial o total, cantidad recibida.- Facilitar almacenaje adecuado como medida de protección contra la sustracción de mercadería.- Emitir un informe al departamento de compras una vez comprobado las características de la mercadería, archivando la copia respectiva.-Mantener la cantidad optima de inventario disponible previniendo el déficit.- Verificar que el stock son suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente. <p>Al recibir los materiales estos deben ser registrados de manera inmediata en el formato físico y en el software de inventario, con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra.</p>

Fuente: Larrazábal y Paola (2018).

Cuadro 18. Normas para el almacenamiento de la mercancía.

Responsable: Departamento de Almacén

Actividad	Normas
Almacenamiento de la mercancía.	<ul style="list-style-type: none">- La mercancía debe ser colocada en un lugar en el almacén destinado para tal fin.- El lugar donde será almacenada la mercancía debe estar identificado con el nombre, características, tipo y código de la mercancía.- Debe existir una supervisión semanal del orden de la mercancía en el almacén.- Las mercancías de mayor rotación deben colocarse en lugares más accesibles, mientras que la de menor demanda en lugares más alejados, por lo tanto se almacenaran los materiales bajo el método de almacenamiento ABC.- Toda la mercancía debe estar identificada en su lugar de almacenamiento.- Toda mercancía debe estar codificada.- Custodiar la mercancía almacenada, preocupándose que se mantengan cerrados los accesos al almacén.

Fuente: Larrazábal y Paola (2018).

Cuadro 19. Normas para la salida de la mercancía.

Responsable: Departamento de Almacén

Actividad	Normas
Salida de la mercancía.	<ul style="list-style-type: none">- Efectuar una revisión de las mercancías que se encuentran en existencias antes de llevar a cabo el despacho de las mismas.- Exigir copia de los pedidos y archivarlos a fin de dejar constancia o evidencia de las transacciones efectuadas. Expedir guías de remisión detalladas.- Exigir documentos que respalden la recepción de la mercancía por parte de los clientes y archivarlas.- Llevar un control de los artículos entregados con las especificaciones respectivas: destino, detalle de los artículos y el responsable de los mismos- Al finalizar el día los auxiliares del área deben verificar la mercancía que ha salida de acuerdo a las órdenes de salida y despacho y verificar el registro en el sistema.- Al finalizar el día el jefe de almacén o auxiliar debe verificar que cada material se encuentra en su lugar.- Si existe un material colocado por error en otro sitio deberán colocarse en el lugar destinado para el mismo.

Fuente: Larrazábal y Paola (2018).

Cuadro 20. Normas generales para el control interno del inventario de materiales de ferretería.

Responsable: Departamento de Almacén	
Actividad	Normas
Control interno del inventario de materiales.	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe establecer como norma que cada movimiento de entrada, salida o rotación de los materiales en el departamento de almacén se registre de manera inmediata en los formatos físicos y en el software de inventario. - El personal del área de almacén debe utilizar debidamente todos los formatos correspondientes a la gestión de inventario tales como, requisición de materiales, orden de salida, formato de entrada, formato de salida, tarjeta Kardex, formato para el conteo de la mercancía entre otros. - Distribuir al personal involucrado con el inventario los formatos de entradas, salidas y almacenaje de la mercancía. - Realizar minutas con el resultado obtenido del conteo físico de la mercancía. - Divulgar el contenido de los procedimientos propuestos con el fin de que el personal conozca cual es la metodología a seguir en cada una de las actividades correspondientes al inventario de mercancía. - Se sugiere capacitar al personal con curso de manejo de inventario con el fin de lograr la eficiencia en las actividades.

Fuente: Larrazábal y Paola (2018).


Estrategia n° 3. Definir medidas para evaluar los riesgos en la gestión del inventario de materiales de ferretería.

El riesgo se entiende como la probabilidad de que un evento interno o externo afecte la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con eficacia, eficiencia y economía. De tal manera que para lograr dichos objetivos la empresa debe identificar y medir los riesgos que puedan afectar la capacidad de la entidad, para de esta manera salvaguardar los bienes y recursos y sostener una ventaja ante la competencia, su imagen y mantener la estabilidad financiera en constante crecimiento.

En este caso es importante acotar que el área de almacén de la empresa Ferrehierro La Quizanda C.A. no dispone de ninguna herramienta que se encargue de evaluar los riesgos al cual se enfrentan en cuanto al control del inventario. De tal manera que en esta etapa se propone el siguiente cuestionario con su respectiva matriz de evaluación del control interno con la finalidad de verificar las actividades llevadas a cabo por el personal y así se podrán evaluar los riesgos en cuanto al proceso de inventario. Para la realización de dicho cuestionario se recomienda:

1. Realizar dicha evaluación mensualmente.
2. Recabar la información del personal involucrado con el manejo del inventario.
3. Verificar las debilidades que se presentan en cada actividad correspondiente al inventario de mercancía.
4. Tomar las medidas preventivas para solventar el riesgo o debilidades detectadas.
5. Informar al personal sobre las decisiones llevadas a cabo por la gerencia con respecto a los riesgos detectados.

Cuadro 21. Cuestionario de Evaluación de Riesgo:

 <p style="text-align: center;">Matriz evaluación de Riesgos Gestión de Inventario</p>			
ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
RECEPCIÓN DE LA MERCANCIA			
¿El proceso de recepción y verificación de la mercancía se basa en el cotejo del documento de pedido contra la mercancía entrante?			
¿Realizan diariamente el registro de entrada de la mercancía?			
¿Existen formatos físicos para la recepción de la mercancía?			
¿Existe evidencia de que toda la mercancía se registra de manera oportuna?			
¿Se lleva un registro oportuno de los movimientos realizados del inventario de mercancía?			
ALMACENAJE DE LA MERCANCIA			
¿Existen políticas definidas que guíen todas las actividades de almacenamiento y ubicación de la mercancía?			
¿Existe un método de almacenamiento para la ubicación de la mercancía?			
¿Existe un método de codificación para la mercancía?			
¿Existen formatos donde se registre la ubicación de la mercancía?			
¿El personal actualiza diariamente el stock de la mercancía?			
¿Se realizan inventarios físicos al cierre del ejercicio económico?			
¿La mercancía almacenada esta codificada ¿			
¿Se realizan conteo periódico del inventario de mercancía para la			

verificación de la existencia con los registros contables de la empresa?			
¿Se realizan inventarios físicos periódicos?			
¿Aplican procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el almacenamiento de la mercancía?			
¿Realizan actividades de mantenimiento de inventario de mercancía con el fin de conservar sus características físicas?			
¿Para el almacenaje se utiliza el método (ABC)?			
¿El espacio físico donde se almacena la mercancía está de acuerdo a las necesidades y cantidad de mercancía?			
¿Existe un sistema de inventario automatizado?			
SALIDA DE LA MERCANCIA			
¿Existen formatos para la salida de la mercancía?			
¿La salida de la mercancía coincide con la facturación que se registra en la empresa?			
¿Las ventas se han visto afectada por el manejo actual del inventario?			
¿Esta actualizado el registro contable en cuanto a la salida de la mercancía?			
¿Existe evidencia de que toda la mercancía se registra de manera oportuna?			
TALENTO HUMANO			
¿La organización promueve al personal a estar informado sobre normas establecidas?			
¿Considera usted que la empresa cuenta con el personal calificado en cuanto a cantidad y experiencia para el logro de los objetivos?			
¿Recibe capacitación periódica sobre el manejo de inventario?			
¿El personal a cargo de la mercancía conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?			

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

Estrategia n° 4. Proponer talleres de adiestramiento al personal del almacén con el fin de lograr un mejor desempeño en las actividades relacionadas con la gestión del inventario de materiales.

Esta etapa consiste en realizar talleres de adiestramiento al personal del área de almacén de la empresa Ferrehierro la Quizanda C.A. sobre el manejo eficiente de los inventarios. Se considera imprescindible el adiestramiento al personal, con el propósito de lograr mejoras en la gestión del inventario, el cual está orientado al desarrollo eficiente de las actividades y las operaciones dentro del almacén beneficiando tanto al personal como a la empresa en general.

Se considera importante el adiestramiento a los empleados del área de almacén, relacionados con la gestión de inventario, porque el capital más importante dentro de una organización es el capital humano, es decir; sus empleados debido a que ellos forman parte del equipo productivo que se hace presente en el desarrollo de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa objeto de estudio. Con respecto a esto es necesario que la empresa antes mencionada realice constantemente talleres de adiestramiento acerca de las funciones específicas que tienen relación con las diversas operaciones que se llevan a cabo dentro de la organización, así como también permitirles al personal conocer con más exactitud el desempeño de sus funciones.

Por lo tanto, con esta idea se busca orientar al personal involucrados con la gestión del inventario de materiales mediante los talleres de adiestramiento que se realizará especialmente sobre el área de almacén, capacitar al personal al mejoramiento de sus funciones, a las normas que deben seguir para mantener un buen control en el inventario y como se debe manejar el inventario para minimizar las debilidades existentes en el mismo, logrando de esta manera una

mayor eficiencia en las actividades relacionadas con la gestión del inventario, así como también la satisfacción del personal y la de los clientes puesto que se le brindará un mejor servicio.

Objetivo del Adiestramiento

El objetivo principal de estos talleres de adiestramiento es capacitar al personal del área de almacén y contabilidad, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo óptimo de los procesos de inventario. El adiestramiento que se propone se debe realizar mediante charlas y talleres impartidos dentro de las instalaciones de la empresa.

Estas charlas y talleres consistirán en la demostración de cómo se debe llevar el control interno del inventario, a través del aprendizaje audiovisual y les enseñará de manera más dinámica como cumplir con los objetivos planteados para lograr la evolución de la propuesta de mejora. es recomendable que este adiestramiento tenga lugar dos veces al año, dentro de las instalaciones de la empresa, puesto que la misma dispone de todos los materiales que se necesitan para dicho adiestramiento, tales como: sillas, escritorios, pizarra, video beem.

De la misma manera es aconsejable que las charlas y talleres tengan una duración de 15 horas en 3 secciones de 5 horas diarias y podrán ser impartidas los días que disponga la empresa. A través del adiestramiento se demostrará de manera práctica como el personal debe desenvolverse dentro del almacén, y como debe llevar a cabo el desarrollo de sus actividades y funciones con respecto al correcto manejo del inventario.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la presente investigación es necesario destacar que las consideraciones que a continuación se presentan, se establecen de acuerdo al alcance de los objetivos específicos de la investigación. Así se tiene que con respecto al objetivo n°1. el cual consistió en el diagnóstico de la situación de control de inventario establecido por la empresa Ferrehierro LA QUIZANDA, C.A, se concluyó que los procedimientos para el funcionamiento efectivo de los inventarios no están definidos, por lo que no se cumplen de manera efectiva las entradas y salidas de mercancías.

Esto se debe entre otras causas, que no se emplean métodos de planificación, registro y control de los inventarios, lo que no permite llevar un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, así como de las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén. Por otro lado se comprobó que el personal del área de almacén desconoce cuál es la cantidad de mercancía que se encuentra en el área, por lo que esta situación infiere que no hay un control en la gestión del inventario de los materiales.

En lo que se refiere al objetivo n° 2, Analizar los diferentes métodos de control de inventario aplicables en la empresa concluyéndose que no existen normas y políticas para el manejo efectivo de las mercancías y si están establecidas no son comunicadas al personal. De igual forma, el departamento de almacén no cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el control, el buen resguardo y vigilancia de la mercancía, lo cual genera retrasos en las operaciones administrativas y contables por cuanto no existen los registros de inventarios actualizados. Asimismo, no se llevan a cabo periódicamente tomas físicas del inventario para conocer las cantidades exactas del almacén y compararlas con lo refleja el sistema. Por tal motivo los autores consideran necesario el diseño de

estrategias con la finalidad de lograr un control eficiente en cada una de las actividades relacionadas con la gestión del inventario de materiales.

Por lo tanto, como alternativa de solución a la problemática existente en el área de almacén y para dar cumplimiento al objetivo n° 3, se propone el diseño de estrategias que permitan el manejo eficiente del inventario las cuales establecerán una serie de normas y procedimientos a seguir con el fin de lograr un control eficiente en la actividad llevadas a cabo para el cumplimiento oportuno y eficiente de la gestión del inventario de materiales.

En tal sentido, es conveniente acotar que con la futura implementación de la propuesta la empresa objeto de estudio obtendrá grandes beneficios desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo, debido a que es un plan realista y optimista lo cual indica que no sea imposible de cumplir, además de adaptarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente. Asimismo cabe destacar que la propuesta presentada es factible para la organización tanto a nivel humano, como técnico y económico, ya que la empresa no tendrá que realizar una inversión adicional para la implementación de las estrategias de control, debido a que la empresa dispone de todos los recursos necesarios para llevar a cabo dicha propuesta.

De la misma manera, es conveniente resaltar que la empresa actualmente dispone de una posición bastante favorable por la implementación de la propuesta, puesto que cuenta con la buena disposición del personal del nivel gerencial; clave importante para el diseño de la propuesta, además los trabajadores del área de almacén están comprometidos y motivados por la puesta en marcha, debido a que la misma contribuirá al mejor desempeño en el área y de esta manera se estaría solventando una problemática que afecta el buen desempeño de los trabajadores del área de almacén y de la empresa en general.

RECOMENDACIONES

Tomar en consideración, en base a los resultados, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades del almacén permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los inventarios.

Elaborar e implementar un manual de normas y procedimientos que permita un adecuado manejo y control de los inventarios, así como instaurar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de la organización para alcanzar mayores niveles de eficiencia y efectividad, en pro del logro de los objetivos estratégicos planeados.

Monitorear que las funciones de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho cumplan con lo establecido en las normas, políticas y procedimientos para el manejo de los inventarios de materiales y suministros.

Realizar inventarios semanal en la empresa y cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el reporte encontrado en el sistema de inventarios existente en la empresa, debe existir además de ese conteo físico semanal, un control mensual de las existencias cotejando semanalmente las facturas emitidas con las notas de salidas emitidas desde el almacén.

Implementar un programa de orden y limpieza conjuntamente con el método de almacenamiento ABC con el fin de lograr que la mercancía se encuentre en el lugar que se destinó para él. Asimismo es necesario mantener un control en la documentación inherente a la gestión de inventario.

Establecer una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en el departamento de contabilidad, con la finalidad de mantener al día los registros contables. Es necesario involucrar al personal de compras, almacén y contabilidad en el conteo de la mercancía.

Semanalmente cotejar la información que se encuentra en el software de inventarios, con la información física evidenciada a través de las facturas y las notas salidas del almacén. Asimismo se debe crear una cultura que toda mercancía que sale del almacén seba ser registrada en los formatos destinados para tal fin, formatos que deben tener la firma del jefe del almacén, el sello y la fecha de salida de la mercancía saliente. Finalmente, es imprescindible que la empresa implemente todas las actividades de control propuestas en la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, Fidias. (2004). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la metodología científica. Caracas: editorial episteme.

Arias, Fidias (2006).**El proyecto de investigación**. Introducción a la Metodología científica. Quinta edición. Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de Investigación**. Servicio Editorial BL Consultores y Asociados. Caracas. Venezuela.

Balestrini, Miriam (2004). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. LB. Consultores. C.A. Caracas. Venezuela.

Contreras (2015), “**Control Interno asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la optimización de las operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A.**” Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo

De Abreu y Zambrano (2017), “**Lineamientos de Control Interno de Inventarios en el Área de Almacén en la Empresa Supermercado La Agudita C.A.** Trabajo de grado. Universidad José Antonio Páez. San Diego.

Fonseca, Oswaldo (2011). **Sistemas de Control Interno para Organizaciones**. Libro en línea. Disponible en:

García (2015), “**Modelo de Control de Inventarios de Pellas en Planta de Pellas de Sidor**”. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello.

Graham y Stefan (2008). **Gerencia Estratégica**. Editorial el Nacional. Venezuela.

Hernández, Fernández y Baptista, (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición México - Editorial: McGraw-Hill.

Loja (2015), “**Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventarios para la Empresa FEMARPE CÍA. LTDA**”, Trabajo de grado. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador

Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la investigación**. Editorial MC Graw-Hill Interamerican.

Whittington, Robince y Pany, Katherine. (2000). Auditoría: **Un enfoque Integral**. Décima segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores. Bogotá. Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Estimado Lector:

La siguiente encuesta tiene como propósito recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos de una investigación orientada a diseñar **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO DE MATERIALES DE FERRETERÍA DE LA EMPRESA FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.** La información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio, por lo que agradecemos la mayor sinceridad y objetividad posible en su respuesta.

INSTRUCCIONES

- a. Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones siguientes.
- b. Marque con una X la respuesta que más se adapte a la realidad, siguiendo la siguiente ponderación: SI o NO.
- c. El llenado del cuestionario es individual

De antemano muchas gracias por la colaboración que pueda prestar.

ENCUESTA

N°	ÍTEM	OPCIONES	
		SI	NO
1	¿Posee la empresa un manual de normas y procedimientos para el control interno del inventario de materiales de ferretería?		
2	¿Cree usted que se les proporcionan las instrucciones necesarias para llevar a cabo las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento y manejo del inventario?		
3	¿Considera Ud. que recibe capacitación constante para desarrollar las actividades relacionadas con su puesto de trabajo?		
4	¿Cuenta la empresa con mecanismos de control para el resguardo y vigilancia de los materiales de ferretería en el almacén?		
5	¿El personal lleva un registro de las entradas y salidas de los materiales de ferretería del almacén?		
6	¿La información que suministra el sistema de inventario es confiable para la toma de decisiones?		
7	¿En el departamento de almacén se utilizan documentos para el respaldo de la entrada y salida de los materiales de ferretería?		
8	¿Existe diferencia entre las cantidades de mercancía que se encuentra registrada en el software administrativo y lo que se encuentra físicamente en el almacén?		
9	¿Se realiza periódicamente un conteo físico de la mercancía existente en el almacén para cotejarlos con lo registrado en el sistema administrativo de la empresa?		
10	¿Existe en la empresa un método para valoración del inventario de materiales de ferreterías?		
11	¿Cree usted que existe una correcta segregación de las		

	actividades del personal del área de almacén encargado del inventario de materiales de ferretería?		
12	¿La empresa aplica estrategias administrativas para monitorear el cumplimiento de los objetivos relacionados con la gestión de los inventarios de materiales de ferretería?		
13	¿Considera Ud. que se debe implementar estrategias para lograr un control eficiente en el manejo del inventario de materiales de ferretería dentro del almacén de la empresa?		

Fuente: Larrazábal y Pérez (2018).

ANEXO B. FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRUEBA DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Especialista: _____ C.I. _____ Firma _____

Investigadores: Eduardo Larrazábal y Paola Pérez.

Título del Trabajo de Investigación: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO DE MATERIALES DE FERRETERÍA DE LA EMPRESA FERREHIERRO LA QUIZANZA, C.A.

Criterios de Evaluación: A. Adecuado. I. Inacuadao.

Instrumento de Validación de Contenido.

Ítem	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Observación
	A	I	A	I	A	I	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

10							
11							
12							
13							

Cada criterio tiene un valor cuantitativo expresado de la siguiente manera:

Puntaje	Calificación
Cuatro (4)	Pregunta Excelente
Tres (3)	Pregunta Buena
Dos (2)	Pregunta Aceptable
Uno (1)	Pregunta Deficiente

Validez del Instrumento:

TOTAL	Pertinencia	Coherencia	Redacción
	Ptos.	Ptos.	Ptos.

Puntaje	Calificación
83 – 110	Excelente
55 – 82	Bueno
28 – 54	Aceptable
1 – 27	Deficiente