



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**MEJORAS EN EL SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL  
DE LOS MATERIALES Y REPUESTOS DE LA EMPRESA  
MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.**

Autoras: Kemberling Guerrero  
C.I.: 24860777  
Hanina Arrage  
C.I.: 24466657

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**MEJORAS EN EL SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL  
DE LOS MATERIALES Y REPUESTOS DE LA EMPRESA  
MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.**

.

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciado en Contaduría Pública

Autores: Kemberling Guerrero  
Hanina Arrage

Tutor: Anthony Torcates

San Diego, junio de 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO**

**ACTA N° 000137-2-2019**  
San Diego, 03 de Octubre del 2019

Ciudadana  
**KEMBERLING YULITZA, GUERRERO ABREU**  
C.I. 24.860.777  
**HANINA, ARRAGE BUTRAGO**  
C.I. 24.466.657

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la **Facultad de Ciencias Sociales** de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el **Proyecto de Trabajo de Grado**, presentado por usted titulado: **“Mejoras en el Sistema de Inventario para el Control de los Materiales y Repuestos de la empresa Multiservicios Rosina C.A”**, como requisito para optar al título de **Licenciado en Contaduría Pública**.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



**Dra. Belkys Suárez Montoya**  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”.**

## ANEXO M

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Anthony Torcates, portador de la cédula de identidad N° V-17.679.360, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por los ciudadanos Hanina Arrage y Kemberling Guerrero, portadoras de la cédulas de identidad N° V-24.466.657 / 24.860.777, titulado **Mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los Nueve días del mes de Mayo del año dos mil Diecinueve.



---

Anthony Torcates  
V-17.679.360

## ÍNDICE GENERAL

|     | CONTENIDO   | pp.  |
|-----|---|------|
|     | ÍNDICE DE CUADROS.....                              | vi   |
|     | ÍNDICE DE GRÁFICOS.....                             | vii  |
|     | RESUMEN INFORMATIVO.....                            | viii |
|     | INTRODUCCIÓN.....                                   | 1    |
|     | CAPÍTULO  |      |
| I   | EL PROBLEMA.....                                    | 3    |
|     | 1.1 Planteamiento del Problema.....                 | 3    |
|     | 1.1.1. Formulación del Problema.....                | 6    |
|     | 1.2. Objetivos.....                                 | 5    |
|     | 1.3. Justificación.....                             | 6    |
| II  | MARCO TEÓRICO.....                                  | 8    |
|     | 2.1. Antecedentes.....                              | 8    |
|     | 2.2. Bases Teóricas.....                            | 12   |
|     | 2.3. Definición de Términos.....                    | 19   |
| III | MARCO METODOLÓGICO.....                             | 26   |
|     | 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....         | 26   |
|     | 3.2. Fases Metodológicas.....                       | 27   |
|     | Fase I.....   | 27   |
|     | Fase II.....  | 29   |
|     | Fase III.....                                       | 29   |
| IV  | RESULTADOS.....                                     | 31   |
|     | 4.1. Análisis y Presentación de los Resultados..... | 31   |
|     | 4.2. Análisis del Cuestionario.....                 | 32   |
|     | 4.3. Análisis de la Lista de Cotejo.....            | 42   |
| V   | LA PROPUESTA.....                                   | 45   |
|     | 5.1. Presentación de la Propuesta.....              | 45   |

|   |    |
|---|----|
| 5.2. Justificación de la Propuesta..... | 46 |
| 5.3. Objetivos de la Propuesta.....     | 46 |
| 5.4. Factibilidad de la Propuesta.....  | 47 |
| 5.5. Desarrollo de la Propuesta.....    | 48 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....     | 60 |
| REFERENCIAS .....                       | 65 |
| ANEXOS.....                             | 68 |

## LISTA DE CUADROS

| CUADRO | CONTENIDO  | p.p |
|--------|--|-----|
| 1      | Planificación de registro y manejo de los materiales y repuestos | 32  |
| 2      | Normas y procedimientos.....                                     | 33  |
| 3      | Políticas.....   | 34  |
| 4      | Control de la documentación.....                                 | 35  |
| 5      | Mecanismos de control.....                                       | 36  |
| 6      | Segregación de funciones .....                                   | 37  |
| 7      | Sistema de información.....                                      | 38  |
| 8      | Herramientas para el proceso de compra de materiales.....        | 39  |
| 9      | Procedimientos administrativos.....                              | 40  |
| 10     | Mejora en el sistema de inventario.....                          | 41  |
| 11     | Lista de Cotejo .....  | 42  |

## LISTA DE GRÁFICOS

| CONTENIDO |  |     |
|-----------|--|-----|
| GRÁFICOS  |  | p.p |
| 1         | Planificación de registro y manejo de los materiales y repuestos | 32  |
| 2         | Normas y procedimientos.....                                     | 33  |
| 3         | Políticas.....   | 34  |
| 4         | Control de la documentación.....                                 | 35  |
| 5         | Mecanismos de control.....                                       | 36  |
| 6         | Segregación de funciones .....                                   | 37  |
| 7         | Sistema de información.....                                      | 38  |
| 8         | Herramientas para el proceso de compra de materiales.....        | 39  |
| 9         | Procedimientos administrativos.....                              | 40  |
| 10        | Mejora en el sistema de inventario.....                          | 41  |

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**MEJORAS EN EL SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL  
DE LOS MATERIALES Y REPUESTOS DE LA EMPRESA  
MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.**

**Autores:** Kemberling Guerrero  
Hanina Arrage

**Tutor:** Anthony Torcates

**Fecha:** Junio de 2019

**RESUMEN INFORMATIVO**

La gestión de un sistema de inventarios es una actividad transversal a la cadena de abastecimiento que constituye uno de los aspectos logísticos más complejos en cualquier sector de la economía. Sin embargo, la gestión se hace cada vez más aguda teniendo en cuenta los efectos que generan fenómenos como la globalización, la apertura de mercados, el incremento en la diversificación de productos y referencias, la producción y distribución de productos con altos estándares de calidad, y la masificación de acceso a la información. Desde esa perspectiva, la investigación tuvo como objetivo general proponer mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., dado que en la organización existe la necesidad de establecer acciones que permitan optimizar el desarrollo de las actividades en el manejo de los inventarios. Metodológicamente, la investigación se ubica en la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, mediante un cuestionario, el cual se aplicó a la población objeto de estudio conformada por cinco personas que laboran en el área administrativa y del almacén de la empresa, con la finalidad de diagnosticar la situación actual con respecto al control de materiales y repuestos. También se utilizó la observación directa, mediante una lista de cotejo para analizar los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. Se concluyó que el sistema presenta debilidades, dado que muchas veces los registros del inventario se realizan de manera manual, reflejándose errores en el control de emisión y manejo de stocks de productos. Por lo que se diseñaron las mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa

**Descriptor:** Inventarios, Sistema de Inventarios, Control de Inventarios de Materiales y Repuestos

## INTRODUCCIÓN

En el entorno actual, la dirección de las empresas deben ser conscientes de la importancia de dar un manejo de inventarios eficientes dentro de los almacenes, como una forma fundamental a la hora de disminuir costos, en un mundo global donde las organizaciones deben ser cada vez más competitivas, requiriendo continuamente oportunidades de mejora que las haga ser más rentables. La mejora del servicio que prestan las empresas a sus clientes, deben pasar irremediablemente por la identificación previa de sus necesidades, ofreciendo herramientas que garanticen los procesos eficientes para cubrir las expectativas del mercado.

En este sentido, la capacidad de una organización de alcanzar la eficiencia operativa y financiera está vinculada en gran medida con los sistemas de control que ésta aplique en sus actividades normales. Al respecto, con sistemas de inventarios se llevará un control eficiente de las entradas, permanencias y salidas de materiales, equipos y herramientas dentro del área del almacén, ya que estos sistemas tienen como finalidad minimizar las debilidades, presentar oportunamente información para la formulación de los estados financieros que sean útiles para la toma de decisiones optimizar y garantizar el adecuado manejo de los inventarios, basado principalmente en el fortalecimiento de políticas y procedimientos administrativos y controles internos contables

A través de estos sistemas reducir los costos y mejorar la eficiencia económica, ya que incrementa los niveles de servicio al cliente, aumenta la liquidez y permite a las organizaciones estar prevenidos frente a las fluctuaciones de la demanda; manteniendo un óptimo nivel de seguridad y logrando mantener los inventarios necesarios del producto. En este contexto, la investigación tiene como propósito proponer mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. y estructura de acuerdo a los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

**Capítulo II.** Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

**Capítulo III:** Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

**Capítulo IV:** En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

**Capítulo V:** Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del Problema

El avance vertiginoso de la economía mundial hacia una competencia cada vez más difícil de abordar por empresas que no implementan procesos sistematizados que permitan un control eficiente de sus recursos, como una herramienta para el necesario aumento de su productividad, hace que las entidades tengan que prestar especial atención a la forma de cómo se manejan sus inventarios. En este contexto, muchas organizaciones comerciales, han reaccionado a la realidad de que al mejorar sus inventarios mejoran todos sus movimientos económicos, internos y externos, ya que su propósito fundamental es proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento.

En este contexto, un inventario, de acuerdo Brito (2009: 560) “es el conjunto de bienes propiedad de una empresa que han sido adquiridos con el ánimo de volverlos a vender, en el mismo estado en que fueron comprados, o para ser transformados, en otro tipo de bienes y vendidos como tales”. Constituyen las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas.

Ahora bien, resulta determinante para la gerencia de las organizaciones contar con sistemas eficientes de control para tener procesos realmente óptimos y confiables en el manejo de los inventarios, puesto que, la información pertinente a los mismos, es procesada y utilizada por diversos departamentos de la empresa, facilitando las actividades de contabilidad. A su vez, es importante para medir la eficiencia y la productividad en momentos determinados, luego de su implantación al proceso productivo, y en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan,

pues de ello depende para mantenerse en el mercado.

Por otro lado, un sistema de control de inventario es un conjunto de políticas y controles que supervisan los niveles de inventario y establece cuales son los niveles que debe mantenerse, cuando hay que ordenar un pedido y de qué tamaño deben hacerse. Una forma práctica de establecer un sistema de inventario es llevar la cuenta de cada artículo que sale del almacén y colocar una orden por más existencias cuando los inventarios lleguen a un nivel predeterminado.

Se puede decir entonces, que la implementación de un efectivo sistema de inventarios dentro de toda organización, constituye un buen punto de partida, para ejecutar con mayor eficiencia cada proceso en las empresas y así la toma de decisiones en los altos niveles, podrían ser mucho más confiables y certeras. De manera pues, que la evaluación continua de estos sistemas resulta necesaria, puesto que mantener un control interno de su funcionamiento disminuiría y hasta podría eliminar cualquier tipo de error en el que se pueda incurrir a la hora de manejar y procesar la información.

En este sentido, unas eficientes medidas de control interno para un efectivo manejo de los inventarios es un factor básico en la dirección de las operaciones de cualquier organización o empresa, ya que los mismos sirven de pilar para el funcionamiento y producción de ésta, creada con fines de producción y lucro en toda su extensión.

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en la empresa Multiservicios Rosina, C.A., la cual presenta debilidades en el manejo de los inventarios, debido a la carencia de controles internos y de políticas de inventario adecuadas. Por otra parte, el sistema contable no es del todo eficiente, puesto que generalmente deben hacerse los registros de la mercancía de manera manual, ya que en ocasiones las compras de materiales no se ingresan de forma correcta al inventario para llevar un control de entradas y salidas y de esta manera manejar las existencias y planificar compras a futuro. Además, no hay revisión periódica o continua de los productos y se desconoce la frecuencia de las cantidades a pedir

Asimismo, no se tiene establecido un espacio específico para cada producto en el almacén, provocando que un trabajador desperdicie gran parte de su tiempo para ubicar un producto o artículo, otro problema presente es la falta de confiabilidad en cuanto a los stock que la empresa maneja o que pueda ofrecer en un momento específico, es decir, las existencias que se manejan no son reales por lo cual no se puede dar respuesta inmediata al cliente de la presencia de algún producto que solicite en un momento determinado.

Esta situación trae como consecuencia, un manejo inadecuado para el funcionamiento y registro, originando pérdidas físicas que podrían afectar las ventas como ingreso principal de la organización. En tal sentido, surge la inquietud de proponer mejoras en el sistema de inventario que permita el control de materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con el objetivo de identificar debilidades de manejo de información para el control de inventarios y transformarlas en fortalezas que optimicen dicho proceso.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera se pueden realizar mejoras en el sistema de Inventario que permita el control de materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos
- Analizar los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.
- Diseñar mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

La propuesta de mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., se justifica porque permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, salvaguarda física, requisición de materiales, asegurar registros contables completos y exactos, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas.

Por otra parte, se establecerá y se mantendrá un adecuado control interno de inventario es una responsabilidad importante por parte de la gerencia, mediante una supervisión adecuada para determinar su correcto funcionamiento, porque permite obtener un balance de los recursos disponibles que le sirva de soporte al momento de realizar u ordenar los pedidos. De igual forma, ayudará a cumplir a cabalidad las labores o actividades, ya que se cuenta con una herramienta para obtener información rápida y oportuna, al mismo tiempo llevar el control en cada uno de los procedimientos de las entradas y salidas de los productos y conocer los pasos ejecutados al momento de recibir y despachar mercancía

Desde el punto de vista académico, contribuirá a la generación de nuevos conocimientos, modelos y conceptos de aplicación de estrategias para un inventario centrado y que arroje resultados fidedignos con la realidad en depósito. Así como el desarrollo de un estudio sistematizado cuyos resultados pueden convertirse en antecedentes para la intervención de una empresa sobre este tipo de áreas de conocimiento.

Ahora bien, el tema de inventario tiene estrecho interés con las necesidades que demanda el país, puesto que al implementar un sistema de inventarios óptimo se podrán lograr amplios beneficios para las empresas dedicadas al mismo ramo, logrando una mejor toma de decisiones, mayor eficiencia para satisfacer las necesidades de los clientes y una mejor operatividad de las mismas. Dado que en la medida que una organización de este tipo mejore su rendimiento y crezca dentro del exigente mercado, también va a contribuir en mejorar el país económicamente.

Podría afirmarse, que el logro de la investigación es un aporte a la empresa objeto de estudio y a la Universidad José Antonio Páez, cuya información sirve de base para la búsqueda de nuevas alternativas en el estudio de los inventarios, además de establecer un vínculo académico-profesional entre la universidad y el sector industrial en una sociedad donde el conocimiento de la práctica se hace cada vez más indispensable para el contador público de hoy.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El estudio, está dirigido a procurar elementos relacionados con los antecedentes de la investigación así como el basamento teórico, estableciendo vínculos teóricos que refuerzan los criterios empleados al discernir sobre la problemática planteada. Arias (2016:106) define el marco teórico como “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación”.

En este sentido, es importante, ya que contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros hechos o problemas; las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya conseguidos; pero además, las definiciones de nuevos tópicos que van a permitir de una manera técnica fundamentar todos y cada una de la teorías expuestas.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación son trabajos que versan sobre el mismo tema, o que de algún modo están relacionados a su línea temática o temas conexos, y que son sometidos a revisión para buscar información que sirva de referencia en el desarrollo del estudio. Para la realización de esta investigación, se tomaron en consideración trabajos previos, tales como proyectos de pregrado que exponen temas similares y relacionados con el objetivo de estudio. A continuación, se presentan los antecedentes que se relacionan con la investigación.

Aizaga e Iza (2018), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Propuesta de Control de Inventario para aumentar la Rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A.”**, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador para

optar por el título de Contador Público Autorizado. Uno de los problemas principales es la falta de pronósticos de demanda, por ellos y otras razones más la empresa presenta deficiencias en el control del inventario de sus productos terminados. Por ello se requiere de un proceso efectivo donde se realice el control de la existencia del producto para el cumplimiento de la demanda; y evitar pérdidas económicas. Se planteó como objetivo general establecer una propuesta de control de inventarios para aumentar rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A.

Metodológicamente se considera una investigación de campo de nivel descriptiva. Como técnicas de recolección de datos se empleó la observación directa y el cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada conformada por 20 trabajadores. Una vez analizado los resultados, se concluyó que se presentan debilidades en los procesos de adquisiciones, y toma física del inventario, las cuales

De esta forma el presente trabajo constituye un gran aporte a la investigación, por estar referido a la implementación, ejecución y monitoreo de control interno en el área de inventario, el cual busca aumentar la eficiencia y eficacia en el manejo de los distintos departamentos involucrados, logrando con esto evitar pérdidas de materiales, compras innecesarias o en exceso que pudieran afectar la rentabilidad de la empresa.

Asimismo, Castellanos y Noguera (2018), presentaron un trabajo de grado en la Universidad José Antonio Páez, titulado: **“Sistema de Control Financiero para lograr la Eficiencia de los inventarios en la empresa Purachar, C.A.”** como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La empresa presentaba como problemática deficiencias en el manejo y control de sus inventarios, debido a que no llevaban un control administrativo adecuado para las entradas y salidas de la mercancía, se planteó como objetivo general proponer un sistema de control financiero para lograr la eficiencia de los inventarios en la empresa Purachar, C.A. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto de un proyecto factible apoyado en un diseño de campo no experimental.

Una vez obtenida la información, se concluyó que no se planifican las

actividades relacionadas con el registro y manejo de los inventarios, puesto que las funciones de las personas responsables del manejo de los inventarios, no están claramente definidas. Asimismo, no se tenían establecidos procedimientos administrativos, ni políticas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios que permitan informar y orientar al personal sobre los criterios de desempeño.

En relación con la propuesta que plantean los autores, proporciona un aporte a la presente investigación, puesto que evidencia similar problemática en la empresa en estudio y se destaca la importancia de la implementación, de un sistema de control, para lograr la eficiencia de los inventarios para un óptimo desempeño que puedan satisfacer de manera oportuna la necesidad de los clientes y así lograr las metas establecidas en la entidad.

Por otra parte, Amaya. Oropeza y Rodríguez (2017), realizaron un trabajo titulado: **“Propuesta de un Sistema de Control Interno de Inventarios de Stock de Seguridad en la Gestión de Compras de Mercancía, Repuestos e Insumos. Empresa Agro Moto El Sombrero, C.A”**. Presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa presentaba un inadecuado control interno en el área de inventarios relacionado con los procesos de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho de los inventarios. En este sentido, se planteó como objetivo general proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad en la gestión de compras de mercancía, repuestos e insumos.

Metodológicamente, correspondió a la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación descriptiva con un diseño de campo y en una investigación documental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa y la encuesta, la cual fue aplicada a la población objeto de estudio conformada por cinco empleados que laboran en la empresa.

Los resultados obtenidos permitieron conocer la situación que presenta la empresa con respecto a la gestión de sus inventarios, así como identificar los aspectos

relacionados con el control interno de los inventarios en la empresa Agro Moto El Sombrero, C.A. Luego de analizado los resultados, se concluyó que los procedimientos y normas para el manejo de los inventarios de repuestos e insumos están establecidos en la empresa, mas no se manejan con eficiencia, presentándose descontrol en la información obtenida.

Este antecedente se relaciona con la presente investigación, ya persigue objetivos similares al estudio a realizar sobre el diseño de un sistema de inventarios, por lo tanto será de utilidad en la determinación de las variables de interés en el estudio del sistema de manejo de inventarios.

También se tiene el trabajo de Elcorrobarrutia (2017), quién realizó un trabajo titulado: **“Mejoras en el Sistema de Control Interno de Inventarios de Materiales y Repuestos de la empresa Inversiones Elcocar's 4, C.A.”**, presentado en la Universidad en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Esta empresa presentaba debilidades en el control interno del inventario. El objetivo general consistió en proponer mejoras en el sistema de Sistema de Control Interno de los Inventarios de la empresa para lograr la eficiencia en el manejo de las existencias de los materiales y repuestos. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección.

Se concluyó que no se lleva una planificación adecuada para la recepción y salida de los materiales y suministros que se encuentran en el almacén, no existen procedimientos administrativos, así como también se confirmó la ausencia de normativas y políticas de inventarios. Por lo que se establecieron mejoras en el sistema de control interno de los inventarios de la empresa para lograr la eficiencia en el manejo de las existencias de los materiales y repuestos.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo de investigación por estar referido al rubro de inventarios y su gestión efectiva mediante la mejora del sistema de control interno, que conlleve a la disminución de costos que puedan afectar la situación financiera de la entidad.

Finalmente, se consultó el trabajo de Ramírez y Tegue (2017), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Lineamientos de Control Interno para el manejo eficiente de los Inventarios de Productos Terminados en la empresa Meta Bebidas Y Empaques, C.A. Ubicada En Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. El objetivo general de la investigación consistió en proponer lineamientos de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, dado que la empresa Meta Bebidas Y Empaques, C.A. estaba enfrentando una serie de dificultades para llevar un control interno de su inventario, lo que le dificultaba conocer de manera rápida el stock de dicha mercancía.

Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa, mediante la lista de cotejo para diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Meta Bebidas y Empaques, C.A. en relación al manejo de los inventarios de productos terminados. Por otra parte, se tiene la encuesta mediante un cuestionario, el cual será aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores que laboran en el área contable y de almacén para identificar los procesos de control interno relacionados con los inventarios de productos terminados en la empresa.

Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se concluyó que se presentan debilidades en la recepción, almacenaje y despacho de las mercancías en el almacén de productos terminados, por lo que diseñaron lineamientos de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, ya que los inventarios son considerados como un valioso activo para las empresas y si éstos son utilizados adecuadamente se garantizaría la consecución de los objetivos y metas de la organización. El objetivo de ambos estudios es optimizar el uso de los inventarios como recurso empresarial y lograr la eficiencia.

## **2.2 Bases Teóricas**

De acuerdo a Arias (2016: 14), las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Al respecto, se desarrollarán un conjunto de conceptos, definiciones, teorías que representan los diferentes puntos de vista y opiniones que contribuyen a lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. A continuación se presentan las teorías que sustentan la investigación

### **2.2.1 Teoría de la Organizaciones**

Para efectos de llevar a cabo el estudio de las organizaciones, es necesario efectuar un estudio de las teorías de las organizaciones. En este sentido, Daft (2011) señala que

Los elementos clave de una organización no son un edificio o un conjunto de políticas y procedimientos; las organizaciones están formadas por personas y las relaciones que tienen unas con otras, una organización existe cuando la gente interactúa para desempeñar funciones esenciales que la ayude para alcanzar metas. Recientes tendencias en la administración reconocen la importancia de los recursos humanos; en su mayor parte, los nuevos enfoques están diseñados para delegar facultades de decisión a los empleados y les ofrecen mayores oportunidades de aprender y contribuir a la organización mientras trabajan en el logro de metas comunes (p.11).

De acuerdo a lo expuesto, cuando las organizaciones crecen y se vuelven más complejas, estas necesitan más sistemas y procedimientos complejos para guiar y controlar la organización. Infortunadamente estas características también pueden causar problemas de ineficiencia, rigidez y lenta respuesta. Bajo esta perspectiva, Contreras (2007) manifiesta que respecto a la teoría de las organizaciones, estas se encuentran integradas por recursos humanos y no humanos (físicos, materiales,

financieros, etc.) y la vida de las personas depende de las organizaciones y las organizaciones dependen del trabajo de las personas. Algunas organizaciones tienen como propósito el lucro y otras no. Además, el mismo autor afirma que la teoría de las organizaciones es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general y que la sociedad se integra por organizaciones, que para permanecer en el entorno se requiere de la producción o prestación de un servicio debida y sistemáticamente planeado, organizado, dirigido y controlado.

En este sentido, la teoría de la organización no es una colección de datos; es una forma de pensar acerca de las organizaciones con más precisión y profundidad de lo que se podría hacer de otra manera. La forma de ver y pensar sobre las organizaciones se basa en patrones y regularidades en el diseño y en el comportamiento organizacional. Los académicos de las organizaciones buscan estas regularidades, las definen, las miden y las ponen a disposición del resto de nosotros, cabe destacar que el diseño de la organización y las prácticas de los administradores varían con el tiempo en respuesta a los cambios de una más grande sociedad.

Por lo tanto, para la empresa objeto de estudio la teoría de la organización proporciona marcos conceptuales e instrumentales para el análisis y diseño de las organizaciones. En esta concepción, la teoría de la organización es una disciplina social que pretende dar una explicación en el plano de la construcción conceptual de los principios estructurales que asume la acción colectiva instituida, destacando, entre otros, la conformación de las estructuras formales e informales, interacción en contextos dinámicos, nivel de complejidad y sus consecuencias tanto en el comportamiento humano como en diferentes ámbitos de la vida social.

### **2.2.2 Administración**

Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar: Planear, organizar, dirigir, coordinar

y controlar Terry (2012: 20) explica que la administración es “un proceso distintivo que consiste en planear, organizada, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. Se puede decir, que es el proceso que permite el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de una organización de manera eficiente y eficaz. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización

### **2.2.3 Gestión Administrativa**

La gestión, es la acción y efecto de gestionar o de administrar, gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. Se refiere al grado de eficiencia y de eficacia con el cual según Volpentesta (2002: 145) “se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución del control de los objetivos trazados por la institución”.

Se puede señalar que la administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Terry (2012: 81), establece que: “La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador”. Por lo que se puede establecer que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, formado por individuos que trabajan en grupos para poder llegar a cumplir los objetivos planteados

En este contexto, para la empresa objeto de estudio la gestión administrativa es fundamental, ya que consiste en la búsqueda de soluciones a través de métodos organizacionales compuestos por subsistemas que interactúan entre sí, por lo tanto, proporciona las herramientas necesarias para evaluar la gestión contable y financiera. Se puede señalar, que la empresa requiere conducir eficientemente sus recursos, ya que actualmente la administración representa la dirección y conducción de la organización, sino también todas las actividades relacionadas con la planeación, organización, dirección y control de las actividades empresariales

#### **2.2.4 Proceso Administrativo**

La administración según Chiavenato (2014: 16), manifiesta que “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos.” Asimismo para Chiavenato (2014: 31), precisa que el proceso administrativo es un “conjunto de la consecuencia de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar.” Dentro de esta perspectiva la administración como proceso para los administradores son un medio de instrumento para llevar a cabo las actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir, controlar, u lograr alcanzar los objetivos deseados.

**2.2.4.1 Planeación:** Es la primera función que se ejecuta dentro de la administración, una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr dichos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable del cumplimiento de sus objetivos. Por su lado, Münch y García (2008: 65) establecen que la planeación “es la determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro”.

La planeación es necesaria para lograr metas u objetivos concretos obtenidos. Es necesario planificar para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa. Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, también para minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr un carácter de permanencia de la empresa, es decir carácter de durabilidad en el tiempo.

**2.2.4.2 Organización:** Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización, por lo tanto, es preciso establecer el tipo de organización a utilizar para llevar a cabo el plan previamente preparado. El tipo de organización que se halla establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean íntegramente apropiados. Berghe (2005) establece que el proceso de organización “significa que el gerente y los directivos de la empresa coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía”. Para Azuaje (2005: 59) “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”. La organización agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.

**2.2.4.3 Dirección:** Esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. Para Münch y García (2008: 160) la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”. Dirigir es emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.

**2.2.4.4 Control:** Esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2008: 183) al establecer “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera”. En este sentido, la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia de éste radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no, los objetivos o resultados deseados.

Los procedimientos administrativos reflejan el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización. son importantes para la empresa objeto de estudio, porque le permitirán establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, así como promover la eficacia y la optimización y fijar la manera como como deben ejecutarse las actividades administrativas

### **2.2.5 Inventario**

El inventario representa el principal rubro circulante de una empresa representado en el Balance General, además se considera como liquidez dentro del ciclo de operación de una organización. Comprende todos los bienes tangibles que se tiene para la comercializar mediante la compra y venta o la fabricación durante un periodo determinado. Según García (2012: 208), los inventarios se definen como: “la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a una entidad. Desde el punto de vista de las empresas de servicios, los inventarios constituyen el producto adquirido para la comercialización”.

Por otro lado, Andrade (2013: 78), señala que son: “el activo más importante del Balance General, y los gastos por inventarios, son usualmente el gasto mayor en el Estado de Resultados”. En efecto, los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva

### **2.2.6 Gestión de los Inventarios**

La gestión de los inventarios, según Suárez (2012: 87): “se basa por medio de técnicas, métodos, controles que le permiten tener a la empresa las mercancías de los productos en los niveles deseados con el fin de optimizar costos por el nivel de mantenimiento y reposición”. La base para controlar el inventario por medio de una adecuada gestión se fundamenta en lo siguiente:

- Pronósticos adecuados
- Adecuado control físico
- Confianza con el proveedor
- Reducción de inventarios de seguridad
- Stock suficiente para cubrir la demanda
- Costos de gestionar el stock
- Rotación de cada uno de los productos

La gestión de los inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa, ya que la mala administración de este rubro puede perjudicar gravemente el negocio. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de

satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia.

### **2.2.7 Tipos de Inventarios**

Existen varios tipos de inventarios dependiendo del objetivo de la organización o empresa. Para Catacora (2013) los inventarios se presentan en los siguientes tipos:

- Inventario de Mercancías: Son aquellos llevados en las empresas comerciales, y que contienen información pertinente a la compra y venta de bienes.
- Inventarios de Productos Terminados: Están formados por los bienes que se originan de la transformación de materias primas a producto terminado y por la inclusión de otros costos como la mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. En este inventario se originan las operaciones de productos terminados y ventas.
- Inventarios de Productos en Proceso: Está representado por la materia prima, la mano de obra utilizada directamente en la transformación y aquellos costos indirectos de fabricación. Se distinguen dos operaciones en este tipo de inventario: Incorporación de costos Terminación de productos
- Inventario de Materia Prima: Está conformado por los insumos que han sido adquiridos con el propósito de fabricar bienes y que constituyen sustancialmente el producto terminado. Con este inventario se identifican los siguientes registros contables: Compra de materia prima. Transferencia de materia prima a la producción.
- Inventario de Suministro de Fábrica: Son aquellos necesarios para llevar a cabo la producción y que no se pueden identificar fácilmente en el producto final o terminado.
- Inventario de Material de Empaque: Es un inventario utilizado para empaquetar, embalar o almacenar el producto terminado

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

### **2.2.8 Sistema**

Los sistemas son importantes en toda organización, ya que interrelaciona todos los componentes de la misma, logrando a su vez un trabajo organizado, coherente con el fin de lograr el desarrollo de un mismo objetivo. Catacora (2013) señala que un sistema es

... un conjunto de elementos, entidades o componentes que tienen atributos relacionados entre sí, cuyo propósito es funcionar coordinadamente para lograr un objetivo común. Desde el punto de vista de las organizaciones de negocios y la relación de estas con la teoría contable se podrían plantear al menos tres clasificaciones de sistemas: Sistemas de producción, sistemas de ventas, y sistemas de información, estos últimos estarían compuestos por los subsistemas de administración y finanzas; este tipo de sistema será usado para evaluar los procesos administrativos contables del objeto de estudio. (p.22)

Un sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de diferentes partes que conforman un todo complejo o unitario. También, puede decirse que es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad.

Por otro lado, Guevara y Cáceres (2011: 6), señalan que “todo sistema tiene uno o varios propósitos u objetivos. Los elementos y las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo. Es global o total, porque un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las

otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto”.

De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia. La entropía se define como la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La homeostasia se refiere al equilibrio dinámico entre las partes del sistema, a su tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno

### **2.2.9 Sistema de Inventarios**

Un sistema de inventario es un conjunto de políticas y controles que supervisan los niveles de inventario y establece cuales son los que debe mantenerse, cuando hay que ordenar un pedido y de qué tamaño deben hacerse. De acuerdo Anaya (2008: 113), “es la estructura que se ajusta a las tipologías de la organización, la cual se elige teniendo en cuenta las características de la empresa, las particularidades del inventario, la relación entre el sacrificio económico de su diseño, montaje y mantenimiento”.

Par llevar un buen control del inventario debe hacerse por un sistema que permita llevar un conteo. De acuerdo a Guajardo (2008:115) existen dos sistemas de inventario que permiten alcanzar los objetivos establecidos por las organizaciones:

**Sistema de Inventarios Perpetuos:** Es un método para el control de compra y venta de mercancías, que va a permitir un adecuado manejo de las mismas y un constante e inmediato registro de cada una de ellas, de tal manera se pueda conocer en cualquier momento el valor del inventario.

**Sistema de Inventarios Periódico:** Como su nombre lo indica, realiza un control cada determinado período de tiempo, y para eso es necesario hacer un conteo físico; para poder determinar con exactitud la cantidad de inventario disponible en una fecha determinada. Con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en

determinado momento cuantas son sus mercancías, ni cuanto es el costo de los productos vendidos.

### **2.2.10 Sistema de Control Interno de los Inventarios**

Los inventarios son bienes tangibles que las organizaciones tienen para la venta en el curso ordinario de sus operaciones o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. El control interno de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras. Anaya (2008: 92), señala, que “uno de los principios básicos del control interno se basan en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el sistema informático o administrativo

Según Catacora (2013:281), “el Control Interno de Inventarios debe estar enfocado a cubrir varios aspectos, sin embargo, el más importante es el de salvaguardar su valor como activo”. En este sentido, algunos controles que se pueden aplicar son los siguientes:

- Solo deben entregarse o recibirse inventarios con base en autorizaciones emanadas por funcionarios autorizados que garantice sus resguardo.
- Las entregas de inventario se deben efectuar con base en documentos prenumerados.
- Debe existir en este proceso, registro de inventarios continuos en aquellos casos que sea de costo/beneficio.
- Todas las transacciones de inventarios deben ser hechas tomando y midiendo las cantidades entregadas o recibidas.

El control de inventario es conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para la comprobación de datos reportados en el área de inventarios, a través de un

seguimiento estricto de estos activos, lo cual proporciona una seguridad razonable sobre las cantidades de mercancías que entran y salen del almacén; las cuales le generan utilidades a la empresa, por lo tanto debe ser salvaguardado. Cabe destacar que la empresa, debe conocer las características que la conforman, para así manejar el inventario que posee integrando todos los procesos necesarios para su adecuada gestión, de acuerdo a sectores en el mercado.

### **2.2.11 Control de Inventarios de Materiales y Repuestos**

El inventario de repuestos y materiales en una empresa representa uno de los elementos críticos a la hora de evaluar los gastos de producción. Es necesario tener presente que una planificación y control adecuado de los niveles de inventario de los materiales, permite asegurar la provisión de suministros al tiempo que minimizan el costo de los mismos por sobrealimentación u obsolescencia. El control de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras. Anaya, (2008: 92), señala, que “uno de los principios básicos del control interno se basan en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el sistema informático o administrativo correspondiente”. Se deben establecer las siguientes medidas correctivas

- Reducir el tiempo de espera para la entrega de un pedido: Al entregar un determinado pedido a tiempo se logra reducir el margen de espera por parte del usuario del Almacén, logrando así, que este pueda ejercer sus funciones de la mejor manera posible y en los lapsos que se necesite.
- Ofrecer a los usuarios del Almacén unos días para recepción de materiales y otros días para entrega: Estipulando unos días solamente para que el personal del Almacén se dedique a la recepción de materiales por parte de los

proveedores de la Organización, se podría evitar retrasos en cuanto a la entrega puesto que esos días no serían para entregar materiales. Al mismo tiempo los días que solo sean para entregar materiales dicho personal estaría dispuesto para ello.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Abastecimiento:** productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto.

**Almacén:** espacio físico donde se depositan materiales y suministros necesarios para la construcción de viviendas.

**Conteo Físico de Inventarios:** revisión que ayuda a verificar la existencia y valuación del inventario para los estados financieros

**Eficiencia:** es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

**Medidas de Control:** se establecen para asegurarse que los objetivos planteados se están cumpliendo de acuerdo con lo planificado.

**Mercancía:** se entiende por mercancía todos aquellos insumos, materias primas, partes o piezas que sean necesarios en el proceso productivo, aunque se consuman sin incorporarse al producto reexpedido, exportado o reintroducido y siempre que pueda determinarse su cantidad.

**Recepción de Materiales:** es un proceso mediante el cual se reciben determinados productos terminados por parte de diferentes proveedores.

**Riesgos:** es la acción que puede afectar de manera negativa el proceso productivo de una organización.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

En el presente capítulo, se establece el diseño metodológico, donde se constituye la estructura para el desarrollo de una investigación, Balestrini (2014); define el marco metodológico como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionales. (p. 125).

De acuerdo a lo expuesto por el autor, se puede señalar que el marco metodológico comprende la descripción minuciosa de cada uno de los aspectos relacionados con la metodología aplicada para desarrollar la investigación, los cuales deben estar justificados por el investigador.

#### **3.1 Tipo y diseño de la Investigación**

La presente investigación comprende: la recolección, tratamiento y análisis de los datos, ya que está orientada a solucionar la problemática que se presenta en la empresa, a través del diseño de mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. En tal sentido, de acuerdo al problema planteado y a los objetivos, la presente investigación se sitúa bajo la modalidad de proyecto factible. Palella y Martins (2012: 91) lo definen de la siguiente manera: “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”. Por cuanto a

través del desarrollo de la propuesta se proponen alternativas de solución en torno a la problemática que presenta la empresa relacionada con el control de la mercancía.

De igual modo, el diseño de la investigación se considera de campo, ya que la realidad objeto de estudio se observó directamente. Sabino (2014: 81), establece que en: “los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo”. Los datos e información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos se recolectaron dentro de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. para conocer la situación que presenta la empresa con respecto al control de materiales y repuestos

De igual forma, el estudio tiene un nivel descriptivo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014: 119) la investigación descriptiva es aquella que busca especificar, propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En la presente investigación se describieron y se analizaron los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **Fase I. Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos**

Para llevar a cabo esta fase, en primer lugar, se define la población objeto de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014: 305) expresan que la población es “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones”. En este orden de ideas, la población del presente estudio está conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en el Área de administración y almacén de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

Con respecto a la muestra, Balestrini (2014: 136), señala que “es una parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente,

cada uno de los cuales es un elemento de universo”. En el caso de esta investigación, se considera finita, ya que está conformada por la misma población, dado que está compuesta por los empleados que laboren directamente con el proceso y tengan la responsabilidad de dar resultados sobre el mismo.

En este caso, la muestra se considera de tipo censal. De acuerdo a López (2013: 12) define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.” Se puede decir, que es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo,

Seguidamente, se empleó como técnica de recolección de información la encuesta, la cual es definida por Sabino (2014: 35) como aquella que “trata de requerir información a un grado socialmente significativo, sacar las conclusiones que se corresponderán a los datos recogidos”. Es decir, sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Arias (2016), establece que:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p 74).

Esto significa que mediante el cuestionario fue posible en forma rápida, segura y económica, establecer la relación básica necesaria con cada encuestado y, de este modo realizar la medición de las variables definidas para la investigación. Al respecto, fue estructurado con diez (10) preguntas cerradas (SI/NO) para conocer la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos y se aplicó a la muestra seleccionada.

## **Fase II. Análisis de los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.**

En el desarrollo de esta segunda fase metodológica, se empleó como técnica de recolección de información la observación directa. Tamayo y Tamayo (2014. 122), la define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación.” El instrumento para recolectar los datos fue la lista de cotejo, que de acuerdo con Arias (2016: 70): “la lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada. Con la aplicación de este instrumento se observaron los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. para luego analizar los resultados.

Luego de la recolección de la información, es importante procesar los datos que se obtienen luego de la utilización de las técnicas en instrumentos de recolección de información. Arias, (2016: 53), refiere que: “en este punto se describen las distintas operaciones a las que fueron sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registros, tabulación y codificación si fuere el caso”. En este sentido, se procedió al tratamiento de la información, la cual comprende su organización, codificación, clasificación y tabulación, lo cual facilitará la presentación de los resultados de la investigación.

## **Fase III. Diseño de mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.**

Esta fase consiste en la elaboración de la propuesta de un sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., para lo cual fue necesario tomar en cuenta los resultados que se obtuvieron luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información previstas en las

fases anteriores. A través de las mejoras en el sistema de inventarios se obtuvo una adecuada protección de su mercancía y una verificación exacta y confiable de sus registros contables. La propuesta se presenta de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivo General y Específicos de la Propuesta

Desarrollo de las mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis y Presentación de los Resultados**

En el presente capítulo se exponen e interpretan los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la muestra conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en el Área de administración y almacén de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. De acuerdo a Balestrini (2014: 35), el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Por consiguiente, se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

En primer lugar, se aplicó un cuestionario estructurado con diez (10) preguntas cerradas (SI/NO) para conocer la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos. El análisis de los resultados se planteó de acuerdo a la tendencia de importancia reflejada en cada uno de los gráficos elaborados como herramienta demostrativa, haciendo inferencias y consideraciones propias de los autores a los efectos de concadenar el contenido teórico con la realidad observada en tendencias porcentuales.

Seguidamente, se analizaron los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., para lo cual se empleó como instrumento de recolección de información una lista de cotejo estructurada con siete (7) aspectos que indican presencia o ausencia del aspecto observado. Con la información recolectada se diseñaron las mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa objeto de estudio.

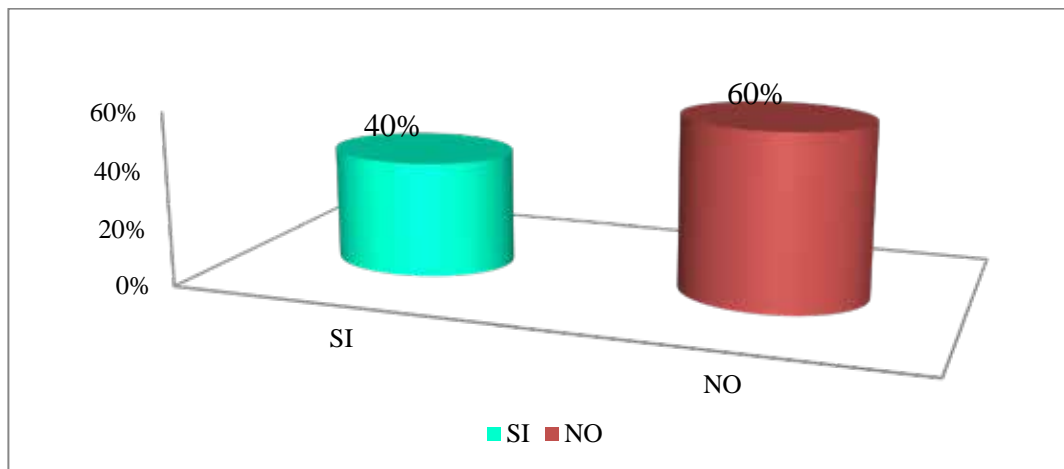
#### 4.2 Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos

Ítem 1. ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro y manejo de los materiales y repuestos?

**Cuadro 1. Planificación de registro y manejo de los materiales y repuestos**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 1.** Planificación de registro y manejo de los materiales y repuestos

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

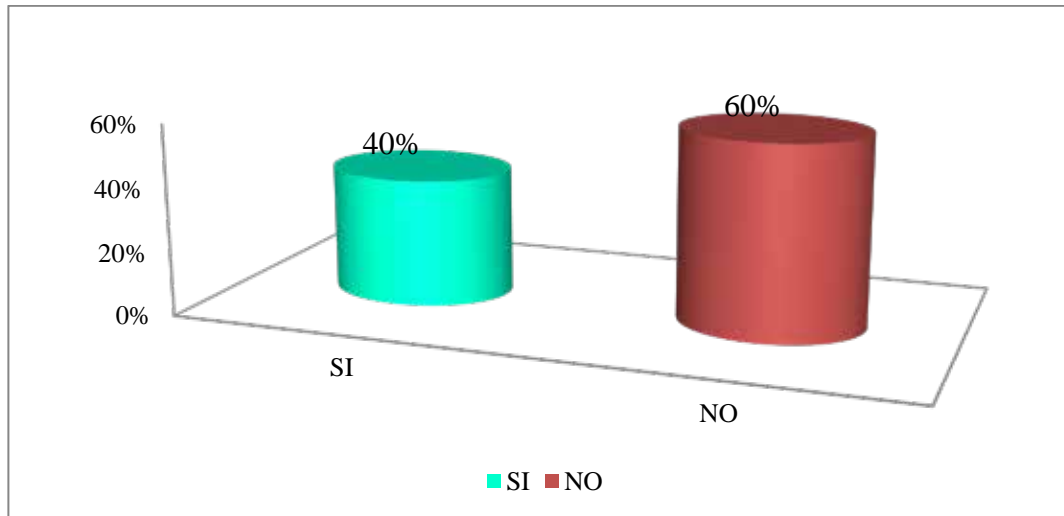
**Análisis.** Los resultados obtenidos, indican que el 60% de las personas encuestadas, consideran que los métodos de planificación de los inventarios no están presentes en la organización, lo que conlleva a un descontrol de las actividades que se realizan en el almacén. Por otro lado, el 40% opina que se registran los inventarios en el almacén. Planificar y manejar de manera efectiva los inventarios ayuda a identificar las oportunidades que tiene la empresa de ahorrar a partir de la optimización del proceso de manejo, administración y control de los materiales y repuestos

Ítem 2. ¿Considera que las normas y procedimientos para el manejo de los inventarios de materiales y suministros están definidos de forma clara al personal competente?

**Cuadro 2. Normas y procedimientos**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 2.** Normas y procedimientos

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

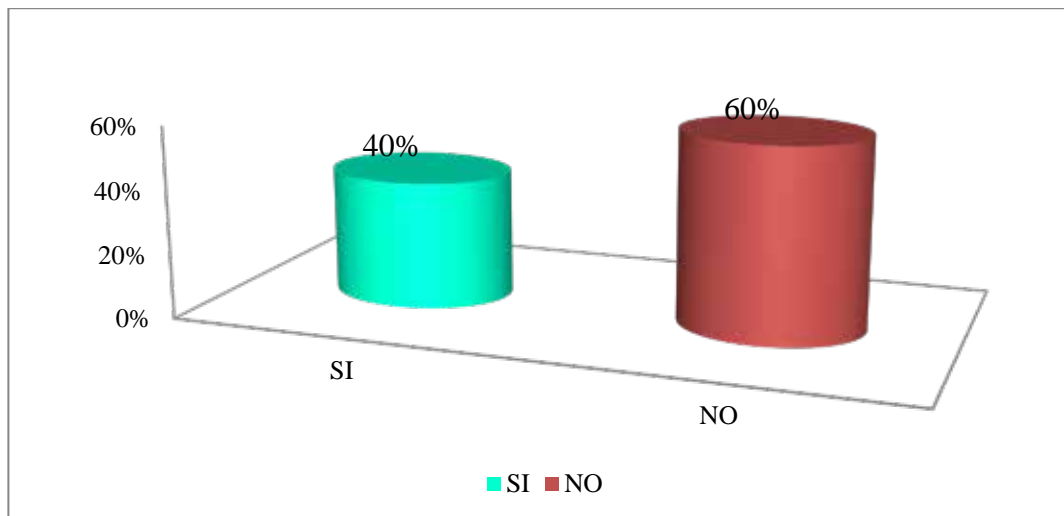
**Análisis.** En cuanto a las normas y procedimientos para el manejo de los inventarios no están establecidos en la empresa, así lo señala el 60% del personal encuestado, trayendo deficiencias en la entrada y despacho de la mercancía. Por otro lado, un 40% indica que si existen, más sin embargo no se cumplen, observándose que no se maneja de forma adecuada el inventario. Se puede señalar, que las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios no son comunicados claramente al personal, por lo cual, no se evalúa periódicamente su cumplimiento

Ítem 3. ¿Tiene conocimiento si están establecidas las Políticas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios de los materiales y repuestos?

**Cuadro 3. Políticas**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 3. Políticas**

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

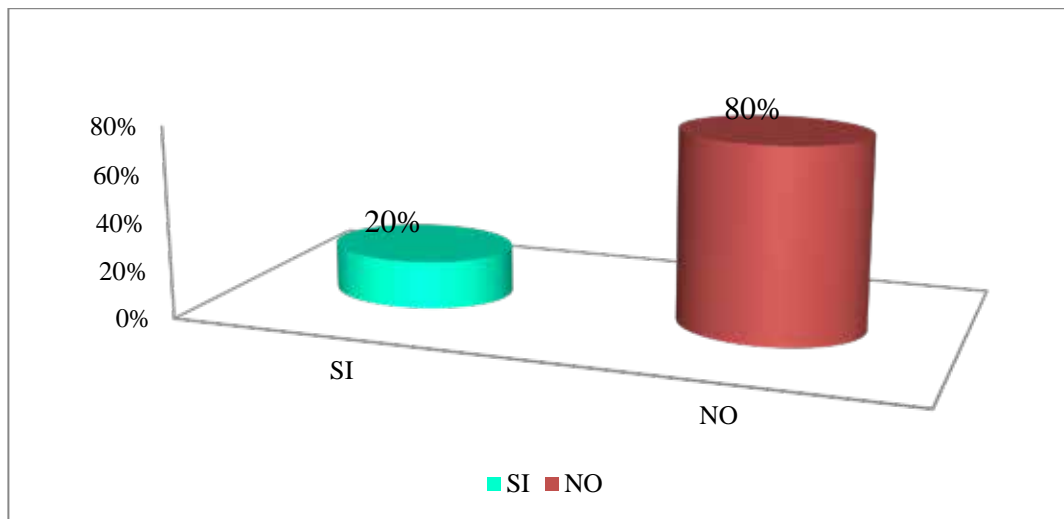
**Análisis.** Los resultados obtenidos, señalan que el 60% del personal encuestado considera que no existen políticas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios, ya que se evidencian fallas de control interno en el manejo de las mercancías. Otro 40% señala que se cuenta con políticas para el manejo de los inventarios, ya que existen procedimientos escritos de cómo deben manejarse. Las políticas de inventarios consisten en determinar el nivel de existencias económicamente más convenientes para la empresa, ya que permiten planificar el nivel óptimo de la inversión de los inventarios.

Ítem 4. ¿Se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de los inventarios de los materiales y repuestos?

**Cuadro 4. Control de la documentación**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 1          | 20%        |
| No          | 4          | 80%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 4.** Control de la Documentación

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

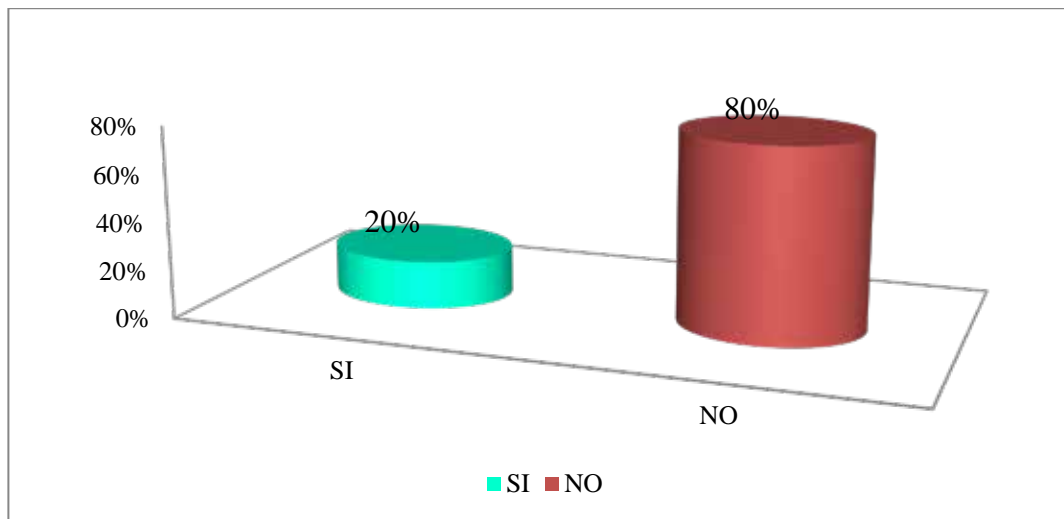
**Análisis.** Los resultados obtenidos muestran, que un 80% de los encuestados señalan que el control de la documentación de los inventarios no se maneja de manera apropiada, observándose fallas en la recepción de la mercancía. Por otro lado, un 20% opina que si lleva un control pero no es el más eficiente. Es importante, señalar, que un control de los registros o de la información de los inventarios, llevado de manera correcta, permite realizar consultas de existencias de los movimientos de entrada y salida del inventario para la toma de decisiones, para ello, se debe de implementar la documentación necesaria de todas las operaciones relacionadas con los mismos.

Ítem 5. ¿La empresa cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de los inventarios de materiales y repuestos?

**Cuadro 5. Mecanismos de control**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 1          | 20%        |
| No          | 4          | 80%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 5. Mecanismos de control**

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

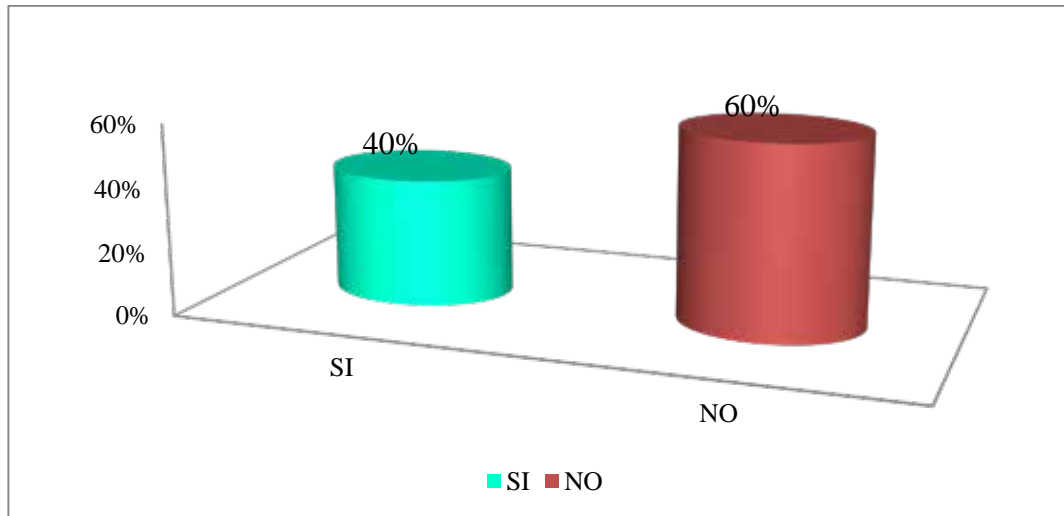
**Análisis.** El 80 % de los encuestados, consideran que en la empresa no se cuenta con mecanismos de control eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía, ya que no se controla el acceso al almacén. Es decir, todos tienen contacto directo con la mercancía, desde su recepción, almacenamiento y registro, quedando susceptibles a errores o hechos fraudulentos. Se puede señalar, que no tienen establecidas herramientas administrativas que permitan conocer los riesgos que se puedan presentar en el control de los inventarios. Por otro lado, el 20% de los encuestados respondieron que si existe el resguardo y vigilancia de la mercancía

Ítem 6. ¿Considera usted, que la segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia de los inventarios de materiales y repuestos está claramente definidas en la empresa?

**Cuadro 6. Segregación de funciones**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 6.** Segregación de funciones

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

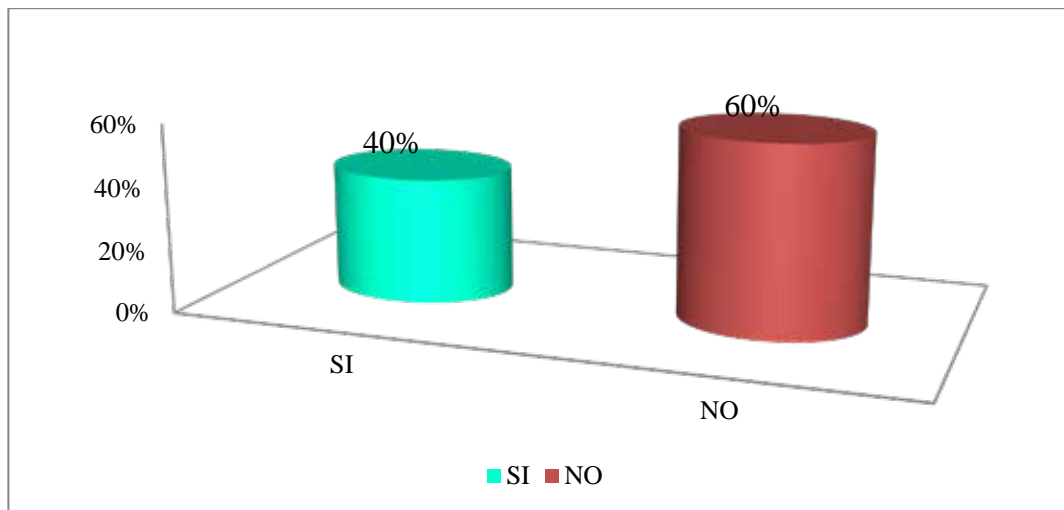
**Análisis.** El cuestionario aplicado a los empleados arrojó como resultado que el 60% del personal no tiene bien definidas sus funciones, debido a la falta de información escrita por parte de la organización que les sirva de guía en el desarrollo de las actividades y la asignación de responsabilidades. Otro 40% señalan que existe segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia de la mercancía en el almacén de productos terminados. La responsabilidad del personal es un factor determinante para el manejo confiable de la información suministrada en el área de almacén.

Ítem 7. ¿Existe un sistema de información que permita llevar un control de las compras de materiales que se efectúan en la empresa?

**Cuadro 7. Sistema de información**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 7. Sistema de información**

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

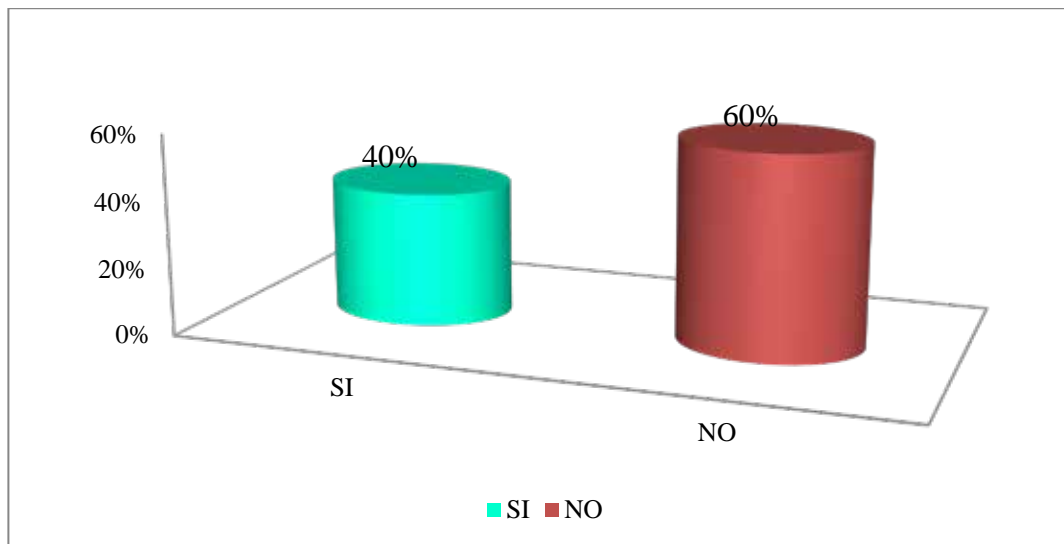
**Análisis.** En este ítem se observa, que el 60% de las personas encuestadas, considera que existe un sistema de información que permita llevar un control de las compras que se efectúan en la empresa. Sin embargo, otro 40% señala, que dicho sistema no es eficiente. Se puede decir, el sistema no está actualizado porque presenta errores en su estructuración. Lo antes mencionado permite inferir que las herramientas usadas para controlar las compras no son realmente suficientes y adecuadas para llevar a cabo una eficiente gestión y desarrollo de la compras de materiales y repuestos. Este sistema debe ser ajustado a los requerimientos de la empresa, lo que facilita el procesamiento de los datos y genera información en el momento en que se requiera.

Ítem 8. ¿En la empresa se emplean herramientas para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de compra de materiales y repuestos?

**Cuadro 8. Herramientas para el proceso de compra de materiales y repuestos**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 8.** Herramientas para el proceso de compra de materiales y repuestos

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

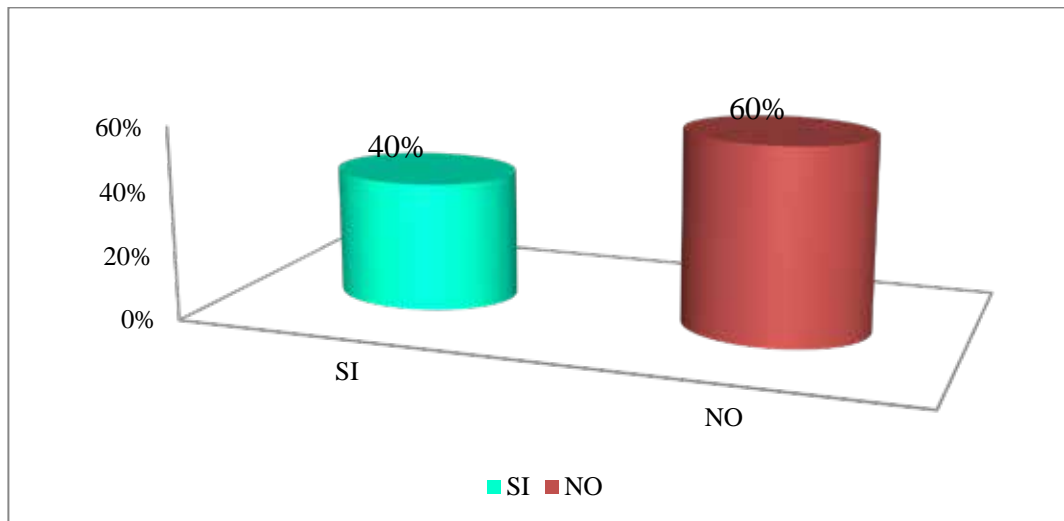
**Análisis.** Se observa, que un 60% de los encuestados considera que no se emplean herramientas para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de compra. Es decir, no se no se evalúa el riesgo, y se demuestra la inexistencia de un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo. Otro 40% señala que si se manejan las herramientas para el proceso de las compras. Es necesario realizar una planificación diaria de las compras de materiales y repuestos que permita identificar anticipadamente el momento óptimo para realizar los pedidos

Ítem 9. ¿En la empresa se cuenta con procedimientos administrativos para la realización del proceso de compras de materiales y repuestos?

**Cuadro 9. Procedimientos administrativos**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 2          | 40%        |
| No          | 3          | 60%        |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico 9.** Procedimientos administrativos

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

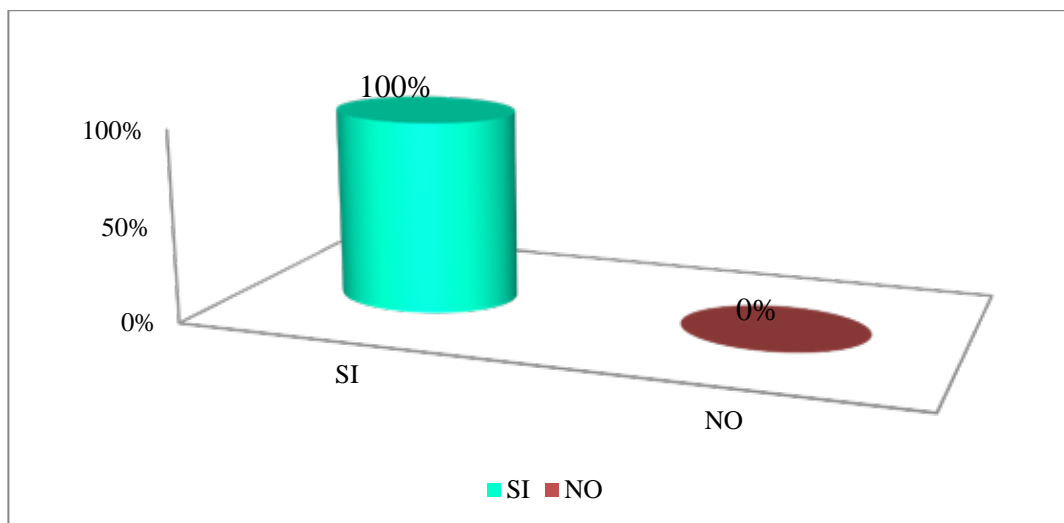
**Análisis.** Según los resultados obtenidos, los procedimientos administrativos para el proceso de compras no está establecido, así lo manifiesten el 60% de los encuestados, lo que conlleva a que las actividades relacionadas con el proceso de compras de materiales y repuestos no se realicen de manera eficiente. Por otra parte, el 40% opina que si están procedimientos escritos. Es importante acotar, que la gestión de compras de la empresa amerita una base de políticas y normas para evitar descontroles en las mismas tanto en su adquisición como en la forma de hacerlas, lo que le permitirá decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario.

Ítem 10. ¿Cree usted que si mejora en el sistema de inventario se logrará eficiencia y eficacia en el control de los materiales y repuestos?

**Cuadro 10. Mejora en el sistema de inventario**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 5          | 100%       |
| No          | -          | -          |
| TOTAL       | 5          | 100%       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)



**Gráfico10.** Mejora en el sistema de inventario

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

**Análisis.** En este ítem se observa, que el 100% del personal encuestado cree que si se mejora en el sistema de inventario se logrará eficiencia y eficacia en el control de los materiales y repuestos, lo cual permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios. Coadyuvando a decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario, ya que el objetivo de éste es mantener los costos bajos, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, salvaguarda física y asegurar registros contables completos y exactos

**4.3 Análisis de los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.**

**Cuadro 11. Lista de Cotejo**

| <b>Ítem</b> | <b>Aspecto Observado</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> |
|-------------|---|-----------|-----------|
| 1           | Se emplean métodos de registro y control de los inventarios de materiales y repuestos   |           | <b>x</b>  |
| 2           | Se realizan tomas físicas de inventario de los materiales y repuestos por lo menos una vez año  |           | <b>x</b>  |
| 3           | Se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de los inventarios   |           | <b>x</b>  |
| 4           | En la empresa se concilian las existencias físicas de los repuestos y se ajustan las diferencias encontradas con la información arrojada por el sistema         |           | <b>x</b>  |
| 5           | Se toman acciones preventivas para lograr la exactitud de los inventario de materiales y repuestos  |           | <b>x</b>  |
| 6           | El sistema administrativo contribuye a reducir la carga de trabajo manual en el área de Inventario de materiales y repuestos de la empresa                      |           | <b>x</b>  |
| 7           | Se lleva el control, emisión y manejo de stocks de productos y la emisión de reportes respectivos a través del sistema administrativo de control de inventarios |           | <b>x</b>  |

**Fuente:** Arrage y Guerrero (2019)

**Análisis de la Lista de Cotejo**

**Ítem Uno.** En el ítem uno se observa, que no se emplean métodos de registro y control de los inventarios de materiales y repuestos, lo que conlleva a un descontrol

de las actividades que se realizan en el almacén. La administración de inventario es un proceso que se nutre de un correcto control y registro de estos recursos, que permitirá a la empresa dirigir adecuadamente sus acciones para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas.

**Ítem Dos.** En cuanto al ítem dos, no se realizan tomas físicas de inventario por lo menos una vez año. Esta situación genera que no se conozcan las cantidades exactas de los repuestos en el almacén. Se puede señalar, que la toma física del inventario permite contrarrestar los resultados obtenidos con los registros contables, por lo que es importante, para la empresa que las cantidades sean exactas en físico y teórico para no tener diferencias monetarias que afecten los resultados de la organización.

**Ítem Tres.** En ítem tres, se observa, que no se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de los inventarios, ya que en el departamento de repuestos se presentan debilidades con respecto a los controles internos.

**Ítem Cuatro.** Se observa, que no se lleva a cabo una programación de las operaciones para reducir al mínimo las diferencias de los inventarios, por lo que no se identifica ni se organiza las actividades derivadas del proceso contable. Es importante, que en la empresa exista una planificación y programación definida, para reducir al mínimo los niveles de existencias y a asegurar la disponibilidad de existencias en el momento justo

**Ítem Cinco.** Como se observa, en la empresa no se toman acciones preventivas para lograr la exactitud de los inventarios de materiales y repuestos por cuanto no existen registros actualizados. En la empresa se debe llevar un control interno para conocer el número real del inventario existente, que permita determinar con exactitud la rotación del mismo y que no se generen retrasos en las operaciones administrativas.

**Ítem Seis.** Los resultados obtenidos, muestran que el sistema administrativo no contribuye a reducir la carga de trabajo manual en el área de inventario de materiales y repuestos de la empresa, puesto que no se generan datos correctos, originando que la información presentada en los informes financieros del sistema de contabilidad no

sea exacta, lo que no asegura que todas las transacciones financieras y contables se registren correctamente.

**Ítem Siete.** Se observa, que no se lleva el control, emisión y manejo de stocks de los inventarios y la emisión de reportes respectivos a través del sistema administrativo de control de inventarios. Se puede señalar, que a través de un sistema administrativo actualizado se evitarían errores de los procesos manuales que actualmente se llevan a cabo en la empresa. Al mismo tiempo, se obtendrán reportes confiables e intercambio de información de manera oportuna.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

Hoy en día, los registros y controles de los inventarios se suelen llevar aplicando sistemas computarizados que son más fiables y se detecta mejor cualquier anomalía si estos se realizan en forma continua durante todo el año. Estos sistemas facilitan la búsqueda de alguna información, como los stocks de los productos, evitando pérdida de tiempo, datos, evitando la duplicación, ofreciendo seguridad de los datos, brindando una interfaz amigable entre el usuario y el sistema

Lo anterior conlleva a establecer medidas de control en la operación de la empresa para salvaguardar su activo, la verificación y exactitud de los datos y operaciones realizadas, así como el desarrollo y fomento de la eficiencia y reglas que deben seguir en el manejo del negocio. El sistema debe considerar como aspecto fundamental los objetivos de la empresa en cuanto al servicio eficiente a su clientela presente y futura, para mejorar su posición en el mercado.

Es por ello importante, para la gerencia de las organizaciones contar con procesos realmente óptimos y confiables de manejo y control de las mercancías, puesto que permitirá la eficiencia y eficacia de los procesos relacionados con una gestión eficiente del proceso de inventarios que permita la toma de decisiones oportunas.

En este contexto, se presenta la propuesta de mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., la cual tiene como finalidad proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida,

para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

La propuesta de mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. se justifica porque se busca optimizar la eficiencia en la gestión del inventario en el área de almacén, de acuerdo con las actividades correspondientes al manejo y resguardo de las existencias, para agilizar los procesos administrativos y contables.

A través de las mejoras en el sistema, la información será procesada y almacenada de una forma más efectiva para agilizar los procesos de recepción y despacho de mercancía, agilizar los distintos procesos para la administración del inventario y así lograr un control integral de sus actividades, proporcionando una mejor efectividad en el manejo del flujo y procesamiento de los datos. Además, de permitir al personal del almacén que opere el sistema realizar sus actividades de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información.

A su vez, permitirá la optimización de los recursos y una mejor comunicación de los objetivos, metas, políticas y estrategias de la administración hacia los niveles de la organización, lo que contribuiría a mejorar el trabajo en equipo. De igual forma, se obtendrán mejores materiales al menor costo, se realizarán las compras con base en los requerimientos establecidos en cuanto a cantidad y calidad, así como también controlar que las mercancías se reciban oportunamente.

## **5.3 Objetivos de la Propuesta**

### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

### 5.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar políticas y normas de control para mejorar el manejo de las existencias de los materiales y repuestos en el almacén.
- Establecer los procesos fundamentales para la mejora del sistema de inventarios de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.
- Formular medidas de control interno para la recepción y despacho de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

### 5.4 Factibilidad de la Propuesta

**Factibilidad Institucional:** la propuesta es factible, ya que existe la disponibilidad y la receptividad por parte de la gerencia de la empresa para la puesta en práctica de la propuesta planteada, a través del diseño de mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

**Factibilidad Operativa:** la empresa cuenta con los recursos humanos para llevar a cabo la propuesta, además, posee la infraestructura adecuada, solo se requiere dar a conocer la propuesta al personal

**Factibilidad Técnica:** la empresa Multiservicios Rosina, C.A. cuenta con los recursos para llevar a cabo la propuesta y estos se encuentran en completa disponibilidad y alcance, tales como, tales como computadoras, impresoras, internet entre otros, y no hacen falta recursos tecnológicos adicionales.

**Factibilidad Económica:** se refiere al análisis de costo y beneficios asociados con cada alternativa del proyecto. Es una herramienta imprescindible para conocer la totalidad gastos en que se incurra en la elaboración de la propuesta. Los costos involucrados en la propuesta dependerán directamente de la organización, siendo esto normalmente contemplado en los presupuestos anuales de la organización

## **5.5 Desarrollo de la Propuesta**

### **Objetivo 1. Elaborar políticas y normas de control para mejorar el manejo de las existencias de los materiales y repuestos en el almacén.**

**Propósito:** Describir en forma ordenada las actividades a seguir y requisitos que deben cumplirse para la recepción y distribución oportuna y efectiva de los materiales y suministros garantizando un adecuado control del stock

#### **A. Políticas para el Área de Almacén**

- Para que un material entre en el almacén deberá consignarse la factura junto con la orden de compra emitida por la empresa.
- Una vez recibido los materiales en el almacén el encargado deberá codificarlo y registrarlos oportunamente en el sistema.
- La información para el registro de entradas serán las facturas, créditos fiscales, o nota de remisión, y para la salida por venta será la copia de factura o crédito fiscal del pedido o nota de remisión
- Todos los documentos como comprobantes de crédito fiscal o facturas deberán mostrar fecha de recibo, firma y nombre de la persona que recibió los materiales como evidencia de haber recibido de conformidad.
- Los errores que cometa el encargado del almacén en la recepción o entrega de bienes deben notificarse a contabilidad y ajustarse por medio del proceso de levantamiento de inventario, justificar el error y ser validado por el departamento de contabilidad.
- Los materiales deben estar almacenados correctamente de acuerdo a la compatibilidad de los mismos, para evitar daños al producto y accidentes a los trabajadores

- Después de cada inventario debe generarse un reporte escrito que contenga toda la información del mismo, así como fecha, nombres y firmas de los encargados. Este documento es presentado en un período no mayor a cinco días.

## **B. Normas de Control Interno de los Materiales y Suministros para el Departamento de Almacén**

- El almacenista es responsable de la inspección física de los productos recibidos y la entrega al área de despacho de los pedidos listos para ser entregadas a las unidades solicitadas y entregar una copia al departamento de contabilidad y otra a la gerencia general.
- Dar entrada formal de las mercancías al almacén para que sea ubicado y dispuesto en el lugar asignado.
- Comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido.
- Identificar, codificar y ubicar las mercancías.
- Todo faltante y/o sobrante en la recepción deberá ser notificado al Departamento de Compras. Igualmente, los faltantes y/o sobrantes en la entrega al área de despacho deberá ser notificado al Almacenista para hacer las correcciones respectivas en forma inmediata.
- El almacén deberá llevar un registro sistemático del movimiento de las mercancías en kardex y automatizado de acuerdo al sistema administrativo y contable.
- Como medida de seguridad no se permitirá el acceso al almacén de todo personal no autorizado. Ya que por ser un inventario de mercancías de mucho movimiento pueden verse expuesta a pérdidas si no se cuenta con restricciones para el acceso al almacén.

### **C. Normas para la Toma Física del Inventario en el almacén**

- La gerencia debe de fijar la fecha de inicio para la toma física de inventario
- La toma física del inventario debe realizarse cada seis meses
- Dejar constancia de los conteos físicos en cuanto a cantidad de producto, descripción y personal que recolecta la información
- Antes de comenzar la toma física del inventario debe realizarse un corte adecuado de compras y ventas. Esto significa conocer qué mercancía debo incluir y cual no se estará considerando para tal fin.
- Durante la realización del inventario no debe haber ni entrada ni salida de mercancía
- Los empleados que tomen el inventario físico deben de familiarizarse con las mercancías para poder determinar la existencia.
- Comparar las cantidades en el archivo de existencias de inventario del computador con las cantidades físicas recontadas para determinar la exactitud de la existencia

### **Objetivo 2. Establecer los procesos fundamentales para la mejora del sistema de inventarios de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.**

**A. Sistema de Inventarios. Entradas.** Para el desarrollo del sistema de inventarios se determinaron los procesos fundamentales para la recepción de materiales que están ligados con las compras, ya que el almacenista debe coordinar con el área de compras aspectos tales como el tipo de embalaje para la conservación de la mercancía en el almacén, los materiales requeridos, fecha y horario de recepción. La recepción de los materiales y repuestos deben ser sometidos a una inspección preliminar, antes de ser introducidos en el área de almacenamiento, en el caso de que en la inspección inicial se detecte materiales de calidad inferior o en malas condiciones se debe rechazar.

Se desarrolló un formato para controlar el registro, número y estado de calidad de inventario a recibir, esta información se debe validar para que los productos sean registrados e ingresados al almacén y así obtener información en la base de datos de forma inmediata. (Formato 1)

**Formato 1. Entrada del Almacén**

|  |  |                                 |   |                           |                 |
|--|--|---------------------------------|---|---------------------------|-----------------|
| <b>MULTISERVICIOS<br/>ROSINA, C.A.</b>                           |  | <b>Informe de<br/>Recepción</b> |   | <b>Fecha: ___/___/___</b> |                 |
| Número de Orden de Compra: _____                                 |  |                                 |   |                           |                 |
| Nombre del Proveedor: _____                                      |  |                                 |   |                           |                 |
| Número de la Nota de Entrega: _____ Número de Requisición: _____ |  |                                 |   |                           |                 |
| <b>Renglones Recibidos</b>                                       |  | <b>Código del<br/>producto</b>  | <b>Descripción</b>                      |                           | <b>Cantidad</b> |
|  |  |                                 |   |                           |                 |
|  |  |                                 |   |                           |                 |
|  |  |                                 |   |                           |                 |
|  |  |                                 |   |                           |                 |
| <b>Observaciones:</b>  |  |                                 |   |                           |                 |
| <b>Supervisor de Recepción:</b><br>_____                         |  |                                 | <b>Supervisor de Despacho:</b><br>_____ |                           |                 |
| <b>Hora:</b> _____   |  |                                 | <b>Hora:</b> _____                      |                           |                 |
| <b>Fecha:</b> _____  |  |                                 | <b>Fecha:</b> _____                     |                           |                 |

**Fuente:** Arrage y Guerrero (2019)

En el formato se colocará el número de la orden de compra, número de nota de entrega, de requisición, número de pedido, cantidad de entrega, descripción de los artículos entregados, nombre del proveedor, unidad de medidas, observaciones (en ellas se indica si hubo faltas, desperfectos, mermas, o algunas variación en las

entregas), nombre o firma del empleado que recibe la mercancía y fecha de recepción, nombre y firma de la persona que entrega la mercancía

Por otra parte, se debe establecer un proceso de negociación con los proveedores, la elección de los mismos es un aspecto fundamental para alcanzar mejores precios, condiciones de pago, tiempo de anticipación o pedido, que siempre será una garantía de mejora. Los lineamientos a seguir, son los siguientes:

- Solicitar proveedores detallando los requisitos mínimos e información que debe cumplir
- Una vez seleccionado el proveedor, se debe verificar y contemplar la información presentada por el proveedor y seguir los siguientes pasos para su creación: identificación, datos generales, datos legales, datos técnicos, referencias, etc.
- Se llevará un archivo de las solicitudes de los proveedores que no cumplen con los requerimientos de la compañía con el fin de no incurrir en la verificación del historial completo.
- Una vez verificados los datos se procede a realizar el registro de proveedores, que se refiere al asiento de información que sobre los proveedores de la organización. La información del proveedor deberá ser consignada en un formato (Formato 2), elaborado especialmente para tal fin y archivado con el cuidado y la confidencialidad del caso, para que esté disponible y en óptimas condiciones, cuando se requiera.

**Formato: Registro de Proveedores:** La organización debe contar con un registro de proveedores, que garantice el suministro de los materiales y repuestos de acuerdo con sus necesidades y en las condiciones definidas en el proceso de negociación. De esta manera, la calidad del registro y el número de proveedores se convierte en el medio más no en la meta, pues lo que se busca es garantizar el suministro

**Formato 2. Registro de Proveedores**

|   |                       |                              |                           |
|---|-----------------------|------------------------------|---------------------------|
| <b>MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.</b>      |                       | N° de RIF: _____             |                           |
| <b>Departamento de Compras</b>          |                       |                              |                           |
| <b>REGISTRO DE PROVEEDORES</b>          |                       | Fecha / /                    |                           |
| <b>N° de Registro</b>                   |                       | <b>Nombre o Razón Social</b> |                           |
|   |                       |                              |                           |
| <b>Tipo de Proveedor</b>                |                       |                              |                           |
| <b>Teléfono</b>                         | <b>Celular</b>        | <b>N° de Fax</b>             | <b>Correo electrónico</b> |
|   |                       |                              |                           |
| <b>Banco</b>                            | <b>Tipo de Cuenta</b> | <b>N° de Cuenta</b>          |                           |
|   |                       |                              |                           |
| <b>Nombre y Apellidos de los Dueños</b> |                       | <b>Cédula de Identidad</b>   |                           |
|   |                       |                              |                           |
|   |                       |                              |                           |
| <b>Dirección</b>                        |                       |                              |                           |
|   |                       |                              |                           |
| <b>Producto que Ofrece</b>              |                       |                              |                           |
| <b>Código</b>                           | <b>Descripción</b>    |                              |                           |
|   |                       |                              |                           |
|   |                       |                              |                           |
|   |                       |                              |                           |
| <b>Nombre y Apellido:</b> _____         |                       |                              |                           |
| <b>Firma:</b> _____                     |                       |                              |                           |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)

### **Descripción del Formato**

**N° de RIF:** Colocar el número de RIF del proveedor

**Fecha** / / : Fecha de registro

**Tipo de Proveedor:** Colocar el teléfono local, celular, número de Fax y correo electrónico

**Banco:** Colocar el banco donde se realizará el pago

**Tipo y Número de Cuenta:** Colocar el tipo de cuenta y el número de la cuenta bancaria

**Nombre y Apellidos de los Dueños:** Nombre de los dueños de la empresa y la cédula de identidad de cada uno.

**Dirección:** Dirección fiscal de la empresa

**Producto que ofrece:** Colocar el código y la descripción de los productos que ofrece

**Nombre y Apellido:** Nombre de la personal responsable ante la empresa

**Firma:** Firma de la personal responsable ante la empresa

**B. Sistema de Inventarios. Proceso:** Para la gestión de inventarios, se realizan los siguientes procesos:

- Toma física del inventario
- Control del Sistema del Inventario

### **Toma física del inventario**

La empresa debe realizar una nueva toma física de inventarios para poder generar una base de datos verídica, eficiente y eficaz, para tal fin. Al cierre de cada semana se requiere realizar la conciliación de los materiales y repuestos físicamente contra lo reportado en sistema, así se mantendrá controlado el inventario y se contará con la realidad de la operación para los reportes contables y toma de decisiones. se presenta el formato de tarjeta de inventario (formato 3)

**Formato 3 Tarjeta de Inventario Físico**

| <b>MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.</b>  |                    |                     |                          |  |                    |
|-------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|--|--------------------|
| <b>TARJETA DE INVENTARIO FÍSICO</b> |                    |                     |                          |  |                    |
| <b>No de Folio:</b> _____           |                    |                     |                          |  |                    |
| <b>Fecha de Inventario:</b> _____   |                    |                     |                          |  |                    |
| <b>Código</b>                       | <b>Descripción</b> | <b>Presentación</b> | <b>Existencia Física</b> | <b>Existencia de Sistema de Inventario</b> | <b>Diferencias</b> |
|                                     |                    |                     |                          |  |                    |
| <b>Elaborado:</b>                   |                    |                     | <b>Revisado:</b>         |  |                    |
| <b>Nombre y Firma</b>               |                    |                     | <b>Nombre y Firma</b>    |  |                    |
| <b>Responsable del Conteo</b>       |                    |                     | <b>Jefe de Almacén</b>   |  |                    |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)

**Descripción del Formato:**

**No de Folio:** Anotar el número correlativo de la tarjeta de inventario

**Fecha de Inventario:** Anotar el día, mes y año en que se realiza el inventario

**Código:** Anotar el código del material

**Descripción:** Detallar las características generales de cada uno de los artículos

**Presentación:** Anotar el tipo de presentación del artículo

**Existencia Física:** anotar la cantidad de artículos existentes según el conteo realizado

**Existencia de Sistema de Inventario:** Anotar la cantidad mostrada según sistema de inventarios

**Diferencias:** Anotar las diferencias encontradas

**Elaborado:** Anotar el nombre y firma de la persona que realizó el conteo

**Revisado:** Anotar el nombre y firma del jefe de almacén

### **Control del Sistema del Inventario**

- Realizar respaldos en periodos no mayores de una semana de toda la información de las transacciones realizadas dentro del sistema.
- Los documentos deben ser el respaldo de las transacciones registradas para que aseguren razonablemente el soporte de los activos y a su vez deben ser realizados con la capacidad de describir física y cuantitativamente la operación realizada. Estos documentos deben ser correlativamente prenumerados para su respectiva verificación.
- Deben ser salvaguardados los respaldos que se realizan del sistema para prevenir pérdidas de información de las operaciones realizadas por la empresa.
- Las claves de acceso en los diferentes niveles y módulos que componen el sistema administrativo contable deberán ser conocidas y usadas de manera individual y secreta, impidiéndose así la manipulación de información por parte del personal no autorizado.
- Deberá mantenerse actualizada las transacciones de las diferentes operaciones realizadas en el día a día de la empresa, permitiendo así procesar reportes en el momento en que se requieran.

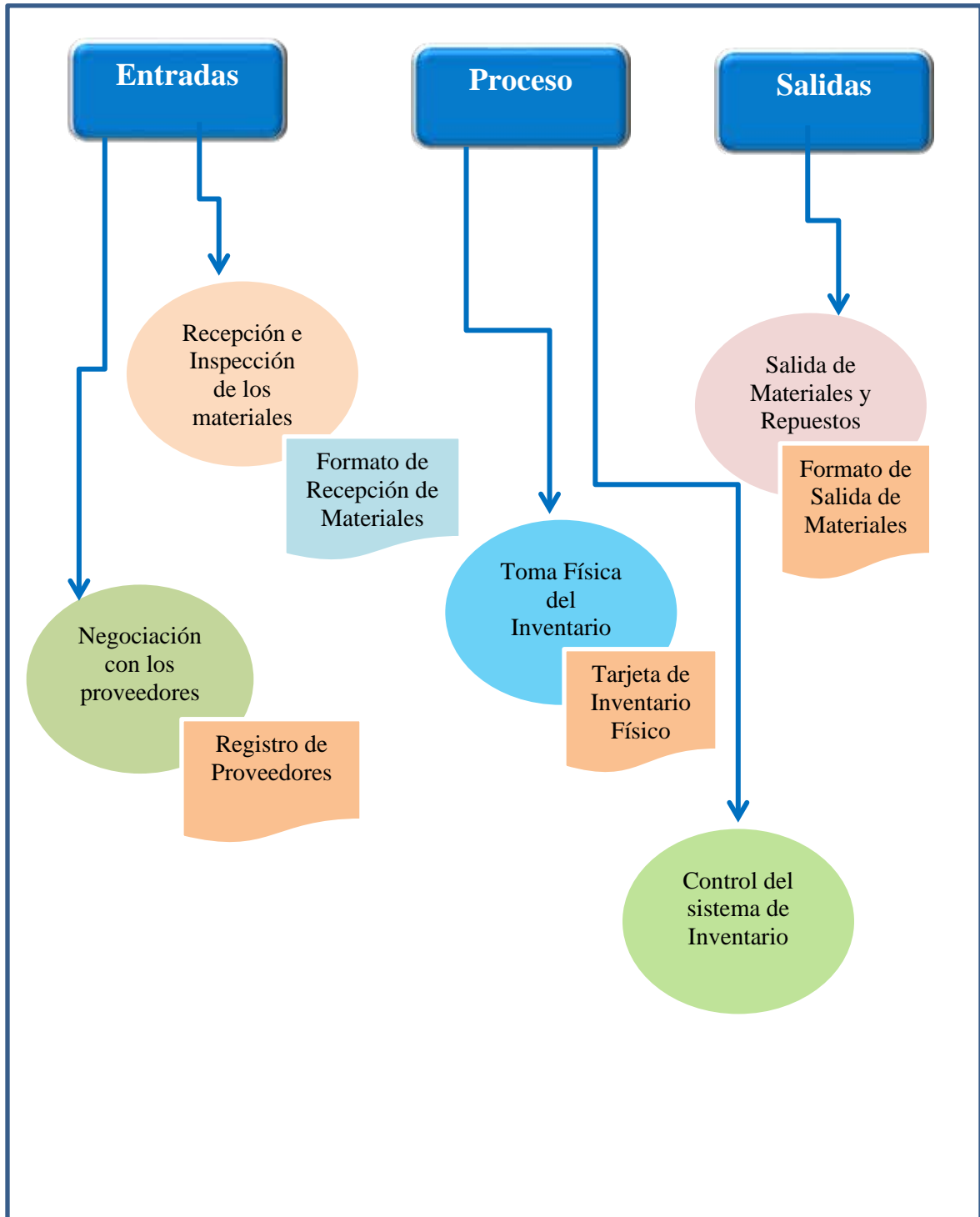
**C. Sistema de Inventarios Salidas.** El objetivo principal es el informar de manera detallada la mercancía que ha sido despachada por almacén, así como también el ordenar al almacén las entregas de mercancías para la venta a los clientes. Este tipo de orden debe ser elaborado por el encargado del almacén de la empresa, en original y dos copias, de tal modo que el original sea enviado al cliente anexo a la mercancía, una de las copias a contabilidad y otra al archivo

**Formato 4.Salida del Almacén**

| MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.            |                     |          |                        |       |
|--|---------------------|----------|------------------------|-------|
| Lugar _____                            |                     |          |                        |       |
| Día _____                              |                     |          |                        |       |
| Mes _____                              |                     |          |                        |       |
| Año _____                              |                     |          |                        |       |
| No De Control _____                    |                     |          | Guía de Despacho _____ |       |
| Nombre y Apellido o Razón Social _____ |                     |          | No de RIF _____        |       |
| Domicilio Fiscal                       |                     |          | Remisión               |       |
| Teléfono                               | Condiciones de pago |          | Vendedor               |       |
| <b>Orden de Compra</b>                 |                     |          |                        |       |
| Ítem                                   | Descripción         | Cantidad | Precio Unitario        | Monto |
|  |                     |          |                        |       |
|  |                     |          | <b>Total</b>           |       |
| Firma Autorizada: _____                |                     |          |                        |       |
| Firma y Sello del cliente: _____       |                     |          |                        |       |

Fuente: Arrage y Guerrero (2019)

## Flujograma del Sistema de Inventarios



Fuente: Arrage y Guerrero (2019)

**Objetivo 3. Formular medidas de control interno para la recepción y despacho de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.**

**A. Medidas de Control Interno para la Recepción de los Materiales y Repuestos**

- Supervisar que la mercancía 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.
- Realizar conteos periódicos de la mercancía e investigar los faltantes y fallas encontradas.
- Emitir un informe al departamento de compras una vez comprobado las características de la mercancía, archivando la copia respectiva.
- Clasificar la mercancía según la categoría.
- El descarte de mercancía por daños sufridos debe tener la aprobación de un superior.
- Mantener la cantidad optima de inventario disponible previniendo el déficit.

**B. Medidas de Control Interno para el despacho de los Materiales y Repuestos**

- Efectuar una revisión de las mercancías que se encuentran en existencias antes de llevar a cabo el despacho de los materiales y repuestos.
- 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 las mercancías por parte de los clientes y archivarlas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El sistema inventario es el conjunto de procedimientos y controles que organiza el respaldo de productos, para garantizar el abastecimiento de materias primas y poder dar cumplimiento a los volúmenes de producción planificados para las entregas al cliente, con la calidad y tiempo requeridos. Un buen sistema de inventario es indispensable para que la empresa logre satisfacer la demanda de los clientes con los niveles de costo, rentabilidad y servicio propuestos, al poder contar con la información y control de todas las operaciones desde la compra del producto hasta su traslado, almacenaje y entrega al cliente, al permitir:

- La comprobación de los productos almacenados en cantidades físicas y valor
- Conciliar las existencias físicas con las registradas en la documentación
- Ubicación correcta de cada producto en el almacén con la agilidad de tiempo requerido
- Reabastecimiento de mercancía, según los compromisos de ventas y stock en los almacenes
- Para las empresas productoras o fabricantes, es fundamental contar con la información actualizada del inventario de materias primas, para asegurar el cumplimiento de la producción planificada, sin causar cambios en el proceso productivo, que puedan generar índices negativos en los costos y rentabilidad de la empresa

Por lo tanto, el sistema de inventarios es un seguimiento que informa sobre la cantidad de materias primas, suministros o productos terminados que se tienen disponibles. Garantiza que la cantidad correcta de materiales, con la calidad adecuada, esté disponible en el lugar correcto y en el momento adecuado.

Dentro de este contexto, una vez analizado los resultados, se presentan las

conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos. En cuanto al objetivo uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos, se concluyó que no se lleva una planificación de manera efectiva de los inventarios de materiales y repuestos, dado que no se conocen las normas, procedimientos y las políticas para el manejo de la mercancía o se operan inapropiadamente. Esta situación genera que las actividades que se realizan en el almacén de repuestos no se cumplan a cabalidad, trayendo deficiencias en la entrada y despacho de los repuestos.

Del mismo modo, se carece de controles eficientes para el resguardo de las mercancías, ya que no se posee un instrumento de planificación para disminuir los riesgos que se detectan. Por otra parte, se presentan debilidades en el manejo de los procedimientos relacionados con los inventarios, debido a que se carece de una supervisión que monitoree el control y cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal adscrito al almacén.

Por otro lado, de acuerdo al objetivo dos, se analizaron los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., concluyendo que se no existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas o salidas de la mercancía, no cuenta ni con un inventario físico y teórico, ni con una base de datos del inventario, por lo que los empleados al momento de requerirla no cuentan con la información necesaria.

del mismo modo, no se lleva a cabo una programación de las operaciones para reducir al mínimo las diferencias de los inventarios, por lo que no se identifica ni se organiza las actividades derivadas del proceso contable y no se toman acciones preventivas para lograr la exactitud de los inventarios de materiales y repuestos por cuanto no existen registros actualizados.

Finalmente, de acuerdo al objetivo tres, se concluyó que es necesario realizar mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A., lo cual contribuirá a que se fomente eficiencia

y eficacia en el proceso de los inventarios de materiales y repuestos, reducir los tiempos de despacho y mejorar el control visual de la mercancía, garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

También contribuirá a proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo. es por ello, que se elaboraron políticas y normas de control para mejorar el manejo de las existencias de los materiales y repuestos en el almacén, procesos fundamentales para la mejora del sistema de inventarios de la empresa y se formularon medidas de control interno para la recepción y despacho de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

### **Recomendaciones**

En función de los resultados obtenidos y de acuerdo a las conclusiones presentadas, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Implementar la propuesta, para así fortalecer el área del almacén, quedando así organizados, establecidos y formalizados tanto las normas y procedimientos como las funciones y responsabilidades de cada departamento, logrando que las actividades desempeñadas por la gerencia y el personal que conforma esta organización sea de una manera eficiente y efectiva, y de esta forma reducir los errores e irregularidades que se pudieran suscitar por este motivo.
- Realizar un seguimiento constante de la propuesta de manera que si existen fallas y debilidades, vayan corrigiéndose sobre la marcha, sin descuidar el óptimo desenvolvimiento del proceso.

- Motivar más fehacientemente a los trabajadores que laboran en el almacén a través de capacitaciones e incentivos, por ejemplo incentivos económicos. Pero al mismo tiempo, se recomienda utilizar los indicadores para determinar cuando el personal que labora en el almacén no cumplen con las funciones para las cuales fueron contratados,
- Se recomienda realizar auditorías basadas en puntos de control que se irán dando en la medida que estas se realicen siguiendo todos los parámetros para mejorar continuamente, tanto en la gestión física del almacén como en el funcionamiento del sistema de inventarios propuesto.
- Capacitar al personal para que tengan experiencia en métodos y procedimiento inherentes al control de inventarios y así optimizar las mejoras propuestas en esta investigación. asimismo, aadiestramiento continuo de los procesos a todo el personal involucrado en el manejo y control de la mercancía
- Actualizar el sistema contable para optimizar los procesos relacionados con las entradas y salidas, almacenamiento, control de los niveles de mercancía y los niveles de obsolescencia, crear mayor énfasis en su control y verificar esos factores que actúan en la tendencia negativa.
- Llevar a cabo un sistema de planificación de inventario que debe realizarse en base a los pronósticos, donde se fijen los objetivos, metas que desean alcanzar en la institución
- Se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.
- Para que un sistema de control interno funcione con eficiencia se recomienda contar con programas de entrenamiento, motivación, participación y remuneración apropiada del recurso humano; creando en ella una cultura

empresarial encaminada a evitar operaciones fraudulentas.

- Se aconseja a la dirección realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus colaboradores. Conseguir la colaboración y participación de cada uno de los empleados de la empresa, proporcionando todos los medios para la ejecución efectiva y eficaz de las actividades que se desarrollan en la misma, estableciendo claramente la adecuada utilización de los recursos y el seguimiento de los nuevos procedimientos para el área de inventarios.
- Mantener un inventario adecuado de artículos que no sean de alta rotación evitando que la mercadería expire o se maltrate, lo que representa pérdidas para la empresa
- De implementarse la propuesta, esta puede llegar a convertirse en una herramienta esencial que permitirá de una manera eficiente y confiable cumplir no solo con los indicadores mencionados, sino reflejar a los propietarios la necesidad de implementar posteriormente una contabilidad bien estructurada.

## REFERENCIAS

- Aizaga, Evelyn e Izcy a, Nan (2018). **Propuesta de Control de Inventario para aumentar la Rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A.** Trabajo de Grado no publicado, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Amaya, Estefany, Oropeza, Narelys y Rodríguez, Mariangel (2017). **Propuesta de un Sistema de Control Interno de Inventarios de Stock de Seguridad en la Gestión de Compras de Mercancía, Repuestos e Insumos. Empresa Agro Moto El Sombrero, C.A**". Presentado en la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado no publicado.
- Anaya, Julio. (2008). **Almacenes, análisis, diseño y organización**, ESIC Editorial. España.
- Andrade, Nectario (2013). **Sistema y Procedimiento Nueva Tendencia en la Contaduría**. 3era Edición Caracas: Publicaciones Universidad Católica Andrés Bello.
- Arias Fidias (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Azuaje, Eduardo (2005). **"Pensamiento Gerencial su desarrollo. Universo Gerencial"**. Venezuela.
- Balestrini, Mirian. (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición. Caracas – Venezuela. Editorial Panapo.
- Berghe, Edgar (2005). **"Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI"**. Ediciones ECOE. Colombia.
- Brito, José (2009). **Contabilidad Financiera**. 8va edición. Caracas; Venezuela. Ediciones Centro De Contadores.
- Castellanos, Bárbara y Noguera, Moisés (2018). **"Sistema de Control Financiero para lograr la Eficiencia de los inventarios en la empresa Purachar, C.A.** trabajo de Grado o publicado, presentado en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado.
- Catacora, Fernando. (2013). **Sistemas Y Procedimientos Contables**. Tercera Edición 2012-2013. Caracas: Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.

- Chiavenato, Idalberto (2014). **“Introducción a la Teoría General de la Administración”**. 7ma edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Daft, Richard (2011). Teoría y Diseño Organizacional. Décima Edición. Colombia. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Elcorrobarrutia, Raúl (2017). **Mejoras en el Sistema de Control Interno de Inventarios de Materiales y Repuestos de la empresa Inversiones Elcocar's 4, C.A.**”, presentado en la Universidad en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado.
- García Cantú, Alfonso. (2012) **Almacenes, Planeación, Organización y Control**, México.
- Guajardo Cantú., Gerardo. (2008). **Contabilidad Financiera**. (2ª Edición). México: Editorial Mc GrawHill.
- Guevara, Milady y Cáceres, José (2011), **Teoría General de Los Sistemas**. (Documento en Línea). Disponible en [https://valencia fg.files.wordpress.com/2011/09/tgs-conceptos.pdf](https://valenciafg.files.wordpress.com/2011/09/tgs-conceptos.pdf).
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar (2014). **Metodología de la Investigación**. 6ta Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- López, Juan (2013). **Procesos de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.
- Münch Loudes y García, José (2008). **“Fundamentos de Administración”**. Editorial Trillas, S. A de C.V. España.
- Parella, Santa. y Martins, Filiberto. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (4a. ed.). Caracas: Fedupel.
- Ramírez, Oriana y Tegue, María. (2017). **Lineamientos de Control Interno para el manejo eficiente de los Inventarios de Productos Terminados en la empresa Meta Bebidas Y Empaques, C.A. Ubicada En Valencia, Estado Carabobo**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado.
- Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Suárez María (2012). **Gestión de los Inventarios**. Una fórmula para calcular la competitividad. Primera Edición. Bogotá. AD- CUALITE. Editorial
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta

Edición. México. Ediciones Limusa.

Terry, George. (2012) “**Principio de Administración**”. Compañía Editorial continental. S.A. P.C. México.

Velásquez Contreras, Andrés. (2007). **La Organización, el Sistema y su Dinámica: Una Versión Desde Niklas Luhmann**. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 61, Universidad EAN Bogotá, Colombia

Volpentesta, Jorge. (2002). “**Organizaciones, procedimientos y estructuras**”. 3ra Edición. Aires. Buenos Ed. Osmar Buyatti Librería Editorial.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Cuadro Técnico Metodológico

**Objetivo General:** Proponer mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.

| Objetivos   | Variable   | Dimensión  | Indicadores  | Ítem                            | Técnicas e Instrumentos  |
|---|--|--|--|---------------------------------|--|
| Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Multiservicios Rosina, C.A. con respecto al control de materiales y repuestos                  | Situación actual con respecto al control de materiales y repuestos   | Gestión de los inventarios                         | Planificación<br>Normas y procedimientos<br>Políticas<br>Control de la documentación<br>Control de repuestos<br>Segregación de funciones                                       | 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6      | Técnica:<br>Encuesta<br>Instrumento:<br>cuestionario               |
| Analizar los factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A. | Factores relacionados con el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa | Registro y control de los inventarios              | Métodos de Registro<br>Toma física<br>Monitoreo de la mercancía<br>Ajustes de inventarios<br>Exactitud del inventario<br>Trabajo manual<br>Control, emisión y manejo de stocks | 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 | Técnica:<br>Observación Directa<br>Instrumento:<br>Lista de Cotejo |
| Diseñar mejoras en el sistema de inventario para el control de los materiales y repuestos de la empresa Multiservicios Rosina, C.A.                     |  | Eficiencia en el manejo del sistema de inventarios | Sistema de información<br>Herramientas<br>Procedimientos Administrativos<br>Eficiencia y eficacia  | 7<br>8<br>9<br>10               | Técnica:<br>Encuesta<br>Instrumento:<br>cuestionario               |

## ANEXO 2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Estimado Trabajador:

A continuación se presentan una serie de preguntas, la cuales tienen como finalidad de recolectar datos para el desarrollo del trabajo especial de grado: **“MEJORAS EN EL SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL DE LOS MATERIALES Y REPUESTOS DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS ROSINA, C.A.”** La información suministrada es con fines académicos, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez.

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con una equis (X) la opción que considere correcta

Gracias por su colaboración

## CUESTIONARIO

| Ítem | Pregunta   | Si | No |
|------|--|----|----|
| 1    | ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro y manejo de los materiales y repuestos?  |    |    |
| 2    | ¿Considera que las normas y procedimientos para el manejo de los inventarios de materiales y suministros están definidos de forma clara al personal competente?                    |    |    |
| 3    | ¿Tiene conocimiento si están establecidas las Políticas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios de los materiales y repuestos?                                |    |    |
| 4    | ¿Se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de los inventarios de los materiales y repuestos?   |    |    |
| 5    | ¿La empresa cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de los inventarios de materiales y repuestos?                          |    |    |
| 6    | ¿Considera usted, que la segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia de los inventarios de materiales y repuestos está claramente definidas en la empresa? |    |    |
| 7    | ¿Existe un sistema de información que permita llevar un control de las compras de materiales que se efectúan en la empresa?  |    |    |
| 8    | ¿En la empresa se emplean herramientas para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de compra de materiales y repuestos?                         |    |    |
| 9    | ¿En la empresa se cuenta con procedimientos administrativos para la realización del proceso de compras de materiales y repuestos?  |    |    |
| 10   | ¿Cree usted que si mejora en el sistema de inventario se logrará eficiencia y eficacia en el control de los materiales y repuestos?  |    |    |

**ANEXO 3**  
**LISTA DE COTEJO**

| Ítem | Aspecto Observado  | Si | No |
|------|--|----|----|
| 1    | se emplean métodos de registro y control de los inventarios de repuestos   |    |    |
| 2    | Se realizan tomas físicas de inventario de repuestos por lo menos una vez año  |    |    |
| 3    | Se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de los inventarios  |    |    |
| 4    | En la empresa se concilian las existencias físicas de los repuestos y se ajustan las diferencias encontradas con la información arrojada por el sistema              |    |    |
| 5    | ¿Se toman acciones preventivas para lograr la exactitud de los inventario de materiales y repuestos  |    |    |
| 6    | ¿El sistema administrativo contribuye a reducir la carga de trabajo manual en el área de Inventario de productos terminados de la empresa                            |    |    |
| 7    | es importante el control, emisión y manejo de stocks de productos y la emisión de reportes respectivos a través del sistema administrativo de control de inventarios |    |    |