

**PLAN DE ACCION PARA EL
CONTROL Y REGISTRO DEL
INVENTARIO DE RESPUESTOS EN LA
EMPRESA MOTOMAR 2000, C.A,
MARACAY ESTADO ARAGUA**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCION PARA EL CONTROL
Y REGISTRO DEL INVENTARIO DE
REPUESTOS EN LA EMPRESA
MOTOMAR 2000, C.A, MARACAY
ESTADO ARAGUA**

Autor: Paola D' Albano
C.I. V-23.052.382

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



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**PLAN DE ACCION PARA EL CONTROL Y REGISTRO DEL
INVENTARIO DE REPUESTOS EN LA EMPRESA MOTOMAR 2000
C.A, MARACAY ESTADO ARAGUA**

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

Autor: Paola D'Albano
C.I V-23.052.382

Tutor: Karlis Luna

San Diego, Agosto 2015



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
CONSEJO UNIVERSITARIO**

San Diego, Agosto 2015

Ciudadana

D'Albano Paola

C.I. N° 23.052.382

Cumplo con informarle que la Comisión Delegada del Consejo Universitario de la Universidad José Antonio Páez, en su sesión N° 074, acordó aprobar según **Acta N°** el **Proyecto de Trabajo de Grado**, presentado por ustedes como requisito para optar al correspondiente título profesional.

Título del trabajo: PLAN DE ACCION PARA EL CONTROL Y REGISTRO DEL INVENTARIO DE REPUESTOS EN LA EMPRESA MOTOMAR 2000 C.A, MARACAY ESTADO ARAGUA

Tutor académico: Karlis Luna

Escuela: Contaduría Publica

Atentamente,

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Karlis Luna, portador(a) de la cédula de identidad N° 13.989.290, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadano(a) Paola D'Albano, portadora de la cédula de identidad N° 23.052.382, titulado PLAN DE ACCION PARA EL CONTROL Y REGISTRO DEL INVENTARIO DE REPUESTOS EN LA EMPRESA MOTOMAR 2000 C.A, MARACAY ESTADO ARAGUA, 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 _____ días del mes de _____ del año dos mil quince.

(Firma autógrafa)

Karlis Luna

C.I. N° 13.989.290

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme y guiar siempre en mí camino.

A mis padres, les dedico este logro porque ustedes han hecho todo esto posible, siendo siempre mi mayor motivación. Por sus ejemplos de perseverancia y constancia, por sus consejos, valores y apoyo constante en todos estos años, gracias a todo ello he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Los amo infinito

AGRADECIMIENTOS

Ante todo a Dios, por ser mi mayor guía, por darme fuerza, vida y salud cada día.

A quien podría agradecerle más que a mis padres, que además de darme la vida, me han brindado su apoyo y amor incondicional, gracias por sus palabras de aliento pues en los momentos en que más los necesité ahí estuvieron; gracias por creer en mí, sin ustedes nada sería posible.

A todos esos compañeros que a lo largo de este andar han estado presentes, en especial Paola e Ive mis queridas amigas y ya casi colegas, gracias por su apoyo incondicional, por esos momentos inolvidables que vivimos, me demostraron lo afortunada que soy de tenerlas, sin duda alguna hicieron de la mejor compañía en este largo camino. Lo logramos!

A todos esos profesores que hoy en día están a un paso de convertirse en mis colegas, unos que además se convirtieron en amigos. De cada uno de ustedes he aprendido muchísimo y después de todos estos años forman parte de un camino único e irrepetible que jamás he de olvidar.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	04
1.2. Formulación del Problema	08
1.3. Objetivos de la Investigación	08
1.4. Justificación	09
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Definición de Términos Básicos	29
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	32
3.2. Fases Metodológicas	34
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la forma como se lleva a cabo el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua	40
4.2 Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas del proceso de control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000 C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua	54
4.3. Fase III. Diseño de un plan de acción para el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua	56
CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	
5.1 Justificación de la Propuesta	57
5.2 Objetivos de la Propuesta	58
5.3 Estructura de la Propuesta	58
5.4 Factibilidad de la Propuesta	77

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones	79
6.2 Recomendaciones	81
REFERENCIAS	
Bibliográficas	83
Electrónicas	86
ANEXOS	
A	
Cuestionario	87

INDICE DE TABLAS

TABLAS

01	Lista de Cotejo	40
02	Ítem N°01 Cuestionario	42
03	Ítem N°02 Cuestionario	43
04	Ítem N°03 Cuestionario	44
05	Ítem N°04 Cuestionario	45
06	Ítem N°05 Cuestionario	46
07	Ítem N°06 Cuestionario	47
08	Ítem N°07 Cuestionario	48
09	Ítem N°08 Cuestionario	49
10	Ítem N°09 Cuestionario	50
11	Ítem N°10 Cuestionario	51
12	Ítem N°11 Cuestionario	52
13	Ítem N°12 Cuestionario	53
14	Matriz FODA	55
15	Procedimiento a seguir para lograr la recepción de la mercancía	62
16	Procedimiento para la salida de mercancías cuando el producto no se encuentra dentro del almacén	66
17	Procedimiento para la salida de mercancías cuando el producto se encuentra dentro del almacén	68
18	Procedimiento para el conteo de la mercancía	71
19	Curso de capacitación en Optimización de almacenes	74
20	Curso de Administración y Control de Inventarios	75
21	Curso de Administración de Inventarios	76

INDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICOS

01	Resultados Ítem N°01	42
02	Resultados Ítem N°02	43
03	Resultados Ítem N°03	44
04	Resultados Ítem N°04	45
05	Resultados Ítem N°05	46
06	Resultados Ítem N°06	47
07	Resultados Ítem N°07	48
08	Resultados Ítem N°08	49
09	Resultados Ítem N°09	50
10	Resultados Ítem N°10	51
11	Resultados Ítem N°11	52
12	Resultados Ítem N°12	53

INDICE DE FIGURAS

FIGURA

01	Formato de control de existencias en el almacén	60
02	Formato de requisición de mercancía	61
03	Procedimiento para la recepción de mercancía	63
04	Procedimiento de salida de mercancías cuando no están dentro del almacén	67
05	Procedimiento de salida de mercancía cuando están dentro del almacén	69
06	Procedimiento para la contabilización de mercancías	72



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

**PLAN DE ACCION PARA EL CONTROL Y REGISTRO DEL
INVENTARIO DE REPUESTOS EN LA EMPRESA MOTOMAR 2000 C.A.**

Autor: D' Albano V. Paola A.

Tutor: Karlis Luna

Fecha: Agosto de 2015

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo de esta investigación fue elaborar un plan de acción para optimizar el control y registro del inventario de repuestos de la empresa Motomar 2000, C.A. Este estudio se presentó como una investigación de campo basada en un nivel descriptivo, no experimental y apoyado en una revisión documental. Se contó con una población que estuvo conformada por 10 personas que laboran en el departamento de repuestos y contabilidad y la muestra quedó conformada por seis (6) personas relacionadas directamente con la problemática existente. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de preguntas tipo cerrada que permitieron la obtención de datos, presentados de manera gráfica para proporcionar una mejor visualización de los resultados obtenidos. Los cuales permitieron concluir que dentro de la empresa existen debilidades tales como fallo en los controles para agilizar las entradas y salidas del almacén; el control de las facturas es casi inexistente, no se realiza un conteo de la mercancía recibida con la recepción del sistema, no existen procedimientos establecidos para la identificación de mercancía obsoletas, carece de políticas establecidas para determinar máximos y mínimos, las compras de repuestos se realizan según estime la gerencia y no de acuerdo a la necesidad del mercado, por lo que se hace necesario que se implementen controles internos con el fin de optimizar el manejo de inventario de repuestos. En base a los resultados se llegó a la conclusión que para ejercer una gestión efectiva es necesario poner en práctica un control eficaz que incluya procedimientos de entrada y salida, almacenaje, codificación y etiquetaje. Se recomienda realizar correcciones en los controles internos, inventarios periódicos, evaluación de la rotación del inventario, y la puesta en práctica del plan de acción propuesto.

Descriptor: Plan de Acción, Control, Contable, Inventario, Repuestos.

INTRODUCCIÓN

La investigación viene a constituir la base fundamental en la solución de problemas que pueden ir surgiendo día a día y es por ello que la misma busca cada vez más alcanzar el margen mínimo de error en el área en que este se esté desarrollando. Es a través de un estudio sistemático y analizado donde se puede obtener detalladamente todas y cada una de las causas que originan un problema, así como el efecto que puede ocasionar, la creación y desarrollo de políticas y estrategias que permitirán canalizar la solución al problema que se está estudiando; evitando de esta manera que el mismo se haga cada vez más extenso y dificulte su solución.

Mediante este estudio la investigadora buscará las mejores herramientas para obtener la mayor información posible y así aplicar un conjunto de elementos determinados que permitan mejorar el uso de políticas y procedimientos establecidos, para optimizar el buen funcionamiento de la empresa, especialmente en el área de almacén del departamento de Repuestos, siendo este la base de la investigación; con el análisis de la información a recolectar se abordara la problemática y se desarrollaran los objetivos específicos con la finalidad de solventar la situación actual de la organización; se han evidenciado debilidades en el control interno, este ha sido diseñado como una herramienta para el logro de los objetivos, la utilización efectiva de los recursos, la transparencia en sus operaciones y el mejoramiento de procesos.

En el mismo orden de ideas, el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos, con el fin de obtener la productividad establecida, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Es importante resaltar que los mecanismos de control financiero de la

organización son vulnerables, dispersos y ortodoxos; la toma de decisiones sobre hechos económicos es débil y errada, considerándose como deficientes; lo cual trae como consecuencia el declive de las entidades en el mercado. Es por ello que cada día las organizaciones desarrollan innovadores sistemas de control interno, asumiendo que el mismo debe responder a los cambios del entorno con mecanismos de actualización que revelan hechos económicos reales, asociados con procedimientos sustentables y transparentes, bajo el reconocimiento que el objetivo fundamental es ofrecer información financiera necesaria para la toma de decisiones de cualquier organización.

Por otra parte podemos establecer que los controles internos y financieros son planes de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El propósito de esta investigación es proponer un plan de acción para el control y registro de los inventarios para optimizar el funcionamiento del departamento de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A., Ubicada en Maracay, estado Aragua. De allí la necesidad de la realización del presente estudio quedando estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, contiene todo lo relativo al Problema, donde se realizará la presentación del mismo, los Objetivos de la Investigación tanto Generales como Específicos, la Justificación de la Investigación y el Alcance.

Capítulo II, referente al Marco Teórico, contiene los Antecedentes, las Bases Teóricas que sustentan el estudio y la definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco metodológico, integrado por el tipo de investigación, área de investigación, población y muestra objeto de estudio, técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de datos e información relacionada con la investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, técnica de análisis de datos.

Capítulo IV, Análisis e Interpretación de los Datos, se refiere a la manera en cómo se analizan los datos y como se representan estos gráficamente.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, contiene lo que el investigador comprende, analiza y deduce, acompañado de las sugerencias que ofrece el mismo para mejorar los procesos que se realizan.

Por último se presentan las referencias y Anexos que sustentaron al estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad el proceso de globalización ha llevado a las empresas a un desarrollo sostenido de la competitividad, pues de no ser así se puede llegar al fracaso. Esta competitividad junto a los cambios que surgen en el entorno económico, político y social hacen que las organizaciones se mantengan actualizadas ya que los riesgos varían y las necesidades son otras.

Es por ello, que el desarrollo de las empresas depende de la aplicación de un seguimiento y control de los procedimientos a nivel interno que le permita, no sólo cumplir con los objetivos propuestos sino también hacer frente a la problemática actual. Los sistemas y las técnicas para poner en práctica el control interno están encaminados sobre todo a mejorar la responsabilidad de las acciones, la exactitud y confiabilidad de los registros, la protección de los activos y la eficiencia global de las operaciones.

Uno de los problemas más comunes en las empresas comerciales es la carencia de un control interno ordenado en el área de inventario lo cual afecta el proceso de toma de decisiones, en cuanto a las compras, cantidades en existencia y rotación de inventario. Igualmente el desconocimiento de la existencia real del inventario, puede llevar a la empresa a incurrir en gastos innecesarios y compras forzadas por falta del mismo a un costo más elevado en un momento determinado.

También podría suscitarse una pérdida por tener inventarios en el almacén en exceso y no mostrar una rotación adecuada de los productos, como consecuencia de esto, los mismos pueden deteriorarse o perder su valor por quedar obsoletos.

Llama la atención que, la forma más prudente de evitar pérdidas y asumir riesgos que coadyuven a aumentar la rentabilidad de la empresa y al mismo tiempo evitar la incertidumbre, es asumir un sistema de control interno adecuado. Por su parte, se entiende por control interno, según Estupiñan, (2002): “el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y Eficiencia operacional; confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas” (p.36). En empresas comerciales el control interno de inventario es ineludible, ya que forma parte principal de su actividad.

En este orden de ideas, los planes estratégicos se establecen para lograr coherencia y la alineación necesaria entre las acciones y los objetivos de una entidad, de forma tal, que el manejo de los procesos sea efectuado en forma exitosa y genere valor agregado a toda la organización. Además, son utilizados para fijar el posicionamiento de una entidad económica, tanto en el contexto actual como en la visión que la gerencia tenga a futuro, bajo lo cual se diseñan las estrategias a seguir.

Por otra parte los objetivos de los planes estratégicos pueden variar de acuerdo a los diversos aspectos que desee medir la dirección de una entidad, y también en la orientación de los procesos que se puedan sistematizar. Lo antes mencionado se sustenta en una de las ventajas de los planes estratégicos, la cual es mejorar la coordinación de actividades, por lo que existen planes que son diseñados para un

departamento en específico, donde se solucionen problemas puntuales y optimice la gestión particular del departamento.

Los inventarios son el conjunto de bienes propiedad de la 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. El control interno adecuado de los inventarios está directamente relacionado con las compras y contabilización de las mercancías, lo cual exige que las mismas sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas y entregadas, y que las que queden en inventario se cuenten, valoricen, multipliquen y sumen con cuidado y exactitud.

Es por esto que se requiere que toda organización pública o privada tenga un adecuado y eficiente control de inventario, ya que los mismos representan una inversión sustancial y a su vez son la base para atender las demandas de los clientes. En tal sentido Muller, (2004) señala que: “Los inventarios representan una categoría de activos importantes para muchas compañías, y éstas por lo general, dedican una cantidad considerable de tiempo en verificación de los inventarios” (p.175).

De allí su importancia, ya que constituyen fundamentalmente la partida de inversión de los activos circulantes de las empresas, en comparación con el resto de los otros activos, es por esa razón que las organizaciones comerciales conceden una atención especial a los mismos; un buen manejo de ellos, se refleja manteniendo un nivel de existencia estable, determinando la actuación futura de la organización y su responsabilidad con terceras personas. Además, se puede conocer con exactitud la cantidad de mercancía que se encuentra disponible para la venta, ya que con la crisis que se vive en los últimos tiempos no se pueden hacer compras de mercancías innecesarias, por lo que es muy importante mantener un buen nivel en el inventario.

Estos controles deben permitir a los empresarios ser eficaces a fin de evitar pérdidas. Por otra parte, establecer buenos controles internos representa una herramienta de trabajo de suma importancia, que permite proporcionar la información correcta a los encargados de llevar a cabo el proceso contable. Al respecto Muller (2004) comenta: “El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”. (p.46). De allí que, unos de los controles más estrictos deben ser el de almacén, el cual representa la protección y resguardo del principal activo de la empresa, pues debe suministrar datos precisos en cuanto a su existencia, con el fin de reflejar sus valores exactos en los estados financieros.

En la actualidad la empresa Motomar 2000, C.A., dedicada a la compra y venta de vehículos nuevos y partes originales Chrysler, Jeep y Dodge ubicada en la Av. Bolívar este sector San Jacinto edificio Motomar Maracay Edo Aragua, presenta en el departamento de repuestos un alto nivel de inventarios, los cuales por su volumen están generando problemas en el área de contabilidad, debido a que en el almacén de repuestos no se están llevando adecuadamente los controles internos pertinentes, por lo que los inventarios no están clasificados, codificados, ni está actualizada su existencia, lo que ocasiona dificultad a la hora de localizar una pieza, evitando la venta del mismo y generando pérdidas para la empresa.

Además, se observan cantidades de piezas de diferentes códigos en un mismo estante, no existe una persona que se responsabilice por el manejo del almacén, lo que trae como consecuencia retrasos en la entrega de la mercancía al cliente, ineficiencia en la delegación de funciones, es decir, varias personas se ocupan del mismo trabajo haciéndose presente la pérdida de tiempo y el descontento por parte del cliente, esta falta de control genera desorganización. Por otro lado, existe un excedente de repuestos obsoletos que no tienen

demanda, ocasionando una baja considerable en las ventas y por consiguiente una baja en la rentabilidad de la empresa.

Cabe señalar, que las compras de piezas se hacen según lo estime conveniente la gerencia, sin tomar en cuenta la rotación del inventario, las piezas que representan el aumento de las ventas, ni las verdaderas necesidades de los clientes principales, así como tampoco las necesidades de piezas de los vehículos que varían según la posición en el mercado como el año de los mismos.

En tal sentido, la organización presenta inconvenientes en el inventario que repercute negativamente en sus estados financieros y en su prestigio frente a los diferentes clientes que posee, de allí la importante tarea de analizar los controles internos existentes en el almacén para que estos generen mayor eficiencia, agilidad y efectividad en las operaciones administrativas y contables; y que permita corregir con prontitud todos los inconvenientes que impiden el armónico crecimiento de la empresa por lo que se busca ofrecer una vía para la solución de la problemática existente. En función de lo comentado anteriormente se formula la siguiente interrogante:

1.1.1. Formulación del Problema

¿Qué aspectos se deben considerar para la elaboración de un plan de acción para el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A, ubicada en Maracay Estado Aragua?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de acción para el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A Maracay, Estado Aragua.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del área de inventario de repuestos de la empresa Motomar 2000, C.A., Maracay, Estado Aragua.
- Establecer debilidades y fortalezas del control y registro del inventario de repuestos de la empresa Motomar 2000, C.A., Maracay, Estado Aragua.
- Diseñar un plan de acción para el proceso de control y registro del inventario de repuestos de la empresa Motomar 2000, C.A., Maracay, Estado Aragua.

1.2. Justificación

Debido a que no existe un buen funcionamiento de control en el departamento de repuestos, en el área de almacén surge la necesidad de analizar los controles internos existentes para así proponer un plan de acción que permita agilizar y optimizar los procesos, logrando a cabalidad los objetivos a mediano y largo plazo de la organización; la empresa Motomar 2000 C.A., se ha visto en la necesidad de buscar instrumentos que permitan mejorar las dificultades que influyen en la realización de sus actividades, para así verificar las debilidades que vienen confrontando. En relación a estas fallas, se detectó la importancia de la presente investigación, lo cual permitirá a la empresa obtener un mayor control interno de su inventario mediante un plan estratégico.

Esta investigación se considera de vital importancia para la empresa Motomar 2000 C.A., debido a que su propósito es elaborar un plan de acción que permita mejorar el control y registro del inventario del almacén de repuestos, ya que así se puede verificar la entrada y salida de los mismos, de manera que los datos sean exactos, minimizando el margen de error que pueda presentarse en un momento determinado, evitando así una información errónea al cliente y a los empleados de la empresa.

De esta manera el personal del departamento tendrá un mejor ambiente de trabajo y proporcionará información confiable y exacta, asegurando así la buena comunicación entre los miembros de la empresa y sus clientes. Del presente trabajo investigativo se beneficiaran los empleados que laboran en el departamento de repuestos, ya que le facilita las labores en cuanto al manejo adecuado del inventario, su control y seguimiento, así mismo, la empresa puede contar con una herramienta que le permita optimizar la inversión, pues puede conocer con precisión, que posee, que falta, cuales son las piezas de mayor o menor rotación y puede desarrollar estrategias en esas áreas.

A nivel académico y metodológico, este trabajo es de suma importancia, ya que representa una herramienta de consulta bibliográfica valida en el desarrollo y elaboración de otras investigaciones relacionadas con la gestión de los inventarios, el control interno y la optimización de procesos contables y operativos a través de la implementación de planes de acción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Toda investigación debe tener una base teórica, la cual orienta al investigador dentro del marco en el cual se desarrolla la misma. Para ello se debe tener claro el perfil de la organización que fue objeto de estudio. Efectuar consultas de trabajos realizados por otros investigadores que pudieran tener alguna similitud con la investigación realizada, esto con la finalidad de ampliar o reforzar las alternativas presentadas como resultado de la misma. Por último y no menos importante, se debió conocer y manejar los distintos conceptos y definiciones relacionadas con el tema escogido, la carrera cursada y la investigación realizada. A este respecto Magro, Fernández y Meza (2006) sostienen que:

Una vez elaborado el planteamiento del problema, el investigador requiere apoyarse en conceptos, teorías, elementos normativos y estudios previos sobre el tema, que le darán luces para orientar la búsqueda y explicar el problema en estudio. Por lo tanto se hace conveniente revisar trabajos e investigaciones que aborden el tema con la intención de que el investigador no incurra en fallas o debilidades superadas por otros estudios. (p.68)

El marco teórico o marco referencial, está constituido por los estudios de los resultados previos, teorías y conceptos epistemológicos, que tienen por la finalidad ubicar la investigación en un contexto espacio-temporal, conocido como estado del arte, el cual refleja por definición la actualidad y vigencia del conocimiento científico. Según Arias (2004), establece que: “el marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la investigación por realizar” (p.38)

Este capítulo comprende cuatro elementos fundamentales: Antecedentes de la organización, antecedentes de la investigación y bases teóricas. En resumidas cuentas, este comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el tema de estudio, o de la realidad contextual en que se ubica, o donde se realiza la investigación

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, de acuerdo a Briones (1996) están formados por el “conjunto de conocimientos que otros estudios ya han logrado sobre el tema o el problema de investigación propuesto por los investigadores. Son referencias directas a resultados obtenidos dentro de una misma área de indagación”. (p.21), es por esto que a continuación se muestra cuáles son los trabajos que sirven de referencia para la presente investigación.

Vitriago, G. (2013), presentó un trabajo de grado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública, titulado: **“Estrategias de Planificación y Control del Inventario de Mercancías en la Empresa Eurosillas, C.A. Ubicada en el Municipio San diego Del Edo. Carabobo“**. Esta investigación se realizó con el objetivo de elaborar Estrategias que permitan mejorar la gestión de inventario de mercancías en la empresa Eurosillas, C.A.; debido a que en la misma se presentan factores que dificultan mantener el control adecuado de las existencias en la empresa, tales como la carencia de procedimientos que regulen las actividades que se realizan en el almacén, así como la no coincidencia de las cantidades registradas en los documentos escritos y lo que se encuentra en las computadoras, entre otros factores.

Dentro de esta perspectiva, la investigación se considerara de tipo proyecto factible, bajo un diseño de campo; a su vez para la recolección de datos se utilizaron

la encuesta, observación directa y la revisión documental, apoyadas en instrumentos tales como el cuestionario, la lista de cotejo y el documento donde se plasma la entrada y salida de mercancías respectivamente.

Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que los controles en las entradas y salidas de mercancías no se realizan con regularidad, además el almacén carece de una organización, que permita a sus encargados encontrar la mercancía de una forma rápida y eficiente.

Este trabajo representó un soporte para realizar esta investigación, puesto que guarda relación con esta, ya que se toman en cuenta aspectos importantes sobre el control de los inventarios en las organizaciones para así lograr la eficiencia en la distribución de materiales y suministros, y a su vez en el buen manejo del almacén de inventario.

Chiquito, M. (2012), para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública presentó un trabajo de grado en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Plan de acción para el control de inventario de mercancía de compra y venta de rodamientos en la empresa P.S. Import, C.A”**. La investigación se realizó con el propósito de diseñar un plan de acción para el control de inventario de mercancía de la compra y venta de rodamientos de la empresa P.S.Import, C.A, con el fin de garantizar que el mismo sea objetivo, eficiente y que resguarde el inventario de mercancía de la empresa.

Los elementos que describen el problema en este estudio manifiestan algunas debilidades en el área de inventarios, por fallas de control interno tales como la desorganización en los estante de almacén, la falta de supervisión en el área, la mala identificación de los estantes del almacén, la falla en la audición entre la toma física y teórica de los inventarios, el mal

flujo de información y organización de formularios. Dicho estudio se enmarco dentro de la modalidad de proyecto factible, apoyado en un trabajo de campo.

Se aplicaron como técnicas de recolección de datos la observación directa, la encuesta y entrevistas. Como instrumentos el cuestionario y la ficha de observación para elaborar conclusiones que sirvieron de fundamentos para el desarrollo de la investigación. Se consideró pertinente tomar la población como muestra en su totalidad siete (7) personas cuyas labores estaban relacionadas directamente con el proceso.

La investigación realizada por Marianne Chiquito, contribuyó al desarrollo y elaboración de ésta, pues ambos estudios están orientados en el buen funcionamiento del almacén y sus inventarios en cuanto a las funciones de recepción almacenaje y despacho de mercancía, optimizando así el control interno de inventarios, de la empresa bajo estudio.

González, R. (2012) elaboró una investigación **“Plan estratégico para el control de inventario de materia prima en la empresa Amcor Rigid Plastics, S.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo”** en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Esta investigación se realizó debido a que su inventario de materia prima no era confiable, lo que conlleva a un problema a la hora de planificar la producción, ya que este departamento realiza una planificación sobre la existencia que es observada en el software administrativo-contable y al momento de la producción se encontró con menor cantidad de materia prima de la que se encontraba en sistema.

Así mismo, desde el punto de vista metodológico se desarrolló una investigación tipo proyecto factible, apoyada en un diseño de campo. La población estuvo constituida por los ocho (8) trabajadores que laboran en el almacén de materia

prima; la muestra seleccionada a través de un muestreo probabilístico está conformada por la totalidad de la población. A su vez, la técnica de recolección de datos empleada fueron la observación directa, la encuesta y la revisión documental.

Concluyéndose principalmente que el descontrol ha causado perturbaciones en la programación de la producción de la empresa, debido a que muchas veces solicitan una materia prima para un determinado lote de producción y por las debilidades existentes en la gestión de almacén se ha tenido que producir menor cantidad de lo planificado.

Esta trabajo guarda relación con la presente investigación debido a que es importante para ambas empresas conocer la verdadera disponibilidad física de activos en referencia a lo registrado en los inventarios, para así a la hora de evaluar costos se tengan las cifras correctas para que se proporcione información contable confiable a la hora de la toma de decisiones de la empresa.

A su vez Zeltzer, F. (2011), para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública presentó un trabajo de grado en la Universidad José Antonio Páez, titulado: **“Plan Estratégico para el mejoramiento de la gestión de Inventario de Mercancías en la empresa Telecenter Controles, C.A., Ubicada en el Estado Carabobo”**. El trabajo de grado que a continuación se presenta tiene como objetivo principal diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión del inventario de mercancías en la empresa Telecenter Controles, C.A., ya que los controles internos carecen de acciones para optimizar la gestión de las existencias de sus productos.

El trabajo se enmarco bajo la modalidad de proyecto factible apoyado

en una investigación de campo. Las técnicas de recolección de datos a utilizar son la encuesta y la observación científica, apoyadas estas en instrumentos como el cuestionario y la matriz DOFA respectivamente.

De esta manera, los instrumentos se sometieron a un proceso de validación a juicio de expertos, representados por profesores de la Universidad José Antonio Páez, para el diseño de la propuesta se tomó de la información recabada en la fase de diagnóstico de la situación actual del proceso en estudio y de la fase correspondiente a la determinación de los factores que inciden en el mismo.

Se pudo concluir que la empresa Telecenter Controles, C.A., presenta una serie de debilidades en el proceso de inventarios que impiden la ejecución eficiente, trayendo consecuencias negativas como importantes pérdidas de mercancía, la cual debe ser luego repuesta por compras adicionales, para cumplir con los pedidos de los clientes, por lo tanto se recomendó, aplicar el plan estratégico indicado en la propuesta.

La presente investigación significó un aporte sustancial para el desarrollo del presente estudio, debido a que muestra cuales son las estrategias destinadas a mejorar el registro y control de los inventarios de una empresa.

Sandoval, E. y Cruz, M. (2010) Desarrollaron un trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la universidad José Antonio Páez, titulado “**Plan de acción para optimizar el control interno del inventario en el almacén general de la empresa Preciva, C.A.**” Este trabajo de investigación fue realizado con la finalidad de diseñar un plan de acción que busque solventar problemas a nivel organizativo de los inventarios, donde su objetivo fue minimizar las demoras de despacho con el fin de alcanzar un mejor control interno, lo cual beneficiara a dicha organización.

La investigación fue basada en la modalidad de un proyecto factible con un diseño de campo; Se utilizó como técnica de recolección la encuesta. La propuesta de este trabajo de investigación consiguió que se lograra mayor eficiencia en las operaciones de control interno del inventario, organización del almacén, segregación de funciones y una adecuada organización e identificación de estantes y productos de la empresa.

El trabajo citado anteriormente presenta un gran valor para este estudio debido a que se sustenta un diseño de plan de acción que permite llevar un control interno de inventarios enfocados en la planificación estratégica para optimizar su control y registro, tomando en cuenta la toma de decisiones para mejorar el funcionamiento en el área de almacén y cubrir los requerimientos de la empresa.

2.2 Bases Teóricas

Con la finalidad de generar un marco bibliográfico en correspondencia con las características del tema estudiado, el autor del presente proyecto efectuó una detallada revisión bibliográfica que permitió la obtención de un conjunto de definiciones y teorías que proporcionaron una mejor visión y entendimiento del ámbito administrativo, contable y financiero.

En este sentido. Cabe señalar lo que sostiene en relación a las bases teóricas La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006); “Son el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan explican aspectos significativos del tema o problema en estudio y lo sitúan dentro de un área específica o determinada del conocimiento” (p.138) Se entiende que las bases teóricas establecen el aspecto bibliográfico-conceptual que requiere el investigador para desarrollar su estudio. De esta forma se obtuvieron las siguientes bases teóricas.

2.2.1. Recepción

Se entiende por recepción el proceso en el cual el proveedor despacha la mercancía adquirida y la misma es verificada por el almacenista, para que este proceso se realice deberá existir una zona física especial para recibir el material solicitado, la cual debe estar separada de la zona de almacenamiento. Para cumplir con las formalidad adecuada los productos deberán ser contados y revisados para determinar que la cantidad y la calidad de los bienes recibidos estén de acuerdo con el pedido, el almacenista deberá llenar los formularios de recepción para que pueda ser incluida la mercancía en el inventario.

A su vez, Guillen A. (2004) estipula que “se debe firmar recibido en la nota de entrega o documento equivalente utilizado por el proveedor, especificando que la recepción definitiva del material estará sujeta al resultado del control de calidad a que será sometido al material y/o de la aprobación técnica del mismo” (p.82), a su vez el documento deberá llevar nombre, apellido, cedula y cargo de la persona quien recibe para que cuando el documento sea revisado por el almacenista o control de calidad y exista alguna irregularidad se pueda contactar al receptor del material.

2.2.2. Entradas y Salidas de Mercancía

Se entiende por entrada el movimiento en el cual se contabiliza la mercancía Recibida por el almacenista después de su debida verificación donde se comprobó que la cantidad y la calidad de los bienes recibidos estaban de acuerdo con el pedido. Una entrada de mercancías comporta un aumento del stock de almacén de la misma forma, Matalobos (1999) estipula que “la cantidad aceptada por control de calidad será agregada a la cantidad en existencia indicada en el Kardex o AMM” (p.104)

Una salida es un movimiento de mercancías con el que se contabiliza un consumo de materiales, un envío o despacho de mercancías a un cliente. Una salida de mercancías comporta una reducción del stock de almacén. Y esta operación deberá estar respaldada por una requisición debidamente autorizada por su jefe inmediato, Podemos agregar que según Polimeni (2005) que

“la salida de mercancía debe ser autorizada por medio de un formato de requisición de materiales, preparado por el gerente de producción o por el supervisor del departamento cada formato de requisición de materiales indica el numero de la orden o el departamento que solicita los artículos, la cantidad, la descripción, el costo unitario y el costo total de los artículos despachados.” (p.79)

Se puede señalar que en el caso de la empresa Motomar 2000, C.A que el único medio de salida del almacén debería ser las facturas de venta, las transferencias internas entre los distintos departamentos y las notas de salidas con previa autorización. La fiabilidad de los registros de cantidades se verá incrementada si existen controles estrictos, de forma que los materiales o repuestos no puedan abandonar el almacén sino es mediante solicitudes debidamente autorizadas inclusive el jefe de almacén debe asegurarse, mediante verificaciones adecuadas, que la salida de materiales está debidamente controlada y que la aparición de un cargo mediante una solicitud de materiales autorizada representa un movimiento de existencias legítimo. las salidas deben estar pre numeradas y contabilizarse su secuencia numérica a medida que se procesen las entregas.

2.2.3. Inventarios Obsoletos o Dañados Almacén

Se entiende por obsolescencia, la pérdida parcial de una parte de los activos como consecuencia de cambio de estilos, modas, invenciones, leyes o cualquier otra causa que generalmente no tiene relación física con el activo afectado. Algunas veces por falta de información y en otras por no disminuir las ganancias de un determinado

período y al mismo tiempo mostrar unos inventarios inflados, no se excluyen las mercancías obsoletas del inventario y son valoradas de acuerdo a la base aplicada en la evaluación del mismo, al respecto Redondo (2001) comenta,

“Hoy en día, debido al impetuoso avance tecnológico no solo la ropa de damas se convierte con rapidez en partidas obsoletas, sino también equipos de sonido, videos, televisores y hasta incluso vehículos, se conviertan en mercancía fría, es decir a un paso de la obsolescencia y es por ello que algunas de las partidas de que pueden estar compuestos los inventarios deben tratarse con sumo cuidado en el momento de su valoración.” (p.385)

Se considera necesario y conveniente que las pérdidas por concepto de la disminución de valor en las partidas obsoletas sean cargadas al periodo en que se detectaron. Salvo que este tipo de mercancía no tuviera valor alguno, si las pérdidas fuesen relevantes, es conveniente segregaras del costo de ventas, pues pueden distorsionar la información en las comparaciones que hagamos con los resultados obtenidos en los periodos anteriores

2.2.4. Almacén

El almacén es el departamento que está encargado de la custodia y administración de los materiales, bien sea, destinados a la producción, suministros o para la venta. La sección de almacén debe notificar a la sección de compras, con tiempo suficiente, las necesidades de reposición de artículos cuando vea por los ficheros que las existencias se acercan al stock mínimo. Al respecto Anaya (2008) comenta que “ la figura del responsable del almacén es algo más que el “custodio” de la mercancía almacenada, considerándose básicamente un gestor de recursos (materiales y Humanos cuya utilización debe optimizar, para cumplir con los objetivos previstos por el departamento” (p.21)

2.2.5. Registros

Es el proceso en el cual reflejamos en un documento físico o electrónico las transacciones realizadas con todas las entradas, transferencias y retiradas de inventarios se registran adecuadamente, reflejando los libros las cantidades realmente disponibles, comprometidos, ordenados, o en proceso. También llamados archivos maestros de inventario algunos datos contenidos en este archivo pueden ser códigos, descripción, la cantidad de existencia cantidad comprometida o apartada, tamaño del lote, entre otros.

Según Guillen A (2004) establece que “los registros de inventario son aquellos documentos que reflejan las transacciones realizadas con los diversos renglones. También debemos incluir en esta categoría a los documentos físicos o electrónicos que reflejan las cantidades de productos que la empresa tiene disponible” (p. 92)

2.2.6 Traslados

Según lo analizado en la presente investigación la autora señala que, entiende por traslado una operación o movimiento de mercancía que le da salida a un producto de un almacén hacia otro almacén de la misma empresa pero correspondiente a otro departamento, este tipo de movimientos se realizan con salidas que deben estar pre numeradas y contabilizarse su secuencia numérica a medida que se procesen las entregas internas de mercancía de forma que las piezas no puedan abandonar el almacén sino es mediante la solicitud debidamente autorizada

2.2.7. Control

El control se da simultáneamente con las otras funciones de un sistema y está íntimamente relacionado con el planteamiento, pero actúa sobre las actividades de

la empresa. Valencia (2001), a propósito de control, opina que: “Es proyectado para ser un subsistema de cada sistema operativo y su eficiencia evaluada por la exactitud que mida las variaciones alrededor de los patrones o del plan y por la rapidez con que apunta la necesidad de alguna corrección”. (p. 259). De la misma manera Rosenberg (1983), respecto al control considera que:

El control es el proceso que utiliza los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización, para propiciar que los objetivos que se han marcado y las tareas que han repartido se ejecuten de acuerdo con los requerimientos, planes o programas de la organización. Formulación continua de planes, evaluaciones, métodos de organización, reglamentación, sanciones, análisis y sincronización. (p.96)

Por medio de esta función el administrador se asegura que lo que se hace es lo que se intentaba. Aunque control varía entre los administradores, todos ellos, cualquiera que sea su nivel, tiene responsabilidad por la ejecución de los planes y el control es por lo tanto una función administrativa esencial a cualquier nivel. Así mismo, los controles requieren estructurar organizacionalmente, ya que el propósito del control es evaluar las actividades y tomar acción para asegurarse de que los planes se estén llevando a cabo, también se debe saber en qué parte de la empresa nace la responsabilidad por las desviaciones con respecto de los planes por la ejecución de las acciones para tomar las medidas correctivas,

2.2.8. Control Interno

El control interno puede ser implementado en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; siendo sus componentes principales: las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

Estupiñán (2002), por su parte, define control interno:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p.15)

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas. La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

2.2.9 Importancia del Control Interno

Debido a que el almacén y tamaño de las empresas se han desarrollado hasta llegar al punto de que la organización se ha hecho compleja y se ha extendido ampliamente la importancia del control interno aumenta constantemente. La responsabilidad principal de salvaguardar los activos de la empresa, prevención, detección de errores y fraudes descansa en la gerencia, la cual para cumplir tal responsabilidad debe adoptar y mantener un adecuado sistema de control interno. Según Estupiñán (2002)

El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan

seguridad razonable a:

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia
- Se registran los cambios para mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros
- Se salvaguardan los activos solo acensándolos con autorización
- Los activos registrados son comparados con la existencia(p.35)

Cuando los contadores públicos efectúan la auditoria de una compañía, siempre estudian y evalúan el sistema de control interno. Sin embargo su trabajo se concentra sobre los controles contables, puesto que los objetivos del contador público radican en formar una opinión sobre los estados financieros de la compañía y son los controles contables los que aseguran la confiabilidad en los estados financieros.

Los controles internos contables son todos los planes, procedimientos y normas de registro de una organización que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros, en Motomar 2000, C.A. el control interno contable es muy importante debido a la rama económica en la que se ubica y a las grandes sumas de dinero que se manejan en su gestión económica; Es de primordial importancia la protección que brinda el control interno.

2.2.10 Rotación

Es el número de veces que en promedio una mercancía almacenada se reemplaza, durante un periodo específico, la rotación del inventario, en realidad, está informando del número de veces que se recupera la inversión en ventas durante un periodo. Este es uno de los parámetros utilizados para el control de gestión en empresas delicadas a la venta de mercancía.

La rotación de inventarios determina el tiempo que tarda en realizarse el inventario, es decir, en venderse. Entre más alta sea la rotación significa que la

mercancía permanecen menor tiempo en el almacén, lo que es consecuencia de una buena administración y gestión de inventarios. Entre menor sea el tiempo de estancia de las mercancías en bodega menor será el capital de trabajo invertido en los inventarios. Una empresa que venda sus inventarios en un mes, requerirá más recursos que una empresa que venda sus inventarios en una semana, Según Moreno F (2002) especifica que:

Cualquier recurso inmovilizado que tenga la empresa sin necesidad, es un costo adicional para la empresa. Y tener inventarios que no rotan, que casi no se venden, es un factor negativo para las finanzas de la empresa. No es rentable mantener un producto en bodega durante un mes o más.(p.69)

2.2.11. Inventario

Uno de los activos más grandes de las empresas es el inventario de mercancías. El inventario se compone de partidas de activo destinadas a la venta en el curso normal de los negocios, o de bienes que se utilizaran o se consumirán en la producción de los artículos que van a ser vendidos. Entre los artículos que se excluyen específicamente del inventario porque por lo común no se venden en el curso de los negocios figuran partidas tales como planta y equipo, que aguardan la disposición final, y los valores que se tienen para vender. Los problemas contables asociados con la valuación del inventario son complejos.

Perdomo (2004) expone que el inventario es: “un conjunto de elementos corpóreos, necesarios para fabricación y venta de los productos terminados” (p.12). En definitiva, el inventario está compuesto por todo lo referente al material que se necesita para elaborar cualquier producto o prestar cualquier servicio, es decir, proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento. El inventario es dinero, es efectivo en forma material por lo cual deber ser atentamente controlado y vigilado.

2.2.12 Inventario Físico

Consiste en el conteo físico de las mercancías en existencias a la asignación de sus respectivos valores al final de cada ejercicio fiscal. Es recomendable esta práctica de trabajo, ya que permite verificar periódicamente la existencia del producto. Puede ser rotativo (parcial) o general, a través del conteo físico y su confrontación con las existencias teóricas, de acuerdo a los registros internos. Por otra parte Guillen A (2004) explica que “debido a que aun en los mejores sistemas existen discrepancias entre lo que existe físicamente y lo que el Kardex dice que hay, es necesario efectuar inventarios físicos a fin de comparar ambas cantidades” (p .107)

El registro de las transacciones así hecho, junto con la toma de inventario físico y su correspondiente valuación, permitirán la elaboración de estado de ganancias y pérdidas. El costo de los artículos vendidos y el saldo del inventario solo se calcular al final del período contable, cuando se toma un inventario físico.

2.2.13 Concepto de Plan de Acción.

Para Borello (1994), un plan de acción es “un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto” (p .190)

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quienes serán los responsables que se encargaran de su cumplimiento en tiempo y forma

Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar i las acciones siguen el camino

correcto.

2.2.14 Elementos del Plan de Acción

Para Corominas (2002), los elementos básicos de un plan de acción son los siguientes:

a) Objetivos:

Un objetivo consiste en un deseo de lo que se quiere lograr (Atender a una problemática o necesidad). Este propósito debe ser expresado en forma clara y concisa. Todo objetivo debe responder la pregunta: ¿Para qué?

b) Características de los Objetivos:

Los objetivos de un plan de acción deben ser:

- Precisos: de tal forma que se pueda realizar una buena planificación y adecuada evaluación de los objetivos.
- Adecuados en el tiempo: que se puedan cumplir en un periodo razonable de trabajo.
- Flexibles: que sean posibles de modificar cuando se presenten situaciones inesperadas.
- Motivadores: que sean para las personas un reto posible de alcanzar. Que los involucrados se sientan identificados con el desarrollo de actividades.
- Participativo: los mejores resultados se logran cuando los responsables del cumplimiento de los objetivos pueden participar en su establecimiento.
- Factibles: deben ser reales, prácticos y posibles de lograr.
- Convenientes: que sus logros apoyen los propósitos y misiones básicas de la

organización.

- Obligatorios: una vez establecidos debe existir una obligación razonable, para lograr su cumplimiento.

c) Metas

Reflejan lo que se va a lograr en un tiempo determinado, respondiendo a cuanto e desea alcanzar. La principal características de una meta es que se debe explicar claramente: ¿Qué se quiere?, ¿Cuánto se quiere? y ¿Para cuándo se quiere?

La fijación de metas hace posible la medición de los resultados y la evaluación del grado de cumplimiento y eficiencia logrado por el responsable. En otras palabras, la meta es la cuantificación del objetivo específico ubicado en el tiempo y lugar. Además, definen la cantidad y calidad de lo que se desea alcanzar a través de los objetivos específicos, y pueden especificarse en términos absolutos o relativos. Éstas deben ser:

- Realistas: que se pueden alcanzar con los recursos disponibles.
- Precisas: debidamente explícitas.
- Periódicas: definir la fecha en la que se desean alcanzar.
- Medibles: señalar unidades de medida.
- Coherentes: vinculadas con los objetivos.

d) Indicadores

Son parámetros de medida por medio de los cuales e determina el logro de la meta y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos específicos. Los indicadores tienen que ser medibles en cantidad y tiempo. El conjunto de indicadores permite

analizar, evaluar y justificar las actividades y los resultados planteados.

e) Actividades

Las actividades son todas aquellas funciones o eventos destinados al cumplimiento de las metas previstas. Señalan los pasos lógicos o el camino que se debe seguir para contribuir al logro de las metas. Las actividades deben responder a las preguntas: ¿Qué se debe hacer? y ¿Cómo se debe hacer?

f) Responsables

Se debe señalar quién concretamente es responsable de realizar la actividad. Los responsables han de tener la capacidad de realizar la actividad planteada.

2.2.14 Para qué Sirve un Plan de Acción

Para Koontz y Weihrich H (2007), “el plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecido con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta, estos planes no sólo deben incluir qué cosas quieren hacerse y cómo; también deben considerar las posibles restricciones, las consecuencias de las acciones y la futura revisiones que puedan ser necesarias. El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final.” (p.89)

Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confirmar si lo objetivos planeados han sido cumplidos.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Activo:** conjunto de bienes y derechos reales y personales sobre la propiedad.
- **Almacén:** es el lugar donde se resguardan los productos y materiales con los que cuenta la empresa para su actividad.
- **Control:** Factor normativo de verificación de procesos.
- **Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en los objetivos planteados.
- **Eficiencia:** Capacidad de utilizar de la mejor manera los recursos para lograr los objetivos.
- **Inventario:** es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.
- **Inventario físico:** es el inventario de la mercancía, verificación o confirmación de materiales existentes o productos de una empresa.
- **Mercancía:** Productos de trabajo destinado a satisfacer alguna necesidad del hombre.
- **Obsolescencia:** Situación en que un producto ha dejado de ser demandado por el público por ser viejo, porque ha dejado de ser útil o porque ha pasado de moda.
- **Procedimiento:** Serie de actos en que se concreta la actuación para la realización de un fin.
- **Recepción:** Proceso mediante el cual se recibe algún producto o información determinada, procedente de fábricas y almacenes.

- **Recursos humanos:** Personas con la que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitada a dichas personas.
- **Registro:** Anotar o consignar un dato o información determinada en un papel o documento.
- **Rotación:** Velocidad con que se mueven las existencias de mercancías de una empresa.
- **Transferencias:** desplazamiento patrimonial que tiene por objeto una entrega dineraria o en especie.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Según Tamayo y Tamayo, M (2005), el marco metodológico: “constituye la médula del plan que se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis” (p.114). El mismo comprende una serie de pasos que rigen la actuación del investigador, con el fin de lograr los objetivos de la investigación, a través de la obtención de los resultados.

Al respecto Rivas (2003), comenta que el marco metodológico consiste en

Establecer cómo se logrará el objetivo de estudio. En ese punto, el investigador establece el tipo de información que deberá recolectar y las técnicas que empleará, tanto para la recopilación de la información como para el análisis e interpretación de los resultados” (p.107). Es el plan básico que se sigue al realizar la investigación.

Por tal motivo, a continuación se define el marco metodológico del presente trabajo de grado

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Para la realización de cualquier tipo de estudio de investigación, es necesario utilizar un diseño que se adapte al trabajo a realizar, el cual permitió recolectar la información para luego ser tabulada y procesada con el fin de dar solución al problema planteado. Es por esto que, el tipo de investigación se refiere a las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la iniciación.

Al respecto Arias (2004), expone que "es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado" (p. 47). Cabe señalar, que existen diferentes diseños e investigaciones, sin embargo el presente trabajo de investigación se considera como un proyecto factible, debido a que tiene como finalidad proponer un plan de acción que permitan mejorar el control y registro del inventario de repuesto de la empresa Motomar 2000, C.A. por tal motivo, es conveniente señalar que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006):

El proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (p.7).

Por otra parte, para Sabino (2002) el diseño de la investigación es aquel que tiene como objeto "proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo." (p.63); en tal sentido para la elaboración de este informe de grado se considera que el diseño de la investigación es de campo y no experimental.

El diseño de la investigación proporciona un modelo de verificación que permite contrastar hechos con teorías y su forma es de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo. Este modelo explica sobre cómo se desarrolló el trabajo de investigación desde el punto de vista metodológico, la estructura que comprende el tipo de diseño aplicado a la investigación así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Según Palella Stracuzzi y Martins Pestana (2004), "El diseño se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder a la dificultad, problema o

inconveniente planteado en el estudio” (p.80). El diseño de la presente investigación es de carácter no experimental el cual es definido por Palella y Martins (2004). De la siguiente forma:

El que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable por el investigador. El investigador no varía intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tales como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no para luego analizarlos (p.81).

Se utilizó la investigación de nivel descriptiva, ya que permitió detallar la información obtenida acerca del fenómeno en estudio, con la finalidad de dar una visión cómo opera y cuáles son las características de los fenómenos. Al respecto Bisquerra (2004), opina que la investigación descriptiva, “Centra su interés en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste o porqué dos o más variables esta relacionadas” (p.67).

Esta investigación se apoya en una revisión bibliográfica, la cual se basa en obtener conocimientos a través de datos que han sido recolectados o analizados en otras investigaciones y que se extraen de diferentes fuentes bibliográficas; tales como tesis de grado, manuales de la empresa, textos y otros.

3.2 Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

3.2.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la forma como se lleva a cabo el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000 C.A., Maracay, Estado Aragua.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; es necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; La población es aquella que está constituida por un conjunto de elementos, los cuales tienen características que concuerdan con las especificaciones y características del estudio que se va a realizar, la población debe guardar vinculación al problema que se estudiará, en resumen, es el grupo mayor al cual se le aplicarán las generalizaciones. Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2002) definen a la población como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.230)

La población objeto de estudio de la presente investigación está representada por las personas que laboran en el departamento de repuestos y contabilidad de la empresa Motomar 2000 C.A. La población está conformada por un conjunto de unidades de la cual se desea obtener cierta información. Pudiendo ser estas personas o cosas.; Para los efectos de esta investigación la población tomada por el investigador fue de 10 empleados, que representan el 100% del universo a estudiar, por estar estos agrupados relacionados entre sí, por presentar la característica común de estar directamente afectados por la problemática.

De la población total es necesario seleccionar una muestra representativa para facilitar el estudio y asegurar su exitoso cumplimiento. Cabe señalar que la muestra es la parte representativa de una población. Es una parte del universo, que reúnen todas las condiciones o características de la población, de manera que es lo más pequeña posible, pero sin perder la exactitud.

Según Méndez (2001) Por consiguiente, se tiene que la muestra es un conjunto de operaciones que se realizan para estudiar intencionalmente y no por coincidencia de algunos elementos de la población, es decir que el investigador puede elegir según su criterio al grupo a ser estudiado, en este caso la personas objeto de estudio son 6 correspondientes al departamento de repuestos, por estar éstos directamente involucrados con la problemática planteada; El tipo de muestra consiste en un muestreo no aleatorio intencional o de juicio, donde su idea básica es que la lógica y el sentido común pueden usarse para seleccionar la muestra que sea representativa de una población.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información, ya que las técnicas de recolección de datos permiten la obtención sistemática de la información acerca de los objetos de estudio, bien sean personas de su entorno, objetos, fenómenos, etc., la recolección de datos tiene que ser sistemática, ya que, si los datos se recolectan al azar será difícil responder las preguntas de investigación de una manera concluyente, clara y precisa. En apoyo a esto, Arias F. (2004), dice que “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc.” (p.25)

La primera técnica que se utilizó para recolectar los datos de la investigación fue la observación directa, bajo la modalidad de lista de cotejo; la cual de acuerdo a Arias (2004) “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69); y como segunda técnica se utilizó la encuesta, la cual es definida por Perez (2004), como:

La recolección de la información que está sujeta en diversas fuentes bibliográficas y documentales entre las cuales se tienen: textos, manuales, folletos e informes, periódicos, trabajos de grado, libros, reglamentos, guías, revistas. La recolección de información, mediante la encuesta, se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se puedan investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimientos. (p.50).

En este sentido, la encuesta es la técnica de investigación de campo cuyo objeto puede variar desde recopilar información para definir el problema, hasta obtener la información para probar una hipótesis. Esta fue aplicada a la muestra para que fuera suministrada la información con el fin de desarrollar el estudio

La encuesta fue posible, a través de la aplicación de un instrumento conocido como el cuestionario, el cual es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relacionadas con el tema particular sobre el cual el investigador va a obtener la información. Las preguntas del cuestionario fueron elaboradas por preguntas cerradas (de forma dicotómica) con dos alternativas de respuesta SI y NO, aplicado directamente a las personas involucradas en la problemática Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2002) “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (p.276)

3.2.2 Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas del proceso de control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A, Maracay, Estado Aragua.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizó toda la información recopilada, a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaran en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

(FODA); el cual es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

3.2.3 Fase III. Diseño de un plan de acción para el control y registro del inventario en la empresa Motomar 2000, C.A, Maracay, Estado Aragua.

De igual forma para cumplir con esta fase de la investigación, se tomó la información que se deriva de la matriz FODA; a tales efectos se realizaron cuatro (04) tipos de estrategias: el primer grupo está destinado a maximizar las oportunidades y fortalezas encontradas, el segundo para maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas. Por su parte el tercer grupo, se realizó a fin de minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas y por último, el cuarto grupo tiene como objetivo minimizar a las debilidades y a las amenazas encontradas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los resultados y el análisis obtenido en base a la metodología planteada para el desarrollo de los objetivos de la investigación realizada en la empresa Motomar 2000, C.A, con el objeto de dar respuesta a las interrogantes de la investigación. Con el fin de analizar todos los resultados obtenidos, para dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual fue diseñado con 12 preguntas de tipo cerradas y de alternativas fijas (Si y No) el cual fue aplicado a la muestra seleccionada.

Posteriormente se procedió a tabular y representar los datos obtenidos del cuestionario mediante un diagrama circular para cada ítem, lo que permitió visualizar la información recabada y determinar las debilidades y fortalezas existentes dentro de la empresa. Para Arias (2004), “un diagrama circular, es como un círculo dividido en sectores, en el que su totalidad es equivalente a los 360° de la circunferencia y en cada una de las clases o grupos tendrá un sector con un ángulo central correspondiente al porcentaje a distribuir” (p.446).

Lo expuesto anteriormente, contribuyó al planteamiento de las soluciones y alternativas, que permitan subsanar la problemática existente y el logro de los objetivos propuestos y a su vez permitirá establecer bases para desarrollar la propuesta. Según Mendez (2001), “El análisis de los resultados como proceso implica el manejo de los datos obtenidos y contenidos en cuadros, gráficos y tablas”, (p.220)

4.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la forma como se lleva a cabo el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua.

4.1.1 Resultados de la Observación Directa:

A continuación se muestra el resultado de la observación directa realizada a la metodología de trabajo que se efectúa a diario en el almacén de la empresa Motomar 2000, C.A.

Ésta técnica fue aplicada, a través de una lista de cotejo (Ver tabla N° 1) cuya nomenclatura es la siguiente:

E: Excelente	R: Regular
B: Bueno	M: Malo

La lista de cotejo consta de ocho (8) Ítems, y posteriormente se realizó el análisis de la misma:

Tabla N° 1 Lista de Cotejo

N°	DESCRIPCIÓN	E	B	R	M
1	Posee suficiente espacio para la ubicación de los repuestos	X			
2	Registro oportuno y organizado del inventario que entra y sale del almacén			X	
3	Conocimiento por parte de los trabajadores de la cantidad de mercancía existente en el almacén y la que está obsoleta			X	

4	Orden de la mercancía dentro del almacén				X
5	Identificación de la mercancía dentro del almacén				X
6	Existe una evaluación periódico de la rotación del inventario				X
7	Existencia de documentos donde se registre la entrada de mercancía al almacén				X
8	Existencia de órdenes de despacho realizadas en el almacén, cuando se saca mercancía del mismo				X

Fuente: Motomar 2000, C.A (2015)

Autor: D'Albano P. (2015)

Análisis: Se puede observar que no tienen una normativa bien definida, que le indique a los trabajadores como realizar el procedimiento de los controles de inventario; carecer de una normativa acarrea consecuencias negativas en el manejo de inventario, ya que los trabajadores toman decisiones propias y estas decisiones pueden ser asertivas o no.

El registro de la información no se maneja de forma oportuna, esto genera retraso y descontrol en los controles de inventario, al mismo tiempo, se desconoce la cantidad de mercancía existente en los almacenes, no existe un orden en los almacenes, lo que dificulta aún más los controles y las toma física de los mismos, la documentación que respalda las salidas y entradas de la mercancía, no existe, lo que origina, que al momento de ubicar una mercancía, no se tiene conocimiento si la misma fue utilizada, se extravió o fue robada del almacén.

En conclusión, los almacenistas no están cumpliendo una de sus funciones primordiales, la cual consiste en ser guardia y custodia, de lo que allí se almacena o se guarda.

4.1.2 Resultados de la Encuesta

A continuación se presenta la tabulación y análisis de los datos obtenidos

Ítem No. 1: ¿Realiza la Empresa Motomar 2000, C.A. un conteo de la mercancía recibida con un registro de recepción?

Tabla N° 1: Conteo de Mercancía con Registro de Recepción

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

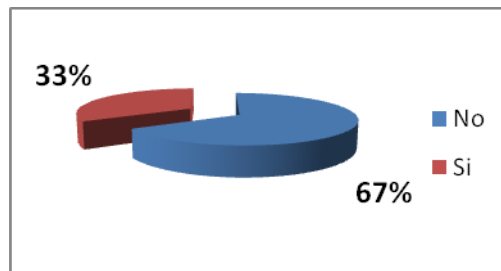


Gráfico N° 1 Conteo de mercancía con Registro de Recepción

Análisis: De las personas encuestadas se pudo obtener que el sesenta y siete por ciento 67% consideraron que no se realiza un conteo de la mercancía recibida contra el registro de recepción, mientras que el treinta y tres por ciento 33% dice que si se realiza. Este proceso de revisión exhaustivo de la mercancía recibida contra la mercancía ingresada al sistema es importante, debido a que si por error se ingresa al sistema número de partes incorrectos o cantidades incorrectas esto ocasionaría un sobrante o un faltante y por consiguiente una inconsistencia en el inventario, la cual podría causar pérdida de tiempo para los clientes, y un baja en la rentabilidad de la empresa.

Ítem No. 2: ¿la Empresa Motomar 2000, C.A. lleva un control para agilizar el proceso de entrada y salida de almacén?

Tabla No. 2. Control De Entrada y Salida

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

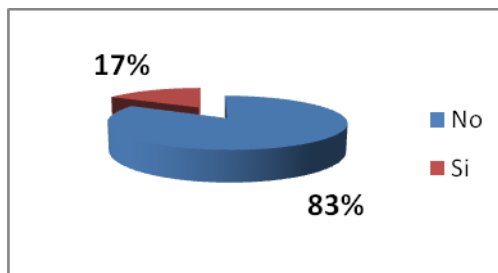


Gráfico N° 2 Control de Entrada y Salida

Análisis: Como se evidencia en los resultados presentados anteriormente el ochenta y tres por ciento 83% de los encuestados respondió que no existe un proceso que agilice el control en las entradas y salidas del almacén, mientras que el diecisiete por ciento 17% contestó que si existe. Este proceso de inclusión y exclusión de la mercancía, es de gran importancia, ya que si no se hace de forma correcta podría causar desorganización al nivel del inventario y un sobrante o faltante en algunas piezas. En la actualidad la organización no lleva ningún control adecuado, ya que al no tener una persona que se responsabilice por el manejo del almacén cada vendedor debe realizar las entradas y salida de los repuestos por lo que se hace presente la pérdida de tiempo al momento de recibir o entregar mercancía.

Ítem No. 3: ¿la Empresa Motomar 2000, C.A. Utiliza el kardex de Manera indispensable para el control de entradas y salidas de repuestos al almacén?

Tabla No. 3 Utilización del Kardex

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

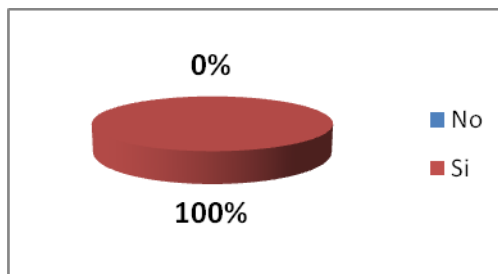


Gráfico No. 3. Utilización del Kardex

Análisis: Como lo muestra la gráfica anterior el cien por ciento 100% de los encuestados opina que la empresa registra inmediatamente las entradas y salidas del almacén para mantener actualizado el inventario. Estos son los instrumentos importantes para la empresa, por medio de los cuales se puede llevar control sobre las existencias reales del inventario, cada vendedor tiene la responsabilidad que realizar una nota de salida al momento de realizar una venta y una nota de entrada al momento de recibir alguna devolución o factura de compra.

Ítem No. 4: ¿La empresa Motomar 2000, C.A. cuenta con un procedimiento establecido para la identificación de repuestos obsoletos o de poco movimiento?

Tabla No. 4. Repuestos Obsoletos o de Poco Movimiento

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

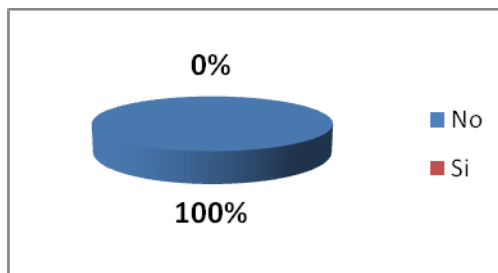


Gráfico No. 4. Repuestos Obsoletos o de Poco Movimiento

Análisis: Como se observa, el cien por ciento 100% de los encuestados coinciden en que la empresa no cumple con un procedimiento para la identificación de repuestos obsoletos o de poco movimiento. Esto representa una situación negativa ya que produce acumulación de mercancía dentro del almacén provocando disminución del espacio físico, baja en ventas, inversión retenida y pérdida para la empresa.

Ítem No. 5: ¿El área de almacén posee suficiente espacio para la ubicación de los repuestos?

Tabla No. 5. Espacio Físico para la Ubicación de Repuestos

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

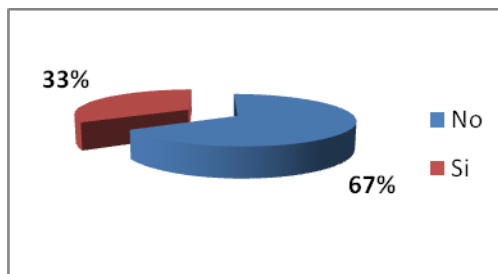


Gráfico No. 5. Espacio Físico para la Ubicación de Repuestos

Análisis: El resultado obtenido permite evidenciar que el sesenta y siete por ciento 67% de los encuestados respondió que la empresa no presenta el espacio suficiente, para la ubicación de los repuestos mientras que el treinta y tres por ciento 33% afirma que el espacio es suficiente. Para una mayor organización es necesario contar con el espacio físico suficiente que permita realizar una distribución de las piezas de acuerdo a su clasificación y rotación.

Ítem No. 6 ¿Se investigan las diferencias entre la toma física y los registros contables?

Tabla No. 6 Investigación de Diferencias Encontradas

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

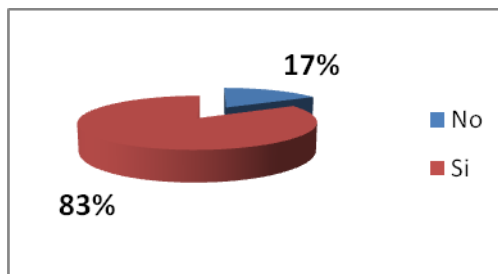


Gráfico No. 6 Investigación de Diferencias Encontradas

Análisis: A través de la representación gráfica obtenida se puede constatar que de las personas encuestadas un ochenta y tres por ciento 83% expresó que se investigan las diferencias entre la toma física y los registros contables, a su vez el diecisiete por ciento 17% restante indicó que no se averiguan. El hecho de investigar las diferencias encontradas entre la toma física y los registros contables es una fortaleza para la organización ya que permite determinar el origen de la falla, es decir si la pieza fue mal despachada, mal recibida o mal facturada y dependiendo de la información obtenida se realiza un ajuste al inventario o si hay un faltante de piezas se realiza una factura a nombre de los vendedores por las piezas faltantes.

Ítem No. 7: ¿Las transferencias entre los departamentos de Repuesto y Servicio están autorizadas?

Tabla No. 7. Transferencias entre Departamentos

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

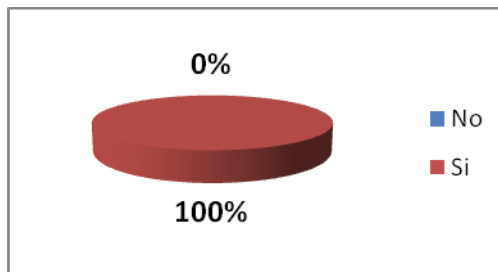


Gráfico No. 7 Transferencias entre Departamentos

Análisis: El cien por ciento 100% respondió que las transferencias entre los departamentos de servicio repuesto y servicio se realizan con las respectivas firmas autorizadas. Puesto que la confiabilidad de los registros son más confiables si existen controles estrictos, de forma que las piezas no puedan abandonar el almacén sino es mediante la solicitud debidamente autorizada, los resultados obtenidos en este ítem evidencian un beneficio para la organización.

Ítem No. 8: ¿Los controles internos actuales en el área de repuestos permiten una información confiable del inventario?

Tabla No. 8 Confiabilidad de la Información

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

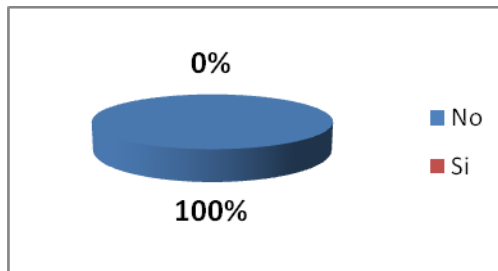


Gráfico No. 8 Confiabilidad de la Información

Análisis: La gráfica muestra que un cien por ciento 100% opina que los controles actuales no permiten información confiable, por lo que es necesario crear controles internos que permitan optimizar los procesos para agilizar las actividades de almacén que reflejen información precisa en cuanto a los valores de inventario. El control interno puede ayudar a obtener logros significativos en el desempeño con eficacia, eficiencia y economía que son indicadores indispensables para el análisis y la toma de decisiones.

Ítem No. 9: ¿Existe una evaluación periódica de la rotación del inventario?

Tabla No. 9 Evaluación Periódica de la Rotación de Inventario

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

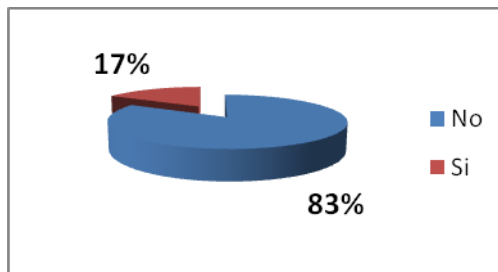


Gráfico No. 9. Evaluación Periódica de la Rotación de Inventario

Análisis: El ochenta y tres por ciento 83% de los encuestados respondió que no se realiza la evaluación porque no existe una persona que se haga cargo del manejo en el manejo del almacén, mientras que el diecisiete por ciento 17% restante considera que si se realiza una evaluación periódica de la rotación del inventario. El método de rotación de inventario, es el que emplea registros de almacén y fija el nivel o punto de reorden para cada uno de los artículos que hayan de tener en existencia. La rotación del inventario permite el almacenamiento eficiente de compras, recepción, procedimientos y ventas.

Ítem No. 10: ¿Existe el recurso humano suficiente para el control Interno Contable del Inventario?

Tabla No. 10. Suficiencia del Recurso Humano

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

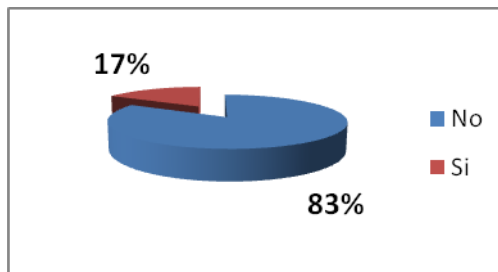


Gráfico No. 10. Suficiencia del Recurso Humano

Análisis: El diecisiete por ciento 17% considera que el recurso humano es suficiente, mientras que el ochenta y tres por ciento 83% respondió que el recurso humano no era suficiente para el control de los procesos, puesto que dentro del departamento debe existir definiciones inequívocas de las responsabilidades de cada individuo con el fin de que estos cumplan con sus funciones de forma eficiente y eficaz; el recargo de trabajo de un empleado puede generar errores, atrasos y congestión en los procesos, lo que repercute sobre el departamento en forma negativa.

Ítem No. 11: ¿Se realizan inventarios físicos al menos una vez al año?

Tabla No. 11. Frecuencia del Inventario Físico

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

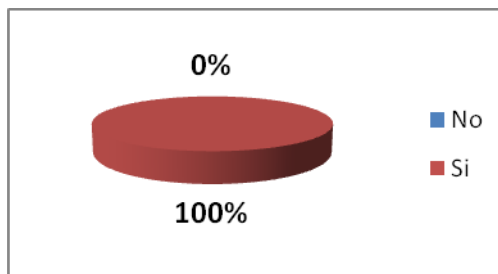


Gráfico No. 11. Frecuencia del Inventario Físico

Análisis: El cien por ciento 100% de los encuestados respondió que si se hacen inventarios periódicos al menos una vez al año. Esto permite llevar un registro de tal forma que muestre a cada momento, cual es la existencia y el importe o valor de los artículos en existencia, permitiendo realizar ajustes para corregir las irregularidades encontradas. De igual manera, al realizar el inventario físico, al final del año este podrá ser tomado como el inventario del cierre anual para reflejarlos en los estados financieros de la organización

Ítem No. 12: ¿El inventario físico es supervisado por personas independientes al área de repuestos?

Tabla No. 12. Supervisión de Inventario

Alternativa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Autor: D'Albano P. (2015)

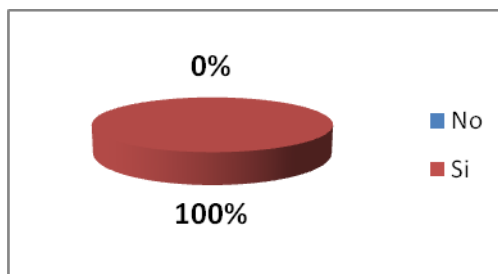


Gráfico No. 12. Supervisión de Inventario

Análisis: De las personas encuestadas el cien por ciento 100% respondió que el inventario físico si es supervisado por personas independientes al área de repuestos. Esta forma de supervisión es beneficiosa ya que evita los vicios y posibles fraudes en el manejo y conteo de la mercancía disponible, de igual forma es recomendable que el almacén de repuesto también sea supervisado por personas internas del departamento como el gerente o el jefe de área para llevar así un mejor control.

4.2 Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas del proceso de control y registro del inventario de repuestos de la empresa Motomar 2000 C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizó toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaron en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Con la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas de los procesos dirigidos a los inventarios en la empresa Motomar 2000, C.A.; se realizó una matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) tomando como base lo que se obtuvo a través de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ver tabla N° 13)

Tabla N° 13 Matriz FODA

	<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <p>F1: Elaboración de inventarios periódicos</p> <p>F2: Personal acorde con la implementación de un control para el manejo de inventario</p> <p>F3: Compromiso de los propietarios de la empresa para mejorar el proceso de inventario.</p>	<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <p>D1: Desconocimiento de la cantidad de mercancía existente en la empresa</p> <p>D2: Falta de clasificación de la mercancía en el almacén</p> <p>D3: Desorden en el almacén</p> <p>D4: Falta de Control sobre la documentación</p> <p>D5: Falta de actualización de los registros contables</p> <p>D6: Discrepancia entre las existencias en el software contable y las cantidades en físico</p> <p>D7: Debilidades en el registro de las salidas de mercancía</p> <p>D8: Descontrol en las salidas de mercancía</p> <p>D9: Carencia de Formatos para la recepción y despacho de la mercancía</p> <p>D10: Perdidas monetarias para la empresa</p>
<p>Oportunades (O)</p> <p>O1: Propuesta de un plan de acción para llevar a cabo un mayor control del inventario y un mejor registro del mismo</p>	<p>Estrategias FO</p> <p>Incluir en el plan de acción propuesto el método de valoración de inventario.</p> <p>Capacitar al personal involucrado en el área de almacén – inventario en el manejo de las estrategias propuestas, de esta manera se usan las fortalezas para aprovechar las oportunidades</p>	<p>Estrategias DO</p> <p>Incluir en el plan de acción propuesto normas y procedimientos para mejorar todas las desviaciones encontradas, de esta manera se minimizan las debilidades aprovechando las oportunidades</p>
<p>Amenazas (A)</p> <p>A1: Incumplimiento de la normativa contable puede causar cierre de la empresa</p>	<p>Estrategias FA</p> <p>Establecer procedimientos y normas para que el personal capacitado valore y registre el inventario de acuerdo a la normativa contable y así evitar el cierre de la empresa, de esta manera se usan las fortalezas para reducir el impacto de las amenazas</p>	<p>Estrategias DA</p> <p>Crear procedimientos y normas que permitan regular las actividades de almacén-inventario para lograr el cumplimiento de la normativa contable, de esta manera se minimizan las debilidades y se evitan las amenazas</p>

Fuente: Datos extraídos de la aplicación del instrumento

4.3 Fase III. Diseño de un plan de acción para el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua

Para cumplir con esta fase de investigación, se tomó en cuenta cada una de las fases anteriores, luego de que se realizaron todos los instrumentos necesarios para llegar al centro de la propuesta planteada al principio del proyecto de investigación, se debe considerar cada una de las características e incluirlas en este plan de acción para que se logre un buen control y manejo de los inventarios de la empresa Motomar 2000, C.A.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

A continuación se presenta la propuesta de este trabajo de grado, la cual se refiere a la elaboración de un plan de acción para mejorar el control y registro del inventario de repuestos de la empresa Motomar 2000, C.A, debido a las deficiencias que se identifican en desarrollo de las dos primeras fases de esta investigación.

5.1 Justificación de la Propuesta

Esta propuesta es importante porque en ella se desarrollaran una serie de estrategias para mejorar el proceso de inventarios de la empresa en estudio, de manera que se disminuyan en gran parte o en su totalidad, las fallas que causan consecuencias significativas, por lo tanto las acciones a proponer buscan generar un ambiente de protección, resguardo y custodia de la mercancía, cumpliendo con uno de los objetivos básicos del control interno.

Por otra parte, el beneficio de esta propuesta se extiende a labores administrativas y contables, ya que se incluirán procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de las operaciones de inventario y almacenes. Uno de los aspectos por los cuales se justifica esta propuesta es por el adiestramiento que el personal debe recibir periódicamente, ya que es importante que la empresa asegure que las distintas tareas ejercidas por un personal sean realizadas de manera consciente y con base al conocimiento de técnicas y herramientas adquiridas.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Elaborar el plan de acción para el control y registro del inventario de repuestos en la empresa Motomar 2000, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer las funciones del personal que labora en el departamento de repuesto para optimizar el manejo del mismo
- Precisar estrategias al reordenamiento de los almacenes.
- Establecer un programa de auditoría para el monitoreo constante de las actividades inherentes del inventario
- Especificar un plan de adiestramiento para el personal de la empresa.

5.3 Estructura de la Propuesta

La propuesta de este trabajo de grado se estructura de la siguiente forma:

- Ü Definir las funciones del personal de almacén
- Ü Solicitud de Mercancía
- Ü Procedimientos que permitan el control de entradas de mercancía al almacén de Motomar 2000, C.A
- Ü Normas para el almacenamiento de mercancías
- Ü Procedimiento para la salida de mercancía del almacén
- Ü Procedimiento para realizar el conteo de la mercancía
- Ü Plan de adiestramiento para el personal de la empresa.

5.3.1 Definir las funciones del personal de almacén

Funciones del jefe de almacén

- Es el encargado de asignar las responsabilidades del personal a cargo
- Se encarga de la supervisión de la entrada y salida de materiales en el almacén
- Verifica la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén
- Elabora en conjunto con el jefe de compras la programación anual de las adquisiciones para la dotación del almacén
- Supervisa la clasificación y organización de la mercancía en el almacén
- Elabora órdenes de compra para la adquisición de materiales e informa a la unidad de compras.
- Supervisa los niveles de existencia de inventario, tanto los máximos permitidos como los mínimos
- Debe mantener actualizados los registros en el software de inventarios
- Revisa, firma y consigna inventarios en el almacén
- Supervisa la entrega de la mercancía a los clientes de la empresa.
- Realiza y/o coordina inventarios en el almacén
- Lleva el control de mercancía despachada contra mercancía en existencia
- Establece métodos de trabajo, registro y control en el almacén
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía

Funciones del Auxiliar de Almacén

- Archivar requisiciones de mercancías, requisiciones de compra, guías de despacho y ordenes de entrega
- Realizar reportes diarios de entrada y salida de material del almacén

- Efectuar los recibos y despachos de los objetos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.
- Almacenar los objetos aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene establecidas
- Preparar la carga de acuerdo con su naturaleza, medio de transporte y destino
- Manejar los equipos y medios de transporte según normas y plan de operaciones
- Cargar y descargar los objetos según normas técnicas establecidas por la organización

5.3.2 Solicitud de mercancías

Con la finalidad de solicitar la mercancía que permita mantener un stock en el almacén se deben mantener los siguientes parámetros

1. Debe mantenerse un control de los límites máximos y mínimos que se desea mantener en la empresa para asegurar su operatividad, de acuerdo al formato de la figura N° 1

MOTOMAR 2000, C.A					
HOJA DE CONTROL DE EXISTENCIAS					
Nombre del Producto	Código	Fecha	Existencia	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima

Figura N°1: Formato de Control de Existencias en el almacén

Autor: D'Albano P (2015)

2. El Jefe de almacén deberá llenar diariamente un formato de acuerdo a la cantidad de mercancía que se encuentra diariamente en el, una vez finalizado el día

3. Cuando por concepto de salidas de mercancías la existencia de un determinado producto se aproxima a la cantidad mínima establecida, el jefe de almacén debe solicitar ante el departamento de compras y por escrito, la adquisición de esa mercancía, de acuerdo al formato de la figura N° 2

MOTOMAR 2000, C.A				
REQUICISION DE MERCANCIA				
Código	Descripción	Marca	Cantidad Requerida	Prioridad

Figura N° 2: Formato de Requisición de Mercancías

Autor: D'Albano P. (2015)

5.3.3 Elaboración de procedimientos que permitan el control de entradas de mercancía al almacén de Motomar 2000, C.A del personal de almacén

Con este procedimiento lo que se espera es regular las actividades que se deben llevar a cabo para controlar las entradas de mercancía al almacén. De igual forma se indica cual es el personal de la empresa involucrado en esta actividad. Por lo tanto, a continuación en la tabla N° 14 se muestra el procedimiento a seguir para lograr la recepción eficaz de mercancías en almacén, posteriormente en la figura N° 3 se indica el diagrama que representa el procedimiento mostrado en la tabla N° 14

Tabla N°14 Procedimiento a seguir para lograr la recepción de la mercancía

Responsable	Actividad	Procedimiento
Proveedor	Entrega de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> · Llega al almacén · Entrega la orden de compra y la factura al jefe de almacén
Jefe de Almacén	Verificación de la Mercancía	Recibe la factura y la coteja con la información contenida en la orden de compra
		Si no Existe Correspondencia <ol style="list-style-type: none"> 1. Le explica al proveedor los errores encontrados y no recibe la mercancía 2. Elabora un informe sobre las causas de devolución de la mercancía y envía una copia a compras
		Si existe correspondencia <ul style="list-style-type: none"> · Recibe la factura y procede a la revisión de la mercancía: donde verificara si la misma cumple con las características que requiere la empresa
		Si todo está en orden, firma la factura y obtiene una copia de ella
		Si no está en orden, rechaza la mercancía que esta fuera de especificaciones y recibe la factura con una nota indicando que es provisional por inconformidad en algunos de los rubros
	Gestión de los documentos	Archiva la copia de la factura en la carpeta correspondiente Envía el original de la factura al departamento de contabilidad Recibe la factura por parte del jefe de almacén Le indica al auxiliar de almacén que ordene la mercancía según corresponda
Auxiliar de Almacén	Recepción de la Mercancía	<ul style="list-style-type: none"> · Recibe la mercancía desembarcada de los camiones · Introduce la mercancía en el almacén · Coloca la mercancía en el lugar destinado para tal fin · Llena las tarjetas: kardex de cada mercancía, indicando cual es la cantidad de productos que entro · Archiva la documentación en las carpetas asignadas para el fin
Asistente de Cuentas por Pagar	Recepción de Documentación	<ul style="list-style-type: none"> · Recibe las facturas y órdenes de compra por parte del jefe de almacén

Autor: D'Albano P. (2015)

Por su parte la Figura N°3 se muestra el diagrama del flujo que soporta a este procedimiento

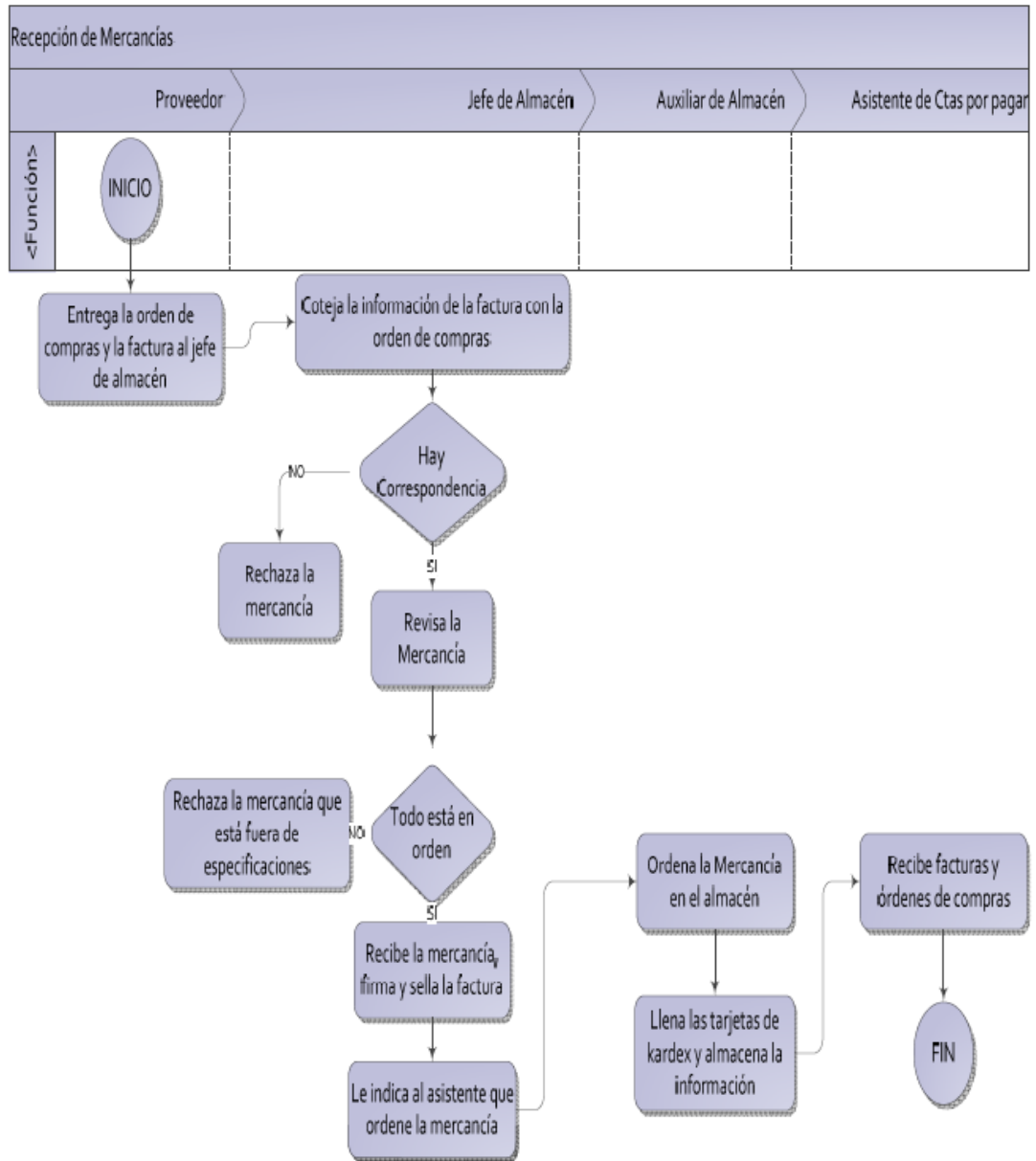


Figura N° 3: Procedimiento para la recepción de mercancías

Autor: D'Albano P. (2015)

5.3.4 Normas para el almacenamiento de mercancía

Los parámetros que deben regir esta actividad, son los siguientes:

1. La mercancía debe ser colocada en el lugar dentro del almacén que está destinado para tal fin
2. Al recibir la mercancía, debe ser ingresada al software de inventarios con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra
3. Debe existir una supervisión mensual del orden dentro del almacén
4. Se realizara un inventario físico semestral, en los meses de enero y agosto y se cotejara la información encontrada con las existencias en el software administrativo de inventarios.
5. Las mercancías de mayor rotación para Motomar 2000, C.A deberá colocarse en los lugares más accesibles; mientras que los de menor rotación en zona más lejana o más altas
6. Deberá existir en el almacén un lugar específico para los productos más grandes y pesados, tales como motores, capot, guardafangos, cajones entre otros
7. Toda la mercancía debe estar identificada
8. Los contenedores de mercancías (cajas y bolsas entre otros) una vez desocupados no deben permanecer dentro del área de almacén

5.3.5 Procedimientos para la Salida de Mercancía del Almacén

Antes de elaborar el procedimiento es necesario señalar cuáles son los parámetros que deben regir esta actividad:

1. El vendedor de repuesto debe verificar que la mercancía vendida se rebaje efectivamente del software administrativo
2. Se debe llenar el formulario de despacho de mercancía
3. En situaciones donde, debido a su volumen, la mercancía deba ser retirada de los almacenes el mismo día de la compra, la salida solo se realizara si se presenta la orden de despacho, acompañada con la factura previamente cancelada por el cliente
4. Al finalizar el día, los supervisores de área cotejaran los repuestos vendidos, de acuerdo a las facturas con las tarjetas de existencias que se encuentran en cada producto
5. Al finalizar el día, cada vendedor o supervisor de área debe verificar que cada mercancía permanezca en su lugar
6. Si existiese algún producto colocado por error en otro sitio, debe ubicarse en los espacios destinados para la misma

Procedimiento

A continuación en la tabla N° 15 se muestra el procedimiento a seguir para la salida de las mercancías cuando son productos que no se encuentran dentro del almacén, tales como motores y piezas grandes

Tabla N° 15 Procedimiento para la salida de mercancías cuando el producto no se encuentra dentro del almacén

Responsable	Actividad	Procedimiento
Cliente	Adquisición de mercancías	Desea comprar un repuesto determinado dentro del almacén
Vendedor	Verificación de Existencias de mercancías	Llena la nota de despacho y le indica al cliente que se dirija a la caja a fin de cancelar el repuesto
		Le lleva al cajero la nota de despacho para que le indique al cliente por donde retirara la mercancía, <ul style="list-style-type: none"> · si es un repuesto pequeño será entregado en el mostrador de repuesto · Si es un repuesto grande se llamara a los despachadores para que ubique la mercancía en la puerta de despacho
		Al final del día el vendedor debe anotar en la tarjeta kardex la mercancía que ha vendido, de acuerdo a las notas de despacho.
Cajero	Cobranza	Registra la mercancía en el software de caja, verificando que ha introducido el código correspondiente al repuesto que está cobrando
		Emite factura con copia, original para el cliente y copia para el despachador
Encargado de la salida	Orden de salida	Recibe el juego de facturas, coteja la información de la factura con los repuestos que ha adquirido el cliente
		Si existen discrepancias regresa la mercancía a caja y el juego de facturas
		Si todo esta correcto, firma y sella el original y la copia de la factura, entrega el original al cliente y la copia la archiva en la carpeta del día

Autor: D'Albano P. (2015)

A su vez en la figura N° 4 se muestra el diagrama de flujo del procedimiento a seguir para la salida de mercancías que no se encuentra dentro del almacén

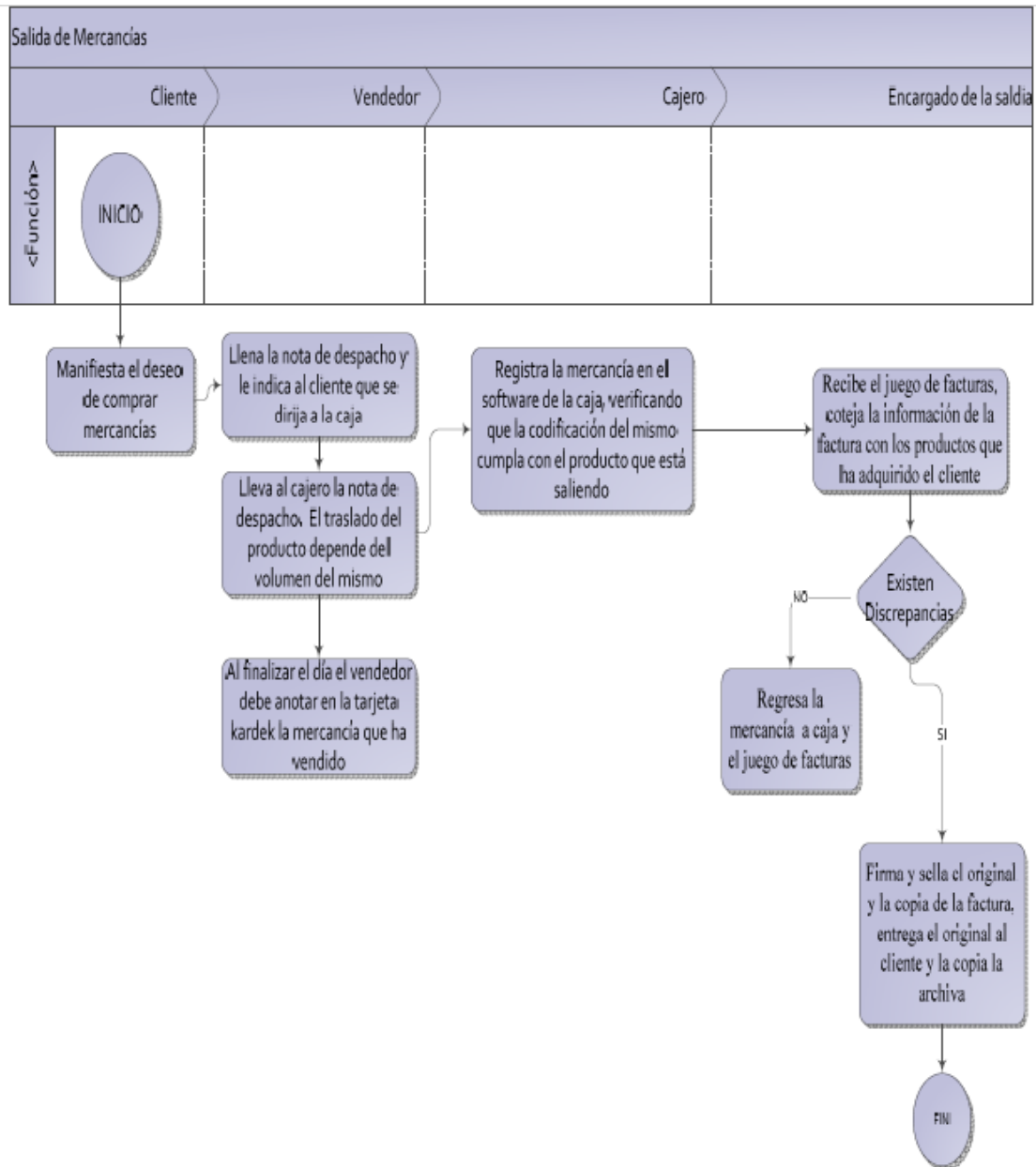


Figura N° 4 Procedimiento de la salida de mercancías cuando no están dentro del almacén

Autor: D'Albano P. (2015)

A continuación se muestran el procedimiento para la salida de mercancías que se encuentran dentro del almacén

Tabla N° 16 Procedimiento para la salida de mercancías cuando el repuesto se encuentra dentro del almacén

Responsable	Actividad	Procedimiento
Cliente	Adquisición de mercancías	Desea comprar un repuesto determinado dentro del almacén
Vendedor	Verificación de existencias de mercancías	Llena la nota de despacho y ,le indica al cliente que se dirija a la caja a fin de cancelar el repuesto
		Indica al personal de almacén que debe buscar la mercancía solicitada
Cajero	Cobranza	Emite factura con copia, original para el cliente y copia para el despachador
Auxiliar de almacén	Salida de Mercancías	Recibe del cliente la copia de la factura
		Busca la mercancía Solicitada
		Entrega la mercancía y la copia de la factura al jefe de almacén para su revisión
Jefe de Almacén	Verificación	De estas correcto firma y sella la factura y entrega la mercancía al cliente
		Rebaja la mercancía entregada del software de inventarios

Autor: D'Albano P. (2015)

A su vez la figura N° 5 se muestra el diagrama del flujo del procedimiento a seguir para la salida de mercancías que se encuentran dentro del almacén de repuestos

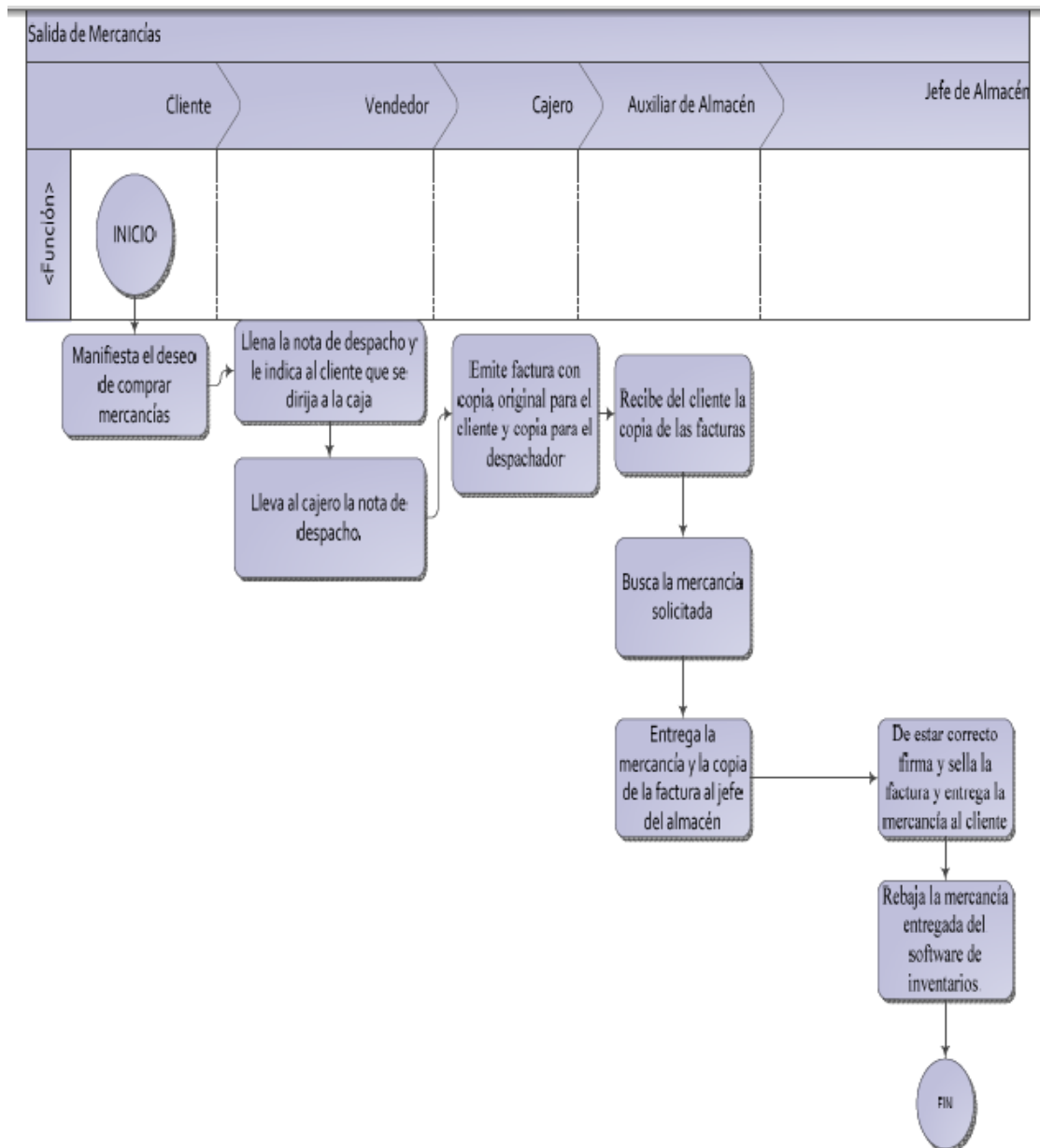


Figura N° 5: Procedimiento de la salida de mercancías cuando están dentro del almacén

Autor: D'Albano P. (2015)

5.3.6 Procedimientos para realizar el conteo de la mercancía

Esta actividad tiene como propósito definir los pasos a seguir para realizar el conteo físico de la mercancía, sin embargo en primer lugar es conveniente señalar cuales son los parámetros que deben regir esta actividad.

1. Para realizar el conteo de la mercancía es necesario que la tienda este cerrada
2. El personal involucrado debe estar constituido por los trabajadores del almacén, el personal de compras y el de contabilidad
3. Se hará un listado de mercancía, donde se indicara además la ubicación que debe tener la misma dentro del almacén; esto con la finalidad de que se realice con mayor facilidad del inventario
4. Se abrirán todas las cajas para verificar que se encuentre el producto dentro de ella
5. Para realizar el conteo de mercancía, el personal debe llevar una lista pre-Diseñada donde se encuentren todos los productos de la tienda
6. El conteo de mercancía se debe realizar cada seis (06) meses, en enero y agosto

Procedimiento

A continuación en la Tabla N°17 se muestra el procedimiento a seguir para el conteo de las mercancías en el almacén

Tabla N° 17 Procedimiento para el conteo de la mercancía

Responsable	Actividad	Procedimiento
Jefe de Almacén	Solicitud de Inventario	En los meses de enero y agosto, envía un comunicado a los departamentos involucrados.
Departamento de Almacén, Compras y Contabilidad	Desarrollo del Inventario	Recibe el comunicado
		Suspenden las actividades y proceden al contaje de mercancías.
		Se distribuyen la lista de verificación entre las personas asistentes al contaje de la mercancía.
		Cuenta la mercancía y anota las cantidades existentes en cada rubro.
		Verifican que las cantidades coincidan con lo establecido en el software administrativo contable.
		SI: finaliza el contaje para ese rubro NO: se vuelve a contar ese rubro para verificar la cantidad
Contabilidad	Informe	Recibe los formatos de la contabilización de la mercancía y realiza el informe.

Autor: D'Albano P. (2015)

Por su parte en la figura N° 6 se muestra el diagrama de flujo del procedimiento a seguir para la contabilización de mercancías.

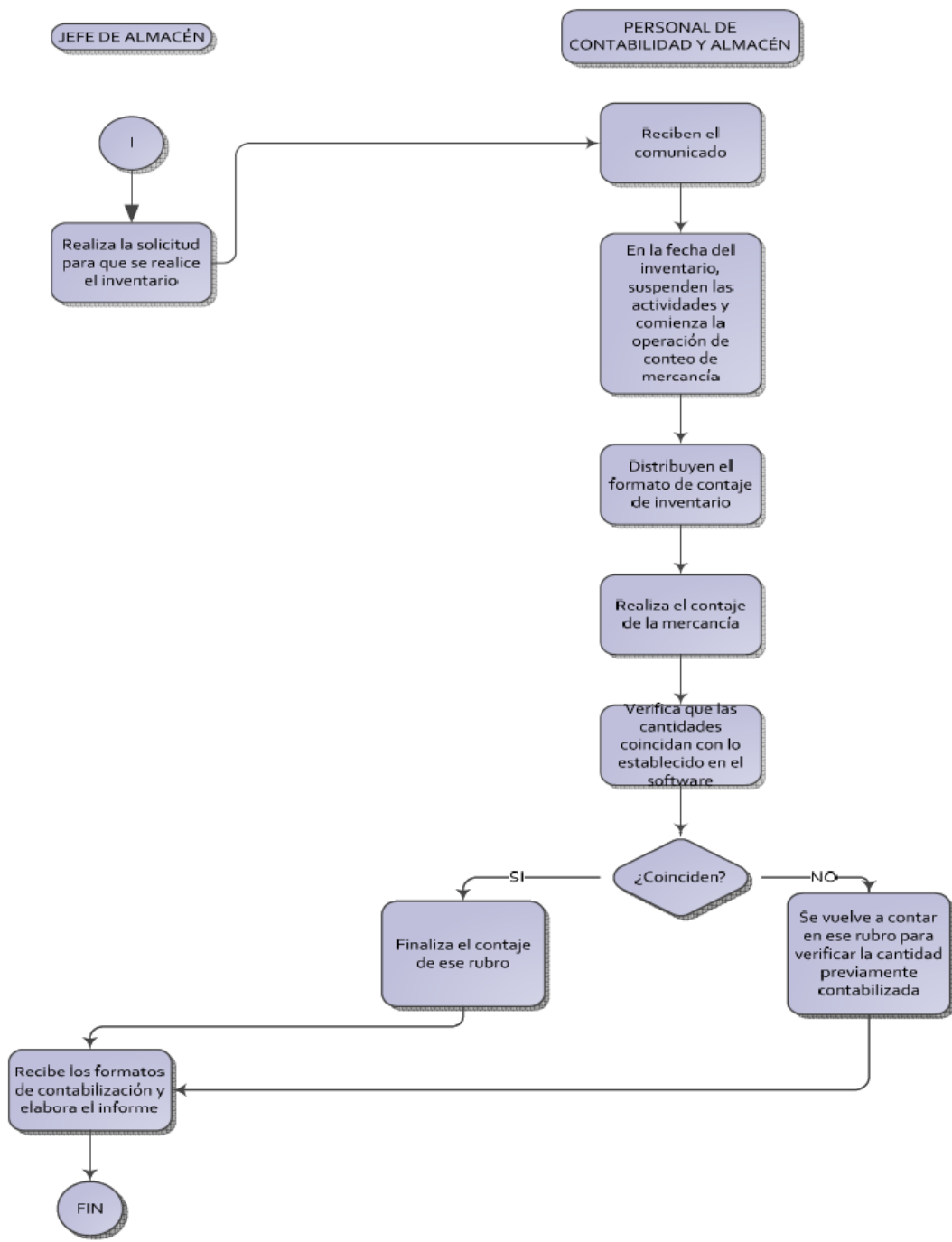


Figura N° 6: Procedimiento para la contabilización de mercancías
Autor: D'Albano P. (2015)

Con la finalidad de que se implemente adecuadamente las actividades de control propuestas, se deben seguir los pasos relacionados con el control y la comunicación.

- a) Distribuir al personal de almacén los formularios propuestos para el control de entradas y salidas de mercancías
- b) Realizar minutas con los resultados obtenidos del conteo físico de las mercancías.
- c) Divulgar el contenido de los procedimientos propuestos a fin de que el personal conozca cuál es la metodología a seguir en cada una de las actividades que se desarrollan en el almacén.

Por otra parte es importante el monitoreo de dichas actividades, para ello se debe:

- a) Comprobar al final de la semana que las notas de despacho de mercancía en el almacén, coincidan con la facturación de la empresa.
- b) Comprobar mensualmente que las notas de entrada de mercancías, coincidan con las facturas que han enviado los proveedores.
- c) Comprobar semestralmente que las cantidades existentes en el software de almacén, coincidan con las cantidades en físico que hay en el almacén y en las zonas de exhibición.
- d) Establecer acciones correctivas y oportunas de cualquier desviación detectada entre lo planificado y lo ejecutado.

5.3.7 Plan de adiestramiento para el personal de la empresa.

Finalmente se incluye en esta propuesta un programa de capacitación propuesto a la empresa Motomar 2000, C.A., para el personal de almacén en cursos y/o talleres de actualización y formación en la gestión de inventarios, de manera de garantizar que las estrategias anteriores sean realizadas de forma adecuada, lo anterior

se sustenta en que a través de conocimientos técnicos las personas no solo sepan el porqué de ciertos procedimientos, sino que además pueden aportar métodos de control nuevos que coadyuven a la gestión apropiada de la mercancía para la venta.

En tal sentido, esta propuesta incluye el contenido de algunos cursos:

Cuadro N° 18 Curso de capacitación en Optimización de almacenes

Curso	Capacitación en Optimización de Almacenes
Objetivos	Conocer y aplicar criterios, estrategias y procedimientos metodológicos orientados a la maximización de la productividad en el diseño y manejo de los almacenes, considerando diversos factores, elementos y condiciones que afectan el eficiente desarrollo de las operaciones del almacén.
Contenido del Curso	Fundamentos de almacenamiento
	Análisis ABC
	Metodología FIFO
	Costos de Inventario
	Locales y Elementos de almacenamiento
	Medidas Generales de Seguridad en el almacén
	Equipos de manejo
	El almacén seguro
	Ergonomía
	Clasificación de materiales
	Codificación
	Crossdocking. Picking
Diagnóstico y rediseño	
Institución	Tecnigerencia
Duración	16 Horas

Fuente: Tecnigerencia (2015)

Cuadro N° 19 Curso de Administración y Control de Inventarios

Curso	Administración y Control de Inventarios
Objetivos	Aplicar estrategias y procedimientos metodológicos orientados a la planificación y el control integral de inventarios, considerando los diversos factores, elementos y condiciones que afectan el Sistema de Suministro, en el contexto de la Gestión Global de Logística, la Confiabilidad Operacional y las exigencias del negocio.
Contenido del Curso	Concepto de Inventario. Tipos de Inventarios.
	Proceso Logístico. La Cadena de Suministro.
	Criterios de Control. Relaciones de la Función de Inventario.
	Costos de Inventarios. Análisis de ABC.
	Modelos de Inventario de Seguridad.
	Lote Económico. Cálculo de Q.
	Mínimos y Máximos. Indicadores.
	Justo a tiempo. Método FIFO.
	Almacenamiento.
	Criterios de Distribución.
	Inventario Físico.
	Gerencia LEAN.
Institución	Tecnigerencia
Duración	16 Horas

Fuente: Tecnigerencia (2015)

Cuadro N° 20 Curso de Administración de Inventarios

Curso	Administración de Inventarios
Objetivos	Explorar los criterios y métodos fundamentales que rigen la definición y el control de los inventarios en un entorno empresarial genérico.
Contenido del Curso	Almacenamiento y Distribución
	Sistema de materiales. Distribución física. Tipos de Distribución. Nivel de Servicio. Transporte de los productos
	Especificaciones y Estandarización. Concepto. Especificaciones. Su importancia básica. El desarrollo de especificaciones balanceadas. Las especificaciones escritas. La importancia de las especificaciones para el suministro. Estandarización
	Gestión Básica de Compras. Introducción. Políticas de compra. Centralización. Descentralización. Compras a Fabricantes o a Distribuidores. Competencia de ofertas. Evaluación de proveedores. Aceptación de Muestras o Pruebas
	Pronóstico de la Demanda. Introducción. Tres técnicas generales. Técnicas cualitativas. Análisis de Series de Tiempo. Modelos causales. El pronóstico para control de inventarios. Promedio móvil. Promedio ponderado. Conceptos estadísticos básicos. Dispersión o variación. Cuadros comparativos de las diferentes técnicas
	Administración de Inventarios. Introducción. Tipos de Inventario. Análisis del Inventario. Clasificaciones operativas y económicas. Modelos teóricos
	Evaluación de la Gestión de Inventarios. Objetivos. Criterios de evaluación. Factores a evaluar. Métodos de trabajo y definición de estándares.
Institución	Tecnigerencia
Duración	16 Horas

Fuente: Tecnigerencia (2015)

Como se puede observar el contenido programático de los talleres indicados con anterioridad, se imparten conocimientos fundamentales para que las personas que laboren dentro de la empresa y que tienen a su cargo la gestión de los inventarios, tanto a nivel de supervisión como operativo, tengan herramientas necesarias para que esta sea eficiente, conozcan los riesgos de malas prácticas y apliquen los conocimientos aprendidos en beneficio de la entidad para la que trabajan.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, teniendo en cuenta esto antes de desarrollar la propuesta es pertinente relacionar los recursos que se requieren para su puesta en marcha, a través de un análisis de factibilidad, esto consiste en la evaluación de caracteres que determinen la viabilidad de implementar la propuesta planteada a la empresa Motomar 2000, C.A

5.4.1 Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica es una evaluación indica si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto. Además indica si se dispone del equipo y herramientas para llevarlo a cabo

En este sentido, la propuesta es técnicamente factible ya que la empresa cuenta con los equipos de computación, los programas de computación como Microsoft Excel y Word, el mobiliario adecuado para la gestión de inventario y los recursos humanos.

5.4.2 Factibilidad Operativa

El recurso humano se presenta como el eje fundamental de todo proyecto, por cuanto este representa el ente ejecutor del mismo; cabe destacar que la empresa Motomar 2000, C.A cuenta con el personal calificado y preparado para ejecutar la propuesta, en lo cual se tendría que implementar charlas, cursos y talleres para mejorar la eficiencia del personal.

5.4.3 Factibilidad Económica

Señala Espinoza (2005), que la factibilidad económica “es el estudio del origen de los recursos, fuentes de financiamiento, costo de capital y cálculo de la tasa interna de retorno” (p.107). Señalan los investigadores que la factibilidad económica de este estudio refiere en primer orden el elemento financiero y de gastos que es necesario asumir para cumplir con el propósito general de la propuesta.

La propuesta se considera económicamente factible, ya que la organización cuenta con el personal, así como también con todos los materiales que se requieren para la implementación de la misma, solo se tendría que impartir charlas y talleres para adiestrar al personal existente en los nuevos procesos a realizar obteniendo muy bajos costos debido a la cantidad de recursos que tiene la organización, el monto a invertir, comparado con el beneficio que obtendrá la empresa es inmaterial y la organización cuenta con el recurso.

CONCLUSIONES

En base al análisis de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento, se pudo detectar la inexistencia de un control adecuado para el área de inventario de repuestos, como consecuencia de la falta de normas y procedimientos, identificación y ubicación de los repuestos, la carencia de unificación de criterios, la falta de delegación de funciones, falta de procedimientos que ayuden a la identificación de inventarios excesivos y artículos obsoletos, entre otros.

La ausencia de un plan de acción para los procedimientos de control y registro interno y la descripción correcta de los cargos de almacén, impide que los procesos se lleven a cabo de manera eficiente. Se manifiesta la falta de un sistema de control de inventario ya que no se planifica, supervisa y controla la mercancía, lo que impide que no se cumplan los objetivos esperados y se tomen decisiones acertadas.

No se le da la importancia que merecen los procedimientos de planificación y supervisión de los distintos procesos que se llevan a cabo en el área del almacén, para garantizar que los controles internos de inventario se están desarrollando de una forma armónica, equilibrada y adecuada tomando en cuenta las previsiones del caso en lo que respecta a proyecciones, ajustes, entre otros

Sin embargo, se pudo evidenciar que los empleados de la empresa Motomar 2000, C.A. están dispuestos a adaptarse a dichos cambios ya que indicaron que éstos

le permitirán tener la certeza de que las operaciones realizadas se están desarrollando de forma correcta de acuerdo a los objetivos y metas planteados por la empresa, y a su vez asegurarse que se están llevando a cabo como se planearon y así poder corregir cualquier desviación.

Es importante destacar que la empresa dispone de algunos mecanismos que son útiles para el desarrollo de las operaciones del departamento de repuestos, tales como: un sistema de inventario continuo que le permita mantener un saldo actualizado de las cuentas de inventario, las tomas de inventario físico son realizadas y supervisadas por personas externas a la empresa y finalmente el departamento de contabilidad mantiene registro de inventario permanente en cuanto a costos y cantidades

Por tales razones analizando los datos obtenidos se pudo detectar que para conocer con mayor claridad la existencia de los productos que se encuentran en el almacén, además de contar con una información real y confiable es necesario implementar el plan de acción propuesto ya que el mismo permiten corregir con prontitud todas las fallas existentes para así llevar un control adecuado de la mercancía en el almacén y poder consolidar la eficiencia operacional; tomando en consideración todas las variables existentes dentro de la organización y su entorno. Por otro lado el desarrollo de esta investigación condujo al cumplimiento de los objetivos trazados al inicio de la misma.

RECOMENDACIONES

- Implementar el plan de acción propuesto en este trabajo de investigación ya que con él la organización podrá tener un mejor control y podrá registrar de una manera más eficiente y eficaz sus operaciones optimizando sus procesos y resultados
- Desarrollar planes de adiestramiento del personal para lograr sincronización necesaria entre las funciones y responsabilidades.
- Evaluar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de la empresa antes de definir funciones y responsabilidades de los cargos para asignar en cada puesto al empleado más idóneo.
- Realizar inventarios periódicamente con el fin de detectar fallas y corregirlas a tiempo.
- Reordenar las mercancías para aprovechar el espacio físico al máximo ubicando e identificando las piezas en cada estante de acuerdo a su rotación y tipo de piezas.
- Se recomienda supervisar las actividades de control que deben llevar los empleados del departamento, a través de conteos sostenidos con la finalidad de detectar y corregir las desviaciones.
- Se debe mantener un estricto control en las autorizaciones y aprobaciones de actividades, cumpliendo con las normas de control interno requeridas.
- La gerencia debe tener acceso a la información de los movimientos del inventario, para tomar decisiones adecuadas y poder resguardar su valor como activo.
- Se debe invertir en programas de capacitación para el personal, para obtener mejores resultados en las operaciones de la empresa.
- Establecer relaciones exactas entre las necesidades probables del mercado y los abastecimientos de los diferentes repuestos.
- Realizar evaluaciones periódicas de la rotación del inventario que permitan visualizar las existencias de piezas en obsolescencia.

- Evaluar y actualizar los controles internos continuamente según el crecimiento y expansión del departamento.
- Seguir buscando posibles mejoras en los objetivos implementados en el control interno de inventario.

REFERENCIAS

- Anaya, J (2008), **Almacenes: Análisis, Diseño y Organización**, ESIC Editorial
- Arias, F (2004), **El proyecto de investigación**, Edición episteme, C.A.
- Bisquerra, R. (2004), **Metodología de la investigación educativa**. Madrid: La Muralla.
- Borello, A. (1994). **El Plan de negocios**. Argentina: Ediciones Díaz de Santos
- Briones, G (1996), **Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales**, ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Chiquito, M. (2012), “**Plan de acción para el control de inventario de mercancía de compra y venta de rodamientos en la empresa P.S. Import, C.A**”. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez
- Corominas, F. (2002). **100 Planes de Acción**. Madrid –España: Ediciones palabra S.A.
- Estupiñán, R. (2002). **Control Interno y Fraudes**. Primera Edición. Bogotá, Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.
- González, R. (2012). “**Plan estratégico para el control de inventario de materia prima en la empresa Amcor Rigid Plastics, S.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo**” Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez
- Guillen A. y otros (2004) **Gestión de Inventarios** Primera Edición. Editorial Valencia
- Hernandez, S y otros, (2002) **Metodología de la Investigación** Cuarta Edición – McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de CV
- Koontz, H. y Weihrich H. (2007): **Elementos de la Planeación**. México: Mcgraw Hill
- Magro, Fernández y Meza (2006) **Técnicas de Documentación e Investigación I** . Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Matalobos, A. (1999) **Gerencia de Inventarios**, Editor: Caracas: IESA, 1999

- Méndez, C. (2001). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación** (3a. ed.). México: McGraw Hill.
- Moreno F y otros (2002) **La Administración Financiera del Capital de Trabajo** (2da Ed) Editorial Grupo Patria Cultura. México
- Muller. M (2004) **Fundamentos de Administración de Inventarios** Editorial Norma
- Palella Stracuzzi y Martín Pestana (2004), **Metodología de la Investigación**, 1era Edición Caracas.
- Perdomo (2004), **Fundamentos De Control Interno** Editorial Cengage 9ª edición
- Pérez A. **Guía Metodológica para anteproyectos de Investigación**, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPAL) 2004
- Polimeni R. y Otros (2005) **Contabilidad de Costos** (3er Ed). Editorial McGraw Hill
- Redondo A (2001) **Curso Practico de Contabilidad General y Superior** (3er Ed) Editorial Centro Contable Venezolano - Caracas
- Rivas, A. (2003) **Investigaciones Científicas**. Caracas, Venezuela. Editorial Enva
- Rosenberg, J. M. (1983). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano Cetrum. España.
- Sabino, C. (2.002). **El proceso de la Investigación**. Caracas: Editorial Panapo.
- Sandoval, E. y Cruz, M. (2010) “**Plan de acción para optimizar el control interno del inventario en el almacén general de la empresa Preciva, C.A.**” Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez
- Tamayo y Tamayo, (2005) **El Proyecto de Investigación**. Editorial McGraw – Hill. Caracas – Venezuela
- Universidad Pedagógica experimental libertador (2006) **Manual de Trabajos de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales**. FUDEUPEL . Vicerrectorado de Investigación y Postgrado 4ta Edición. Caracas Venezuela
- Valencia (2001), **Control Interno, un efectivo Sistema para la Empresa. 2da Edición**. Editorial Limusa, México

- Vitriago, G. (2013), **“Estrategias de Planificación y Control del Inventario de Mercancías en la Empresa Eurosillas, C.A. Ubicada en el Municipio San diego Del Edo. Carabobo”**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez

- Zeltzer, F. (2011) **“Plan Estratégico para el mejoramiento de la gestión de Inventario de Mercancías en la empresa Telecenter Controles, C.A., Ubicada en el Estado Carabobo”** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- Acevedo N. (Abril, 2005). **Control de Inventario.** (Documento en Línea).
Disponible: <http://www.monografias.com/trabajo15/inventario/inventario.html>
- Colmenarez L (Julio 20011) **Administración de Materiales** / Documento en línea)
Disponible:
http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/Administraciondematerial es/
- Perez S. Pedro M (Enero 2007) **Los Cinco Componentes del Control Interno**
(Documento en Línea)
Disponible: http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez S. Pedro (Marzo 2007) **Los Cinco Componentes del Control Interno. Material de Apoyo a la Docencia.** (Documento en Línea) Disponible:
<http://www.monografias.com/trabajos11/conin.html>.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

ÍTEM	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se realiza un conteo de la mercancía recibida con un registro de recepción?		
2	¿Existe un control para agilizar el proceso de entrada y salida de almacén?		
3	¿La utilización del kardex es indispensable para el control de entradas y salidas de repuestos al almacén?		
4	¿La empresa cuenta con un procedimiento establecido para la identificación de repuestos obsoletos o de poco movimiento?		
5	¿El área de almacén posee suficiente espacio para la ubicación de los repuestos?		
6	¿Se investigan todas las diferencias entre la toma física y los registros contables?		
7	¿Las transferencias entre los distintos departamentos están autorizadas?		
8	¿Los controles internos actuales en el área de repuestos permiten una información confiable?		
9	¿Existe una evaluación periódica de la rotación del inventario?		
10	¿Existe el recurso humano suficiente para el control de los procesos en el departamento		
11	¿Se realizan inventarios físicos por lo menos una vez al año?		
12	¿El inventario físico es supervisado por personas independientes al área de repuestos?		

Fuente: Motomar 2000, C.A (2015)

Autor: D'Albano P. (2015)

ANEXO N° 2

LISTA DE COTEJO

ÍTEM	PREGUNTAS	E	B	R	M
1	Posee suficiente espacio para la ubicación de los repuestos	X			
2	Registro oportuno y organizado del inventario que entra y sale del almacén			X	
3	Conocimiento por parte de los trabajadores de la cantidad de mercancía existente en el almacén y la que está obsoleta			X	
4	Orden de la mercancía dentro del almacén				X
5	Identificación de la mercancía dentro del almacén				X
6	Existe una evaluación periódica de la rotación del inventario				X
7	Existencia de documentos donde se registre la entrada de mercancía al almacén				X
8	Existencia de órdenes de despacho realizadas en el almacén, cuando se saca mercancía del mismo				X

Fuente: Motomar 2000, C.A (2015)

Autor: D´Albano P. (2015)