



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA ESTABLECER  
EL CONTROL INTERNO BAJO EL INFORME  
COSO EN EL PROCESO DE MANEJO DEL  
INVENTARIO DE REPUESTOS Y  
SUMINISTROS EN LA EMPRESA  
ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A**

**Empresa: ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.**

**Autor: Andreína Torres  
C.I. 17.615.009**

San Diego, Octubre 2017



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA ESTABLECER  
EL CONTROL INTERNO BAJO EL INFORME  
COSO EN EL PROCESO DE MANEJO DEL  
INVENTARIO DE REPUESTOS Y  
SUMINISTROS EN LA EMPRESA  
ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

**Lic. Miguel Licón C.I: V-8.829.211 Tutor Académico**

---

**Ing. Edgar Torres C.I: V-7.044.555 Tutor Empresarial**

**Autor: Andreína Torres  
C.I. 17.615.009**

San Diego, Octubre 2017

## DEDICATORIA

Dedicado a mi familia, que siempre han estado allí para apoyarme, a mis tíos y tías, especialmente a mi **Madre** por darme la vida y por formarme para ser la mujer que soy hoy.

A **Octavio**, mi hijo, por enseñarme que cada día existen razones para ser mejor ser humano, por darme tantas alegrías y motivos para seguir luchando para ser la mujer en que quiero convertirme.

A mi **Esposo**, por su amor y apoyo incondicional, por creer en mí y ser mi eterno compañero en esta aventura que decidimos vivir juntos.

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a **Dios**, por nunca dejarme desfallecer, por darme voluntad para seguir avanzando en mi crecimiento personal y en la búsqueda de mis sueños.

A mi familia por apoyarme de manera incondicional, especialmente a mi **Madre**, a mis **Tías Flor, Yumelis y María** por siempre estar allí. A mis tíos, en especial a mi **Tío Edgar** por todo su apoyo y consideración.

A mi **Hijo**, por llegar a mi vida, por regalarme tantos momentos de felicidad, por ser la mayor fuente de inspiración y cariño. TE AMO.

A mi **Esposo**, por su paciencia y comprensión, por acompañarme en cada logro, por ser mi amigo y compañero de vida. TE AMO.

A los **Compañeros y Amigos** que de alguna u otra manera colaboraron con la realización de lo que ayer era un sueño y hoy es una realidad.

A mis **Profesores**, por compartir sus experiencias conmigo, por ayudarme a materializar una de las más grandes metas profesionales que me he trazado.

¡A todos Gracias!

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>LA EMPRESA</b>	
1.1 . Nombre de la Empresa.....	3
1.2 . Ubicación de la Empresa.....	3
1.3 . Reseña Histórica.....	3
1.4 . Misión.....	3
1.5 . Visión.....	4
1.6 . Valores.....	4
1.7 . Objetivo.....	5
1.8 . Actividad a la que se dedica.....	5
1.9 . Estructura organizativa de la Empresa.....	6
1.10. Departamento de Administración y Finanzas.....	7
1.11. Misión del Departamento de Administración y Finanzas.....	7
1.12. Actividades desarrolladas durante el periodo de la acreditaciónpor experiencia Laboralen el Departamento de Administración y Finanzas.....	7

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

2.1. Planteamiento del Problema.....	8
2.2. Formulación del Problema.....	11
2.3. Objetivos de la Investigación.....	11
2.3.1. Objetivo General.....	11
2.3.2. Objetivos Específicos.....	12
2.4. Justificación del Informe.....	12
2.5. Alcance del Informe.....	13

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL**

3.1. Antecedentes del Informe.....	14
3.2. Bases Teóricas.....	18
3.2.1. Plan Estratégico.....	18
3.2.2. Matriz DOFA.....	20
3.2.3. Teoría del Control Interno.....	20
3.2.4. Inventario.....	22
3.3. Definición de Términos Básicos.....	24

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLOGICAS**

4.1. Fases de la Investigación.....	26
4.1.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto a los controles en el manejo de los inventarios que presenta la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.....	26

4.1.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas con respecto al control de inventarios de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.....	28
4.1.3 Fase III. Diseño de un Plan Estratégico que permita mejorar el control del inventario de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.....	29

## **CAPÍTULO V ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

5.1 Análisis de los Resultados.....	30
5.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto a los controles en el manejo de los inventarios que presenta la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.....	30
5.2. Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas con respecto al control de inventarios de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.....	42

## **CAPÍTULO**

### **VI LA PROPUESTA**

6.1. Descripción de la Propuesta.....	45
6.1.1. Justificación de la Propuesta.....	46
6.1.2. Factibilidad de la Propuesta.....	47
6.1.3. Objetivo General de la propuesta.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Estructura Organizativa.....	6
2. Nota de Recepción de Repuestos y Suministros.....	59
3. Nota de Requisición de Repuestos y Suministros.....	60
4. Nota de Entrega de Repuestos y Suministros.....	60

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Reducción de debilidades por el Control Interno.....	31
2. Existencia de normas y procedimientos.....	32
3. Recepción y entrega de repuestos y suministros.....	33
4. Existencia de Sistema de Codificación de repuestos y suministros.....	39
5. Establecer lineamientos traería beneficios.....	35
6. Toma física de inventario.....	36
7. Establecer ajustes de inventario.....	37
8. Existencia de ajustes de repuestos y suministros.....	38
9. Confiabilidad del software de inventarios.....	39
10. Conocimientos de funciones.....	40
11. Cuadro de observación.....	41
12. Cuadro de Plan Estratégico.....	49

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Reducción de debilidades por el Control Interno.....	31
2. Existencia de normas y procedimientos.....	32
3. Recepción y entrega de repuestos y suministros.....	33
4. Existencia de Sistema de Codificación de repuestos y suministros.....	39
5. Establecer lineamientos traería beneficios.....	35
6. Toma física de inventario.....	36
7. Establecer ajustes de inventario.....	37
8. Existencia de ajustes de repuestos y suministros.....	38
9. Confiabilidad del software de inventarios.....	39
10. Conocimientos de funciones.....	40
11. Cuadro de observación.....	41

## INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial tienen relevancia muchos factores que son trascendentales al momento de enmarcar la diferencia entre ser una empresa que tiene como objetivo ser referencia de excelencia en el mercado donde compite, o ser una empresa que no se amolda a las demandas cada vez más exigentes de su medio competitivo, sin buscar innovación, mejoras en los procesos y tomar acciones que traerán consigo ajustes y cambios provechosos para la organización. Estos cambios pueden ser vitales para la continuidad de la empresa en el mercado.

Entre las tantas áreas importantes dentro de una organización se encuentra el Almacén y su inventario, podemos concebir el inventario como uno de los activos más preciados de una organización. Sin embargo, el modelo actual y estructura empresarial a veces no reconoce la importancia que éste tiene. Su manejo está en manos de personas que en ocasiones no cuentan con la formación ni herramientas necesarias para lograr resultados óptimos.

Un manejo eficiente de los inventarios permite lograr el adecuado control interno en esa área, lo cual no solo sería ventajoso para el departamento en cuestión, sino que también traería grandes mejoras dentro de la empresa. El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos.

En virtud de lo antes expuesto, surge el propósito del presente informe de pasantías, el cual se basa en desarrollar un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa Electrotécnica K.V.A, C.A. este informe se encuentra estructurado en seis (06) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

**Capítulo I:** presenta la razón social, la ubicación, una breve reseña histórica de la empresa, así como la misión, visión, valores, objetivo, la actividad a la que se

dedica y la estructura organizativa de la empresa.

**Capítulo II:** contiene el planteamiento de la problemática, el establecimiento de los objetivos generales y específicos, la justificación y el alcance del Informe.

**Capítulo III:** señala los antecedentes de la investigación a través del Marco Conceptual, de igual manera se consolidan las bases teóricas, y se definen aquellos términos más relevantes.

**Capítulo IV:** se desarrollan las fases metodológicas de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados.

**Capítulo V:** se muestran los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos aplicado y el análisis de los mismos.

**Capítulo VI:** se presenta la propuesta partiendo de los resultados obtenidos en el capítulo anterior basada en la aplicación de las estrategias administrativas, y considerando la demanda de cada uno de los materiales, su costo y tiempos de reposición. De igual manera, se aprecian las conclusiones de la investigación y las recomendaciones ofrecidas a fin de poder brindar un mejor control interno en el manejo del inventario de la organización.

Para concluir, se presentan las referencias bibliográficas que fueron de gran utilidad para el desarrollo del presente informe de acreditación por experiencia laboral.

## **CAPITULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1 Nombre de la empresa**

**Razón Social:** ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A

#### **1.2 Ubicación de la Empresa**

Electrotécnica K.V.A, C.A., es una empresa dedicada al servicio en el área de mantenimiento predictivo, preventivo, correctivo y rebobinado de máquinas y equipos eléctricos en general, ubicada en la Urb. Cabriales, Avenida 113, # 112-164, de la Parroquia Miguel Peña, Municipio Valencia, Estado Carabobo. La cual tiene como misión, visión, reseña histórica, valores, objetivo y políticas los siguientes:

#### **1.3 Reseña Histórica**

Electrotécnica K.V.A, C.A, fue creada en 1996 como empresa de servicios en el área de mantenimiento, en sus inicios la empresa estaba enfocada al mantenimiento de electrodomésticos, pasados los años, la empresa fue creciendo en experiencia, y atendiendo la demanda, incursiona en el mantenimiento a nivel industrial. Posicionándose hoy día, como una de las empresas de servicios de mantenimiento de maquinarias eléctricas más reconocidas en el mercado regional.

#### **1.4 Misión**

Es una empresa de ingeniería, innovadora, con altos estándares de tecnología y productividad, brindando servicios de buena calidad a todos los sectores económicos, relacionados con el rebobinado y mantenimiento predictivo y preventivo de motores y maquinarias eléctricas. Dando a conocer a los clientes las ventajas y beneficios que la organización les ofrece, para ello cuenta con personal idóneo de destacada

trayectoria, quienes tienen como tarea principal satisfacer plenamente las necesidades de los clientes con responsabilidad y compromiso.

### **1.5 Visión**

En el año 2017, consolidarse como una empresa de ingeniería líder en todos los mercados posibles, capaz de captar las necesidades de los clientes, satisfacer sus demandas, con un servicio profesional y personalizado, incorporando nuevos equipos con nuevas tecnologías, que se adecuen a los requerimientos del Cliente

### **1.6 Valores**

El compromiso con el futuro desarrollo de la empresa abarca cinco focos de interés donde todos sus miembros canalizan sus capacidades, potenciando la natural vocación de servicios de la organización:

- La integridad: se debe desarrollar con integridad cada acción y procedimiento que se realiza con transparencia y honestidad; porque se encuentran enmarcados por las normativas que regulan y por el respeto que se les debe a los clientes.
- La orientación al cliente: el cliente es la razón de ser de la empresa, es por ello que se busca crecer y obtener buenos resultados para satisfacer las expectativas de los clientes.
- Personal responsable y autónomo: la empresa es exitosa por el personal que trabaja en ella; con su colaboración se ofrece un servicio de excelente calidad, empleando las tecnologías para multiplicar los recursos económicos. Es por eso que Electrotécnica K.V.A, C.A, respeta y valora a las personas que se esfuerzan, se capacitan, se orientan al logro de los resultados, buscan superarse día a día con alta valoración del trabajo en equipo, son estas personas las que hacen la diferencia.

- Resultados económicos exitosos: buscando la rentabilidad que permita satisfacer a los accionistas y a sus empleados, desarrollando y consolidando todos los valores de la empresa, su crecimiento y permanencia en el tiempo.
- Desempeño: con el desempeño de cada uno de sus trabajadores, la empresa busca el logro de sus objetivos como empresa.

### **1.7 Objetivo**

- Satisfacer las expectativas de los clientes.
- Ofrecer servicios con altos niveles de calidad y eficiencia.
- Garantizar el uso de materiales de primera calidad.
- Garantizar la disponibilidad de recurso humano, debidamente preparado que permita la óptima calidad en la producción y eficiente servicio a los clientes.
- Crear condiciones ambientales y mejorar las condiciones físicas para obtener un óptimo rendimiento del recurso humano.
- Lograr que los empleados se identifiquen con la visión, misión y objetivos de empresa, con altos niveles de compromiso.

### **1.8 Actividad a la que se dedica**

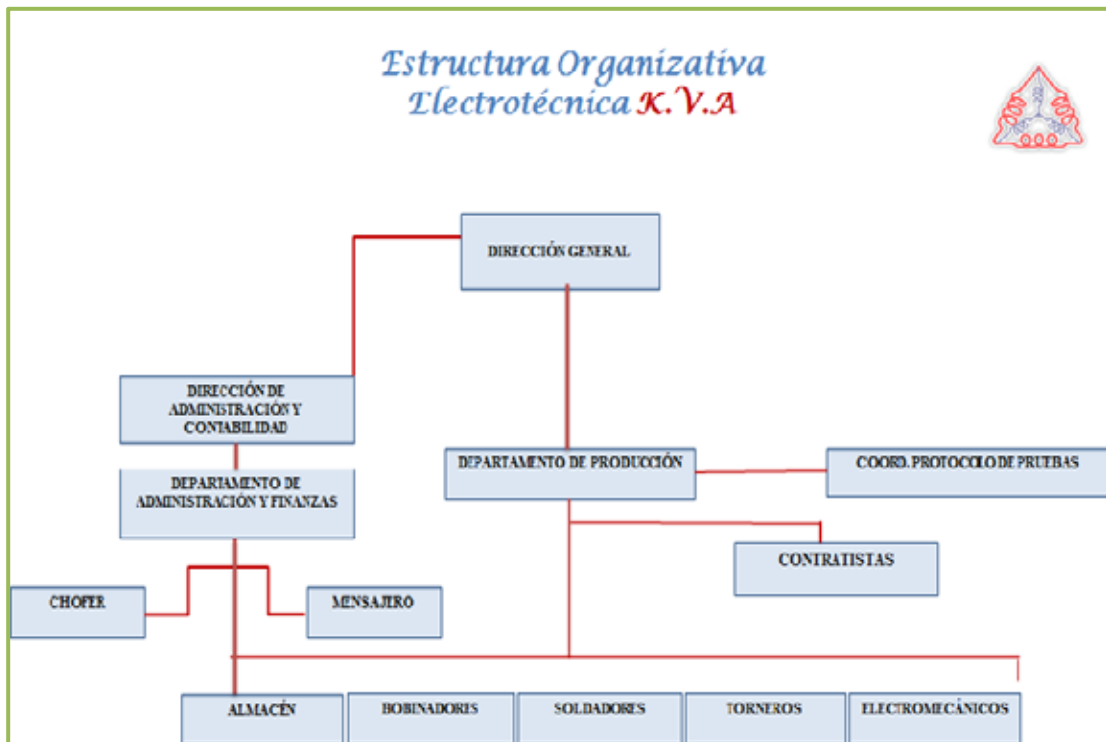
Electrotécnica K.V.A, C.A. es una empresa dedicada al rebobinado, mantenimiento correctivo y preventivo de motores y maquinarias eléctricas. Durante 20 años ha servido a la industria venezolana, manteniendo y mejorando cuatro variables claves en las operaciones: Calidad, Tiempo, Precio y Disponibilidad. Recientemente la empresa se ha extendido al área de mantenimiento predictivo, aumentando la capacidad en equipos de diagnóstico. Una capacidad de la que los clientes se benefician.

### **1.9 Estructura organizativa de la Empresa**

La estructura organizativa de la empresa Electrotécnica K.V.A, C.A., está

compuesta por una Dirección General, a la cual le reportan el Departamento de Producción, y una Dirección Administrativa - Contable a la cual reporta el Departamento de Administración y Finanzas, en este último se desempeña el Analista Administrativo Contable, la cual es la autora del presente informe.

Para el año 2017 la Estructura Organizativa es la siguiente:



**Figura 1.- Estructura Organizativa de la Empresa**

**Fuente: Departamento de Administración y Finanzas (2017).**

Dentro de la estructura organizativa de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A, se encuentra el Departamento de Administración y Finanzas, lugar donde se desarrollan las actividades durante el periodo de la pasantía a la que le compromete lo siguiente:

### **1.10. Departamento de Administración y Finanzas**

Le corresponde verificar la exactitud y sinceridad de los procedimientos en las

operaciones administrativas y contables relativas a los ingresos, egresos, bienes e inversiones de la empresa Electrotécnica K.V.A, C.A, así como también, supervisar, coordinar, evaluar, controlar y dar el cumplimiento a los objetivos, metas, actividades y proyectos establecidos.

### **1.11 Misión del Departamento de Administración y Finanzas**

Garantizar mediante las diferentes técnicas, instrumentos, controles, planificaciones y mecanismos de investigación y evaluación el correcto uso y manejo de los recursos de la empresa Electrotécnica K.V.A, C.A, a fin de prevenir y corregir oportunamente cualquier debilidad, desviación, error u omisión, propiciando y reforzando el debido control de las operaciones realizadas en dicha organización.

### **1.12 Actividades desarrolladas durante el periodo de la acreditación por experiencia laboral en el Departamento de Administración y Finanzas**

Las actividades que realiza el pasante en la empresa Electrotécnica K.V.A, C.A, son las siguientes:

- Recibir, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos con sus respectivos soportes.
- Revisar las operaciones de cuentas por pagar, por cobrar, caja y nómina para su debida integración al sistema contable.
- Revisar y comparan lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Verificar relaciones de gastos e ingresos.
- Realizar las conciliaciones bancarias de los diferentes bancos existentes en la empresa.
- Transcribir y analizar información de las cuentas contables y sus respectivos ajustes, elaborar asientos manuales en todo lo relacionado a los costos.
- Elaborar informes financieros: Estado de resultados y situación Financiera.

## **CAPITULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Planteamiento del Problema**

En un mundo altamente competitivo y cambiante, en el cual la globalización y los avances tecnológicos generan un gran efecto en las organizaciones, han inferido para que estas busquen mejorar sus procesos en todos sus niveles, con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en sus negocios, y poder mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersos, por su parte el crecimiento y la expansión de las mismas, ocasionan que sus procesos se vuelvan más complejos, viéndose en la necesidad de buscar herramientas que le brinden oportunidades de éxito. Por consiguiente, la gerencia dirige sus esfuerzos en optimizar los procesos administrativos de planificación, coordinación, dirección y control, y los contables que le permitan obtener información confiable y oportuna para la toma de decisiones certeras que permitan alcanzar sus objetivos y metas.

Para ello, es necesario incorporar el control interno en los procesos con la finalidad de cumplir con planes establecidos, ya que esta herramienta permite manejar adecuadamente, proteger y salvaguardar los recursos físicos, financieros, así como el talento humano, los cuales deben combinarse de manera adecuada por parte de la gerencia, ya que ésta es la responsable de las actividades de control requeridas en todos los procesos administrativos y contables. Además, de detectar posibles desviaciones en el logro de los planes propuestos, permitiendo realizar las correcciones necesarias de manera oportuna.

Por su parte, Furlan (2008:15), el concepto de control lo concibe como “la gestión administrativa que permite conocer si se han cumplido o se están cumpliendo los programas expuestos, los principios establecidos, las instrucciones y las órdenes impartidas”. El control evalúa durante un periodo determinado las actividades

desarrolladas que previamente son planeadas y organizadas, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Por cuanto, un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la organización, permite brindar una seguridad razonable de que se cumplan tales objetivos de manera eficiente y efectiva, aplicando una retroalimentación en sus procesos al establecer los correctivos necesarios.

Una de las áreas que requieren especial cuidado es el de inventarios, ya que es un órgano vital para las empresas bien sea comercializadora, manufacturera o de prestación de servicios, ya que representa una inversión de dinero significativa, siendo el rubro de mayor materialidad en relación al total de los activos, y está constituido por bienes propios y disponibles para satisfacer las exigencias de los clientes y por ende el generador de los mayores ingresos de la entidad. El inventario integra las partidas de activo corriente que están disponibles para la venta, es decir toda los repuestos y suministros que tiene una empresa y que está valorada al costo de adquisición. Para Brito (2011:560), considera que “los inventarios son bienes de propiedad de la empresa con el ánimo de venderlos en el mismo estado que fueron comprados o para ser transformados en otros bienes para luego comercializarlos” con la finalidad de percibir renta, es por ello de gran importancia.

En virtud de su importancia, el control de inventario debe ser establecido con la finalidad de reducir el riesgo de fraudes, pérdidas y contar con información confiable para la toma de decisiones, así como también crear planes y métodos que ayuden a incrementar las ganancias de la empresa. Es por ello, que el control interno contable comprende la parte que influye directamente en la confiabilidad de los registros contables. En la parte administrativa, asegurar la operatividad del negocio, por lo que se requiere de un adecuado manejo y uso, ya que este rubro afecta directamente el costo de ventas y por ende la rentabilidad de la misma. En este orden de ideas, según lo expuesto por el control está enmarcado como una estrategia que permita a la empresa adecuar sus stocks, y controlar sus existencias, establecer niveles máximos y mínimos, programar sus compras o reposiciones y planificar sus ventas.

Asimismo, los inventarios son partidas susceptibles a hechos fraudulentos, lo

que podría afectar financieramente a la empresa, por lo que es necesario un adecuado control interno, que permita su eficiente salvaguarda, así como evaluar los niveles de inventarios, evitando sean sobre-estimados, sufran deterioro, obsolescencia o poca rotación. Cuando una entidad, no cuenta con controles internos adecuados puede incurrir en un exceso de materiales en sus inventarios que genere un exceso de cuentas por pagar, que no puedan ser cubiertas por la liquidez financiera de la empresa, o presentar insuficiencias que obstaculicen su operatividad.

La veracidad y exactitud de la información financiera tiene su base en la eficiencia de los controles internos aplicados, ya que estos proporcionan seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones. Aplicar un sistema de control interno eficiente resulta una labor compleja, pues deben considerarse un conglomerado de procedimientos físicos y contables involucrados en cada operación realizada para garantizar el resguardo de los activos de la organización. El control interno de cada empresa debe brindar a la administración la seguridad de la confiabilidad de la información financiera que sirve de base para la toma de decisiones.

El control interno no acaba en el mantenimiento de registros contables y la detección de fraudes; sino que además, sirve como elemento facilitador y orientador para la administración conduzca a la institución efectivamente hacia el cumplimiento de su misión y el logro de sus objetivos. Sin embargo, sobre este punto, es importante señalar para que un control interno cumpla su cometido debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz y objetivo. Todo esto, tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para que sea originaria. El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, La empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, es una empresa dedicada al rebobinado, mantenimiento correctivo y preventivo de máquinas eléctricas, en la cual existe una ausencia de controles adecuados para el registro del inventario, debido a la

inexistencia de una supervisión de los registros contables en el sistema principal de la empresa, que permita conocer con veracidad la existencia de los diferentes tipos de repuestos y suministros requeridos para prestar los servicios a los clientes. A tales efectos, en ocasiones se deduce de los inventarios un artículo, por otro por no estar bien definido en el sistema principal el tipo y características diferenciales del mismo, lo que trae como consecuencia darle salida a un producto de mayor valor (en físico) por otro de menor valor (en el sistema) generando diferencias en el inventario y por consecuencia pérdidas de dinero, para los accionistas.

Por su parte, no existen formatos adecuados que permitan llevar un registro y que quede de soporte de los repuestos y suministros que son retirados del almacén y su respectiva devolución en el caso de que no hayan sido utilizados al prestar el servicio o mantenimiento al cliente, por lo que se requiere de un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO; que sirva de herramienta a la gerencia de monitoreo, control, obtención de información confiable para la toma de decisiones, planificación de las requisiciones y reposiciones de inventarios, y evaluación del desempeño del personal que labora en el área de almacén y de prestación de servicios que permita además, evaluar el costo de venta y la rentabilidad de los servicios prestados, así como una oportuna y acertada toma de decisiones en pro de la operatividad del negocio.

## **2.2 Formulación del Problema:**

Por lo antes expuesto, se genera la siguiente interrogante ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado que permita establecer el control interno bajo el informe COSO, en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A?

## **2.3 Objetivos de la Investigación:**

### **2.3.1 Objetivo General:**

Proponer un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe

COSO, en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A

### **2.3.2 Objetivos Específicos:**

1. Diagnosticar la situación actual en cuanto al manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A
2. Identificar las debilidades y fortalezas con respecto al control del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A
3. Diseñar un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO, en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.

### **2.4 Justificación del Informe**

Cabe señalar, que toda empresa comercial depende de los ingresos para el funcionamiento en forma general de su operatividad, los mismos provienen de las ventas que la empresa realice o de la prestación de servicios, por cuanto depende de los inventarios, ya que éstos son los productos que tienen para la producción, venta directa o para la prestación del servicio ofrecido.

Por lo tanto, los inventarios forman parte importante de una empresa, más aún si su actividad principal es la de comercialización de bienes y servicios. Es por ello, que el presente estudio propone diseñar un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO, en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A, con el fin de destacar la importancia que representa tener un adecuado control en este rubro, debido a que de ellos dependen los ingresos que va a obtener la empresa en estudio, al existir una efectiva administración de los inventarios se conoce con exactitud la cantidad de productos que se necesita a diario para cubrir la demanda, así como también saber cuándo efectuar su reposición.

Asimismo, con el plan estratégico propuesto se busca que la gerencia, pueda

realizar un adecuado monitoreo y supervisión de las actividades del personal que labora en el área de almacén, así como servir de herramienta para mejorar el desempeño del personal permitiéndole realizar sus tareas con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos organizacionales. Por su parte, el presente informe de pasantías será de gran ayuda para otros profesionales que necesiten estudiar este tema, así como para otras empresas que requieran conocer cómo debe ser el manejo de sus inventarios para un óptimo desarrollo de sus actividades.

De igual manera, contribuye a que los profesionales de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez puedan aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, ayudando al desarrollo de la región y con ello generar bases más sólidas aplicables en el ámbito laboral, ya que la presente investigación se encuentra enmarcada bajo las líneas de investigación, Gestión y Control de Finanzas Públicas y Privadas, bajo la temática Control Interno bajo el informe COSO, por lo tanto servirá de antecedentes para otras investigaciones relacionadas a la temática planteada, así como a la autora para optimizar su desempeño en el campo laboral.

## **2.5 Alcance del Informe**

El presente informe de pasantías se realizará dentro de las instalaciones del departamento Almacén de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A, cuyo personal será el adecuado para suministrar la información requerida para realizar el diagnóstico de la situación actual, permitiendo que los resultados obtenidos brinden la información necesaria para identificar las debilidades y fortalezas existentes en sus procesos de control, y poder atacar las debilidades, a través del plan estratégico propuesto, que permita dar solución al problema planteado en cuanto al manejo adecuado del inventario de repuestos y suministros.

## CAPITULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Para realizar el presente informe se tomaron como base referencial algunos trabajos de grado e informes de pasantía, que representan un aporte para soportar el contenido teórico, además de proporcionar soluciones que puedan ayudar a resolver la problemática estudiada, planteando estrategias diferentes, de manera que permitan lograr una mayor eficiencia de los controles internos del proceso almacén-inventarios, para garantizar el logro de los objetivos y controlar los riesgos que se puedan presentar.

#### 3.1 Antecedentes del Informe

Según Sabino (2008:23), “Los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones relacionadas anteriormente y que guardan vinculación con el objeto de estudio”. A continuación se presentan algunos de los antecedentes que sirven de base para el logro de los objetivos del informe:

Entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, cabe señalar el presentado Cárdenas, Flores y Parra (2014) titulado “**Control Interno asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la optimización de las operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A.**” realizado en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo general evaluar el control interno asociado a la gestión administrativa – contable de los inventarios de materiales y suministros, para optimizar las operaciones de la empresa COYSERCA, ubicada en San Diego, Estado

Carabobo. Estuvo orientada por la teoría de control interno y de inventarios en general y la NIIF para Pymes, sección 13.

Metodológicamente se considera una investigación de nivel descriptivo, con diseño documental y de campo para la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, entre los cuales se encuentran la observación directa y la encuesta, a través de dos cuestionarios aplicados uno a las personas que laboran en el Departamento de Administración y Contabilidad y el segundo a los trabajadores del Almacén.

Una vez obtenidos los resultados, se concluye que las políticas de control relacionado con el manejo de los inventarios, se encuentran establecidas dentro de los manuales de normas y procedimientos de la empresa, sin embargo su cumplimiento no es evaluado constantemente, lo que puede generar errores u omisiones en los registros contables. La similitud de este antecedente con la presente investigación, es la inexistencia de un adecuado programa de control de inventarios, lo que origina que el registro de las operaciones de inventarios se realice de manera incorrecta e inoportuna, por lo cual se requiere establecer planes que permitan mejorar los procesos y darle solución a la problemática existente.

El presentado por Lugo (2014), titulado “**Manual de Procedimientos para el Control del Proceso de Inventario en el Almacén de Repuestos de la Empresa Autoámbur, C.A**”, informe de pasantía para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La problemática planteada es debido a que presenta debilidades en la información de entrada y salida de repuestos y suministros con relación a lo indicado por el sistema que hay en existencia, debido a que los cargos y descargas manuales no son realizados debidamente bajo un control rutinario, causando que al momento de realizar una venta o un despacho no se cuenta con el material requerido.

Tampoco se mantiene un stock de máximos y mínimos, lo cual trae como consecuencia descontento con los clientes y en el personal de ventas de la organización, de tal manera que los despachos no pueden ser efectuados en el tiempo

estipulado y conllevando a que el cliente busque otras alternativas de servicio, dirigiéndose a la competencia para que le satisfaga sus necesidades. La investigación ofrece un aporte de variables de control interno de inventarios que servirán como base para el establecimiento de un plan estratégico para mejorar el control del inventario de la empresa en estudio.

Calderón (2013), en su informe de pasantía titulado “**Mejoras en el Sistema de Control Interno de Inventario de la empresa Sumincar C.A.**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La problemática existente en la empresa Sumincar C.A. es que no cuenta con un modelo de control de inventario en el área de almacén que les permita llevar un balance de las existencias de los materiales en un determinado momento, además de presentar diferencias entre el inventario físico y el teórico, llevado en el sistema contable, aunado a ello el mal registro en el sistema del inventario bien sea porque no se ingresa la información de manera oportuna de las entradas y las salidas del mismo, trayendo como consecuencia que los saldos de los mayores sean erróneos ocasionando una mala contabilización. No cuentan con formatos ni procedimientos para el manejo de los materiales y por ende de los inventarios.

La investigación tiene relación con el presente informe porque en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. no se presentan controles internos, ni se controlan los inventarios debidamente, acarreado diferencias entre lo físico y lo presentado por el sistema, además de no tener normas, procedimientos ni políticas preestablecidos. Por lo cual se podría conseguir aportes necesarios para dar solución a la problemática presente, y lograr los objetivos planteados en el Capítulo I.

Cabe señalar el realizado por Mejías (2013), se cita el informe de pasantía titulado “**Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén-Inventarios de la Empresa Amal Productos, C.A.**”, que presentó en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el Título de Licenciado en Administración de Empresas. El estudio tiene por objetivo general proponer el diseño de estrategia que ayuden a crear el departamento de almacén y despacho en la empresa distribuidora Amal

Productos, C.A. para lograr el control absoluto del inventario físico con lo registrado en el sistema.

Para lograr los objetivos se utilizó una investigación de campo tipo proyecto factible, no experimental. La recolección de datos se realizó a través de una entrevista no estructurada, para su aplicación se efectuó una serie de preguntas tipo abiertas al Director General de la empresa distribuidora Amal Productos, C.A., sobre el funcionamiento de la empresa, así como también del tema en estudio.

El informe de pasantía se enfoca en identificar las estrategias para proponer la creación del departamento de almacén y despacho para la empresa Amal Productos, C.A., con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades eficientes y beneficiosas, ya que esta empresa carecía de ese departamento para el control de inventarios, y se relaciona con este informe, porque puede aportar información necesaria para optimizar almacenamiento y distribución de la empresa objeto, ya puede brindar un aporte en relación a lineamientos que sirvan de bases para la elaboración del plan a proponer para solucionar la problemática existente.

Por su parte, Padrón, A. (2012). En su trabajo de grado titulado “**Sistemas de Control Interno para el Área de Inventarios de la empresa Láminas de Perfiles del Centro C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través del estudio se conoció que la importancia en el control de inventarios reside en el objetivo principal de toda empresa y destaca lo siguiente: La mejor manera de llevar un inventario es utilizando un sistema que debe constar de normas o reglas que se deben cumplir de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos, los cuales luego de una serie de pasos permita obtener reportes o información para la toma de decisiones.

La investigación concluyó que las irregularidades en la empresa Láminas de Perfiles del Centro C.A., reside en la falta de comunicación entre los departamentos relacionados con el almacén y las discrepancias entre las existencias físicas y en el sistema mejorarían con las normas y procedimientos propuestos con el fin de obtener confianza entre las entradas y salidas de material. El aporte que brinda a la presente

investigación se relaciona a la importancia de los controles internos para el manejo adecuado de los inventarios, donde debe haber medidas de control para la recepción, distribución y resguardo de los inventarios, lo cual sirve como aporte para el diseño del plan estratégico para establecer controles en el manejo del almacén de inventarios.

### **3.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias (2006:40), señala que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Según Arias (2006) establece que las bases teóricas están compuestas:

Por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p:41)

Entre las teorías que fundamentan este informe se mencionan:

#### **3.2.1 Plan Estratégico:**

Martínez y Milla (2005:8) señalan que “Un plan estratégico es el documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa”. La decisión de elaborar un plan estratégico es sólo uno de los aspectos que demuestran que la organización tiene intenciones de planificar, de crecer y marcar las pautas de su evolución. El plan estratégico es un excelente método para trazar las líneas que marcaran el futuro de una empresa.

El objetivo del plan estratégico varía en función al tipo de empresa y a la situación financiera-económica de la misma, lo que no es una variable es el beneficio que se obtiene al realizarlo, ya que tiene múltiples ventajas:

- Obliga a la dirección de la empresa a pensar de forma sistemática en el futuro.
- Aumenta la capacidad de la organización de adaptarse a los cambios.
- Mejora la coordinación de actividades.
- Mejora la comunicación.

En este sentido, el propósito del plan estratégico es descubrir las mejoras que pueden ser aplicadas a la organización, con la participación de su personal, ayudándolos a identificar las debilidades y oportunidades. Por su parte, Estrada (2008:86) indica, que el plan estratégico recoge tres puntos principales: los objetivos, las políticas y las acciones. En este sentido, un objetivo es un hecho que no depende directamente de la compañía, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar + plazo para conseguirlo.

De igual manera, una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole y las acciones son los hechos que dependen directamente de la compañía, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa.

Otro de los aspectos del plan, es el análisis estratégico, el cual consiste en examinar la realidad actual que se quiere mejorar o transformar radicalmente a la luz de una misión-propósito y en particular de la visión. Este examen, se realiza en términos de análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización; por lo tanto, esta actividad es equivalente a un diagnóstico de los factores externos e internos que afectan a una organización.

De esta manera, el análisis estratégico, se realiza con el objetivo de establecer

fehacientemente la posición en que se encuentra la organización, es decir, sus capacidades internas y los hechos o eventos que tendrá que enfrentar, lo cual facilita establecer la intensidad de los efectos de dichos impactos.

### **3.2.2. Matriz DOFA**

Según Serna (2008:186), el análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre la tendencia del medio, las oportunidades, las amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. La matriz DOFA también conocida como matriz FODA, es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias. Su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o disminuyen valor, los cuales incluyen los recursos, los activos, debilidades, entre otros. Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales que se encuentran fuera del control de la empresa, se incluyen en estos la competencia, demografía, economía, factores sociales, legales o culturales.

Partiendo de la matriz DOFA, se hace un diagnóstico de la empresa de su parte interna y externa, lo que permite identificar con exactitud las necesidades y las posibilidades que se tienen y que se deben aprovechar. La matriz DOFA permite identificar las diferentes situaciones posibles de la empresa que requieren de una atención especial ya sea para corregir una situación o para sacar provecho de una oportunidad; Cualquiera sea el objetivo se requiere del diseño de unas estrategias para lograrlo; identificado el objetivo y diseñando la estrategia, se procede a elegir el medio para llevarla a cabo.

### **3.2.3 Teoría del Control Interno**

El Control Interno tiene distintos significados para diferentes autores; organismos e institutos que han puesto de manifiesto definiciones y aportes a la teoría del control interno, pero que en definitiva abarcan los objetivos fundamentales que se

persiguen a través de su implantación en cualquier organización.

### **Control Interno**

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de la operatividad, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. De acuerdo a, Catacora (2007:120), define que, “el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración”.

Por lo tanto, se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de ésta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

### **Componentes del Control Interno**

De acuerdo a Mantilla (2003:85); “el control interno consta de cinco (5) componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”, los componentes son:

**Ambiente de Control:** El ambiente de control da tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados.

**Valoración de Riesgos:** La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

**Actividades de Control:** las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

**Información y comunicaciones:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Deben identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

**Monitoreo:** Según Mantilla (2003:86), los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o en combinación de las dos.

### **3.2.4 Inventario**

El inventario es una relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa a una fecha determinada. Contablemente es una cuenta de activo circulante que representa el valor de los repuestos y suministros existentes en un almacén. Es importante destacar el papel fundamental que juega el inventario dentro de una organización, en tal sentido, Catacora (2007), expone:

...El inventario representa las partidas de activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización... (p:148).

En relación a los Inventarios Físicos, Goxens Y Loebbecke (2009:180), establece lo siguiente: “...Los inventarios físicos son el compuesto real de los materiales existentes. Este proceso por lo general implica gastos y molestias; sin embargo existen razones de peso por los cuales es definitivamente necesario realizarlo...”. Por lo tanto, Una de las razones importantes que se puede mencionar es que más de una vez se ha tenido que cerrar una planta o un departamento, temporalmente porque faltan piezas que figuran en los libros, pero en el almacén no aparecen debido a un error de registro, negligencia o robo.

En líneas generales, Chivenato (2010:50), en su libro de Introducción a la Teoría General de la Administración define a la planeación; “...Como la primera función administrativa, porque sirve de base a las demás funciones, determinando por anticipado cuales son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por tanto es un modelo teórico para actuar en el futuro...”.De acuerdo a lo anteriormente planteado es importante resaltar que los inventarios deben existir y mantenerse para servir a los clientes en un tiempo de prontitud de manera pues que no se orienten a otras fuentes de abastecimiento; y a su vez las operaciones de producción no pueden mantenerse con fluidez, si no existen los inventarios de productos en procesos, de materiales, de producción terminada y suministros, etc.

Además de los sistemas de inventario antes mencionados existe otro tipo de sistema, como es el Justo a Tiempo; que según Meiggs (2008:333), señala que: “...Generalmente significa que las compras de Materia Prima y las partes componentes llegan justo a tiempo para el uso en el proceso manufacturero, frecuentemente pocas horas antes del momento para el cual está programado su uso...”. Este sistema pretende determinar la producción de una manera rápida (justo a tiempo), a través de un proceso de trabajo constante para aumentar la eficiencia a lo largo de toda la organización; su objetivo principal es proporcionar a la gerencia información útil sobre la eficiencia o la ineficiencia de las operaciones.

Según Horngren y otros autores, (2007):

Los inventarios constituyen una especie de amortiguadores:

- Para absorber los errores de planeación y las fluctuaciones imprevistas en la oferta y la demanda.
- Para facilitar la fluidez de las operaciones de producción y de mercado. Además los inventarios ayudan a aislar o a reducir al mínimo la interdependencia de cada parte de la organización (por ejemplo; los departamentos o funciones) de tal forma que cada uno pueda trabajar eficazmente. Por ejemplo, muchas partes o sub-partes pueden comprarse, almacenarse y usarse a medida que se necesiten. (p.493).

A continuación Navas (2010), plantea:

- Las operaciones económicas que la contabilidad cuantifica se consideran realizadas:
- Cuando se han efectuado transacciones con otros entes económicos.
- Cuando han tenido lugar a transformaciones internas que modifican la estructura de recursos.
- Cuando ocurren eventos económicos externos y cuyos efectos pueden cuantificarse razonablemente en términos monetarios. (p:12).

**Costo histórico:** Representa el costo que se desembolsó en el momento que se adquirió un activo hasta ponerlo en funcionamiento en las operaciones normales de la empresa. Este concepto es aplicable a todo tipo de activos.

**Importancia relativa:** Navas (2010:16), indica que: “...La información que figura en los estados financieros, debe mostrar los aspectos importantes (materialidad) de la entidad susceptible de ser cuantificada en términos monetarios...”. La información que se suministra en los Estados Financieros debe ser sustancial, precisa y veraz de manera bien que muestre en todos sus aspectos los puntos más importantes de la entidad.

**Consistencia:** Navas, (2010:16), plantea: “...La información contable debe obtenerse mediante la aplicación de los mismos principios y reglas en el tiempo, de existir cambios estos deben cuantificarse y revelarse...”.

### **3.3 Definición de Términos Básicos**

**Almacén:** Espacio con características específicas para mantener los activos de la empresa bajo custodia.

**Compras:** Consiste en adquirir un bien o servicio para un fin común.

**Conciliación:** Proceso sistemático de comparación entre los ajustes de las existencias suministradas por el sistema administrativo y los repuestos y suministros existente en el almacén.

**Control:** Proceso por el cual un orden modifica regula o dirige el funcionamiento de otro orden existente dentro del mismo sistema funcional.

**Control interno:** Son todas las medidas que una empresa utiliza para protegerse de errores, fraudes y despilfarros; para asegurar la confiabilidad de los datos de contabilidad y para promover el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Existencias:** Es la diferencia entre cantidad de material requerido y la cantidad de material entregado.

**Inventario:** Constituye el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingreso; se puede decir que es el alma de la empresa, ya que lo conforman todas las existencias que la empresa tiene disponible para la venta.

**Inventario Máximo:** Es la cantidad máxima de existencias a ser mantenidas en el almacén.

**Inventario Mínimo:** Es la cantidad mínima de existencias a ser mantenida en el almacén.

**Modelo:** Es una elaboración teórica construida sobre la base de la consistencia y de la racionalidad, que posteriormente se contrastan con la realidad a fin de perfeccionarlo en aplicaciones sucesivas, a través del cual se rechazan o modifican las hipótesis previas consideradas incorrectas.

**Normas:** Conjuntos de reglamentos que determinan el comportamiento y/o funciones de los individuos dentro de la entidad.

**Obsolescencia:** Disminución de la vida útil de un bien de consumo, de un bien capital, debido a un cambio económico o al avance tecnológico.

**Procedimientos:** Conjunto de métodos que tienen como objetivo la consecución de uno o más objetivos.

## **CAPITULO IV**

### **FASES METODOLOGICAS**

El presente capítulo está referido a las fases metodológicas que se llevarán a cabo para hacer posible el presente Informe de Pasantías, aquí se especifica a través de un lenguaje claro y sencillo los métodos e instrumentos que serán empleados.

#### **4.1 Fases de la Investigación**

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaran tres (03) fases metodológicas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general el cual es el diseño de un plan estratégico que permita mejorar el control interno en el proceso de manejo del inventario en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.

##### **4.1.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto al manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A**

En esta fase se revisó la gestión en cuanto a los controles en el manejo de inventarios que presenta actualmente la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. por lo que la técnica que se empleó para obtener la información necesaria fue la encuesta a través del instrumento el cuestionario. Por lo tanto, Arias (2006:67-69) expresa que “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”; a su vez el mismo autor expresa que el instrumento de recopilación de la información “es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

En este sentido, Palella y Martins (2006:111) explican que la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito”.

Al mismo tiempo, Arias (2006:74) indica que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, contenido de una serie de preguntas”, el cual contiene preguntas dicotómicas con posibles respuestas (SI-NO) compuesta de diez (10) ítems, para el manejo estadístico de datos, con el propósito de obtener información general de las funciones y el proceso de control de la gestión de manejo de inventarios en el departamento de Almacén.

Cabe destacar que para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, es necesario seleccionar la población y muestra, según Tamayo y Tamayo (2014:114) “consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la población objeto de estudio estará representada por el personal que integra el departamento Almacén es decir cinco (05) personas, que están integradas al proceso de recepción, distribución y almacenamiento de inventarios.

Por consiguiente la muestra se considera que es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre los resultados, de acuerdo a lo citado y tomando en cuenta que la población es pequeña y finita se tomará como muestra la totalidad para números de personas que laboran en el departamento de Almacén de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.

Una vez aplicado el instrumento, se analizaron los resultados de manera cuantitativa en una matriz de tabulación, dicha matriz es una tabla de diversas columnas que contiene toda la información obtenida mediante el cuestionario aplicado, cada columna representa un indicador de variables y cada fila un indicador de la muestra. Se elaboraron gráficos de torta expresados de forma porcentual. Los mismos mantienen un orden de preguntas que se encuentran en el instrumento de recolección de información para demostrar la necesidad de mejorar la gestión de compras.

#### **4.1.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas con respecto al control del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.**

En esta fase se efectuó un análisis de los procesos con respecto al control de inventarios de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., con la finalidad de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (factores internos y externos) que afectan los procesos para el manejo adecuado de los mismos en la empresa, Los cuales permitan desarrollar un plan estratégico que pueda darle solución a la problemática existente, y sea desarrollado de manera viable mediante el desarrollo de la propuesta.

Para llevar a cabo esta fase, se inició el contacto directo con el objeto de estudio, donde se determinarán los procesos que son llevados actualmente por el departamento de Almacén, a través de la técnica de la observación directa, la cual es definida por Sabino (2008:134): “La observación directa es aquella a través de la cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social”. Para desarrollar la técnica de la observación directa, se emplea como instrumento un cuadro de observación directa que según Tamayo y Tamayo (2014:70), “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70). Luego de haber analizado cada uno de los resultados obtenidos con la aplicación de la observación directa, se procede a identificar las debilidades que se presentan en esta área y la falta de uniformidad en los procedimientos, así como la efectividad de sus procesos.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizó la Matriz FODA. En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a lo interno, sino también a lo externo, es decir,

a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir. Según Serna (2007:158) la Matriz FODA permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura al plan propuesto en el Capítulo VI.

#### **4.1.3 Fase III. Diseño de un Plan Estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO, en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A**

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, elaborar el diseño del plan estratégico dirigido a mejorar el control interno en el proceso de manejo de inventarios de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en los procesos de gestión, ya que el principal objetivo del manejo de inventarios es realizar adecuadamente los procedimientos y procesos necesarios para la reducción de costos y la obtención de utilidades y eficiencia en el servicio. En estos términos generales, es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización.

## **CAPITULO V**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **5.1 Análisis de los Resultados**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación realizada en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., especialmente al personal involucrado en el proceso del manejo del inventario, los cuales se tomaron como sujetos de estudio para realizar el presente informe de pasantías, el cual se realizará detallando la pregunta, tabulando la información, aplicando porcentajes representativos de la muestra consultada, para el manejo de los mismos, analizando e interpretando los resultados, tomando como referencias los datos consultados y el marco teórico.

#### **Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto al manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A**

En esta fase se revisó la gestión en cuanto a los controles en el manejo de inventarios que presenta actualmente la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.AC.A., por lo que la técnica que se empleó para obtener la información necesaria fue la encuesta a través del instrumento el cuestionario, compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas de respuesta tipo SI-NO aplicada al personal involucrado en el proceso de manejo del inventario. A continuación, se muestra el resultado de la aplicación del instrumento el cuestionario con la finalidad de diagnosticar la situación actual en cuanto a los controles en el manejo del inventario de la empresa.

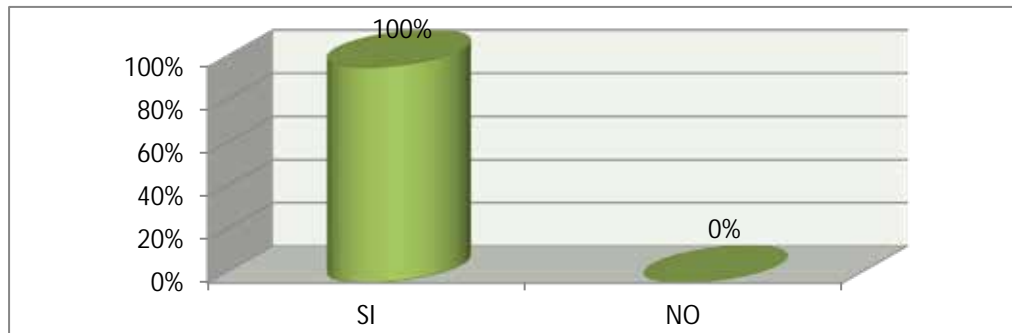
**Ítem 1.** ¿Considera usted que al existir lineamientos de control interno en el Departamento de Almacén, se reducirán las debilidades que puedan existir?

**Cuadro 1.** Reducción de debilidades por el Control Interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 1.** Reducción de debilidades por el control Interno



Fuente: Torres (2017)

### Análisis

En los datos que se muestran en este primer gráfico, se interpreta que el 100% de la población expone no tener conocimiento de la existencias de controles internos en los procesos que desempeñan, debido a que no existen normativas formales que los orienten a la debida elaboración de los procesos con la finalidad de evaluar y si se están efectuando adecuadamente, y determinar si existen irregularidades e indicar cómo deben corregirse, algunos expresaron su desconocimiento de lo que son controles internos.

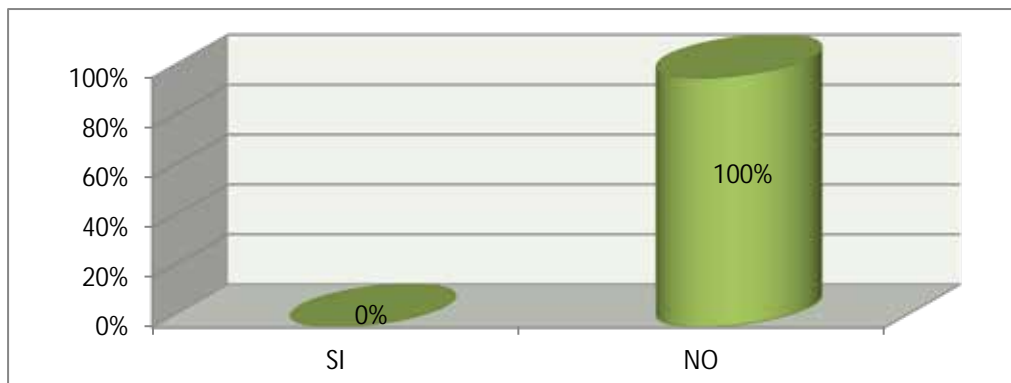
**Ítem 2.** ¿Tiene conocimiento usted, si en el Departamento de Almacén existen normas y procedimientos?

**Cuadro 2.** Existencia de normas y procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 2.** Existencia de normas y procedimientos



Fuente: Torres (2017)

### Análisis

El 100% del personal encuestado responde de manera negativa, considerando que en la empresa no hay existencia de normas y procedimientos, lo que acarrea desconocimiento en el manejo de repuestos y suministros en el almacén por parte del personal por lo que cada persona que labora en el almacén realiza sus actividades bajo el criterio propio, o como aprendió a hacerlo por la capacitación de un personal más antiguo, por lo que se evidencia la necesidad de establecer normativas para llevar a cabo las actividades de administración de los inventarios.

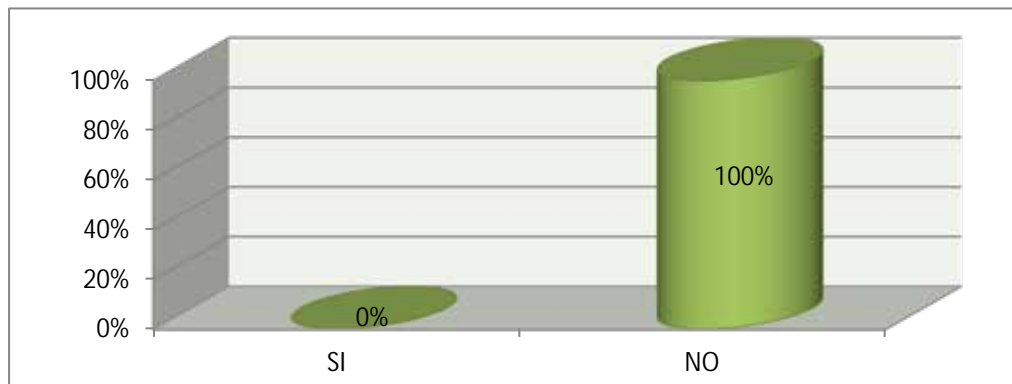
**Ítem 3.** ¿Sabe usted si el Departamento de Almacén cuenta con formatos de recepción y entrega de repuestos y suministros?

**Cuadro 3.** Recepción y entrega de repuestos y suministros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 3.** Recepción y entrega de repuestos y suministros



Fuente: Torres (2017)

### Análisis

En cuanto a la existencia de normas y procedimientos en el almacén, se observa que el 100% de los encuestados respondió negativamente, debido a que no hay criterios unificados formalmente escritos, en cuanto a la realización de procesos, la organización no cuenta con formatos de recepción debido a que los repuestos y suministros es recibida por el gerente quien chequea que las cantidades estén correctas y el personal del almacén solo se encarga de ubicarla en sus respectivos anaqueles.

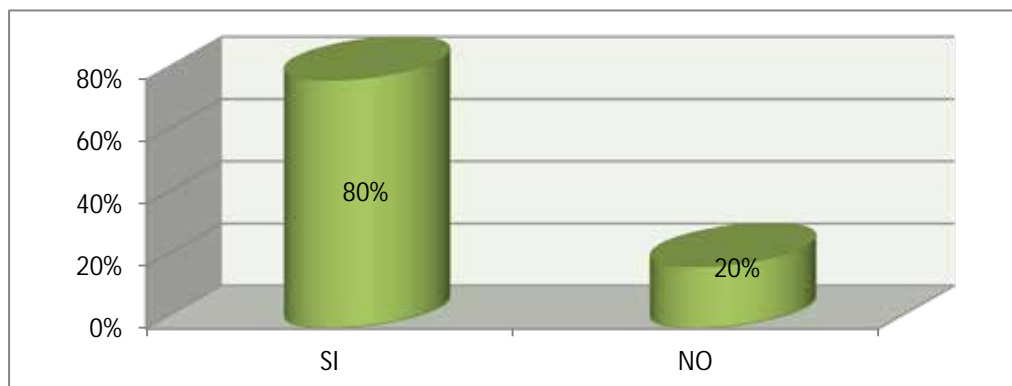
**Ítem 4.** ¿El Departamento de Almacén cuenta con un sistema de codificación para seleccionar los repuestos y suministros, según sea el tipo?

**Cuadro 4.** Existencia de Sistema de Codificación de repuestos y suministros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 4.** Existencia de Sistema de Codificación de repuestos y suministros



Fuente: Torres (2017)

### Análisis

El 80% de los encuestados respondieron de manera afirmativa, mientras que el 20% no tiene conocimiento acerca de que si se cuenta con un sistema de codificación de repuestos y suministros. El tener los repuestos y suministros codificada permite poder clasificar cada uno de los productos que se tienen en el almacén, además de poder seleccionar por tipo (rodamientos, alambre de cobre, sellos, estoperas, etc.), lo que hace necesario que todos contengan una codificación.

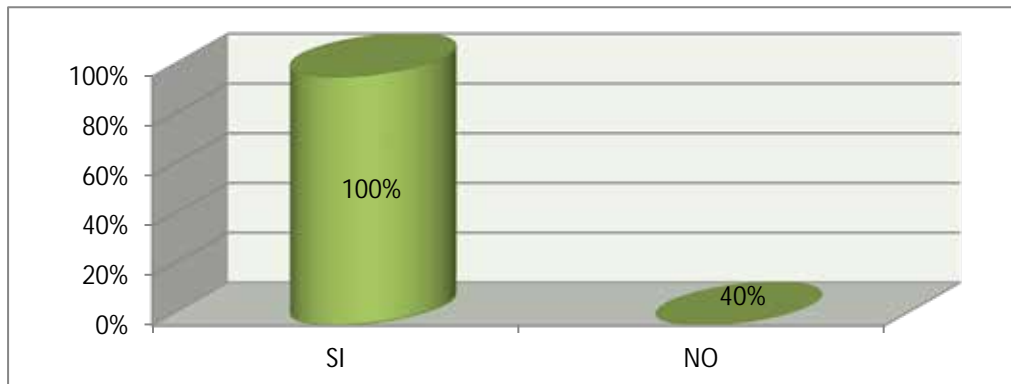
**Ítem 5.** ¿Cree usted que el implantar lineamientos que controlen los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traería beneficios a la organización?

**Cuadro 5.** Establecer lineamientos traería beneficios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 5.** Establecer lineamientos traería beneficios



Fuente: Torres (2017)

### Análisis

Según los resultados obtenidos el 100% de los encuestados respondió afirmativamente, que el establecer lineamientos que controlen los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traería beneficios a la organización ya que serviría de guía para realizar los procesos de una manera que se logren los objetivos de la organización.

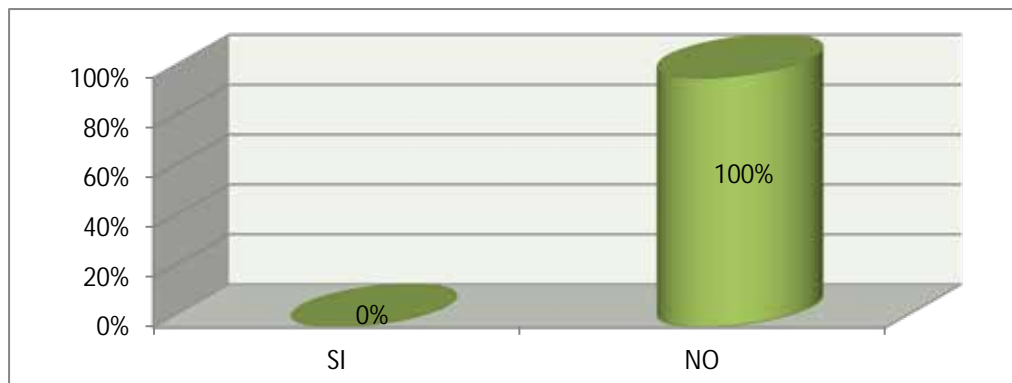
**Ítem 6.** ¿Se realizan tomas periódica de inventarios?

**Cuadro 6.** Toma física de inventario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 6.** Toma física de inventario



Fuente: Torres (2017)

**Análisis**

Los resultados observados en el gráfico demuestran que el 100% de la muestra respondió negativamente ya que en la empresa no se realizan tomas físicas de inventario, es por ello que no se localizan con facilidad los productos requeridos para la producción, en sus respectivos anaqueles, a pesar de la disponibilidad de la misma por desconocimiento de su ubicación, o por no colocar los repuestos y suministros a tiempo en los anaqueles, así como dejar esa repuestos y suministros sin uso, puede traer como consecuencia efectuar requisiciones de ella innecesariamente, ocasionando su obsolescencia, deterioro o vencimiento.

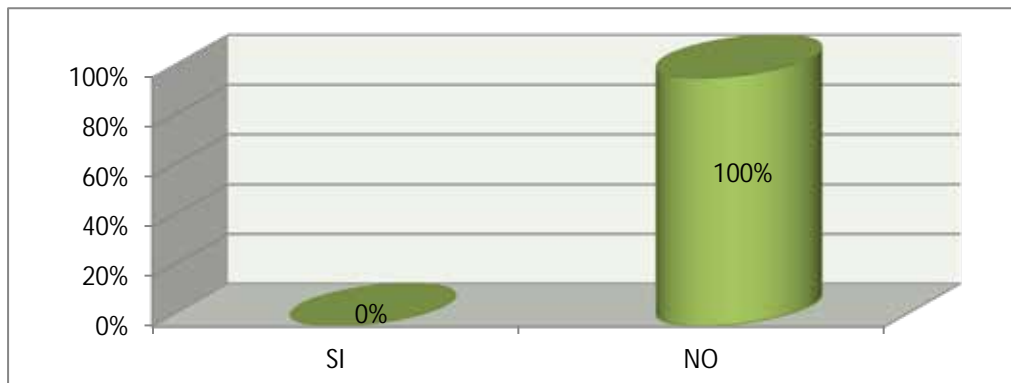
**Ítem 7.** ¿Los ajustes por diferencias de inventarios se realizan oportunamente?

**Cuadro 7.** Establecer ajustes de inventario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 7.** Establecer ajustes de inventario



Fuente: Torres (2017)

**Análisis**

Los resultados observados en el gráfico demuestran que el 100%, señala que no se realizan los ajustes de manera oportuna, se encuentran saldos negativos en el sistema contable en el que se llevan los inventarios, en otras oportunidades hay existencias físicas que no están incluidas en el sistema, una debilidad muy importante para establecer control en los lineamientos a proponer.

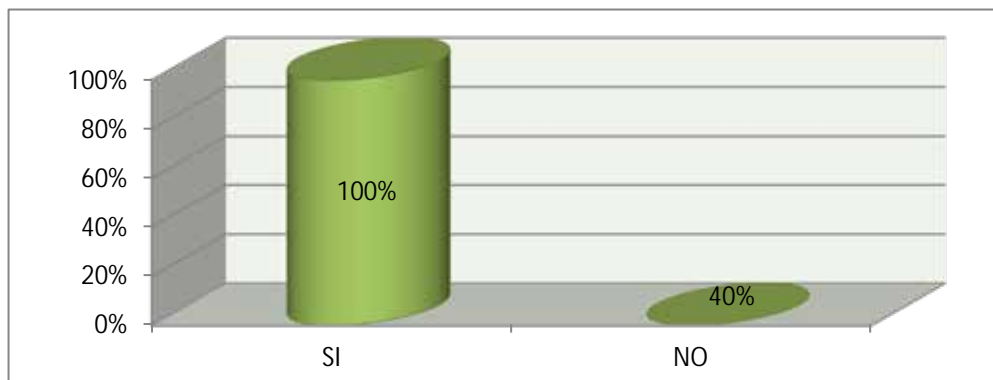
**Ítem 8.** ¿El personal que efectúa los ajustes de diferencias de inventarios es el mismo que maneja el inventario?

**Cuadro 8.** Segregación de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	0%
NO	0	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 8.** Segregación de funciones



### **Análisis**

Por medio de los resultados obtenidos se pudo determinar, que el 100% de las personas encuestadas indican que si es el personal del almacén quien realiza los ajustes, esto conlleva a que pueden minimizarse las discrepancias entre los registros contables y los inventarios físicos.

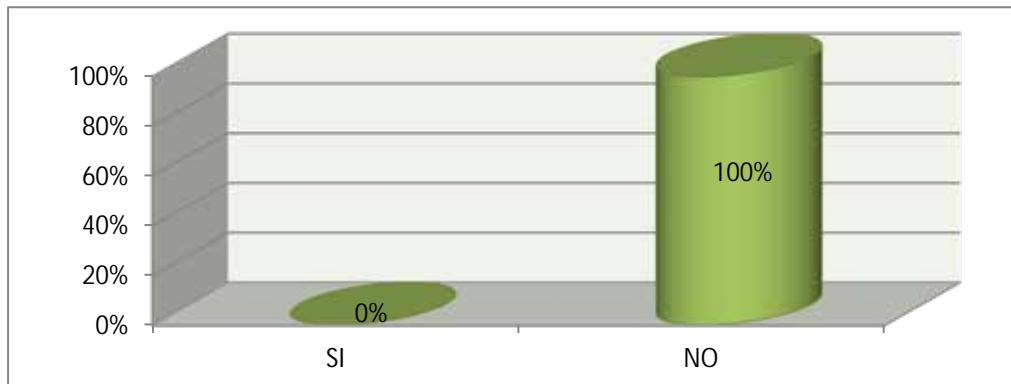
**Ítem 9.** ¿Considera Ud. que los reportes emitidos por el software de inventarios son confiables?

**Cuadro 9.** Confiabilidad del software de inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

**Fuente:** Torres (2017)

**Gráfico 9.** Confiabilidad del software de inventarios



**Fuente:** Torres (2017)

### **Análisis**

En cuanto a esta interrogante, como se puede apreciar en el gráfico, el 100% de los encuestados opinó negativamente, ya que el sistema utilizado en la empresa en ocasiones no se encuentra actualizado, lo que acarrea a errores en el despacho y falsa disponibilidad de los materiales y suministros del inventario.

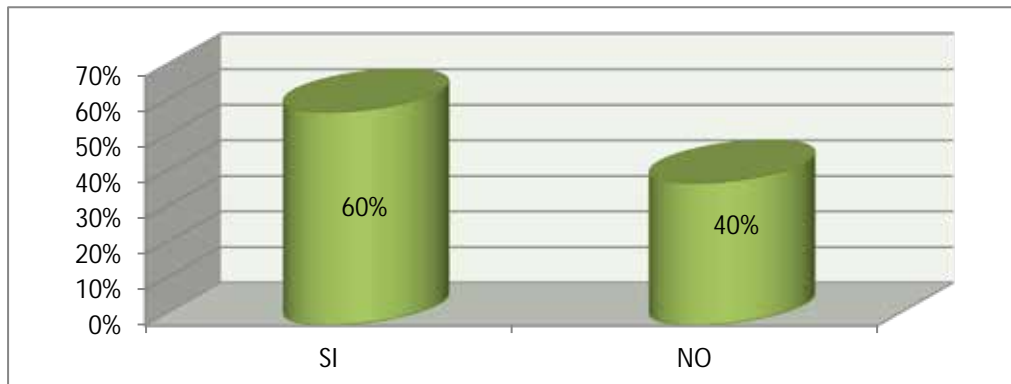
**Ítem 10.** ¿El personal del almacén tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho?

**Cuadro 10.** Conocimientos de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Torres (2017)

**Gráfico 10.** Conocimientos de funciones



Fuente: Torres (2017)

### **Análisis**

En cuanto a esta interrogante, como se puede apreciar en el gráfico el 60% de los encuestados opinó afirmativamente, ya que se efectúan con regularidad revisiones al inventario, logística y despacho, en cambio el 40% señala que no tienen conocimiento. Es necesario que todas, las personas que intervienen en los procesos de manejo de inventario realicen los controles internos en todas las fases del proceso, para evitar cometer errores u omisiones, debilidad que debe ser considerada al momento de establecer los lineamientos a proponer.

**Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas con respecto al control de inventarios de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.**

Ésta técnica fue aplicada, a través de un cuadro de observación (Ver cuadro N° 1) cuya nomenclatura es la siguiente: PRESENTE y AUSENTE. La misma consta de ocho (8) Ítems, y posteriormente se realizó el análisis de la misma.

**Cuadro N° 11** Cuadro de Observación

DESCRIPCIÓN	PRESENTE	AUSENTE
El personal que realiza ajustes en el sistema por entradas y salidas de inventario es el mismo que maneja los inventarios	X	
Existencia de un sistema administrativo para llevar el adecuado registro de los inventarios de repuestos y suministros	X	
Los ajustes por diferencias de inventarios se realizan oportunamente		X
Capacitación e inducción del personal al incorporarse al cargo de almacén		X
Cuenta con un espacio suficiente el almacén		X
Formatos de control de entrada y salida de repuestos y suministros		X
Supervisión en el área de almacén		X
Identificación de los repuestos y suministros dentro del almacén	X	

**Fuente:**Torres, (2017)

**Análisis:**

De acuerdo al objetivo propuesto en la investigación, se realiza el diagnóstico de los resultados obtenidos producto de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, así como del análisis e interpretación de los datos provenientes de documentos y trabajos de grados, donde se ha podido llegar a la determinación de la validez de las posiciones, llegando a establecer la eficacia de todo el proceso

planificado. Se puede observar que no tienen una normativa bien definida que les indique a los trabajadores cómo realizar el procedimiento de los controles de inventario, esto trae como consecuencia que cada uno implemente sus propias ideas al realizarlo, originando una confusión en los procedimientos, ya que estas decisiones pueden ser realizadas de manera asertiva o no.

El registro de la información no se maneja de forma oportuna, esto genera retraso y descontrol en los controles de inventario, debido a que cuando se van a revisar las existencias no son las correctas, los códigos se encuentran duplicados y al mismo tiempo, se desconoce la cantidad de repuestos y suministros existente en los almacenes, no existe un orden en los almacenes, lo que dificulta aún más los controles y las tomas físicas en los mismos, la documentación que respalda las salidas y entradas de los repuestos y suministros, no existe, lo que origina, que al momento de ubicar una repuestos y suministros, no se tiene conocimiento si la misma fue utilizada o se extravió del almacén.

En conclusión, luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., reflejan claramente que la muestra está dispuesta e interesada en resolver la situación que se presenta en el almacén, consideran necesario aplicar un plan estratégico que permita un mejor control dentro del inventario de la organización. A tal efecto, la investigación arrojó resultados importantes que deben ser tomados en cuenta. En la organización los empleados consideran que los procesos que se llevan a cabo para manejar el inventario no son los más adecuados, además de afirmar que es necesario implementar un plan de mejoramiento para el manejo del mismo y de que es necesaria una supervisión constante en las labores que se realizan dentro del manejo del inventario.

### **Fase III. Diseño de un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A**

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, elaborar el diseño del plan estratégico dirigido a mejorar el control interno en el proceso de manejo de inventarios de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en los procesos de gestión, ya que el principal objetivo del manejo de inventarios es realizar adecuadamente los procedimientos y procesos necesarios para la reducción de costos y la obtención de utilidades y eficiencia en el servicio. En estos términos generales, es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **6.1 Descripción de la Propuesta**

La propuesta que se presenta a continuación se realizó partiendo de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, ya que estos constituyen la fuente primaria de información que permite conocer el panorama que gira alrededor de los perfiles referenciales basados en el diagnóstico sobre la situación actual de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. con relación al proceso de control interno llevado actualmente en el área de inventario, para así ofrecer a la misma el diseño de un plan estratégico.

Cabe mencionar, que el ambiente que rodea la actividad empresarial es dinámico y cambiante. Las personas que tienen la responsabilidad de dirigir una organización deben tratar de optimizar el manejo de sus inventarios, conformando como una herramienta fundamental el proceso de control, planificación y métodos coordinados para salvaguardar sus activos, verificando la confiabilidad y corrección de los datos contables, promoviendo la eficacia operativa y fomentando la adhesión a las políticas administrativas prescriptas.

Asimismo, la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. es considerada como una empresa más bien pequeña, la cual no dispone de planes o estrategias para realizar un manejo y control adecuado del Inventario, por ello esta propuesta es una herramienta que se deja a la disposición de la empresa, la cual puede ser aplicada inmediatamente. Además, la misma puede ser aplicada en otras organizaciones. Esta propuesta se realizó partiendo de la tendencia que presenta el área administrativa y contable, en cuanto a la importancia de manejar un adecuado sistema de control de inventarios, basado en la aplicación de la planeación estratégica, y considerando la demanda de cada uno de los materiales, su costo y tiempos de reposición, a fin de

poder ofrecer un nivel de servicio conveniente al mínimo costo para la empresa.

El modelo propuesto es de fácil comprensión, de tal manera que su aplicación es factible. Al hacer referencia a su implantación, ésta reportará beneficios en función de la disposición que se tenga para su ejecución por parte del área de almacén y la gerencia de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. Seguidamente, se presentan los objetivos que se llevaran a cabo para el desarrollo de la propuesta.

### **6.1.1 Justificación de la Propuesta**

El ambiente que rodea la actividad empresarial es dinámico y cambiante. La persona que tiene la responsabilidad de dirigir una organización debe tratar de optimizar el manejo del inventario, conformando como una herramienta fundamental el proceso de control, planificación y métodos coordinados para salvaguardar sus activos, verificando la confiabilidad y corrección de datos contables, promoviendo la eficacia operativa y fomentando la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

Los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización, tal cual es el caso. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en procesos y productos terminados o repuestos y suministros para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios, empaques y envases y los inventarios en tránsito.

Del mismo modo, la contabilidad de los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de repuestos y suministros, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costos de repuestos y suministros vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Es por lo anterior que se pretende implementar un planestratégico que permita el manejo y control de inventario, con los resultados de esta investigación justifican la

propuesta de un sistema estratégico que permita la optimización de los mecanismos de control interno de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. Con la ejecución de esta propuesta se contribuye con el desarrollo económico y la estabilidad de la empresa, proporcionando las herramientas para mejorar las condiciones del control interno, además de servir de modelo para cualquier empresa del ramo.

### **6.1.2 Factibilidad de la Propuesta**

Una vez que el nuevo proceso de información haya sido completamente justificado, se inicia la evaluación para su desarrollo, generalmente debe consistir en determinar si el estudio de factibilidad es realizable. Por lo tanto, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con el fin de proporcionar los medios necesarios en cuanto al alcance de los objetivos propuestos; por ello se deben tomar en consideración: la factibilidad operativa, técnica y económica.

**Factibilidad Técnica:** La factibilidad técnica está relacionada con el conjunto de procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., para obtener el resultado deseado con la aplicación de la propuesta, en este caso la misma cuenta con el personal calificado, para recibir entrenamiento sobre los métodos y procedimientos para optimizar el control de los inventarios. Por otra parte, deberá hacer usodeprocesos automatizados, que permitan mantener al día los diferentes controles que requiera el manejo de inventario.

**Factibilidad Operativa:** La factibilidad operativa está determinada por la serie de operaciones o actividades específicas ejecutables en la institución, por lo tanto en el desarrollo de la presente investigación la propuesta es operativamente factible, ya que esta genera cambios en los métodos y procedimientos ejecutables para el control de los inventarios y no se quiere la modificación de la estructura organizativa de la institución; garantiza la realización de las actividades con un máximo de efectividad dentro de la empresa objeto de estudio.

**Factibilidad Económica:** La factibilidad económica es el análisis de la proyección de los costos del diseño de la propuesta, así como los beneficios que se pudieran obtener, conociendo de esta forma las inversiones a realizar. Para que la propuesta sea llevada a cabo, es necesario que la empresa invierta cierta cantidad de recursos económicos, los cuales serán recuperados en corto plazo.

### **6.1.3 Objetivos de la Propuesta**

#### **Objetivo General**

Diseño de un plan estratégico para establecer el control interno bajo el informe COSO en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.

#### **Objetivos Específicos**

1. Minimizar la inconsistencia presentada en el manejo y supervisión de inventarios en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.
2. Mantener actualizado los registros de entradas y salidas de materiales en el área de almacén de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.
3. Aumentar los beneficios que permitan la satisfacción tanto de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. como del personal.
4. Guiar y facilitar la ejecución, continuidad y mejoramiento de las operaciones que se realizan dentro del almacén de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.

**Cuadro Nro. 12 Cuadro de Plan Estratégico**

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
<b>Objetivo Estratégico N° 1: Elaborar un plan de capacitación para el personal que labora en el área de almacén.</b>	Actividades de capacitación y adiestramiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del personal en conceptos de administración y control de inventarios.</li> <li>• Adiestramiento continuo para el manejo de software que permita llevar un control en los inventarios, y a su vez permita agilizar las operaciones.</li> </ul>
<b>Objetivo Estratégico N° 2: Mantener actualizados los registros en el sistema de inventario.</b>	Registro de materiales en el sistema de inventarios de manera inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo ingreso de repuestos y suministros deben ser registrados en el sistema administrativo al momento de su recepción</li> <li>• Se emitirán reportes para verificar que los registros coincidan con los soportes físicos.</li> <li>• Se deberá archivar la documentación como soporte.</li> </ul>
<b>Objetivo Estratégico N° 3: Elaborar procedimientos para el conteo físico del inventario.</b>	Conteo físico una vez al mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensualmente, dos personas del departamento de administración realizarán el proceso de conteo de inventarios al almacén.</li> <li>• El almacenista deberá mantener todos los repuestos ordenados, etiquetados e identificados para su fácil conteo.</li> </ul>
<b>Objetivo Estratégico N° 4: Emisión de reportes para el control de existencias.</b>	Utilización de formatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente, después de realizar los registros en el sistema administrativo de las compras o despacho de repuestos y suministros, se procederá a emitir reportes.</li> <li>• Quincenalmente, se emitirá reporte de existencias y se entregará al departamento de compras para evaluar y realizar la gestión de reposición y compras de repuestos y suministros</li> </ul>
<b>Objetivo Estratégico N° 5: Establecer controles de inventario para la evaluación de riesgo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segregación de funciones</li> <li>- Custodia de Inventarios</li> <li>- Registros de operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona que autoriza cualquier documento debe ser diferente a la persona encargada del departamento de manejo de repuestos y suministros.</li> <li>• La persona encargada no debe ejercer otra función en la empresa para evitar riesgos y hechos irregulares como fraudes, malversaciones y robos.</li> <li>• Contabilizar cada una de las operaciones que se realizan en el almacén.</li> </ul>

### **Misión del Plan Estratégico**

Este plan tiene como misión regular las acciones que permitirán el control interno bajo el Informe COSO en el proceso de manejo del inventario de repuestos y suministros en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A

### **Visión del Plan Estratégico**

Con las estrategias planteadas en esta propuesta se lograrán mantener actualizados los registros de entradas, salidas y existencias del inventario de materiales y suministros,

### **Objetivos del Plan Estratégico**

1. Elaborar un plan de capacitación para el personal que labora en el área de almacén.
2. Mantener actualizados los registros en el sistema de inventario.
3. Elaborar procedimientos para el conteo físico del inventario.
4. Emisión de reportes para el control de existencias.
5. Establecer controles de inventario para la evaluación de riesgo.

**Objetivo Estratégico N° 1:**Elaborar un plan de capacitación para el personal que labora en el área de almacén.

**Estrategia:**Determinar cuáles son las actividades de capacitación y adiestramiento que se deben impartir al personal de almacén, para que puedan llevar a cabo sus funciones correctamente.

**Política:** Todo el personal del almacén debe estar capacitado.

**Estrategia 1.- Creación de un Ambiente de Control en el Área de Almacén**

Es necesario establecer un ambiente de control para el personal de almacén para ello se debe introducir el concepto de control en todas las actividades que se realicen en el área para ello se inicia en la capacitación del personal, y en el establecimiento del mismo en todas las actividades desarrolladas que tengan relación al manejo de inventarios.

Adiestramiento continuo para el manejo de software que permita llevar un control en los inventarios, y a su vez permita agilizar las operaciones.

### **Actividad N° 1: Administración y Control de Inventarios**

**Objetivo de la capacitación:** 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.

**Institución:** Fundametal.

**Duración:** 16 Horas.

**Actividad N° 2:** Adiestramiento en el manejo del software en el módulo de inventarios para el personal de almacén.

**Objetivo de la capacitación:**Adiestrar al personal para que maneje adecuadamente el sistema con destreza, y de esta forma realizar de manera oportuna los registros de entradas y salidas de materiales y suministros.

**Contenido del curso:**

- Conocimiento y familiarización del sistema modulo inventarios de Valery Software.
- Registro de Entradas y Salidas de materiales y suministros.
- Registro de ajustes en las cantidades de materiales y suministros.

**Institución:** Valery Software

**Duración:** 08 Horas.

**Objetivo Estratégico N° 2:**Mantener actualizados los registros en el sistema de inventario.

**Estrategia:**Realizar el registro de materiales en el sistema de inventarios de manera inmediata:

Esta estrategia está orientada al registro diario de las operaciones de entrada y salidas de inventarios de manera inmediata a la recepción y despacho, por lo tanto se establece lo siguiente:

- Todo ingreso de repuestos y suministros deben ser registrados en el sistema administrativo al momento de su recepción, indicando número de factura y

fecha de recepción. Deben especificarse las cantidades, modelos, códigos y otras características de los mismos.

- Los despachos de repuestos y suministros, serán entregados a los técnicos previa solicitud de requisición aprobada por el supervisor, en el cual se detallarán las existencias solicitadas y el cliente al cual le ha sido asignado, así como las especificaciones de los motores que van a ser reparados o realizarse el mantenimiento.
- El almacenista deberá realizar nota de entrega y hacer firmar por el técnico para su control, enviará copia de la nota de entrega al asistente de administración para su registro.
- Al momento de recibir la nota de entrega, el asistente administrativo debe verificar que haya sido debidamente firmada y la nota requisición aprobada y procederá a su registro en el sistema principal.
- Se deberá archivar la documentación como soporte para aclarar diferencias de inventarios al momento de la toma física.
- El auxiliar de inventarios se deberá mantener actualizado, y se emitirán reportes para verificar que los registros coincidan con los soportes físicos de las notas de entrega y las facturas de compra.
- Se emitirán reporte de las existencias para entregar al departamento de compras para que evalúe las necesidades de requisiciones.
- En el último trimestre del año se debe evaluar la compra de los inventarios, previendo que se realizarán mantenimiento a las empresas que cierren actividad por periodo vacacional navideño, y que las distribuidoras de repuestos también han cerrado, su operaciones para esa fecha.

**Objetivo Estratégico N° 3:** Elaborar procedimientos para el conteo físico del inventario.

- Mensualmente, dos personas del departamento de administración realizarán el proceso de conteo de inventarios al almacén.
- Deberán tener el auxiliar de inventarios actualizado.
- Emitirán reportes de existencias de inventarios.
- El almacenista deberá mantener todos los repuestos ordenados, etiquetados e identificados para su fácil conteo.
- Se deberá tener archivados todos los soportes de notas de recepción y nota de despacho de repuestos y suministros, estos últimos soportados por su respectiva nota de requisición.
- Se procederá a realizar dos conteos de los inventarios, en el caso de existir diferencias se realizará un re-conteo del mismo.
- Si persiste la diferencia, se procederá al finalizar el proceso de toma física, a revisar los documentos soportes de entrada y salida de inventarios.
- Las diferencias de inventarios deben ser notificadas al supervisor, y se deberá dejar observación al respecto.
- Los ajustes de diferencias de inventarios se deberán registrar al finalizar el proceso de toma física de inventarios, se entregará copia al almacenista para su archivo en la documentación soporte.

**Objetivo Estratégico N° 4:** Emisión de reportes para el control de existencias.

- Diariamente, después de realizar los registros en el sistema administrativo de las compras o despacho de repuestos y suministros, se procederá a emitir reportes, para verificar que la información registrada coincida con la información contenida en la documentación física, para evitar registrar modelos diferentes o cantidades erróneas, que puedan generar diferencias de inventarios.

- Quincenalmente, se emitirá reporte de existencias y se entregará al departamento de copras para evaluar y realizar la gestión de reposición y compras de repuestos y suministros.
- Mensualmente, se emitirá reporte actualizado para la toma física de inventarios, y se emitirá uno definitivo con los respectivos ajustes, para enviar al departamento de contabilidad, para la elaboración de los estados financieros.

**Objetivo Estratégico N° 5:** Establecer controles de inventario para la evaluación de riesgo.

#### **Control Administrativo y Contable**

Con referencia a la evaluación del control interno que se le hizo a la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., particularmente en el área de inventario de repuestos y suministros, para la reparación y mantenimiento de bobinas y motores industriales, se quiere plantear los siguientes controles como posibles soluciones a las carencias que se presentan en el departamento de almacén, con la finalidad de poder manejar y controlar sus existencias de manera adecuada, y poder obtener las cifras reales de sus existencias para planificar las reposiciones de sus inventarios y proyectar sus actividades de servicio y mantenimiento. Es por ello, que entre los controles administrativos y contables se presentan los siguientes:

#### **Segregación de Funciones**

Es indispensable que exista la segregación de funciones en el área de inventario; debido a que no se le puede dar toda la responsabilidad a una sola persona; resulta inconveniente que una persona sea la que controle todos las etapas del proceso que involucra el área de inventario específicamente en relación a el manejo, los registros, la toma física y los ajustes por diferencias de inventarios. Por lo tanto, la segregación de funciones se tiene que adaptar al tamaño de la empresa de tal

manera que se haga más sencilla y práctica; tomando en cuenta la cantidad y la calidad de todas las transacciones financieras que se manejen; para ello lo que se pretende es dirigir una propuesta sencilla que se sustenta en las bases de un buen control interno:

A tales efectos, se establecen que la persona que autoriza cualquier documento debe ser diferente a la persona encargada del departamento de manejo de repuestos y suministros; de igual forma la persona que custodia los inventarios no puede ser la misma que hace las operaciones, ni mucho menos ser la misma o tener algún tipo de relación con la persona que se encarga de realizar los registros en el sistema.

Por lo tanto, la personal responsable de llevar los registros de inventarios será el analista administrativo, quien realizará las tomas físicas y los ajustes en el sistema. Por su parte el supervisor de área será quien autorice las entregas de requisiciones de repuestos y suministros, y realizará conteo de la recepción de las compras junto al almacenista para verificar su ingreso, y firmará conjunto la nota de recepción. El personal para las tomas físicas serán dos personas del departamento de administración en presencia del almacenista. Y la persona encargada del manejo de los inventarios será y elaboración de notas de recepción y despacho, será el almacenista.

### **Autorización**

Las autorizaciones para la salida de repuestos y suministros del almacén, debe realizarse únicamente por el supervisor, y se elaborarán las requisiciones por parte de los técnicos indicando el motor o turbina, al que será destinado los repuestos y suministros.

### **Las reposiciones de inventario**

Las operaciones correspondientes a compras deben ser efectuadas por el encargado del departamento de compras, bajo las órdenes del administrador de la empresa; su ejecución debe ser respaldada por la orden de compra que deberán estar

numeradas en serie para todas las adquisiciones y enviar copias al departamento de contabilidad para su registro.

### **Custodia de los Inventarios**

Debe ser ejecutada por la persona encargada de dicha área, para ello es necesario que dicha persona no efectúe ningún otro tipo de función en la empresa para evitar riesgos y hechos irregulares como fraudes, malversaciones, orígenes de vicios como robos en el inventario; todo esto se realiza debido al fácil acceso a la entrada del almacén. Es por ello que la persona que se encarga del inventario tiene como responsabilidad la recepción, la custodia y despacho de repuestos y suministros, así como el total control del inventario, por lo tanto esta responsabilidad corresponde al almacenista.

### **Registros de Operaciones**

El departamento de administración es el encargado de contabilizar cada una de las operaciones que se realizan en la empresa, los cuales deben tener la documentación de respaldo en el proceso de inventario; esta función debe ser separada de cualquier otra, debido a que representa la herramienta fundamental que proporciona la mayor información, veraz, oportuna, auténtica y eficaz que se realiza en dicho departamento, a tales efectos le es asignado al analista de administración.

### **Otros controles enfocados en el área son:**

a. Efectuarse una correcta planeación que brinde un adecuado control en el proceso de almacenamiento de los repuestos y suministros; logrando evitar la sustracción indebida de materia prima.

- Mantener unas condiciones de trabajo adecuadas y seguras para el almacenamiento; los repuestos y suministros debe estar asegurada.
- Clasificar la materia prima de acuerdo al tipo de material.

- Listar las materias primas que son requeridas con mayor demanda y el tiempo que se pide.
- Proteger la materia prima de posible contaminación.

b. Conteo físico de Inventario:

- Es necesario que la empresa mantenga un formato para cuando se realice la toma física, en la cual se debe proceder a contar, pesar o medir físicamente la cantidad de unidades propiedad de la empresa, y los resultados deben ser comparados con el mayor auxiliar del almacén y con las cuentas respectivas para proceder a aclarar las diferencias, si las hay.
- La exactitud que se obtenga de ese conteo físico es de tal importancia, como que de ello depende en gran medida la razonabilidad de la utilidad o pérdida que se obtenga según los libros, así como el monto que aparecerá como activo en el balance general.

c. Recepción de repuestos y suministros:

- El mantener un buen control permite conocer las cantidades recibidas y el costo de cada una de ellas, así como también comparar las facturas del proveedor con el formato de recepción para que de esta manera se pueda saber si fueron contados los materiales recibidos y emitir informes al departamento de contabilidad sobre dicha recepción.

d. Salvaguardar el valor de los activos:

- Es sin duda un aspecto muy importante que se basa en que sólo se deben entregar o recibir inventarios con base en autorizaciones emanadas por el funcionario autorizado (supervisor) que garantice su resguardo; las entregas de inventario se deben efectuar en base a documentos prenumerados de manera de llevar mayor control. En caso

de extravió todas las transacciones de inventario deben ser hechas tomando en cuenta y midiendo las cantidades entregadas.

A continuación se presentan los formatos que serán propuestos para el control y soporte de los movimientos de inventarios:

**Figura Nro.2** Nota de Recepción de Repuestos y Suministros

 <b>ELECTROTÉCNICA K.V.A., C.A.</b>		<b>NOTA DE RECEPCIÓN No. 000001</b>	
		<b>Proveedor:</b>	<b>Fecha:</b> <b>Factura:</b>
<b>SERIAL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>	<b>Registrado Por:</b>	


**Fuente:** Torres (2017)

**Figura Nro. 3** Nota de Requisición de Repuestos y Suministros

 <b>ELECTROTÉCNICA</b> <b>K.V.A, C.A.</b>	<b>NOTA DE REQUISICIÓN No. 000001</b>			
	<b>Técnico:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Cliente:</b>	<b>Motor:</b>		
<b>SERIAL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Recibido por:</b>	<b>Registrado por:</b>	

Fuente: Torres (2017)

**Figura Nro. 4** Nota de Entrega de Repuestos y Suministros

 <b>ELECTROTÉCNICA</b> <b>K.V.A, C.A.</b>	<b>NOTA DE ENTREGA No. 000001</b>			
	<b>Técnico:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Cliente:</b>	<b>Motor:</b>		
<b>SERIAL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Recibido por:</b>	<b>Registrado por:</b>	

Fuente: Torres (2017)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En el transcurso de este trabajo, se realizó una investigación en la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación de los inventarios en la misma, detectar sus problemas fundamentales y proponer soluciones para ellos.

Basándose en el estudio realizado se puede decir que se alcanzaron los objetivos deseados, ya que mediante el desarrollo de esta investigación se pudieron determinar aquellos puntos críticos dentro del almacén por la falta de un plan estratégico que dirija el manejo del inventario.

Es necesario destacar la disposición del personal de aceptar cambios en pro de mejorar el funcionamiento del área de almacén de la organización, los cuales aceptaron en cierta medida sus fallas

Se evidenció que la disposición de la empresa ante la propuesta para mejorar la problemática es bastante positiva, al mismo tiempo el personal se mostró muy motivado. Debido a que se sugirió en el marco teórico, que el trabajo en equipo es lo primordial para sacar adelante cualquier cosa que se quiere emprender dentro de una organización.

Es de destacar, que el personal del almacén no conoce completamente sus funciones, además de no contar con una adecuada inducción al ingreso de la empresa, lo que genera el mal manejo del inventario, y un descontrol entre los suministros despachados y los existentes, por lo que se hace necesario la aplicación de métodos o planes que permitan controlar la problemática planteada.

## **Recomendaciones**

Después de revisar con detenimiento, como se lleva a cabo el manejo del inventario dentro de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A. y luego de haber obtenido y realizado el estudio, se recomienda lo siguiente:

1. Implantar la propuesta de un Plan Estratégico para Establecer el Control Interno bajo el Informe COSO en el Proceso de Manejo del Inventario de Repuestos y Suministros en la Empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.
2. Capacitar al personal del área de almacén para mejorar el desempeño de sus funciones.
3. Instalar un circuito cerrado dentro del área del almacén para vigilar de cerca los movimientos que allí se realizan.
4. Propiciar un clima organizacional tendiente a la efectividad y calidad operativa.
5. Analizar la existencia de materiales en el almacén, clasificar por categorías, obsolescencia de los repuestos y suministros, rotación del inventario, para poder desarrollar métodos que permitan controlar mejor el inventario y a su vez puedan generar el uso adecuado de los repuestos y suministros requerida por el departamento de producción..
6. Actualizar periódicamente los mecanismos para el manejo del inventario conforme a las necesidades de la organización, esto tomando en cuenta que la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A., es una organización aun en crecimiento para que la misma no quede obsoleta dentro de las nuevas necesidades que como organización pueda presentar.
7. Utilizar los formatos propuestos en el plan estratégico para controlar las entradas, existencias y salidas de repuestos y suministros del almacén.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas. (2006). **El Proyecto de Investigación. 6ata Edición:** Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Brito, José (2011). **Contabilidad Financiera.** 1ª Edición. Caracas, Venezuela:Ediciones Centro de Contadores.
- Cárdenas, Flores y Parra. (2014). **Control Interno asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la optimización de las operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula Venezuela.
- Calderón. (2013). **Mejoras en el Sistema de Control Interno de Inventario de la empresa Sumincar C.A.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables.** 7ª Edición. Caracas, Venezuela: .McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato Idalberto (1999). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** 3ª Edición. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Furlan, Santino (2008).**Contabilidad de Costos e Informaciones Extracontables.** 1ª Edición. Barcelona, España:Ediciones Deusto, S.A.
- Goxens, Antonio y Loebbecke, James (2009). **Control Interno.** Primera Edición. Buenos Aires. Argentina: .Editorial Romana, S.R.l.
- Horngren, Charles (2007). **Contabilidad: Un Enfoque Gerencia.** 8ª Edición. Argentina: Editorial Pretice –Hispanoamericana.
- Lugo, Fernando (2014). **Manual de Procedimientos para el Control del Proceso de Inventario en el Almacén de Repuestos de la Empresa Autoámbar, C.A** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego Venezuela.
- Mantilla, Samuel (2003). **Control Interno: Informe COSO.** 1ª Edición. México: Editorial ECOESMartínez, Daniel y Milla, Artemio (2005), **La elaboración**

**del plan estratégico y su implementación a través de la Tabla de mando integral.** Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Meigs, Robert (2008). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales.** 1ª Edición. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.

Mejías, Milixa (2013). **Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén-Inventarios de la Empresa Amal Productos, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.

Navas, Roberto (2008). **Guía de Auditoría de Inventarios.** Cátedra: Auditoría.

Padrón, Alejandro (2012). **Sistemas de Control Interno para el Área de Inventarios de la empresa Láminas de Perfiles del Centro C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.

Sabino, Carlos. (2008). **El Proceso de Investigación.** 2ª Edición. Caracas, Venezuela. Panapo.

Serna, Humberto(2007). **Gerencia Estratégica.** Bogotá, Colombia:Editorial Panamericana.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas, Venezuela. FEDUPEL.

Tamayo y Tamayo. (2014). **El Proceso de la Investigación Científica.** 5ª Edición. México: Editorial Limusa..

# **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**CUESTIONARIO**


Preguntas del Instrumento el Cuestionario: Para aplicar a los almacenistas de la empresa ELECTROTÉCNICA K.V.A, C.A.

### **INSTRUCCIONES**

- A continuación encontrará 10 ítems, responda marcando en la casilla de la alternativa que considere la más ajustada desde su punto de vista.
- Lea atentamente cada enunciado, señale con una equis (X) la respuesta que mejor coincida con su apreciación.
- No marque más de una alternativa a la vez.
- No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas ni malas.
- Si tiene alguna duda, consulta al investigador.

*Gracias!!!*

### Anexo A Cuestionario.

No.	 Preguntas	SI	NO
1.	¿Considera usted que al existir lineamientos de control interno en el área de inventarios donde usted se desempeña, reducirá las debilidades que puedan existir?		
2.	¿Tiene conocimiento usted, si en el Departamento de Almacén existen normas y procedimientos?		
3.	¿Sabe usted si el departamento de almacén cuenta con formatos de recepción y entrega de repuestos y suministros?		
4.	¿El Departamento de Inventarios cuenta con un sistema de codificación para seleccionar los repuestos y suministros, según el tipo de repuestos y suministros?		
5.	¿Cree usted que el implantar lineamientos que controles los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traerían beneficios a la organización?		
6.	¿Se realizan tomas periódicas de inventarios?		
7.	¿Los ajustes por diferencias de inventarios se realizan oportunamente?		
8.	¿El personal que efectúa los ajustes de diferencias de inventarios es el mismo que maneja el inventario?		
9.	¿El personal que realiza la toma física de inventario es un personal diferente al que realiza las labores en el inventario?		
10.	El personal del almacén tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho		

Fuente: Torres (2017)

**Figura Nro.2** Nota de Recepción de Repuestos y Suministros

 ELECTROTÉCNICA K.V.A., C.A.		<b>NOTA DE RECEPCIÓN No. 000001</b>	
		<b>Proveedor:</b>	<b>Fecha:</b> <b>Factura:</b>
<b>SERIAL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>	<b>Registrado Por:</b>	

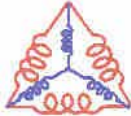
**Fuente:** Torres (2017)

**Figura Nro. 3** Nota de Requisición de Repuestos y Suministros

 <b>ELECTROTÉCNICA</b> <b>K.V.A, C.A.</b>	<b>NOTA DE REQUISICIÓN No. 000001</b>			
	<b>Técnico:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Cliente:</b>	<b>Motor:</b>		
<b>SERIAL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Recibido por:</b>	<b>Registrado por:</b>	

Fuente: Torres (2017)

**Figura 4.-** Nota de Entrega de Repuestos y Suministros

 <b>ELECTROTÉCNICA</b> <b>K.V.A, C.A.</b>	<b>NOTA DE ENTREGA No. 000001</b>			
	<b>Técnico:</b>	<b>Fecha:</b>		
	<b>Cliente:</b>	<b>Motor:</b>		
<b>SERIAL</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>CANTIDAD</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Recibido por:</b>	<b>Registrado por:</b>	

Fuente: Torres (2017)