



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN
OPTIMIZAR EL MANEJO Y CONTROL DE LOS
INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION HOGARES CREA DE
VENEZUELA



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN OPTIMIZAR EL
MANEJO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION
HOGARES CREA DE VENEZUELA**

Tutor:
Dra. Zulay Chávez

Autor:
Correa, Alfredo

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN OPTIMIZAR EL
MANEJO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION
HOGARES CREA DE VENEZUELA

Tutor: Dra. Zulay Chávez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. Zulay Chávez
C.I: 7.249.324

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp: 3010
Periodo: 1S-2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN OPTIMIZAR EL MANEJO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION HOGARES CREA DE VENEZUELA .**

Elaborado y Presentado por:
CORREA ALFREDO 16580145 CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría de la Profesora Zulay Chávez C.I: 7.249.324 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

JURADOS

ZULAY CHÁVEZ
MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR

LAGO ANA
COORDINADOR

RODRIGUEZ MARIA ASUNCION
MIEMBRO PRINCIPAL

MARTINEZ YEISON
SUPLENTE

En Valencia a los 23 días del mes de Julio del año 2015

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por darme la vida, regalarme salud y permitirme llegar con éxito hasta donde estoy.

A mis padres, Idalides Díaz y Carlos Correa porque siempre han sido mi mayor motivo e inspiración para ser mejor persona, que a pesar de las adversidades me han dado todo el apoyo para seguir adelante, son mis más fieles ejemplos.

A mis hermanos, Carlos, Katia, Aníbal y Cintia, porque siempre a través de sus logros he encontrado la motivación necesaria para lograr los míos.

A la familia De Armas, por tenerme siempre presente y hacerme sentir como uno de ellos. Mil gracias por ese amor que siempre me brindan.

A mi querida y amada Lcda. Alba Figueroa por apoyarme y brindarme aparte de su conocimiento su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida y brindarme la oportunidad de formarme como profesional y personas de bien, fortaleciéndome en todo momento y alimentándome de salud, amor, sabiduría y felicidad.

A la ilustre **Universidad de Carabobo**, por la oportunidad de prepararme académicamente, a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, campus Bárbula, por ser nuestra casa de estudio y brindarme todo el conocimiento adquirido desde el inicio de mi carrera hasta está la etapa culminante.

A la Profesora Zulay Chávez, por compartir conmigo su grande e invaluable conocimiento en esta materia, y por aceptar ser mi tutora y guía en el desarrollo del presente trabajo y a todos aquellos profesores que a lo largo de mi carrera me brindaron buenos y nutritivos conocimientos para mi mejoramiento profesional.

A la Organización Hogares Crea de Venezuela, por darme la oportunidad de desarrollar la investigación dentro de sus espacios, obteniendo con ello recolección de información oportuna para la elaboración del trabajo de grado. A todos (as) mil gracias, que Dios los bendiga y los cubra con su manto.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS BÁRBULA.**



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN OPTIMIZAR EL
MANEJO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION
HOGARES CREA DE VENEZUELA**

Autores: Correa, Alfredo

Tutor: Zulay Chávez

Fecha: Julio 2015

RESUMEN

La presente investigación se realizará con el objetivo de analizar los procesos administrativos de control aplicados en el almacén de la organización Hogares Crea de Venezuela. Este estudio se enmarcará bajo la modalidad de una investigación descriptiva, debido a que la información se presenta tal cual es. Indicando cual es la situación en el momento de la investigación, analizando interpretando y evaluando información que se recolecte en el almacén de inventario de la Organización. La metodología que se empleará para alcanzar los objetivos será la aplicación de una encuesta, para recopilar información y opiniones del personal que labora en el área y almacén de la entidad. Además, se empleará la observación directa con el fin de identificar las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas existentes en el proceso de Almacén – Inventarios. Luego, se realizará un diagnóstico de la situación para diseñar procedimientos administrativos que minimicen las siguientes debilidades: ausencia de tomas de inventario continuo, inadecuada segregación de funciones, registros de entrada y salida de inventario. Por lo tanto, se recomendará mejorar la actividades operativas en el procesos de inventario, mediante procedimientos para la asignación de funciones, y pasos a seguir para la toma de inventario

Palabras Claves: Procedimientos Administrativos, Control Interno, Inventarios



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS BÁRBULA.



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN OPTIMIZAR EL
MANEJO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION
HOGARES CREA DE VENEZUELA**

Autores: Correa, Alfredo

Tutor: Zulay Chávez

Fecha: Julio 2015

SUMMARY

This research was conducted with the objective to analyze administrative processes - Applied Control in the store organization Hogar Crea of Venezuela. This study is framed in the form of a narrative investigation because a queue The information is presented as it is. Indicating what the situation at the time of the research, analyzing and interpreting evaluating information collected in the warehouse inventory of the Organization. The methodology employed paragraph Achieving the Goals will be the application of a survey, gather information and opinions of staff working in the area and store entity. : - Inventories addition, direct observation in order to identify weaknesses, threats, strengths and opportunities in the store process is used. Continuing absence of sockets inventory, inadequate segregation of functions, input and output records inventory: then, the un Diagnostic Situation Designing paragraph Administrative Procedures to minimize the following weaknesses were performed. It's therefore being recommended Improving Operational Activities Inventory processes through procedures to the role assignment, and Next Steps for taking inventory.

Keywords: Administrative Procedures, Internal Control, Inventory.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Periodo: 2014

Yo, Zulay Chávez; titular de la Cédula de Identidad 7.249.324, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Correa D Alfredo J	16580145	0414-9427791	Jadchiz2002@hotmail.com	AC	CP
				AC	CP
				AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Auditoría Financiera y de Procesos

Línea: Gestión administrativa para el cambio y desarrollo de las Organizaciones

Interrogante: ¿Cómo diseñar indicadores de gestión que puedan identificar oportunidades de mejora?

Firman:

Tutor:
Zulay Chávez
C.I: 7.249.324
E-mail: zchavezr@gmail.com

Estudiante/Investigador
Alfredo Correa
E-mail: jadchi2002@hotmail.com

En Valencia, a los 30 días del mes de julio del año 2.014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Zulay Chávez

Título del Proyecto: Procedimientos Administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la organización hogares crea de Venezuela

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	20/05/2014	Rediseño de título; estructura de fondo y forma; corrección del planteamiento del problema, faltó formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	07/06/2014	Corrección de presentación de portada; reubicación de objetivo general; faltó índice general; observaciones de forma; recomendaciones de párrafo por página.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	10/06/2014	Mejoramiento de redacción; faltó verbo infinitivo en objetivo general; rediseño los objetivos específicos; faltó aspectos académicos y futuras investigaciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Zulay Chávez

Título del Proyecto: Procedimientos Administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la organización hogares crea de Venezuela

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	12/06/2014	Falto constancia de aceptación e índice general; corrección de la breve introducción del marco teórico referencial; corregir espacios entre caracteres; rediseño de los antecedentes de la investigación; mejoramiento de la redacción; reubicación de la vinculación y aporte de los antecedentes; ortografía; falta bases teóricas y definición de términos básicos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	01/07/2014	Corrección de márgenes; observaciones de forma; ortografía; redacción en 3era persona;	Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	03/07/2014	Deficiencia en la fundamentación teórica del capítulo I y II del proyecto; poco entendimiento y razonamiento de los antecedente de la investigación estructuras principales y secundarias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	09/07/2014	Logos a color; corrección de márgenes y presentación de citas textuales; faltó aporte y vinculación en un antecedente; cita textual no encontrada en la referencia bibliográfica; análisis de cita textual; observaciones de forma; corregir espacios; falta ente rector de la normativa	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Zulay Chávez

Título del Proyecto: Procedimientos Administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la organización hogares crea de Venezuela.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	17/07/2014	Corrección de la presentación de la cita textual; reubicación del tipo de investigación; definición de la modalidad del proyecto; observaciones de forma; definición de población y muestra; redacción en tiempo futuro; mejoramiento de redacción; falta el instrumento la técnica de observación directa.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	30/07/2014	Márgenes; desarrollo en el tipo de investigación; observaciones de forma; definición de los instrumentos; rediseño del diagrama de Gantt;	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	03/08/2014	Falta índice de tablas; corrección de cita textual; observaciones de forma; redactar en 3era persona; rediseño de objetivos Específicos; falta año en cita; disminuir espacios en blanco; corrección de sangría; encabezado de cuadros; corrección de lista de referencia.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	11/08/2014	Falta de páginas preliminares resumen e introducción; observación de forma; corrección de márgenes; Autores de citas no encontradas en lista de referencia; mejoramiento de análisis; forma y fondo de cuadro técnico – metodológico; corrección de presentación de referencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Zulay Chávez

Título del Proyecto: Procedimientos Administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la organización hogares crea de Venezuela.

CAPÍTULO IV Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	26/11/2014	Validación del instrumentos y pautas para la aplicación del mismo	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	06/12/2014	Recomendaciones sobre la aplicación del instrumento y lineamientos en cuanto a fondo y forma	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	17/03/2014	Revisión capítulo IV y V, mejoramiento de análisis; fondo y forma	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Zulay Chávez

Título del Proyecto: Procedimientos Administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la organización hogares crea de Venezuela.

CAPÍTULO V Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta-Justificación de la Propuesta-Fundamentación de la Propuesta-Factibilidad de la Propuesta-Objetivos de la Propuesta-Estructura de la Propuesta	1.-	17/03/2014	Revisión capítulo IV y V, mejoramiento de análisis; fondo y forma	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	18/03/2014	Observaciones de fondo y forma	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
CARTA DE POSTULACION TUTORIAL	ix
CONTROL DE ETAPAS	x
ÍNDICE GENERAL	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xx
INTRODUCCIÓN	21
CAPITULO I	24
EL PROBLEMA	24
Planteamiento del Problema	24
Objetivos de la Investigación	27
Objetivo General	27
Objetivo Específico	28
Justificación de la Investigación	28
CAPITULO II	31
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	31
Antecedentes de la Investigación	31
Bases Teóricas	36
Control Interno	37
Evaluación de Riesgos	38
Actividades de Control	39

Monitoreo	40
Compra	41
Inventario	42
Control Interno de Inventario	42
Elementos de una Organización	43
Estructura	43
Sistematización	44
Agrupación y Asignación de Actividades y Responsabilidades	44
Sistematización de Funciones	44
Estructura Organizacional	44
Almacén	45
Áreas del Almacén	45
Área de Recepción	46
Área de Almacenamiento	47
Área de Entrega	48
Definición de Términos Básicos	48
CAPITULO III	50
MARCO METODOLÓGICO	50
Tipo de Investigación	50
Diseño de la Investigación	51
Unidades de Estudios	52
Población y Muestra	53
Población	53
Muestra	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
Técnica de Recolección de Datos	54
Instrumentos de Recolección de Datos	55

Validez y confiabilidad del Instrumento	56
Validez	56
Confiabilidad del Instrumento	56
CUADRO TÉCNICO – METODOLÓGICO	58
CAPITULO IV	59
Análisis e interpretación de los resultados	59
CAPITULO V	75
Propuesta	75
Presentación de la Propuesta	75
Objetivo de la Propuesta	75
Objetivos Específicos	75
Justificación de la Propuesta	76
Etapas de la Propuesta	76
Etapa 1: Registro	77
Etapa 2: Almacenamiento	83
Etapa 3: Despacho	84
Etapa 4: Toma Física de Inventario	85
Etapa 5: Adiestramiento	87
CONCLUSIÓN	88
RECOMENDACIONES	90
LISTA DE REFERENCIA	92
ANEXOS	94
ANEXO A: CUESTIONARIO	94
ANEXO B: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	95

INDICE DE TABLAS

TABLA

	Pág.
1. Tabla de la Población	53
2. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 1	60
3. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 2	61
4. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 3	62
5. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 4	63
6. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 5	64
7. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 6	65
8. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 7	66
9. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 8	67
10. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 9	68
11. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 10	69
12. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 11	71
13. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 12	72
14. Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 13	73

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO

	Pág.
1. ¿Cuenta la institución con un sistema adecuado a las exigencias que requiere la administración?	60
2. ¿Tiene acceso usted a los movimientos realizados a lo que almacén se refiere?	61
3. ¿Conoce el manejo de la requisición de compra para pedido de mercancía?	62
4. ¿Reciben algún tipo de donativo que este acto para ingresar al almacén?	63
5. ¿El almacenista cumple con otra función o cargo dentro de la entidad?	64
6. ¿Los pedidos de mercancía son controlados y a su vez registrado?	65
7. ¿Realizan órdenes de compras por cada mercancía adquirida por la compra?	66
8. ¿Los donativos son registrados correcta y oportunamente en el sistema de la entidad?	67
9. ¿Considera usted que la mercancía en el almacén se encuentra debidamente ordenada y es de fácil ubicación?	68
10. ¿La requisición de mercancía al almacén son controlados mediante una nota de entrega?	69
11. ¿Son recurrentes las salidas de mercancía del almacén?	70
12. ¿Considera usted que hay deficiencia en el manejo del inventario?	72
13. ¿Tuvo usted el debido adiestramiento con respecto a los procesos administrativos en lo que almacén se refiere?	73

INTRODUCCIÓN

El control interno es considerado como una herramienta necesaria dentro de las actividades de la empresa, debido a que facilita el logro de objetivos propuestos por la misma, utilizando eficientemente los recursos. Lejos de ser un conjunto de reglas o manuales, el sistema de control interno es un proceso sostenido por personas y, por lo tanto, el conocimiento de su filosofía y prácticas deberá abarcar todos los niveles de la organización.

El control sobre los inventarios es importante, por cuanto este rubro conforma la principal fuente de ingreso de las empresas caso de estudio. Por este motivo la gerencia de la organización está en la obligación de establecer las pautas que guíen a los empleados en la ejecución de sus funciones, de tal manera que se pueda garantizar la protección de los activos.

Uno de los mayores problemas que presentan las pequeñas y medianas empresas en la actualidad, es la falta de instrumentos que le permitan evaluar de manera permanente las posibles desviaciones que se presentan dentro de su ciclo de operaciones, por ello es indispensable forjar un conjunto de herramientas que le ayuden a fomentar cambios en los procesos una vez que se hubieran detectado debilidades, a fin de determinar si los procedimientos que se están implementando son adecuados y proporcionar el mayor beneficio.

Es importante que las organizaciones orienten sus esfuerzos en el

fortalecimiento de sus sistemas de control, de manera que la gestión de la organización sea más transparente, productiva y eficiente, lo cual ayudará a crear un ambiente de confianza y credibilidad dentro y fuera de la organización.

La implementación de un sistema de control adecuado tiene potencial para generar un valor agregado a la empresa y representa una oportunidad para mejorar los procesos a través de toda la organización y establecer un control más estricto de riesgo sobre los bienes de la empresa, en especial de los inventarios, los cuales representan el activo más valioso para las organizaciones.

La investigación esta presentada de la siguiente manera:

Capítulo I, El problema contiene el planteamiento del problema, donde se describen las causas y las consecuencias de la situación de la empresa. También se incluyen la formulación, objetivos y justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico Referencial corresponde al marco teórico, en lo cual se muestran instigaciones que se tomaron como referencia en el desarrollo de este caso de estudio. Con respecto a las bases teóricas se consultaron diferentes tipos de fuentes vinculadas con los sistemas de control interno.

Capítulo III, Marco Metodológico está orientado a los procedimientos operativos de la investigación tomando en referencia los objetivos específicos. En tal sentido, incluye el tipo de investigación seleccionado en función de los objetivos, población en estudio; la técnica de recolección de datos empleada, además de la aplicación de la validez por parte de expertos, la confiabilidad y el cuadro técnico metodológico que comprende la operacionalización de variables.

Capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados comprenderá la presentación y análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento, se tabulará mediante gráficos de torta y se convertirá en porcentajes que facilitaran su interpretación.

Capítulo V, La propuesta en base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior se recomendará una propuesta a fin de solventar la problemática que acarrea la institución en lo que a control interno se refiere, para lograr el funcionamiento adecuado del almacén de la organización tomada como caso de estudio.

Posteriormente se encuentran la lista referencias y los anexos que complementan el presente caso de estudio.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A comienzos del siglo XX las organizaciones se encontraban en una constante búsqueda de automatización y simplificación de procesos, dado que la situación económica a nivel mundial les exigía ser más competitivas en el mercado, lo cual generaba que los administradores y gerentes de las organizaciones pudieran lograr a través de un control riguroso en el manejo eficiente de algunos elementos dentro de la empresa, como manejo del inventario, satisfacción del cliente, calidad del servicio prestado, incorporación de nuevos productos y posicionamiento en el mercado, hoy en día esto no ha cambiado. Actualmente a través de mecanismos de control, en sus procesos administrativos y contables, las empresas pueden reflejar una mayor confiabilidad en su situación financiera. Las entidades modernas, establecen políticas y procedimientos con el fin de resguardar los recursos disponibles, además de promover la productividad de las operaciones de cada unidad organizativa.

Es por ello que el rubro inventario, representa el activo fundamental en una organización, el cual es utilizado para ser distribuido o para continuar con el proceso operativo en función a la actividad que desempeña. Según

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (Boletín 5120: Inventario y Costo de Ventas 2011), lo define así:

El rubro de inventarios lo constituyen los bienes de una empresa destinados a la venta o a la producción para su posterior venta, tales como materia prima, producción en proceso, artículos terminados y otros materiales que se utilicen en el empaque, que se consuman en el cierto normal de operaciones, representa uno de los renglones más importantes del activo y determinante del costo de ventas, y por consecuencia de los resultados del ejercicio. (p.3)

Los inventarios representan la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, uso o distribución, por esta razón esta partida es el medio de absorción de elementos hostiles como robos, pérdidas y malos usos; originando faltantes en los inventarios, motivo por el cual las empresas se ven en la obligación de adquirir un buen sistema de información contable que le permite mantener un control eficiente, así como suministrar información confiable y oportuna de la situación administrativa y financiera de la empresa. El control interno también es definido como un procedimiento que ayuda a las organizaciones a tener mayor rentabilidad y productividad en sus actividades , así como efectividad en el almacenamiento. Además se puede lograr un excelente desempeño del recurso con que se opera, siendo una alternativa para lograr un óptimo funcionamiento en cualquier organización.

Los receptores de un almacén de alimentos deben de recibir, chequear, controlar la calidad y condiciones higiénicas de los alimentos que entran al almacén en el momento que se reciben los insumos. Debe darse prioridad a los alimentos perecederos, es decir, aquellos que se dañan. El

control interno esta directamente relacionado con las operaciones normales de una organización, pues es necesario estar convencido que la información que se suministra es segura y confiable, y que se logra a través del sistema del control interno de la entidad. Entre algunas de las operaciones normales de una entidad se encuentra la de la administración de almacenes y dirigir sus actividades de forma efectiva, es por ello que el inventario pasa a ser la base principal para la posterior distribución de alimentos, lo que significa que la obtención de una buena información debe comenzar por una buena gestión de inventario.

Hogares Crea de Venezuela es una organización no gubernamental sin fines de lucro, conformada por un equipo de vocación y alta sensibilidad humana, dedicada al tratamiento, prevención e investigación del abuso y dependencia de sustancias psico-activas y demás sociopatías vinculadas al consumo. Dicha organización cuenta actualmente con 13 Comunidades Terapéuticas, con 6 Centros de Inducción y una Sede Principal, espacio donde se controla, coordina y planifica el funcionamiento de la entidad, dispone de Departamento de Administración, Contabilidad, Informática, Prevención, Recursos Humanos y Almacén de alimentos. En los últimos años la organización ha recibido distintos donativos de víveres, frutas y verdura, artículos de limpieza y aseo personal; así como con la compra de alimentos para la posterior distribución a los Hogares a nivel nacional.

Hogares Crea de Venezuela ubicada en Av. Feo la Cruz cruce con Av. Universidad, Naguanagua estado Carabobo (sede principal), desde su creación y hasta la presente fecha ha presentado ciertas anomalías, ya que en el área del almacén existe una mezcla de materiales, además de que no

existe un control de entrada, salida, y existencia de los mismos. Esto trae como consecuencia el mal funcionamiento del área sujeta a estudio así como la falta de información veraz, impidiéndole a la gerencia la acertada toma de decisiones. Por lo planteado anteriormente, se observa la necesidad de toda organización de optimizar cada día los procedimientos administrativos, establecer con claridad una segregación adecuada de funciones de supervisión autorización registro custodia y control en los procesos de adquisición, recepción, almacenaje y despacho de mercancía, para lograr de esta manera mantener actualizada la información respecto a los inventarios o de los productos de la empresa, a través del control de las entradas y salidas, con el propósito de administrar y controlar todas las actividades que se realizan en el almacén, alcanzando de esta forma la consecución de los objetivos fijados por la empresa

De esta manera, se hace necesario que la organización Hogares Crea de Venezuela aplique un conjunto de medidas tanto organizativas como operativas, con el fin de establecer procedimientos administrativos que permita la protección de sus inventarios y una verificación exacta y confiable de sus registros contables; promover la eficiencia en las operaciones, lo que a su vez, ayudará al cumplimiento de las políticas establecidas por la gerencia con respecto a la administración del inventario de mercancía.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer procedimiento de control interno que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la Organización Hogares Crea de Venezuela, para lograr eficiencia en el control de existencia de alimentos.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la realidad existente de los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de almacén en relación al manejo del control de los inventarios en la organización

Determinar procedimientos administrativos de control interno para optimizar el manejo de inventarios en el departamento de almacén de la organización.

Crear procedimientos para el mejoramiento de las actividades operativas en el departamento de almacén de la empresa.

Justificación de la Investigación

Describir los sistemas de control interno tiene como propósito conocer los procedimientos y métodos que se están utilizando en la organización para el manejo del inventario de materiales e insumos, con el fin de diagnosticar fallas y omisiones en las funciones y en el proceso de trabajo.

Diseñar procedimientos adecuados y dirigidos al control de inventario de materiales e insumos ayudara a mejorar el acatamiento de un conglomerado de medidas y procedimientos para el manejo y registro del mismo, cuyos resultados han de percibirse en la responsabilidad de la gerencia de llevar y mantener registros contable seguros, que permitan producir estados financieros contables de acuerdos a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). Es por ello que surge el interés de desarrollar la presente investigación en la organización Hogares Crea de Venezuela, la cual se ve afectada en cuanto al manejo, cuidado y resguardo del inventario, debido a la inexistencia de un modelo de control efectivo, que proporcione a través de estrategias de mejoramiento las exigencias a las necesidades de la gerencia.

Es importante destacar que a través de la presente investigación los investigadores tendrán la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de formación académica y servir de ayuda para que la organización Hogares Crea de Venezuela pueda mejorar los conflictos por los cuales atraviesa.

Es este caso es necesario la supervisión y la utilización de nuevas estrategias de mejoramiento de control interno dirigidas a facilitar la toma de decisiones en pro del mejor funcionamiento y control del área de almacén. El control interno, proporcionará a la entidad, optimizar el manejo eficiente y eficaz de los inventarios, así como también mayor confiabilidad de la información financiera y un adecuado cumplimiento de las políticas y normas para el resguardo de sus activos, principalmente en el rubro

inventario, logrando de esta manera maximizar las operaciones inherentes a la consecución de los objetivos de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El siguiente capítulo, aporta una visión del contexto donde se desenvuelven la situación que presenta el problema en estudio, para lograr que el lector tenga una mejor comprensión del proyecto que se llevó a cabo. Igualmente crear un punto de apoyo a la investigación a partir de teoría y autores que sustenten el escenario planteado. Según Bavaresco, A. (2006:142). “El marco teórico referencial, brinda a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema dentro de un ámbito dónde éste cobre sentido”.

Antecedentes de la Investigación

Para la realización de esta investigación se tomaron como base de referencia algunos trabajos de grado que representan un aporte para soportar el contenido teórico, además de que proporcionan soluciones que pueden ayudar a resolver la problemática estudiada, planteando estrategias diferentes, de manera que permitan lograr una mayor eficiencia de los controles internos en las operaciones de almacenamiento, para garantizar el logro de los objetivos y controlar los riesgos que se puedan presentar.

Arce, G; Arévalo, M y Polanco, L (2011), elaboraron un trabajo de investigación titulado **Control interno en el proceso de almacén-inventario basado en el enfoque COSO II. Caso de Estudio: Maco Import S.A**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. Tuvo como objetivo general proponer mejoras de control interno el departamento de almacén-inventario basándose en el enfoque de COSO II de la mencionada empresa, ubicada en San Blas, Valencia, edo Carabobo.

La investigación fue un proyecto factible y se adapta dentro de la categoría de diseño de campo apoyado en una revisión bibliográfica, tuvo como propósito dar posibles soluciones a las deficiencias existentes. Asimismo es de carácter no experimental debido a que los datos no son manipulados, y se ubican como investigación de campo debido a que los datos fueron obtenidos directamente de la empresa. Así mismo el nivel de la investigación se clasificó como no proyectivo, ya que mediante una propuesta de mejoras de control interno COSO II, se busca resolver la problemática. Presentando como resultados la necesidad que posee la empresa de mejorar el control interno existente en el área de almacén.

Este estudio tiene relación con en el presente trabajo porque hace referencia a ciertos aspectos sobre el control interno tales como: ambiente de control, actividades, información, comunicación y monitoreo de áreas de almacén para manejos de inventarios y tiene como objetivo primordial el análisis del controles internos de almacén-inventarios y así promover mejoras en el proceso permitiendo conocer la necesidad.

Gil, O y Rosales, A (2011) Elaboraron un trabajo de grado titulado **Propuesta de control interno para el almacén de la empresa de encomienda Tecorta Milenium, C.A.** Presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. El propósito de esta investigación y el objetivo general proponer un control interno para el almacén de la empresa de encomienda Tecorta Milenium, C.A. orientada en la disminución de pérdida de mercancía tomando como caso de estudio a esta empresa ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo. La investigación se sustenta en una metodología de tipo descriptiva, para así elaborar la propuesta que caracteriza al proyecto factible como documental y de campo, debido a que la investigación será tomada de libros especializados en controles y procedimientos internos.

Por otra parte se observó el mal uso de los controles y el desconocimiento de políticas por parte de los trabajadores propicios las pérdidas de mercancías. Es por esto que se presenta una propuesta para el almacén de la organización en donde se busca que se disminuya el problema existente y puedan seguir generando confianza entre los clientes que solicitan el servicio. Esta investigación contribuye con el presente estudio puesto que presenta un análisis del control interno aplicado al almacén y con el objetivo de dar a conocer las fallas de control de inventario existentes en el almacén, que pueden estar afectando el desenvolvimiento adecuado de las operaciones.

Meza, J y Villamizar, N (2010), elaboraron un trabajo de grado titulado **Evaluación del control interno en el manejo del inventario en el**

departamento de almacén de la empresa Distribuidora PEPSI-COLA Venezuela, C.A., Agencia Valencia, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La presente investigación surgió como un estudio del control interno utilizado en el departamento de almacén de la empresa Distribuidora Pepsi-cola Venezuela, C.A. Agencia Valencia. Se tiene como objetivo general evaluar los procedimientos de control interno para el manejo de los inventarios en el departamento de almacén de mencionada empresa. Esta investigación es de campo y documental, de carácter descriptivo. En función de los resultados obtenidos se determinaron debilidades de control interno, carencia de políticas referentes a la segregación defunciones, desconocimiento por parte del personal de nómina diaria de los manuales para el manejo operativo de los productos en el almacén, deficiente uso de los distintos formularios para registrar las entradas y salidas de mercancía, poca rotación de los inventarios de acuerdo al método PEPS, además de la inexistencia de políticas de acceso al almacén, constituyeron parte de problemática presenciada en la entidad.

Este antecedente guarda relación con el trabajo, en lo referente las debilidades de control interno encontradas como carencia de políticas referentes a la segregación de funciones, desconocimiento por parte del personal de los manuales para el manejo operativo de los productos en el almacén, deficiente uso de los distintos formularios para registrar las entradas y salidas de mercancía, de la inexistencia de políticas de acceso al almacén.

Rivas, A. (2008), en su trabajo especial de grado titulado **Propuesta de un Modelo de Control Interno de Inventario para el Manejo Eficiente del Inventario de Materia Prima de la Empresa Lugo Printers, C.A**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La cual surge de un escaso Sistema de Control Interno en sus operaciones. Esto se ve reflejado más en el área del manejo de inventario, lo cual busca conocer las normas y procedimientos ejecutados en la empresa objeto de estudio.

Esta investigación es de campo y documental, de carácter descriptivo, en función de los resultados obtenidos se determinaron debilidades de control interno, ausencia de un organigrama, inexistencia de flujograma de procesos, de un manual de normas y procedimientos así como de formatos relacionados con el control del inventario de materia prima. Este antecedente guarda relación con el trabajo, debido a que en sus periodos altos de producción no se tiene un buen manejo del rubro inventario, tales como mercancía obsoleta, salvaguardia física, falta de registros de la mercancía que entra y sale del almacén entre otras.

Goitia, M; Hernandez, D y Simao, O. en su trabajo especial de grado titulado **Propuesta de un Plan Estratégico que Permita Mejorar el Control Interno para Optimizar el Manejo del Inventario del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (Ambulatorio Paraparal)**. Presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. El propósito de esta investigación y el objetivo general es presentar una propuesta que permita mejorar el Control Interno para optimizar el

manejo del inventario, tiene la finalidad corregir fallas y debilidades encontradas en el área del almacén, como mantener un adecuado y eficaz manejo del inventario y así protegerlos contra pérdidas, por el mal uso o disposición no autorizada. La investigación esta sustentada en la modalidad de un proyecto factible ya que da respuestas a una solución a un problema tipo práctico y satisfacer las necesidades de la institución, apoyada en una investigación de campo de carácter documental y fundamentada en una investigación de tipo descriptiva, ya que busca especificar las propiedades importantes de personas, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis

Esta investigación contribuye con el presente estudio puesto que presenta un plan estratégico del control interno aplicado al almacén con el objetivo de dar soluciones a las fallas encontradas en el manejo de inventario, y a la disponibilidad de insumos en el almacén, que puedan estar afectando el desenvolvimiento adecuado de las operaciones.

Bases Teóricas

A continuación se desarrolló los aspectos teóricos que están estrechamente relacionados con la problemática planteada, y que sirvieron de valor agregado a los investigadores para describir y analizar el tema investigación dentro de un contexto general que ayuda a definir la base de la concepción que se le dio a cada uno de los tópicos.

Control Interno

El control interno puede ser interpretado de maneras distintas por diferentes personas, lo cual origina confusión, muchas personas lo interpretan como medidas implementadas por la empresa para evitar fraudes, pero realmente el control interno va más allá, está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo funcione como se debe, toca todas las actividades de la organización, incluye los métodos por medio de los cuales la administración delega autoridad y asigna responsabilidades.

Partiendo del concepto del Enfoque Contemporáneo del Control interno “Informe COSO”, (Siglas en Inglés de Committee Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission). (2009)

Proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 4)

Las organizaciones han venido evolucionando rápidamente y por ello los riesgos también, se ha hecho necesario romper con un paradigma de

control interno tradicional y adaptarse a un enfoque moderno donde la responsabilidad es de todos, el control interno es ejecutado por personas las cuales deben conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad, no es solamente manuales de políticas y formas. El control interno brinda a la administración seguridad razonable no absoluta, con mira a la consecución de los objetivos, la cual puede verse afectada por fallas humanas en la toma de decisión, tales como errores simples o equivocaciones, los controles pueden circunscribirse a la colusión de dos o más personas. El Nuevo Enfoque del Control Interno convierte los antiguos elementos del Enfoque tradicional en cinco componentes interrelacionados. Los componentes se pueden aplicar a todas las organizaciones, sin embargo, las medianas y pequeñas empresas los pueden aplicar de una manera diferente a las empresas grandes, pueden ser menos formales y menos estructurados.

Evaluación de Riesgos

Los riesgos afectan la marcha de las organizaciones. Su nivel de detección e impacto es variable. Por ello su evaluación muchas veces excede el ámbito del control interno. Este componente implica realizar un diagnóstico y análisis del ámbito interno y externo de una organización, que sirva de base para el proceso de toma de decisiones. El Comité Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Comisión (COSO) (2009) define la evaluación de riesgos así:

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas o internas que deben ser apreciados. Una pre-condición para la apreciación del riesgo es establecer objetivos ligados a los distintos niveles e internamente consistentes. Apreciación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos pertinentes al logro de los objetivos, formando una base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados. (p.40)

Actividades de Control

Las actividades comprenden una serie de procedimientos que son realizados en todos los niveles de la organización. El objetivo es disminuir el nivel de riesgos que han sido detectados en el componente anterior. Debemos recordar que debe estar documentado.

Las diferentes tipos de actividades de control delimitadas de la siguiente forma: Se han propuesto muchas descripciones diferentes de los distintos tipos de actividades de control, incluyendo controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos. Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control especificados, tales como asegurar que el procesamiento de datos sea completo, exacto. El Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission (COSO) (2009) establece:

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las órdenes de la dirección se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para encarar los riesgos asociados al logro de los objetivos de la entidad. Las actividades de control están presentes a través de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño operativo, seguridad de activos y segregación de cargos. (pág.Web:<http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-actividades-de-control/>).

Monitoreo

Las actividades de control permiten evaluar las diferentes áreas que son consideradas en la organización. Como debemos recordar la dirección de una organización implica un proceso de evaluación permanente sobre la totalidad de las actividades y procesos que son realizados diariamente, Según El Comité Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Comisión (COSO) (1992) específicos que:

Los sistemas de control interno necesitan ser monitoreados – monitoreo es un proceso que aprecia la calidad del desempeño del sistema a través del tiempo. Esto es cumplido a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones separadas o una combinación de ambas.. (pág.Web:<http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-actividades-de-control/>).

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

Compra

Según Montoya, A. (2002). Define las compras como:

Una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales para lograr los objetivos de una acertada gestión de admisiones que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado, buscando la máxima rentabilidad para la empresa y una motivación para que proveedor desee seguir realizando negocios con su cliente.(p.34)

Una transacción de compras empieza con una solicitud de compra o pedido aprobada por el departamento de almacenamiento u otro departamento que necesitan los bienes o servicios. La solicitud debe incluir una descripción precisa del tipo y cantidad de los bienes o servicios deseados.

Un control interno adecuado sobre las compras exige, la delegación de autoridad a un departamento separado de la compañía, o responsabilizar a una persona, en el caso de empresas pequeñas para efectuar las compras de materiales y servicios, así como la supervisión apropiadamente todas las transacciones de la compra. Las funciones de compra, recibido y registro deben estar claramente separadas y mantenidas en departamentos separados.

Inventario

Según Escudero, M. (2011). Define inventario como “una relación detallada de los materiales, productos, mercancías..., que tiene la empresa almacenados y clasificados según categorías.” Los inventarios se ubican en el Balance General, en las cuentas de activos y se les considera circulante realizable, porque se encuentran en constante movimiento y se pueden convertir en dinero en un lapso de tiempo menor o igual a la desviación del ejercicio económico de la empresa.

Control Interno de Inventario

El control interno sobre inventarios está ligado con casi todas las funciones inmersas en la producción. Las compras es uno de ellos, establece que esta debe estar independientemente del área del inventario donde se

lleva un registro adecuado de las compras de materiales y servicios. Según Catacora, F.(2001)

El control de los inventarios implica un seguimiento estricto sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario. Para el proceso administrativo de las cantidades ingresadas y despachadas, se implantan controles que son instrumentados a través de formularios que controlan las cantidades que son recibidas o despachadas a través de las operaciones de ingreso y de salida. (p.280)

El concepto de control interno, tal como se aplica a los inventarios, requiere la separación de las responsabilidades de custodia y contabilidad, la aplicación de buenos métodos de dirección de empresas y de almacenamiento para impedir acumulaciones de existencias, deterioros, caída en desuso de artículos y pérdidas fraudulentas por hurto o malversación.

Elementos de una Organización

Los elementos básicos de una organización son:

Estructura: La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la

disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos planteados.

Sistematización: Esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.

Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades: Organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización. Jerarquía. La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de responsabilidad dentro de la empresa.

Simplificación de funciones: Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional suele tener como propósito establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. Según Hutt G. y Marmioli M. (2005), “la estructura organizacional son las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo

dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos”.

Almacén

Se puede decir que el almacén es una unidad de servicio de la estructura orgánica y funcional, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia y control de abastecimiento de materiales y productos. Según Morante, P. (2005):

Es gracias a ellos que se realizan las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales o artículos en condiciones óptimas de uso y con oportunidad, de manera de evitar paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por sobre existencias. (p.42)

Áreas del Almacén

Normalmente un almacén consta de tres áreas, como base de su planeación, las cuales son las siguientes:

- a) Recepción.
- b) Almacenamiento.
- c) Entrega.

El tamaño y distribución de estas tres áreas depende del volumen de operaciones y de la organización de cada empresa en lo particular. Estas pueden estar completamente separadas e independientes unas de otras, o bien, dentro de un solo lugar.

A. Área de Recepción.

Su responsabilidad reside en la verificación de las cantidades de los bienes recibidos, en la detección de la mercancía dañada o defectuosa, la preparación de un informe de entrada y la transmisión de los bienes recibidos al departamento de almacenamiento u otro departamento que necesite el bien. El personal de recepción debe ser independiente del personal de almacén y del departamento de contabilidad. Permite el flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, para esto se requiere de la correcta planeación y de la óptima utilización de dicha área. Las condiciones que impiden el flujo rápido son:

- Espacio de Maniobra Restringido o Inadecuado
- Medios de Manejo de Materiales Deficiente.
- Demoras en la Inspección y Documentación de Entrada.

El espacio necesario para el área de recepción depende del volumen máximo de los materiales que se descarga y del tiempo de su permanencia en ella.

B. Área de Almacenamiento:

A medida que los bienes se envían a los almacenes o depósitos, estos son contados, inspeccionados y notificados como recibidos, estos se depositan en espera de su despacho, en compañías con buenos controles internos los productos ya terminados se guardan bajo control físico en un área separada de acceso limitado.

En la zona de almacenamiento se estudia el espacio que se requiere para cumplir con las finalidades del almacén, ya que ello exige realizar las operaciones que forman el ciclo de almacenamiento, para lo cual es indispensable disponer de espacio suficiente donde se pueda actuar organizadamente, sin inconvenientes ni tropiezos.

Características de la Zona de Almacenamiento:

El estudio que se haga para elegir una zona de almacenamiento o para distribuir una zona ya elegida, tiene que realizarse en función de tres factores para determinar en relación a ellos, las características que debe reunir, los mismos son los siguientes:

- Entidad a la cual se va servir.
- El espacio de que se dispone.

- Los artículos que en él se van a guardar.

C. Área de Entrega:

El despacho de los bienes debe hacerse solamente después de haber recibido la autorización apropiada. Normalmente, esta autorización será un pedido de ventas, aprobado por el departamento de crédito y cobranza. Los materiales que ha sido tomada del área de almacenamiento y llevada al área de entrega deben ser:

- Traslados con el medio mecánico más adecuado.
- Acompañados de un documento de salida.
- Revisados en calidad y cantidad, mediante el cotejo de los materiales con el documento de salida.

Definición de Términos Básicos

Activo: Cualquier cosa con valor comercial de cambio poseída por un individuo o entidad. Los activos pueden estar formados por bienes específicos o por derechos frente a terceros, deducidas siempre las obligaciones que puedan existir.

Almacén: Instalación donde se depositan las mercancías antes de su distribución.

Compra: Acto por el que un agente económico adquiere el dominio de un bien (o recibe un servicio) contra el pago de un precio.

Donaciones: Cantidad de dinero o conjunto de medicinas, alimentos, ropas u otros objetos que se da voluntariamente a una persona o grupo para ayudar a cubrir sus necesidades

Mantenimiento: Es el conjunto de gastos efectuados para preservar el valor de un activo.

Proveedor: Persona encargada de abastecer lo necesario a la empresa de bienes y/o servicio.

Sistema: Conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Es una colección de elementos o medios que están relacionados y que pueden ser descrito en términos de sus atribuciones o de sus partes componentes.

Stock: Mercancías que permanecen en el almacén por razones de rentabilidad económica. Son los bienes con que cuenta una empresa en un momento determinado, los cuales pueden estar almacenados.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.

Según Arias, F. (2006:18). Define el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”.

La metodología de cualquier investigación marca un camino a seguir y un rumbo planificado, es importante que se señale cuáles son los procedimientos con la finalidad de presentar los métodos y técnicas que se utilizaron en la obtención de la información requerida para el presente trabajo de investigación. Siguiendo el esquema de la normativa de los trabajos de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, desarrollándose en el presente capítulo, la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica (incluidas en ella, el nivel de la investigación y el diseño de la investigación), la modalidad y las fases de la investigación, el universo o población estudiada, la muestra seleccionada y las técnicas e instrumentos que se emplearon en la recolección de la información.

Tipo de Investigación

Según Arias F, (Ob. Cit: 46) la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

La investigación aborda diferentes parámetros con la finalidad de llevar el presente estudio de forma rigurosa, lo cual constituye la esencia del proyecto. El modelo de investigación a manejar según el tipo y estrategia planteada atendiendo a los objetivos y al problema de investigación, será un modelo de investigación proyectiva, ya que lo que se busca es observar fenómenos tal y como se ven en la realidad o contexto natural para después analizarlos y elaborar estrategias gerenciales que logren utilizar el manejo del control de inventario. Respecto a la problemática existente y a los objetivos planteados, la investigación esta sustentada en una investigación de tipo descriptiva bajo de la modalidad de proyecto factible proyectiva. Según Hurtado, J. (2008) “La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos” (pág. Web: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>)

Diseño de la Investigación

La investigación abordará un diseño no experimental, entendiéndose el mismo, como el estudio de los fenómenos tal y como se presentan, sin

manipularlos ni alterarlos. Se limitará a observar la situación existente, conforme a lo anteriormente mencionado Arias, F (Ob. Cit: 47) señala “el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado.

Por otra parte Arias, F.(Ob. Cit: 47) señala que la investigación documental “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documento. Para la consecución de los objetivos de la investigación se realizará un arqueo bibliográfico abordando diferentes autores, además de documentos e informes de otros investigadores del tema; lo que indica que el estudio descriptivo se basará en una investigación tipo documental. De igual manera este estudio constituye una investigación de campo, debido a que se realizara sin manipular deliberadamente variables, solo se observaran las actividades tal y como se dan en el almacén de inventario de la entidad para después analizarlos. Según Arias, F. (Ob. Cit: 48). “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”.

Unidades de Estudio

La unidad de estudio esta referida al contexto, característica o variable que se desea investigar. Es así como la unidad puede estar dada por una persona, un grupo, un objeto u otro que contenga claramente los eventos a investigar.

Hurtado, J. (2000) resalta que “las unidades de estudio se deben definir de tal modo que a través de ellas se puedan dar una respuesta completa y no parcial a la interrogante de la investigación”. Es así como en la presente investigación, la unidad de estudio está constituida por el ente donde se desarrolla y recopila toda la información. Es por ello que la investigación se basará principalmente en el departamento de almacén de la organización Hogares Crea de Venezuela.

Unidades de Estudio

Población y Muestra

Población

TABLA 1

Población

Departamentos	Cargos	Nº de elementos
Gerencia	Gerente general	1
Almacén	Encargado de almacén	1
	Chofer	1
	Supervisor de almacén	1
Total		4

Fuente: Correa, Alfredo. (2014)

Según Arias, F. (Ob. Cit: 49) señala que “La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación”. (Ver tabla N° 1)

La población a estudiar es finita, ya que está representada por 4 personas que desempeñan diferentes funciones, lo que representa todo el personal que labora en el área de almacén de la entidad, esto ya que existe poco personal involucrado en el área.

Muestra

Para los fines de este estudio la muestra que se tome estará conformada por la totalidad de la población a estudiar, por este motivo se trabajará con todo el universo, el tamaño de la muestra utilizada esta conformada por 4 personas, distribuidos como se indica en la tabla N° 1.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

Para Arias, F. (Ob. Cit: 51) “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Para la obtención de datos primarios se utilizará la técnica de la encuesta, porque permite

conocer las características del estudio, con la finalidad de recabar información que permitirá evaluar los controles internos de inventarios que se llevan a cabo dentro de la sección de almacén. Según Behar, D. (2008:62) "las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio".

La observación directa es otra técnica que se podrá utilizar, ya que permite estar en contacto personalmente y evaluar la situación existente en el área del almacén. Según Arias (Ob. Cit: 69) la observación "es un técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación pre-establecidos".

Instrumentos de Recolección de Datos

En la elaboración adecuada de un trabajo de investigación son necesarias técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitan reflejar toda la variedad y diversidad de las situaciones. Arias, F. (Ob. Cit: 53) define que "Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". Por tal efecto los instrumentos que se utilizaran para la recoger, filtrar y codificar la información podrían ser las encuestas, cuestionarios y guía de observación, donde se recogerá toda la información derivada de las gestiones administrativas a nivel de inventarios.

Según Behar, D (2008:64) señala que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida”. Se utilizará el instrumento escala de estimación, lista de cortejos y guía de observación para técnica de observación.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

La validez de contenido, estuvo dada por las teorías y estudios antecedentes para establecer el dominio de la variable y cumplir con los objetivos específicos reflejados en los ítems elaborados a través de la operacionalización de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2006:277) La validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

Confiabilidad del Instrumento

En esta investigación, el cálculo para determinar la confiabilidad se realizó mediante la medida de consistencia interna, donde el instrumento se aplicó una sola vez y cada participante respondió a la única versión de los ítems de forma coherente. Hernández, Fernández y Baptista, (2006:277). La

confiabilidad “es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”

Cuadro 1

Cuadro Técnico – Metodológico. Operacionalización De Las Variables

OBJETIVOS GENERAL: Procedimientos Administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la Organización Hogares Crea de Venezuela						
OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES CATEGORICAS	DEFINICION DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	FUENTES
Diagnosticar la realidad existente de los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de almacén en relación al manejo del control de los inventarios en la organización	Procedimientos aplicados en el área del almacén. Control de gestión administrativa de inventarios.	Almacén: lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes Gestión Administrativa: procesos mediante el cual los administradores hacen posible la funcionamiento operativo de un área en cuestión.	Eficacia en control de inventario.	Cuestionario	1-5	Personal del área en estudio
Determinar los procedimientos Administrativos de control interno para optimizar el manejo de los inventarios en el departamento de almacén de la organización.	Procedimientos de control interno aplicados en los inventarios	Procedimiento de control: conjunto de acciones que al realizarse o llevarse a cabo cumple con los requerimientos planteado por la organización.	Movimientos de entradas y salidas de inventarios	Cuestionario	6-10	Personal del área en estudio Procedimientos administrativos
Crear procedimientos para el mejoramiento de las actividades operativas en el departamento de almacén de la Organización.	Métodos de operatividad de actividades en el departamento.	Operatividad: es la capacidad que se tiene para realizar una función. Actividades Departamentales: todos aquellos procedimientos efectuados en función de la operatividad de un área.	Herramienta para la toma de decisiones.	Cuestionario	11-13	Personal del área en estudio

Fuente: Correa, Alfredo. (2014)

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Para Arias (1997:55) en lo referente al análisis de datos señala que: “es el punto donde se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro. Tabulación y codificación si fuere el caso”.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos (encuesta), los datos arrojados por el instrumentos de evaluación se organizaron, se tabularon y se graficaron, para facilitar su análisis e interpretación. Las preguntas fueron formuladas y jerarquizadas en base a las observaciones realizadas en el ciclo operativo del departamento de almacén, buscando conocer la realidad existente de los procedimientos que se llevan a cabo en dicho departamento, así como describir los posibles controles internos aplicados en los inventarios.

El análisis permitió explicar las relaciones entre las diferentes variables de la investigación y así dar respuesta a las interrogantes de la investigación y como consecuencia alcanzar los objetivos propuestos. Para ello, se utilizó una encuesta de trece (13) preguntas, el cual fue aplicado a una muestra de cuatro (4) personas, los cuales están conformada por tres (3) personal operativo y uno (1) personal directivo de la empresa objeto de estudio. El instrumento mencionado anteriormente fue validado por especialistas en

materia del área gerencial y estadístico, para poder aplicarlo a la muestra seleccionada.

En tal sentido, a continuación se presentan los resultados de cada ítem de la encuesta, iniciando con los ítems que reflejaron la realidad existente en el departamento de almacén en relación al manejo del control de los inventarios:

Pregunta 1: ¿Cuenta la institución con un sistema adecuado a las exigencias que requiere la administración?

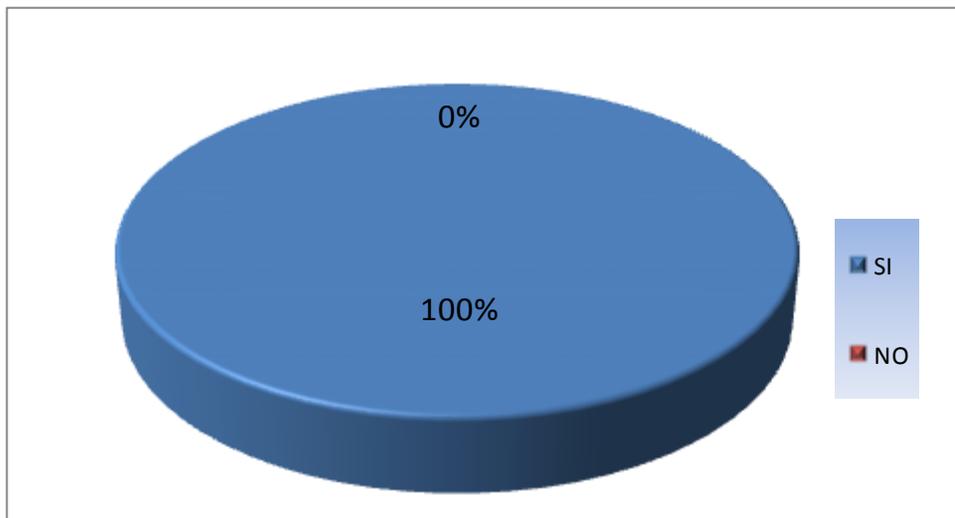
TABLA N° 2

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N°1

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 1:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la totalidad de los encuestados coincidieron que la institución cuenta con un sistema adecuado a las exigencias que requiere la administración.

Interpretación

Esto indica que el personal operativo y operacional está enterado del sistema con el que cuenta la institución.

Pregunta 2: ¿Tiene acceso usted a los movimientos realizados a lo que almacén se refiere?

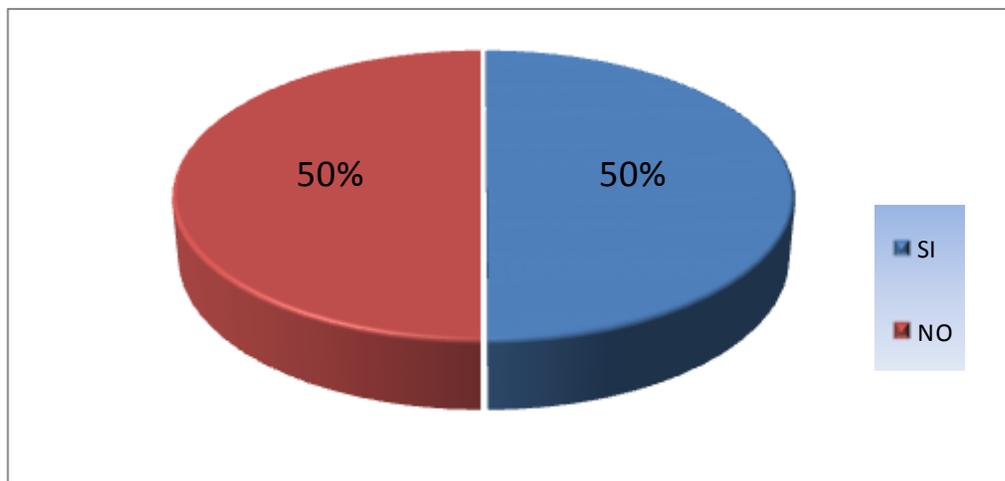
TABLA N° 3

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 2

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Grafico N° 2:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la mitad de los encuestados no tienen acceso a los procedimientos administrativos realizados en la institución

Interpretación

Esto resulta interesante ya que indica que los encargados de los registros administrativos son la Gerencial General y el encargado del almacén.

Pregunta 3: ¿Conoce el manejo de la requisición de compra para pedido de mercancía?

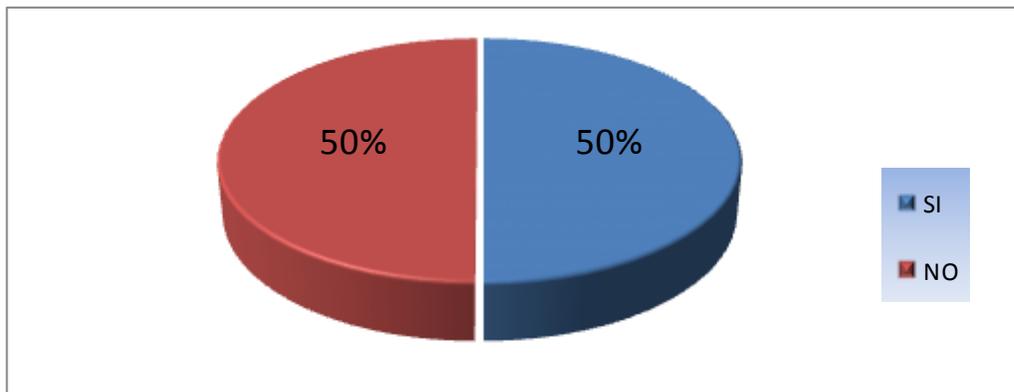
TABLA N° 4

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 3

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 3:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la mitad de los encuestados asegura conocer el manejo de la requisición de compra para pedido de mercancía

Interpretación

Esto indica que el 50% de los encuestados tienen noción de los procesos administrativos relacionados con la compra de mercancía, no obstante el resto de los encuestados no tienen idea de cómo es el manejo del mismo.

Pregunta 4: ¿Reciben algún tipo de mercancía en calidad donativo que este acto para ingresar al almacén?

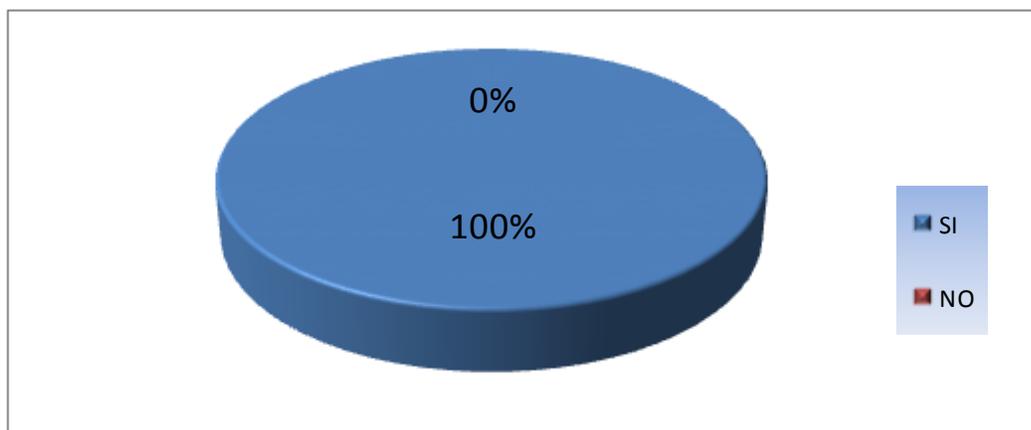
TABLA N° 5

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 4

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Grafico N° 4:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la totalidad de los encuestados coincidieron que si ingresa mercancía en calidad de donativos a la institución y que a su vez son actos para ingresar al almacén.

Interpretación

Esto indica que toda mercancía recibida por donativo está en muy buenas condiciones y están actos para su uso y consumo.

Pregunta 5: ¿El almacenista cumple con otra función o cargo dentro de la entidad?

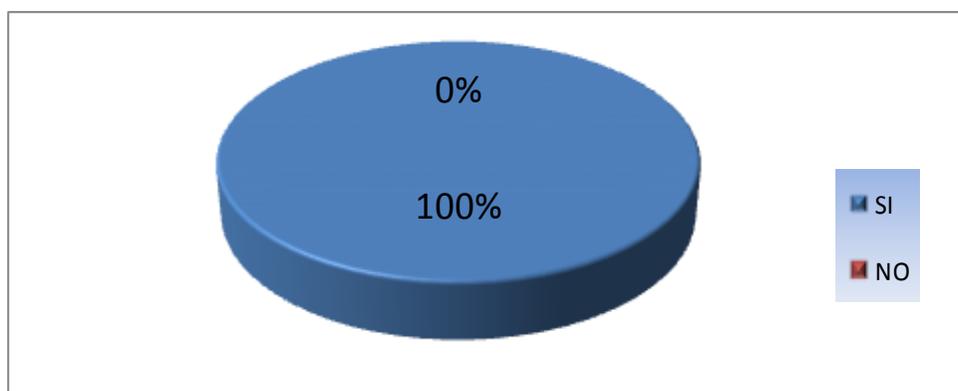
TABLA N° 6

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 5

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 5:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior el encuestado asegura que el almacenista cumple con otras funciones dentro de la institución.

Interpretación

Según la información suministrada podemos aseverar que no existe la debida segregación de funciones, lo que lleva al personal suplir otras funciones y crear deficiencia o poco interés por los procesos administrativos y conlleva a la deficiencia y mal control del almacén.

A través de los siguientes ítems se pudo determinar los procedimientos administrativos de control internos que pueden optimizar el manejo de los inventarios en el departamento de almacén de la Organización.

Pregunta 6: ¿Los pedidos de mercancía son controlados y a su vez registrados?

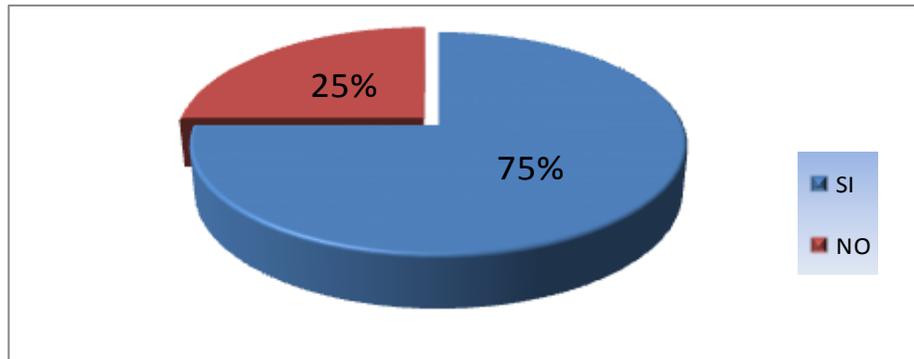
TABLA N° 7

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 6

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 6:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la mayoría de los encuestados coincidieron que los pedidos de mercancía son controlados y a su vez registrados.

Interpretación

Esto indica que el 75% de los encuestados asegura que la entidad sigue los parámetros de contabilización de mercancía, no obstante el 25% duda que se cumpla tal requerimiento.

Pregunta 7: ¿Realizan órdenes de compras por cada mercancía adquirida por la compra?

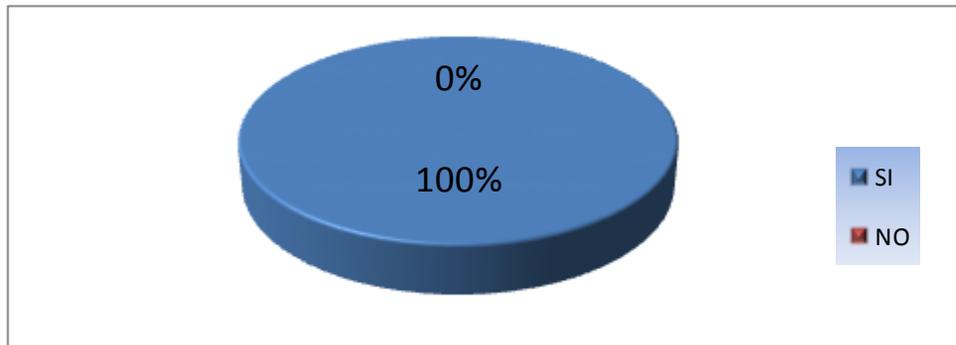
TABLA N° 8

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 7

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

fuentes: Correa, Alfredo (2014).

Grafico N°7:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la totalidad de los encuestados coincidieron que si realizan órdenes de compra por cada por cada mercancía adquirida por la compra.

Interpretación

Esto indica que toda mercancía ingresada al almacén pasa por el proceso de requisición, estudio del precio, la calidad y la disponibilidad.

Pregunta 8: ¿Los donativos son registrados correcta y oportunamente en el sistema de la entidad?

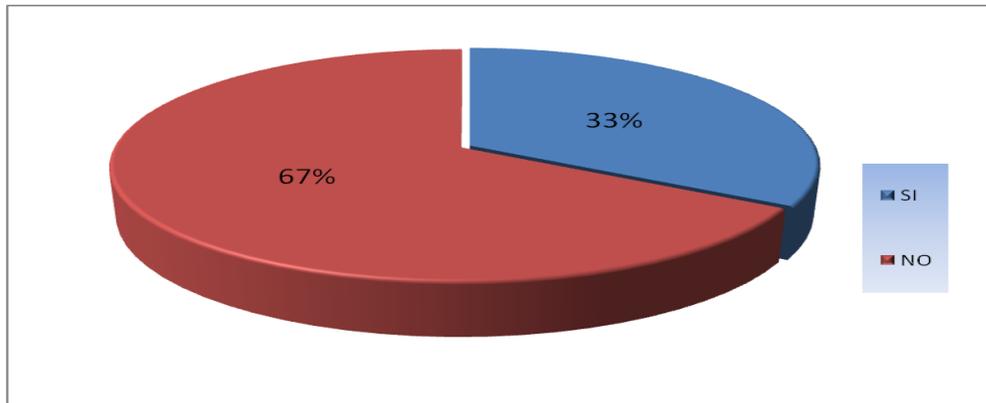
TABLA N° 9

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 8

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 8:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la mayoría de los encuestados coincidieron que los donativos no son registrados correcta ni oportunamente.

Interpretación

Esto indica que la mercancía recibida en calidad de donativo no está siendo cargada al almacén, no obstante el 33% de los encuestados asegura de que si son registrados.

Pregunta 9 :¿Considera usted que la mercancía en el almacén se encuentra debidamente ordenada y es de fácil ubicación?

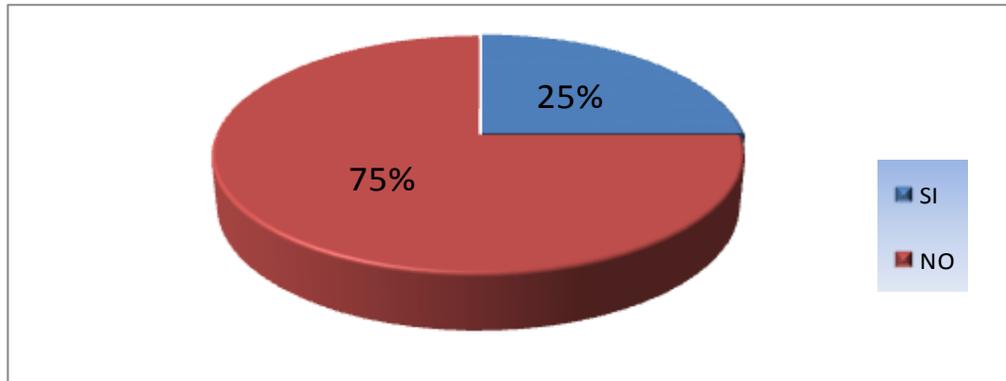
TABLA N° 10

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 9

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 9:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la mayoría de los encuestados coincidieron que la mercancía almacenada no se encuentra debidamente ordenada.

Interpretación

Esto indica que existe una gran deficiencia en la supervisión del almacén y que el almacenista no cumple con los procedimientos establecidos por la institución.

Pregunta 10: ¿La requisición de mercancía al almacén son controlados mediante una nota de entrega?

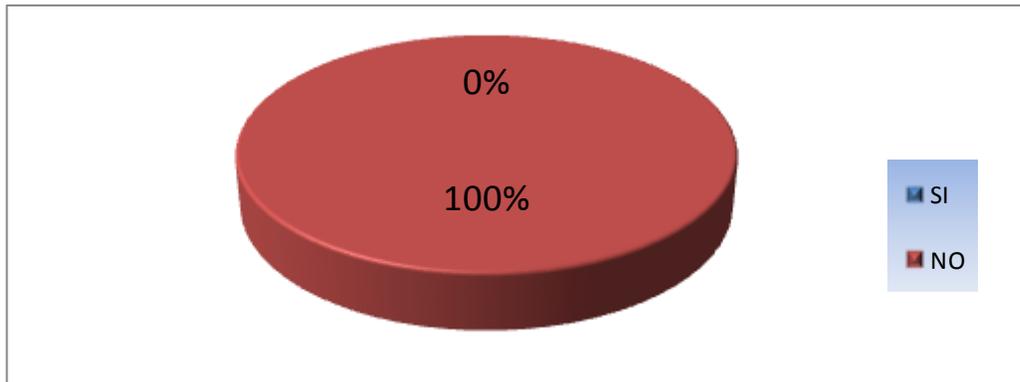
TABLA N° 11

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 10

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 10:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la totalidad de los encuestados coincidieron que no se realiza nota de entrega por mercancía solicitada al almacén.

Interpretación

Lo que nos hace asumir que toda mercancía egresada del almacén no es registrada como salidas de mercancía lo que origina un faltante en el conteo físico de inventario.

Siguiendo el mismo orden de ideas a continuación se describen los siguientes ítems que conllevan a la creación del tercer Objetivo Específico.

Pregunta 11: ¿Son recurrentes las salidas de mercancía del almacén?

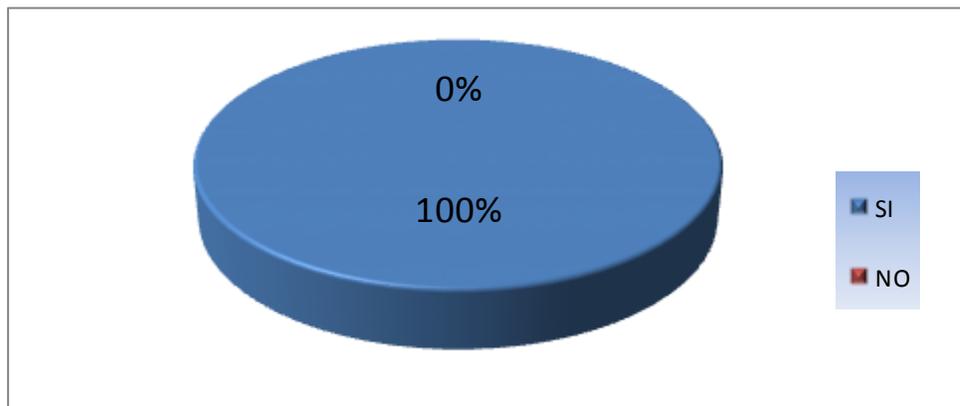
TABLA N° 12

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 11

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 11:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la totalidad de los encuestados coincidieron que son recurrentes las salidas de mercancía del almacén.

Interpretación

Esto indica que por cada mercancía que se le da salida del almacén genera un faltante que al final de cada periodo tiene que ser ajustado manualmente.

Pregunta 12: ¿Considera usted que hay deficiencia en el manejo del inventario?

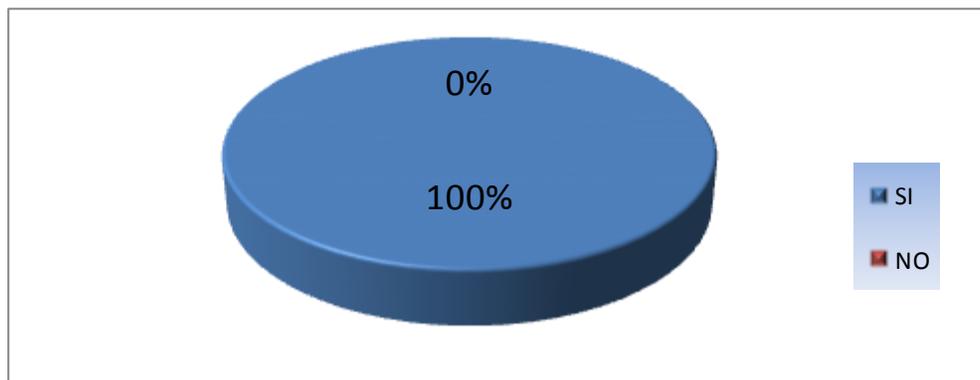
TABLA N° 13

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 12

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 12:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la totalidad de los encuestados coincidieron que existe deficiencia en el manejo del inventario de mercancía.

Interpretación

Esto indica que a pesar de que la institución cuenta con un sistema adecuado para el control del almacén, no es utilizado correctamente por el personal especializado en el área.

Pregunta 13: ¿Tuvo usted el debido adiestramiento con respecto a los procesos administrativos en lo que almacén se refiere?

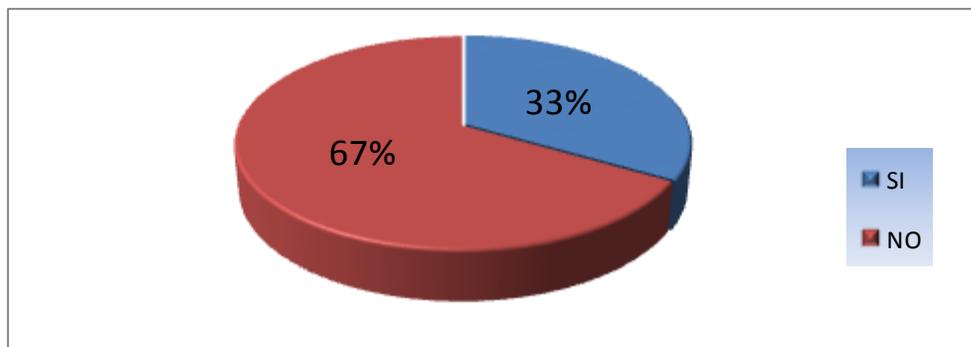
TABLA N° 14

Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido en el ítem N° 13

CATEGORÍA	FI	PORCENTAJES
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Correa, Alfredo (2014).

Gráfico N° 13:



Análisis

Según como se muestra en la gráfica anterior la mayoría de los encuestados coincidieron que no tuvieron el debido adiestramiento para el manejo, registro y controles administrativos en lo que almacén se refiere.

Interpretación

Esto indica que el 67% de los encuestados no tienen noción de los procesos administrativos realizados por la entrada y salida de mercancía del almacén.

Análisis Situacional

De acuerdo al análisis realizado se evidencia las debilidades de control interno hasta el punto de incumplimiento de procedimientos para mantener un buen control, como lo es el registro inadecuado de la información, conservación de documentos que evidencie el estatus de la mercancía, hacer que el personal adecuado sepa para qué y por qué se hacen las cosas, para que se realicen los procedimientos adecuados en cuanto a la entrada y la salida de los materiales del almacén.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE LOGREN OPTIMIZAR EL MANEJO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA ORGANIZACION HOGARES CREA DE VENEZUELA

El control es considerado como una herramienta necesaria dentro de las actividades de una empresa, debido a que facilita el logro de objetivos propuestos por la misma, utilizando eficientemente los recursos. Lejos de ser un conjunto de reglas o manuales, el sistema de control interno es un proceso sostenido por personas y, por lo tanto, el conocimiento de su filosofía y prácticas deberá abarcar todos los niveles de la organización. Por tal motivo, el fin de este caso en estudio es analizar ciertas debilidades que abarca el sistema administrativo y hacer de ella las posibles habilidades para la resolución de problema, aplicando los debidos controles administrativos y de esta manera orientar efectiva y eficientemente la gerencia general sobre los procesos administrativos que abarcan al área de inventario.

Presentación de la Propuesta.

La propuesta tiene como finalidad mejorar las fallas existentes en los procedimientos aplicados a la adquisición y despacho de mercancía para

obtener datos más exactos que ayuden a la gerencia a la toma de decisiones y minimizar los riesgos en la pérdida de alimentos o cualquier otro rubro disponible en almacén.

Objetivo de la Propuesta

Crear procedimientos administrativos que logren optimizar los procesos de control y manejo administrativos en el área de almacén en la organización Hogares Crea de Venezuela

Objetivos Específicos

- Proponer mejoras en el proceso de gestión del almacén que incluya la distribución física, procedimientos y adiestramiento de los procesos.
- Adecuar el sistema Profit Plus a los procedimientos administrativos, en cuanto a los movimientos de entrada y salida de mercancía en la Organización Hogares Crea de Venezuela
- Generar el instructivo correspondiente para el uso y manejo adecuado de este sistema de información

El objetivo principal de esta propuesta es regularizar los procesos existentes en el área de almacén, así como el análisis y depuración de la

información registrada por el almacenes sobre las transacciones de entrada y salida de bienes de consumo con miras proveer una base confiable y exacta, sobre las cantidades en existencias de cada producto con su ubicación física y valoración.

Justificación de la Propuesta

Luego de analizar la situación actual que presenta la organización Hogares Crea de Venezuela en el departamento de almacén y de acuerdo a las debilidades detectadas podemos aseverar que estas son elementos suficientes de justificación de la propuesta por la cual se ha recomendado implementar medidas gerenciales de control y optimizar el proceso de adquisición, almacenamiento y despacho. Ya que carece de medidas de control y procedimiento que impiden el desarrollo de los procesos.

Esta propuesta se justifica sobre la penuria de incorporar controles administrativos sobre la adquisición y despacho de mercancía, que absorban las deficiencias existentes, generando aportes para la organización en el área respectiva.

ETAPA DE LA PROPUESTA

Esta propuesta comprende el desarrollo de las siguientes etapas:

Etapa 1: Registro Administrativo

Proceso de Adquisición de Mercancía

El rubro de inventarios está compuesto por aquellos bienes que fueron adquiridos por terceros y serán destinados a la distribución sin ser sometidos a ninguna modificación o transformación. Dichos rubros pueden ser adquiridos de dos maneras:

1. Mediante la compra de mercancía realizada a terceros.
2. Por donativos hechos por Empresas ajenas a la institución.

Mediante la compra

Las compras son todas las adquisiciones de mercancías que luego serán destinadas a la venta. Para registrar las compras efectuadas a los proveedores se debe hacer uso de la opción ***Facturas de Compras***.

Reng	Artículo	Almacén	Cant	Unid	Costo Unit	% Desc. I.V.A.	Neto	Devuelto	Documento	Origen	Modelo	Descripción
1			0.00		0.00		0.00	0.00		0		

Dicha opción le permite consultar, así como incluir, modificar y eliminar los datos de las facturas efectuadas a los proveedores. Una factura de compra puede ser creada directamente, o a partir de:

1. Otras factura
2. Una orden de compra
3. Una nota de recepción
4. Una planilla de compras

La Organización Hogares Crea de Venezuela tiene como política la creación de factura de compra a partir de la creación de una orden de compra, y a su vez esta misma suministrando información a partir de una Nota de Recepción.

Ordenes de compras

Reng	Artículo	Almacén	Cant	Unid	Costo Unit.	% Desc	I.V.A.	Neto	Pendiente	Documento	Origen	Modelo
1		*	0.00		0.00			0.00	0.00		0	

Esta orden de compra es creada a partir de la extracción de una nota de recepción la cual es generada por la gerencia que es la encargada de llevar a cabo el estudio de mercado y su vez la toma de la decisión más acertada y conveniente para la institución incluyendo precio, calidad y responsabilidad del proveedor. Las órdenes de compra una vez arrastrada por la factura de compra llevan consigo toda la información pertinente para hacer valida la compra, dicha información es ingresada manualmente en el módulo de nota de recepción.

En este caso el encargado de almacén es el designado para realizar manualmente la nota de recepción incluyendo en ella:

- Fecha en que se está realizando dicha nota.
- Nombre del proveedor al que se tiene pensado realizar la compra.
- Descripción del producto a adquirir.
- Artículos asignados a los productos inventariados.
- Almacén al cual pertenece el rubro.
- Cantidad de productos
- Costo unitario del producto.

En caso de no poseer código se procede al registro del mismo, mediante el ingreso manual indicando:

- Nombre del artículo
- Descripción del artículo.
- Línea a la cual pertenece.
- Unidad de medida.
- Costo Unitario.

Artículos

Generales Lista Adicionales Costos y Precios Stocks eProfit

Código: Tipo: C Seriales Fecha de Registro: 19/01/2015

Descrip.:

Modelo: Marg: Inactivo:

Línea: Categoría:

Sub-línea: Item: Garantía:

Color: Peso: 0.00000 Pie Cúbico: 0.00000

Proveedor: Ubicación:

Presentación: L.V.A.: 1 TASA GENERAL

Estado Imagen Relación Aranceles Heredar características al incluir

Artículos

Generales Lista Adicionales Costos y Precios Stocks eProfit

Código: Tipo: C Seriales Fecha de Registro: 19/01/2015

Descrip.:

Stocks

Unidad Primaria

Actual: 0.00 Comprom.: 0.00 Por llegar: 0.00 Por despach.: 0.00

Unidad Secundaria

Actual: 0.00 Comprom.: 0.00 Por llegar: 0.00 Por despach.: 0.00

Pto. Míjimo: 0.00 Pto. Pedido: 0.00 Pto. Máximo: 0.00

Unidades

Primaria: UNI No maneja unid. secun
 Relac de Prim/Secun
 Relac de Secun/Prim
 Unidades múltiples

Secundaria: UNI

Puntajes

Para el Vendedor:

Para el Cliente:

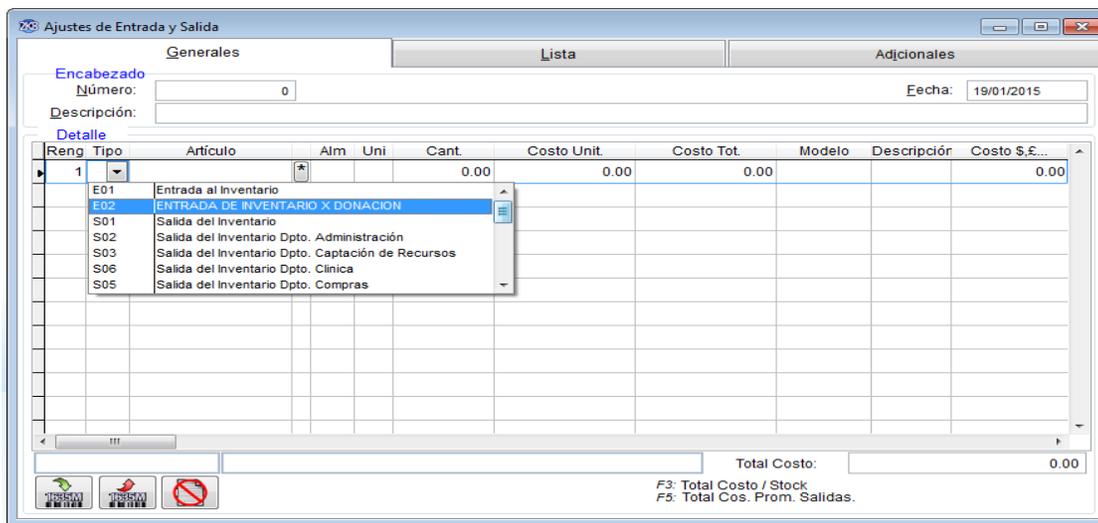
Unidad de Empaque

X Unidad

Mediante Donativos

Hogares Crea de Venezuela es una institución sin fines de lucro por lo cual existes numerosas empresas que brindan su ayuda humanitaria

mediante la donación de distintos rubros bien sea para el higiene, artículos de oficina o alimentación. Dichos donativos deben ser registrados manualmente en el módulo de **Ajustes de Entrada y Salida** de la siguiente manera:



- Fecha en que adquiere el donativo
- Descripción del donativo.
- Asignar en tipo de ajuste, la opción **Entrada de Inventario por Donativo.**
- Artículos asignados a los productos inventariados.
- Almacén al cual pertenece el rubro donado.
- Cantidad de productos donados

Etapa 2: Almacenamiento

Los almacenes tienen un objetivo principal y es el de brindar a los rubros una protección y ubicación adecuada, el principal recurso de los almacenes es el espacio por lo que se busca cubrir el objetivo principal aprovechando al máximo el espacio disponible. Para esto se realiza una cuidadosa planificación.

Hogares crea de Venezuela cuenta con un almacén de cuarenta metros cuadrados (40m^2); comprendido en ocho (8) metros de largo y cinco (5) metros de anchos. El espacio aprovechado por este almacén realmente es muy poco ya que los insumos no cuentan con suficientes estantes para ubicar dichos insumos. En este almacén se detectó desorganización argumentado la falta de estante para ubicar dichos insumos. Con esta información se propone la adquisición de seis (6) estantes nuevos para sustituir los estantes que se encuentran deteriorados, con las siguientes especificaciones:

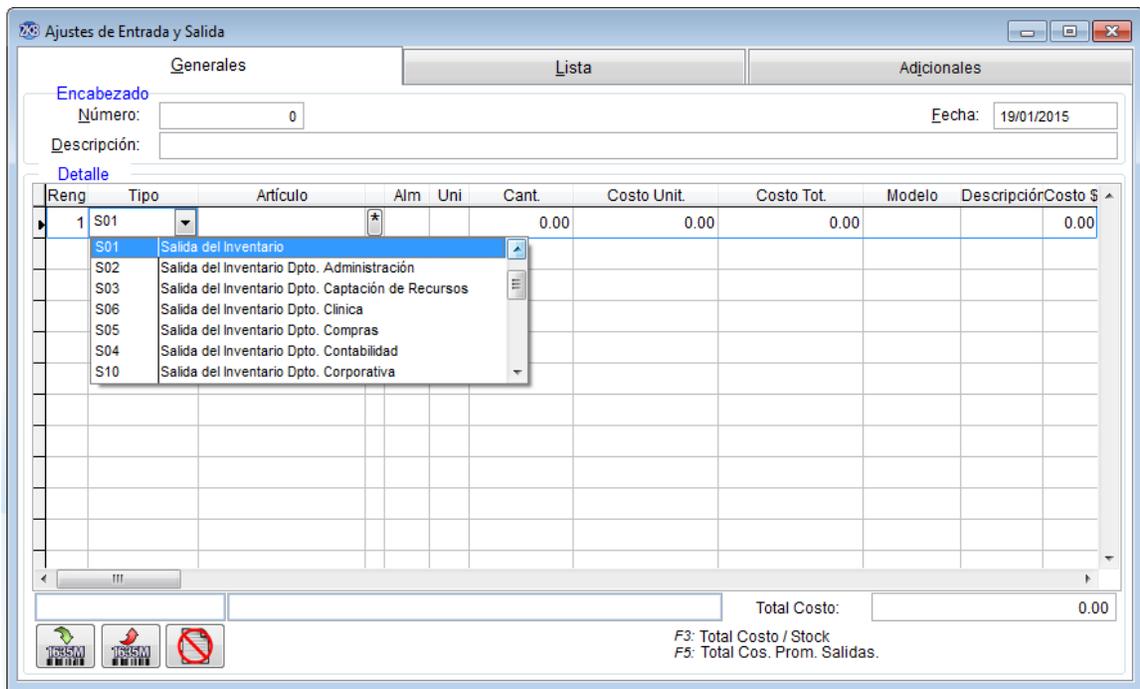


Seleccionar los productos de acuerdo a su fecha de vencimiento aplicando el método de almacenamiento más conveniente, primero que entra último que sale. Mas sin embargo tomando en cuenta q existen tipos de alimentos que por su corta duración debe ser despachado antes de su fecha de vencimiento.

Etapa 3: Despacho de Mercancía

El despacho de mercancía es una de las variables que hace que el almacén permanezca en total descontrol, es por eso que a fin de solventar la problemática enfrentada se propone la implementación de un **Soporte de Requisición de Insumos**, el cual mediante una salida de inventario se puede llevar controlado todos los insumos existentes en almacén.

 <p>HOGARES CREA DE VENEZUELA</p>				FECHA: ____/____/____	
				N° CONTROL: _____	
UNIDAD SOLICITANTE: _____					
ALMACEN: _____					
Soporte de Requisición de Insumos					
ITEM	CANTIDAD REQUERIDA	CANTIDAD ENTREG	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1					
2					
3					
4					
5					
AUTORIZADO POR: JEFE SOLICITANTE Y GERENCIA		RETIRADO POR: EMPLEADO		ENTREGADO POR: ALMACEN	N° DESCARGA PROFIT

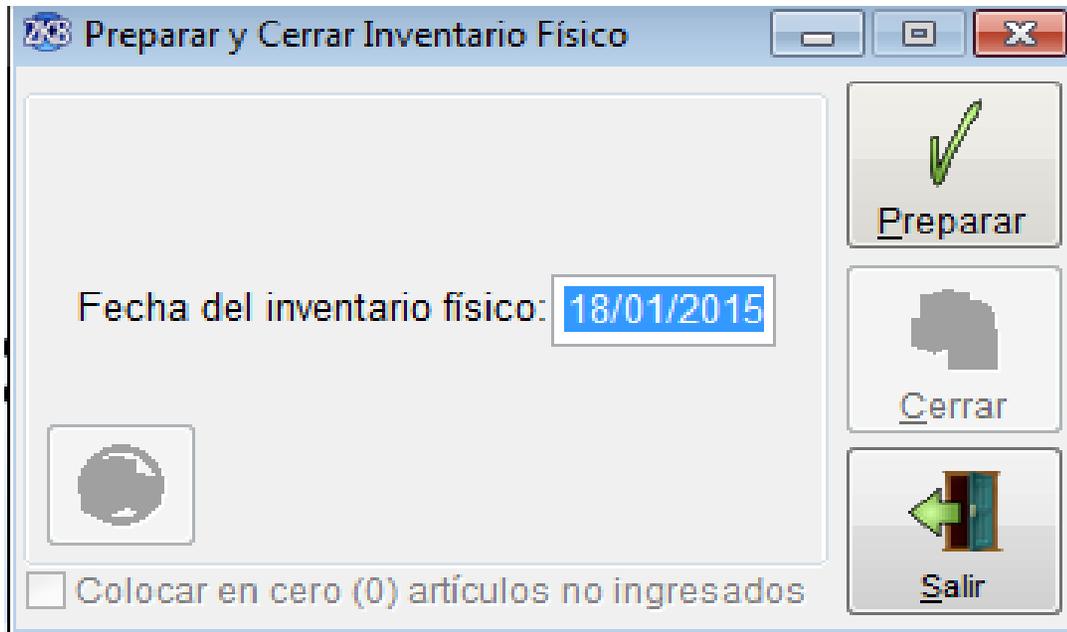


Etapa 4: Toma Física de Inventario

La toma física de inventario es un acto donde se procede a contar, pesar o medir físicamente, la cantidad de unidades de cada producto o mercancía propiedad de la empresa que directamente serán destinados a la venta. La exactitud que se obtenga de este 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.

Es por ello que para mayor efectividad y control en los inventarios se propone realizar tomas físicas de inventario utilizando el sistema **Profit plus** para mayor precisión, para lograr la efectividad del conteo mediante el

sistema implementado por la institución se deben cumplir los siguientes pasos:



1. Para empezar el conteo físico se procede al cierre del sistema para no permitir entradas y salidas de mercancía.
2. En este módulo es obligatorio colocar la fecha en la cual se realizara la toma física de inventario, una vez realizado este paso se procede a la realización de la toma física de inventario la cual arrojará resultados los cuales serán cargados en el módulo **Ingresar Resultado: Inventario Físico**

Encabezado

Número: 0 Fecha: 02/01/2007 Almacén: Moneda: Bolívares 1.00000 BS

Detalle

Reng	Artículo	Stock Teórico	Stock Real	Unid	Costo Unitario	Cc
1		0.00	0.00		0.0000	

Total Costo: 0.00
F3: Total Costo / Stock

En este módulo se procede a la descarga de los datos obtenidos de dicha toma física para ello se recomienda anexar los siguientes datos:

- Artículos asignados a los productos inventariados.
- Cantidad por cada rubros contado.

Etapas 5: Adiestramiento

Realizar taller de adiestramiento sobre las propuestas de mejoras en la recolección, registro y actualización de la información sobre la existencia y control de todos los materiales que se encuentran en el almacén

CONCLUSIÓN

Con el desarrollo de la investigación, luego de analizar las bases teóricas relacionadas con el manejo del inventario, así como los datos recolectados en función a lograr el objetivo general de esta investigación basada en proponer procedimientos administrativos que logren optimizar el manejo y control de los inventarios en la organización Hogares Crea de Venezuela, se puede afirmar que los objetivos planteados se lograron, por lo cual podemos concluir:

Al diagnosticar la realidad existente de los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de almacén en relación al manejo del control de los inventarios en la organización, se pudo determinar que el personal administrativo seleccionado como población de estudio, indicaron en términos generales conocer sobre los procedimientos administrativos llevados a cabo en la organización, sin embargo en su mayoría no cuenta con la información adecuada de como son originados y cual debe ser su correcto registro.

Tomando en consideración el desarrollo del segundo objetivo específico, basado en determinar procedimientos administrativos de control interno para optimizar el manejo de inventarios en el departamento de almacén de la organización, se evidencio mediante análisis de datos una cantidad de información acerca de las actividades, tareas y responsabilidades que se llevan a cabo relacionadas con el inventario de mercancía. Del análisis y diagnóstico se determinó, a pesar de la existencia de controles básicos y el deseo de la gerencia en trabajar en un ambiente

controlado, la presencia de debilidades relacionadas con: la segregación y asignación de funciones y responsabilidades; aplicación de los procedimientos administrativos y en especial para la toma física del inventario; fallas operativas y de diseño en los sistemas de información automatizados y políticas de evaluación entrenamiento o adiestramiento del personal. Trae como consecuencia incrementar la posibilidad de errores o irregularidades con el manejo de inventario de mercancía, pérdida de información vital para el funcionamiento de la organización, así como una alta desmotivación del personal que puede generar sentimientos negativos hacia la empresa, situación que afecta negativamente la eficiencia en las operaciones y por lo tanto el logros de los objetivos de la organización.

Los puntos señalados sirvieron de argumento para desarrollar el objetivo específico numero tres, establecido a crear procedimientos para el mejoramiento de las actividades operativas en el departamento de almacén de la organización, el cual aportará elementos importantes que ayudarán al logro de los objetivos de la empresa. El éxito de esta propuesta, dependerá en gran medida a la comprensión que tenga la gerencia de la organización; dejando claro, que el mismo es susceptible a ciertas modificaciones propuestas por la gerencia, pero conservando su enfoque y propósito original.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para el mejoramiento del control interno del almacén lo que busca es solventar las debilidades que se han detectado en la Organización, y para ello se recomienda:

1. Para solventar la realidad existente de los procedimientos llevados a cabo en el departamento de almacén:

- Identificación del personal de almacén para evitar la entrada a personas no autorizadas.
- Asignar un personal para la supervisión en el almacén de inventario, que verifique el cumplimiento de las actividades asignadas.
- Realizar inventarios cíclicos, ya que de esta manera le permite a la Organización ser más eficientes a la hora de planificar sus presupuestos.
- Evaluar la posibilidad de ampliar la estructura del almacén para así solventar la problemática de un espacio adecuado para el mantenimiento y movilización de los materiales.

2. Para optimizar el manejo de inventarios en el departamento de almacén de la organización:

- Una adecuada segregación de funciones, que permita que las actividades que se desarrollen en un mismo departamento sean divididas, para que sean incompatibles, al igual que debe existir delimitación de responsabilidad para segregar las actividades que

realizan cada uno de los empleados.

- Registrar todas y cada una de las entradas y salidas de mercancía.
 - La Organización le proporcione al personal de almacén cursos de capacitación permanentes, para que estén motivados, formados y de esta manera puedan enfrentar sus obligaciones.
 - Salvaguardar el inventario proporcionando contratos de seguros, lo cual es vital para la protección de los inventarios contra cualquier siniestro o pérdida fortuita, incluyendo tanto a los stocks que se encuentran en el almacén como los que están en tránsito
3. Para el mejoramiento de las actividades operativas en el departamento de almacén de la organización:
- Primordialmente, implementar el modelo de propuesta de control interno y la evaluación continua de las actividades que conlleven a realizar los ajustes necesarios para mantener la calidad de los controles propuestos que se encuentren relacionados con los inventarios

LISTA DE REFERENCIAS

Actividades de control. Informe COSO. <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-actividades-de-control/>. Consulta: 2014, junio 13

Arce, G. Arévalo, M. y Polanco, L. (2011). **Control interno en el proceso de almacén-inventario basado en el enfoque COSO II. Caso de Estudio: Maco Import S.A**, presentado en la Universidad de Carabobo para optar el título de Licenciados en Administración Comercial y Contaduría Pública.

Arias, F. (1999). **El Proyecto de Investigación**, 3ra. Edición, Editorial Espíteme, Caracas.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**, 5ta. Edición, Editorial Espíteme, Caracas

Bavaresco, A. (2006). **Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)**. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Editorial Shalom.

Catacora Carpio, F. (2001). **Sistemas y Procedimientos Contables**, Editorial MacGraw Hill Bogotá-Colombia.

Escudero, M (2011). **Gestión de Aprovisionamiento**. Ediciones Paraninfo S.A. Madrid, España

Gil, O. Rosales, A. (2011). **Propuesta de control interno para el almacén de la empresa de encomienda Tecorta Milenium, C.A**. Presentado en la

Universidad de Carabobo para optar el título de Licenciados en Administración Comercial y Contaduría Pública.

Hernández, Fernández y Baptista (2006). **Métodos de la investigación** 4ta Edición, Editorial MacGraw-Hill Interamericana México: Editorial Thomson Internacional.

Hurtado, J. (2008). **Ciclo Holístico de la Investigación**. (Documento en línea) Disponible en: pág. Web: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>. Consulta: 2014, Diciembre 12.

Hurtado, J. (2000). **Metodología de la investigación Holística**. 3era Edición caracas.

Hutt, G. y Marmioli, M. (2005) **Diseño de Organizaciones Eficientes** (Documento en Línea) Disponible en pág. Web: www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional. Consulta: 2015, Junio 07.

Informe COSO (2009). (Siglas en Ingles de Committee Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Universidad de Cauca, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2011). Normas y Procedimientos de Auditoría [Boletín 5120]. México

Larsen, M. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.

Meza, J y Villamizar, N (2010). **Evaluación del control interno en el manejo del inventario en el departamento de almacén de la empresa**

Distribuidora PEPSI-COLA Venezuela, C.A., Agencia Valencia.
Presentado en la Universidad de Carabobo para optar el título de
Licenciados en Administración Comercial y Contaduría Pública.

Montoya, A. (2002). **Conceptos Modernos de Administración de Compras.** Editorial Norma. Bogotá

Morante, P (2005).Gestión de Almacén. (Documento en línea) Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-almacenes/gestionalmac> en
es. Shtml. Consulta: 2014, Junio 15.

Rivas, A (2008). **Propuesta de un Modelo de Control Interno de Inventario para el Manejo Eficiente del Inventario de Materia Prima de la Empresa Lugo Printers, C.A.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Supo, J. (2014). Planteamiento del estudio. Seminario de investigación 17 de julio de 2014. <http://seminariosdeinvestigacion.com/unidad-de-estudio/>

CUESTIONARIO

Ítems	Preguntas	Si	No
1	¿Cuenta la institución con un sistema adecuado a las exigencias que requiere la administración?		
2	¿Tiene acceso usted a los movimientos realizados a lo que almacén se refiere?		
3	¿Los pedidos de mercancía son controlados y a su vez registrados?		
4	¿Conoce el manejo de la requisición de compra para pedido de mercancía?		
5	¿Realizan órdenes de compras por cada mercancía adquirida por la compra?		
6	¿Reciben algún tipo de donativo que este acto para ingresar al almacén?		
7	¿Los donativos son registrados correcta y oportunamente en el sistema de la entidad?		
8	¿Considera usted que la mercancía en el almacén se encuentra debidamente ordenada y es de fácil ubicación?		
9	¿La requisición de mercancía al almacén son controlados mediante una nota de entrega?		
10	¿Son recurrentes las salidas de mercancía del almacén?		
11	¿Considera usted que hay deficiencia en el manejo del inventario?		
12	¿El almacenista cumple con otra función o cargo dentro de la entidad?		
13	¿Tuvo usted el debido adiestramiento con respecto a los procesos administrativos en lo que almacén se refiere?		