



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



**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE
MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO
CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A."
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Autora:
Villanueva, Luz.

Bárbula, Octubre de 2012



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



**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE
MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO
CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A."
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Autora:
Villanueva, Luz.

Trabajo de grado presentado para optar al título de
Licenciada en Administración Comercial

Bárbula, Octubre de 2012



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE
MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO
CASO: “INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A.”
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

Tutor:
Manuel González

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Manuel González
C.I. 4.129.212

Bárbula, Octubre de 2012



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



ACTA DE APROBACION

N° Exp. 2004

Periodo: 1S-2012

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

Elaborado y Presentado por:

VILLANUEVA LUZ 15631239 ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Alumna de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

MANUEL GONZÁLEZ
TUTOR

EDUARDO VERA
COORDINADOR

DANIEL RUMBO
MIEMBRO PRINCIPAL

OSCAR NOGUERA
SUPLENTE

En Valencia a los 18 días del mes de Octubre del año 2012.

DEDICATORIA

Ante todo a Dios, quien ha guiado mis pasos en cada etapa de mi vida.

A mi amado esposo Jhonan, que con su amor me apoya y me anima a emprender cada proyecto, siendo para mí un ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mi adorado hijo Aarón, quien es mi más grande motivo, y me impulsa a ser una mejor persona cada día.

Con todo mi amor;

Luz

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por acompañarme en cada instante de la vida brindándome fortaleza para seguir siempre adelante y lograr mis metas.

A mis padres por estar siempre allí, apoyándome en cada paso que doy.

A mi esposo Jhonan por ser incondicional y creer siempre en mí, te amo mucho Mi Cielo.

A mis suegros: María y Ramón; y a mi cuñada Yasmery por colaborar en todo momento en el logro de esta meta.

A mis queridas amigas: Yamileth, Aleny e Idaís por acompañarme en esta etapa brindándome su valiosa amistad.

Al Prof. Manuel González Fierro, por su guía y la confianza de aceptarme para realizar este proyecto bajo su dirección.

A la Prof. Zulay Chávez, por su orientación al inicio de este proyecto.

Al Prof. Daniel Rumbo, por su amable colaboración.

Mis más sinceras Gracias!

Luz



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



**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE
MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO
CASO: “INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A.”
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

Autora: Villanueva, Luz.

Tutor: González, Manuel.

Fecha: Octubre de 2012

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental proponer un modelo de gestión de inventario de mercancías, para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” ubicada en Guacara, Estado Carabobo. El estudio realizado es de tipo descriptivo y proyectivo basado en un diseño documental y de campo, donde las técnicas empleadas para la recolección de los datos fueron la observación y la entrevista, usando como instrumentos de recolección de la información, la cámara fotográfica, el grabador o reproductor de sonidos y el guión de entrevista. La información se obtuvo de los dos (02) empleados relacionados con el área administrativa y de almacenaje de las mercancías, a fin de evaluar su gestión. De los datos obtenidos se concluyó, que no existe un control eficiente de las entradas y salidas de los productos, y del almacenamiento de los inventarios, así mismo no hay una diferenciación entre lotes de un mismo producto por lo que no es posible determinar el origen de cualquier mercancía defectuosa que se pueda presentar. La empresa cuenta con un sistema administrativo con múltiples funciones para la gestión de su mercancía, sin embargo las mismas no se aprovechan debido a que el personal no cuenta con el conocimiento apropiado del sistema. El presente estudio propone la implementación de un sistema computarizado para el control del inventario que agilice las operaciones optimizando las actividades de control interno administrativo del negocio, brindándole a su vez el adiestramiento correspondiente al personal.

Palabras claves: gestión, inventario, control, sistema computarizado.



UNIVERSITY CARABOBO
FACULTY OF ECONOMICS SCIENCES AND SOCIAL
SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION AND
PUBLIC ACCOUNTING
CAMPUS BARBULA



**PROPOSAL OF A MODEL OF MERCHANDISE INVENTORY
MANAGEMENT, FOR ADMINISTRATIVE INTERNAL CONTROL
SUBJECT: “INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A.”
LOCATED IN GUACARA, CARABOBO STATE.**

Author: Villanueva, Luz.

Tutor: González, Manuel.

Date: October 2012

ABSTRACT

The present study aimed essential to propose a model inventory management, for internal administrative control in the spare parts sale “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” located in Guacara, Carabobo State. The study is descriptive and projective based on a documentary design and field, where the techniques used to collect the data were the observation and the interview, using as instruments of data collection, the photographic camera, the recorder or sound player and the interview script. The information was obtained from the two (02) employees related to the administrative area and merchandise storage, in order to evaluate its management. From the data obtained it was concluded, that there is not efficient control of the inputs and outputs of products, and storage of inventories, likewise there is not a differentiation between batches of the same product so it is not possible to determine the origin of any defective merchandise that may arise. The company has a full-featured administrative system to manage its merchandise; however they do not take advantage because the staff does not have the proper knowledge of the system. This study proposes the implementation of a computerized system to inventory control to streamline the operations optimizing the internal control activities of business administration, providing turn-staff training.

Keywords: management, inventory, control, computerized system.



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



POSTULACION TUTORIAL

Yo, Manuel González; titular de la Cédula de Identidad nº 4.129.212, acepto en calidad de tutor a la estudiante/investigadora:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Luz Villanueva	15.631.239	0416-3311409	luz_villanueva29@hotmail.com	AC

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: Sistemas y Procedimientos.

Línea: Sistemas de Información Contable de PyMI.

Interrogante: ¿Cómo los Sistemas de Control Interno contribuyen en la Eficacia y Eficiencia de las Operaciones de una Empresa?

Firman:

Tutor
Manuel González
fierrofinanzas@hotmail.com

Estudiante/Investigadora
Luz Villanueva
luz_villanueva29@hotmail.com

En Valencia, a los 27 días del mes de Enero del año 2012.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



Nº Expediente: 2004

Período Lectivo: 2S/2011

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Manuel González Fierro

Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO. CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
-Planteamiento del Problema -Formulación del Problema -Objetivos de la Investigación -Justificación -Alcance	1.-	Del 28/11/2011 al 12/12/2011	- Planteamiento del Problema y Formulación del Problema.	Tutor: Est./Invest.
	2.-	Del 09/01/2012 al 13/01/2012	- Objetivos de la Investigación.	Tutor: Est./Invest.
	3.-	Del 16/01/2012 al 20/01/2012	- Justificación y Alcance de la investigación.	Tutor: Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



Nº Expediente: 2004

Período Lectivo: 2S/2011

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Manuel González Fierro

Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO. CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico - Antecedentes de la Investigación - Bases Teóricas - Definición de términos	1.-	Del 23/01/2011 al 01/02/2011	- Antecedentes de la Investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	Del 02/02/2012 al 10/02/2012	- Bases Teóricas.	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	Del 13/02/2012 al 17/02/2012	- Definición de términos.	Tutor:
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



Nº Expediente: 2004

Período Lectivo: 2S/2011

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez

Tutor: Manuel González Fierro

Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO. CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico				
-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.-	Del 20/02/2012 al 13/02/2012	- Tipo de investigación y diseño de la investigación.	Tutor: Est./Invest.
	2.-	Del 14/02/2012 al 05/03/2012	- Descripción de la metodología, población y técnica e instrumento de recolección de datos.	Tutor: Est./Invest.
	3.-	Del 02/01/2012 al 14/03/2012	- Análisis de datos y cuadro técnico metodológico.	Tutor: Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



Nº Expediente: 2004

Período Lectivo: 1S/2012

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Manuel González Fierro **E-mail del Tutor:** fierrofinanzas@hotmail.com
Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO. CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados				
- Elaboración del instrumento -Aplicación del Instrumento - Análisis e Interpretación de Resultados.	1.-	Del 24/04/2012 al 04/05/2012	- Elaboración del instrumento para la recolección de la información.	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	Del 07/05/2012 al 18/05/2012	- Aplicación del Instrumento en la venta de repuestos "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A."	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	Del 21/05/2012 al 01/06/2012	- Análisis e Interpretación de Resultados obtenidos.	Tutor:
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



Nº Expediente: 2004

Período Lectivo: 1S/2012

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Manuel González Fierro **E-mail del Tutor:** fierrofinanzas@hotmail.com
Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO. CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
La Propuesta				
- Presentación de la Propuesta - Justificación de la Propuesta - Factibilidad de la Propuesta - Objetivos de la Propuesta - Estructura de la Propuesta	1.-	Del 04/06/2012 al 15/06/2012	- Presentación de la Propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	Del 18/06/2012 al 29/06/2012	- Justificación, Factibilidad y Objetivos de la Propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	Del 02/07/2012 al 13/07/2012	- Desarrollo de la Propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



Nº Expediente: 2004

Período Lectivo: 1S/2012

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Manuel González Fierro **E-mail del Tutor:** fierrofinanzas@hotmail.com
Título del Proyecto: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCANCÍAS, PARA EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO. CASO: "INVERSIONES AUTOMOTRIZ ANZEN CARS, C.A." UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO VI	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Conclusiones y Recomendaciones				
- Conclusiones - Recomendaciones	1.-	Del 16/07/2012 al 27/07/2012	- Conclusiones.	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	Del 30/07/2012 al 03/08/2012	- Recomendaciones.	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	Del 06/08/2012 al 10/08/2012	- Recomendaciones.	Tutor:
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Resumen en Ingles	viii
Postulación Tutorial	ix
Control de Etapas del Trabajo de Grado	x
Índice General	xvi
Índice de Cuadros	xviii
Introducción	19
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	21
Planteamiento del Problema	21
Objetivos de la Investigación	25
Justificación de la Investigación	26
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	28
Antecedentes de la Investigación	28
Bases Teóricas	33
Definición de Términos Básicos	42
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	44
Tipo de Investigación	44
Diseño de la Investigación	45
Unidades de Estudio	46
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información	47
Técnicas para el Análisis de la Información	49

CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	50
Análisis e Interpretación de los Resultados	50
Análisis de la Observación Directa	51
Guion de Entrevista	53
Análisis de la Situación Actual del Manejo de las Mercancías en la Venta de Repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”	61
Matriz FODA	61
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	64
Descripción de la Propuesta	64
Justificación de la Propuesta	64
Objetivos de la Propuesta	65
Factibilidad de la Propuesta	66
Desarrollo de la Propuesta	68
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
LISTA DE REFERENCIAS	82
ANEXOS	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pág.
1. Escala de Estimación de la Observación Directa	51
2. FODA del Manejo de las Mercancías en la Venta de Repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”	62
3. Cuadro Técnico Metodológico, Operacionalización de las Variables	85

INTRODUCCIÓN

En toda pequeña empresa o comercio, el objetivo fundamental es obtener beneficios de las operaciones realizadas con los bienes o mercancías que tienen para la venta; de ahí deriva la importancia del control interno de los inventarios, ya que éste le brindará el plan de acción, los métodos y medidas que le permitirán economizar los recursos al realizar las tareas de compra y venta de mercancías, con el fin de atender a los clientes con mayor rapidez, optimizando las actividades de la empresa y ayudando a la administración a lograr las metas y objetivos previstos.

El presente trabajo de investigación realiza el estudio de la situación actual en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”; el propósito del mismo es proponer un modelo de gestión de inventario de mercancías para el control interno administrativo, que permita identificar a los productos por proveedor y conseguir con ello un control más eficiente del inventario, pues la empresa está interesada en maximizar el control interno administrativo de los mismos.

El desarrollo de la investigación fue elaborado en cinco capítulos, organizados de la siguiente manera:

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema, se identifican los objetivos a desarrollar en la investigación y se presenta la exposición de motivos de la misma, plasmando la situación actual de la empresa objeto de estudio.

En el capítulo II, se describen los antecedentes de la investigación, en los cuales se muestran algunas teorías relacionadas con la problemática anteriormente planteada, se establecen las bases teóricas con las cuales se fija un marco referencial para la interpretación de los resultados, y posteriormente se definen los términos básicos que permiten brindar una mejor comprensión del contenido de dicha investigación.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico que abarca el tipo y diseño de la investigación, así como la selección de las unidades de estudio representadas por el personal de la venta de repuestos, las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, los cuales brindarán los resultados necesarios para conocer los métodos y procedimientos que permitan optimizar las actividades de la empresa.

En el capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de los resultados por medio de una escala de estimación de la observación directa y del guion de entrevista aplicado al personal con lo que se pudo realizar el análisis de la situación actual del manejo de las mercancías en la venta de repuestos “inversiones automotriz ANZEN CARS, C.A.”, haciendo uso también de una matriz FODA para relacionar los factores internos y externos que pudieran estar interfiriendo en la gestión del inventario.

En el capítulo V, se describe la Propuesta, su justificación, los objetivos para su desarrollo, su factibilidad desglosada en tres aspectos: técnico, económico y operativo; para luego desarrollar la propuesta

Finalmente en el capítulo VI, se exponen las conclusiones y se ofrecen las recomendaciones del investigador para que se logre la optimización del sistema.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Toda organización, empresa o comercio persigue como objetivo fundamental la obtención de ganancias, beneficios o utilidades de la actividad productiva a la que se dedica, ya que éstas le permitirán a la empresa su desarrollo y crecimiento económico, así como también lograr mantenerse en el mercado. Para ello es necesario que la empresa planifique eficientemente los recursos y las actividades que realiza, de forma ordenada y organizada con la finalidad de obtener una buena dirección, coordinación y control de todas las actividades de la organización para el mejor funcionamiento de la misma.

Estupiñán, R. y Estupiñán, O. (2006) opinan que:

Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios e indispensables (humanos, materiales y financieros), debe poseer una organización administrativa compatible con su finalidad o razón de ser. Debe cumplir con el proceso completo de: planeamiento, organización, dirección y control. (p.10)

En este sentido, el control interno administrativo de la empresa o negocio se ocupa del conjunto de actividades y procesos que tienen como fin proteger sus activos, garantizando el uso adecuado de los recursos con los que cuenta y promoviendo la eficiencia, la productividad, la calidad y la mejora continua. Para que se lleve a cabo un buen control interno

administrativo es necesario que se establezcan normas y planes de acción bien específicos que contribuyan al logro de los objetivos empresariales, es por ello que el sistema de control interno administrativo está íntimamente ligado a la toma de decisiones, las estrategias y el logro de los resultados deseados.

Uno de los principales factores que indica un adecuado funcionamiento del control interno administrativo de la empresa es el manejo o gestión del inventario, todo cambio en el inventario, en los periodos de reaprovisionamiento, en la cantidad pedida y en el crédito o la calidad del producto ofrecido por los proveedores; tendrán un impacto en la utilidad de la empresa. El control interno administrativo permite el manejo adecuado de los bienes del negocio, y la importancia del manejo de inventarios proviene del hecho de que la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios, por lo tanto los niveles de inventario deben mantenerse para lograr hacer frente rápidamente a las demandas. Si la función del inventario no opera con efectividad, la empresa no tendrá suministros suficientes para poder trabajar, el cliente se sentirá inconforme y la oportunidad de tener utilidades se verá disuelta, es decir, sin inventarios simplemente no hay ventas.

En la mayoría de los negocios, los inventarios representan una inversión relativamente alta, por lo que es preciso programar el nivel óptimo de inversión a través del control y mantener los niveles tan cerca como sea posible de lo planificado. Mantener óptimos niveles de inventario permite prever una posible inestabilidad del suministro, respecto a ello Max Muller (2004), manifiesta que:

“El inventario protege de la falta de confiabilidad de los proveedores o cuando escasea un artículo y es difícil asegurar una provisión constante. En lo posible, los proveedores de baja confiabilidad deben rehabilitarse a través del dialogo, o de lo contrario deberán reemplazarse.” (p.3)

Debido a lo mencionado anteriormente y para lograr su objetivo, la empresa requerirá abastecerse con mercancías de buena calidad que le permita brindar a sus clientes la mayor satisfacción posible, con el fin de ganar su fidelidad, contando con proveedores que le ofrezcan productos confiables y a buenos precios. La mercancía o producto que ofrece el negocio es la variable básica del mercadeo, pues como opinan Francisco y César Serrano (2005:3): “... sin producto no hay nada que intercambiar y, por lo tanto, no habrá función comercial. Más aún, sin producto no se puede decir siquiera que hay empresa.”

Si las mercancías adquiridas presentan defectos constantemente o simplemente no satisfacen las aspiraciones de la empresa, y por ende del cliente, el gerente o encargado deberá tomar la decisión de devolver el producto y exigir el reembolso de su precio, o cambiar de proveedor. De allí la importancia de conocer la calidad de la mercancía que la empresa adquiere de sus proveedores y ofrece a sus clientes, pues ella define la ventaja que se tiene sobre los competidores, ya sea ofreciendo precios inferiores a los de la competencia o proporcionando una cantidad mayor de beneficios que justifique la diferencia del precio más alto. En relación a la eficiente gestión de inventarios, Claudio Soriano (1995:103) expresa que: “... una función clave del área de compras es la de adquirir los materiales y productos que necesita la empresa al precio más bajo posible (sin afectar a la calidad del producto o servicio final que se ofrece al mercado).”

Actualmente la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”; ubicada en Guacara, estado Carabobo; cuenta con un conjunto de proveedores que le brindan una amplia gama de productos, y en ocasiones más de un proveedor puede suministrarle el mismo producto. El negocio adquiere la mercancía de acuerdo al proveedor que le proporcione la mejor oferta, sin embargo; cuando llega el momento de realizar otro pedido y el proveedor principal tiene agotado el repuesto requerido, la empresa se ve obligada a comprarlo al siguiente proveedor, lo que significa que se tendrá el mismo producto de distintos orígenes o distintos lotes. En el caso de que la mercancía llegara a presentar fallas, se deberá identificar el proveedor de origen para realizar la debida devolución.

El problema radica en que actualmente no existe manera de identificar cuál proveedor surtió el producto que pueda estar defectuoso pues, aunque los repuestos se encuentran organizados en los estantes de acuerdo a las funciones que desempeñan en el vehículo; bien sea: frenos, suspensión, partes eléctricas, repuestos de motor, accesorios, entre otros; no existe diferenciación entre lotes de un mismo producto. En este caso, el encargado opta por decidir si: devolver el producto y pedir su reposición, o devolver el producto y exigir el reembolso de su precio. En cualquiera de los dos casos el encargado estará en la disyuntiva de escoger a cuál de los proveedores deberá realizarle la devolución, pues no existe manera de identificar la procedencia del producto.

Formulación del Problema

De lo anteriormente planteado, se presentan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del manejo del inventario de mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”?

¿Qué factores internos y externos afectan el proceso de control interno administrativo en la venta de repuestos?

¿Qué recursos serán necesarios para diseñar un modelo de gestión de inventario de mercancías para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un modelo de gestión de inventario de mercancías, para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” ubicada en Guacara, estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del manejo del inventario de mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”.

Establecer los factores internos y externos que afectan el proceso de control interno administrativo en la venta de repuestos.

Proponer un modelo de gestión de inventario de mercancías, para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”.

Justificación de la Investigación

En toda empresa es de vital importancia la constante búsqueda de la optimización del control interno administrativo, más aún del inventario, pues cuando los productos son de gran demanda un buen control le garantiza a la empresa agilizar el manejo de la mercancía y una mayor eficiencia al momento de atender a los clientes. El caso de la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” no es la excepción, pues para el encargado del negocio es de vital importancia lograr identificar a los proveedores de aquellos productos que puedan presentar defectos, con el fin de realizar acertadamente la devolución del producto correspondiente en el menor tiempo posible, y poder dotarse de productos de buena calidad rápidamente para satisfacer a sus clientes.

El presente trabajo de investigación expone la propuesta de un modelo de gestión de inventario de mercancías para el control interno administrativo, que busca identificar los principales proveedores de aquellos productos que puedan presentar defectos, con el fin de optimizar el proceso de devoluciones de los productos defectuosos y controlar la calidad de las mercancías proporcionando herramientas básicas y simplificadas de control. Esta aplicación será de gran utilidad para la empresa, ya que si se determina que los productos que presentan averías provienen del mismo proveedor, la empresa deberá descartarlo y tomar la decisión de buscar nuevos proveedores que brinden el mismo repuesto con una calidad superior para obtener la mayor satisfacción de sus clientes, permitiendo llevar a cabo la maximización de las utilidades.

Por otra parte, la investigación realizada contribuirá con la Universidad de Carabobo y otras empresas que puedan presentar la misma problemática

en el área de sistemas y procedimientos, en cuanto a la gestión de sus inventarios, respondiendo la interrogante de ¿cómo los sistemas de control interno contribuyen en la eficacia y eficiencia de las operaciones de una empresa?; y les permitirá conocer un modelo que facilite el perfeccionamiento del proceso de devoluciones de productos o materiales defectuosos, contando con una metodología ideal para lograr reconocer a los principales distribuidores de éstos productos; y así conseguir un control más eficiente de sus inventarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

En el marco teórico o referencial de la investigación se analizan y exponen aquellas teorías, investigaciones y aportes anteriores que se han realizado acerca del fenómeno o problema planteado a fin de encontrarle el sentido a la investigación y sustentarla teóricamente de forma ordenada, lógica y secuencial.

Antecedentes de la Investigación

Como antecedentes de la presente investigación fueron tomados en cuenta diversos estudios previos que muestran algunas teorías relacionadas con la problemática planteada en el capítulo anterior, proporcionándole a la investigación una base teórica que la sustenta. Entre los trabajos relacionados se citan los siguientes:

Contreras, C. y Zavala, H. (2010), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Propuesta de un Sistema de Gestión de Lotes y Trazabilidad como Herramienta para Optimizar la Calidad del Control de los Inventarios Involucrados en el Proceso Productivo**, presentado para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, establecieron como objetivos principales diagnosticar la situación actual del manejo de los inventarios en las empresas Sealed Air de Vzla., C.A. y Empaflex, C.A., y describir las ventajas que ofrece el sistema. La investigación fue de carácter descriptiva enmarcada en un proyecto factible a través de un trabajo de campo, donde las técnicas para la recolección de datos utilizadas fueron: la observación directa de los procesos productivos,

una lista de cotejo y una entrevista semi-estructurada, con las cuales llegaron a la conclusión que el sistema de gestión de lotes y trazabilidad de la empresa Sealed Air de Vzla., C.A. se encuentra suficientemente avanzado por lo que se recomienda aplicar ejercicios de trazabilidad de forma periódica a fin de adquirir habilidades; mientras que por su parte la empresa Empaflex, C.A. presenta un manejo deficiente del control de sus inventarios por lo cual se recomienda reforzar los controles y evaluar la implementación de la propuesta.

En este sentido, la investigación previa se relaciona con la presente en cuanto a que en ambas se pretende diagnosticar la situación actual del manejo de los inventarios, con el fin de optimizar la calidad del control de los mismos, pues las empresas objeto de estudio presentan fallas o deficiencias en sus sistemas de inventario y es preciso la determinación de las posibles causas para brindarles la solución a la problemática existente; por lo tanto en ambos estudios se propone el diseño de un sistema de gestión que mejore los procesos.

Bonaguro, C.; Esté, V. y Ortega, N. (2010), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Diseño de Estrategias Gerenciales para el Manejo y Control de los Inventarios en el Departamento de Repuestos de la Empresa Chrysler de Venezuela L.L.C**, presentado para optar al título de Licenciadas en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, establecieron como objetivo estudiar las fallas presentadas en el departamento de repuestos en cuanto al manejo y control de inventarios se refiere, realizando una investigación descriptiva de campo y documental donde la metodología utilizada fue la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas, con el cual llegaron a la conclusión de que a pesar que la empresa cuenta con políticas rigurosas de control de inventarios, gran

parte de su capital humano carece de conocimientos básicos de su funcionamiento lo que se refleja en pérdidas en el mismo.

La investigación mencionada muestra relación con el actual trabajo en cuanto a que ambos buscan diseñar estrategias que optimicen el manejo y el control del inventario, con el fin de evaluar los niveles ideales de inventario y la calidad del mismo en ambas empresas, de tal manera poder llevar a cabo un control administrativo más eficiente que les garantice una mayor productividad y competitividad.

Jiménez, H. (2007), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Evaluación del Control Interno del Departamento de Almacén del Centro Estatal de Coordinación Falcón del Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura** presentado para optar al grado de Especialista en Contaduría Mención: Auditoría, en la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” convenio UCLA- Universidad del Zulia; estableció como objetivo general de su investigación la evaluación del control interno del Departamento de Almacén del Centro Estatal de Coordinación Falcón del Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura (MINFRA Falcón), ubicado en la ciudad de Coro del Estado Falcón. El estudio se enmarcó dentro del diseño descriptivo de campo, documental y evaluador, en el cual se emplearon las técnicas de: observación directa, revisión bibliográfica y el cuestionario aplicado a ocho de los trabajadores del almacén. Los resultados obtenidos mostraron debilidades en el control interno del departamento, por cuanto no existen controles que brinden seguridad para la protección física de los materiales y bienes del MINFRA, y no se cumplen las normas de almacenamiento de materiales. Se llegó a la conclusión, que la aplicación de los correctivos implicaría que la mejora del almacén podría dar índices de respuestas efectivas en beneficio de la gestión pública.

El factor común entre el estudio antes mencionado y la presente investigación se encuentra en la evaluación del control interno del almacén, y la aplicación de los correctivos para la protección física de los materiales o mercancías de ambas empresas, es decir, ambas investigaciones tienen como objetivo fundamental proporcionar las herramientas apropiadas para la optimización de la gestión de los inventarios y cuyo fin es la mejora en el desempeño de la empresa.

Dommar, M. y Granados, K. (2005), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Analizar los Beneficios de la Aplicación del Sistema SISCAN 2000 en el Proceso de Toma de Decisiones Para el Control y Reposición de Inventarios en la Empresa L.K. Autos, C.A. Ubicada en Maracay Estado Aragua**, presentado para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, plantearon como objetivo general estudiar los beneficios de la aplicación del sistema SISCAN 2000 en la empresa L.K. Autos, C.A.; dicho estudio se desarrolló por medio de un estudio de campo de tipo descriptivo apoyado en exploración documental donde la metodología utilizada fue el uso del guión de entrevista y el cuestionario con preguntas de opción múltiple, con los cuales llegaron a determinar que el personal no sigue cabalmente los procesos adecuados para conseguir el máximo aprovechamiento del sistema, además que el mismo de ser utilizado adecuadamente representa una efectiva herramienta en el manejo de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

En el mismo orden de ideas, el trabajo realizado por Dommar, M. y Granados, K. se vincula con el desarrollo de la investigación actual, pues el problema planteado en ambas empresas incide en la toma de decisiones respecto al control interno y a la reposición del inventario de mercancías, las cuales se encuentran enfocadas a la búsqueda continua de la calidad de los

productos ofrecidos a los clientes, para el logro de la satisfacción de los mismos.

Gutiérrez, A. (2005), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Control Interno del Inventario de Materiales ENELVEN DISTRIBUIDORA C.A. (ENELDIS)** presentado para optar al grado de Especialista en Contaduría Mención: Auditoría, en la Universidad del Zulia; fijó como objetivo general en su investigación evaluar el control interno del inventario con el propósito de fortalecer el sistema, a través de una investigación descriptiva de campo donde la metodología utilizada fue la aplicación de un cuestionario con dos alternativas de respuestas; llegando a la conclusión de que los procesos de control de inventarios que se llevan a cabo en la empresa ENELVEN DISTRIBUIDORA C.A. (ENELDIS) son satisfactorios, pues el personal de almacén de la empresa sí utiliza los métodos y procedimientos para llevar el control de inventarios, sin embargo es necesario repotenciar los controles en las entradas y salidas de materiales para mantener los niveles de inventario que la empresa requiere.

La relación entre la investigación de Gutiérrez y el presente estudio se encuentra en la evaluación del control interno del inventario, realizada en ambas investigaciones, cuya finalidad es conocer si los métodos y procedimientos empleados son los adecuados para garantizar el suministro de mercancía idóneo y oportuno para la empresa, y en caso contrario desarrollar un sistema de control superior que proporcione mayor eficiencia en cuanto al manejo del inventario se refiere.

Bases Teóricas

A continuación se expone la perspectiva teórica que se manejó en el desarrollo de la presente investigación, y con la cual se estableció un marco referencial para la interpretación de los resultados del estudio planteado.

Administración

La Administración según Hitt, M.; Black, S. y Porter, L. (2006):

Esta definición se subdivide en cuatro partes fundamentales:

1. Administración es un proceso: consiste en una serie de actividades y operaciones, como planear, decidir y evaluar.
2. Administración implica estructurar y utilizar conjuntos de recursos: es el proceso que reúne y pone en funcionamiento una variedad de tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información.
3. Administración significa actuar en dirección hacia el logro de una meta para realizar las tareas: por consiguiente, no efectúa actividades elegidas al azar, sino actividades con un propósito y una dirección bien definidos. Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de ambos. Comprende los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados.
4. Administración implica llevar a cabo actividades en un entorno organizacional: es un proceso que tiene lugar en las organizaciones y que realizan personas con funciones diferentes intencionalmente estructuradas y coordinadas para lograr propósitos comunes. (p. 8).

Entonces, en el negocio o empresa la administración es la técnica que mediante la planificación, organización, dirección y control de los recursos,

mostrará el camino a seguir para alcanzar las metas propuestas, y cuyo fin es lograr el máximo beneficio posible.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo consta de cuatro etapas las cuales se describen a continuación:

La planeación, que de acuerdo a la definición dada por Anda Gutiérrez, C. (2004:81) "...es un proceso racional que busca prever posibilidades o condiciones futuras y tomar una serie de decisiones para llegar a ellas."

La planeación o planificación establece la meta a alcanzar por la empresa, hasta dónde quiere llegar, cuales son los objetivos que persigue; y en esta misma etapa se definen los medios con los cuales se planea alcanzar dicha meta, bien sea con los recursos humanos, financieros, materiales o tecnológicos con los que cuenta el negocio. La planificación es la primera etapa del proceso administrativo, ya que ésta permitirá tomar decisiones sobre las diversas formas de realizar cualquier actividad y eliminará mediante su práctica, los efectos del azar causados por la improvisación.

La organización, Anda Gutiérrez, C en la (Ob. Cit.) expresa que:

En todo caso, la organización es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo las actividades necesarias en segmentos lo suficientemente pequeños para que puedan ser desempeñadas por una persona, suministrando los medios para la coordinación, de modo que no se

desperdicien esfuerzos y los miembros de la organización no interfieran unos con los otros. (p. 82).

Se puede decir, que con la organización se busca coordinar los medios económicos, humanos y materiales con los que cuenta la empresa, por medio de un conjunto de actividades ordenadas que conlleven al logro de los propósitos establecidos. Al organizar se establece el orden que permitirá hacer bien el trabajo, y aprovechar al máximo los recursos del negocio.

La dirección, es la tercera etapa del proceso administrativo y de la cual expone Anda Gutiérrez, C. en la (Ob. Cit.:84): “La dirección también es un proceso para lograr los objetivos planificados mediante el liderazgo, comunicación, motivación, desarrollo y capacitación e integración de equipos.”

En este sentido, la dirección se refiere a las actividades que realizan los gerentes, directivos o bien sea el encargado del negocio, para conseguir que los trabajadores realicen su trabajo. En dicha etapa, es necesario conocer claramente el fin u objetivo que la empresa persigue, pues de esta manera las acciones empleadas estarán orientadas al logro de los objetivos.

El control, como la última etapa del proceso administrativo, Anda Gutiérrez, C. en la (Ob. Cit.) la define de la siguiente manera:

El control requiere de una serie de actividades que tienen como objeto comparar un estado actual, como consecuencia de la acción, con otro estado planificado. Visto así, el control permite determinar las diferencias existentes entre estos dos estados. Se trata por tanto, de evaluar lo que se ha conseguido respecto a los objetivos planeados; para ello, se requiere el establecimiento de sistemas de información oportunos

con el propósito de corregir las desviaciones a las metas planeadas. (p. 84).

Por medio de las actividades de control se puede conocer el desarrollo de los planes trazados por la empresa, ya que con el control se obtiene información acerca del cumplimiento o no de los objetivos establecidos, y de acuerdo a dicha información se podrá determinar la necesidad de aplicar medidas correctivas, de manera que se logren los propósitos fijados en la planificación.

Control Interno Administrativo

De acuerdo a la opinión de Estupiñán, R. y Estupiñán, O. (2006), el control interno administrativo:

Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de las metas y objetivos programados. El Control Interno Administrativo sienta las bases que permiten el examen y evaluación de los procesos de decisión en cuanto al grado de efectividad, eficiencia y economía. (p. 10).

El control interno administrativo se refiere a las políticas, los métodos y procedimientos empleados en el negocio para llevar a cabo los procesos tanto administrativos como operativos, éste permitirá evaluar la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes administrativos impuestos por la gerencia, y de esta manera poder determinar su adecuado funcionamiento, optimizar el desempeño y desarrollar apropiadamente las actividades de la empresa.

Inventarios

Para la definición de inventarios, Moya, M. (1999), menciona que:

Se define un inventario como la acumulación de materiales que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura.

La función de la teoría de inventarios consiste en planear y controlar el volumen del flujo de los materiales en una empresa, desde los proveedores, hasta la entrega a los consumidores. (p.19).

El inventario se refiere al conjunto de mercancías o productos, que posee una empresa o negocio, y que se encuentra destinado para su futura venta o distribución en un periodo de tiempo determinado.

Ciclo de Inventario y Almacenamiento

Conforme a lo expresado por Arens, Elder y Beasley (2007):

El Ciclo de inventario y almacenamiento se considera como dos sistemas separados pero muy relacionados entre sí, uno comprende el *flujo físico real* de productos y el otro los *costos relacionados*. A medida que los inventarios se mueven a través de la compañía, es necesario que haya controles adecuados tanto sobre su movimiento físico, como sobre sus costos relacionados. (p. 638).

En todo negocio es necesario emplear un control eficaz de los inventarios que permita realizar un buen manejo del mismo, garantizando así que se brinde un mejor servicio al cliente; con dicho control se logra mantener un registro de los pedidos atrasados o la ausencia de artículos, a fin de anticipar cualquier imprevisto y tener disponible la mercancía necesaria

para la venta. Para ello es importante considerar los dos aspectos involucrados en el control de inventarios: el flujo físico de los productos, que no es más que el recorrido o movimiento que realice la mercancía desde la entrada (compra) hasta la salida (venta); y el costo del inventario que representa el gasto económico destinado para la compra y el almacenamiento del producto.

Gestión de inventarios

La gestión de inventarios se refiere al proceso administrativo que se lleva de los inventarios de mercancías en la empresa, para ello es necesario establecer un sistema que le permita a la empresa tener el conocimiento de: el tiempo ideal para hacer los pedidos y de las cantidades a ordenar. Respecto a la gestión de inventarios Pérez C, J. (2003) menciona los siguientes indicadores:

Stock máximo: La cantidad mayor de existencias de un material que se puede mantener en el almacén, en relación con los abundantes costes de almacén que se debe soportar.

Stock mínimo o de seguridad: La cantidad menor de existencias de un material que se puede mantener en el almacén bajo la cual el riesgo de ruptura de stocks es muy alto.

Punto de pedido: Nivel de existencias en el cual se ha de realizar el pedido para reaprovisionar el almacén. Cuando se realiza el pedido se ha de tener en cuenta el tiempo que el proveedor tarda en servirlo (plazo de aprovisionamiento) para no quedar por debajo del stock de seguridad. (p. 109)

Los principales objetivos de la gestión de inventarios son: determinar la cantidad de mercancía que debe mantenerse almacenada y llevar la

secuencia de los pedidos a realizar para cubrir las necesidades de los clientes, a fin de no quedarse sin productos en el caso de presentarse un incremento inesperado de la demanda; de allí la importancia de una efectiva gestión del inventario que garantice el pedido de toda la mercancía vendida cuando el nivel de inventario baja de cierto punto, para lo cual habrá que tomar en cuenta el tiempo que tarda el proveedor en hacer entrega de un próximo pedido.

Sistemas de control de inventarios

Teniendo en cuenta la capacidad económica del negocio, el volumen de las operaciones y la precisión en el registro de las entradas y salidas de las mercancías, Brigham, E. y Houston, J. (2005) describen los siguientes procedimientos para el control de inventarios:

Método de línea roja: procedimiento del control de inventario en que se traza una línea roja alrededor de una caja para indicar el nivel del punto de reorden.

Método de dos cajas: procedimiento del control de inventario en que se coloca un pedido al quedar vacía una de dos cajas guardadas en el almacén.

Sistema computarizado del control del inventario: sistema en que con una computadora se determinan los puntos de reorden y se ajustan los saldos del inventario. (p. 589)

Los métodos para el control de inventarios permiten mantener las existencias a un nivel apropiado, para ello la empresa debe contar con un buen registro de las operaciones de las mercancías, pues de esto depende la exactitud de la utilidad o la pérdida en las ventas; de allí la importancia de planear con antelación un adecuado sistema de control de los inventarios.

Sistemas de información

De acuerdo a lo expresado por Kendall, E; Kenneth y Julie Kendall (2005):

La codificación de barras ofrece un grado extremadamente alto de precisión para la entrada de datos. Ahorra los costos de mano de obra para minoristas porque cada artículo no tiene que ser marcado individualmente. Además, la codificación de barras permite capturar automáticamente datos que se puedan usar para resurtir el almacén, registrar con mayor precisión el inventario y pronosticar necesidades futuras. (p.559)

Los sistemas de información son aquellos equipos automatizados, diseñados para manejar datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa, y que le permiten a los administradores tomar decisiones a la hora de resolver problemas, a fin de poder ejercer el control de la organización y lograr cumplir con las metas de forma eficiente y eficaz. El código de barras se encuentra entre los sistemas de información que brindan mayor efectividad en el manejo de los datos y facilitan el proceso de recepción y emisión de información sistematizada ofreciendo mayores ventajas al sector comercial e industrial.

Sistema Administrativo Valery Estándar®

El Sistema Administrativo Valery Estándar® es el software administrativo bajo ambiente Windows® diseñado para satisfacer de forma rápida y fácil todas las necesidades básicas y avanzadas de administración de la pequeña y mediana empresa, el cual le ayuda a controlar los procesos de facturación, control de inventario y cuentas por cobrar; además de aquellos procesos relacionados con las compras y cuentas por pagar,

brindando un resumen de las operaciones de la empresa a través de los reportes gerenciales. Entre las características del sistema se encuentran que:

- Imprime en todo tipo de impresora: de tinta, láser y matriciales, etc.
- Imprime etiquetas de código de barras.
- Lee códigos de barra desde escáner "interfase teclado"
- Exporta datos a formatos ms-excel, pdf.
- Envía presupuestos, notas de entrega y facturas por correo electrónico.
- Manejo de impresoras fiscales.
- Manejo de transacciones de ventas, compras, inventario y banco en dos monedas, nacional y extranjero, por ejemplo bolívares y dólares.
- Módulo de pedidos.
- Manejo de inventario por capas.
- Métodos de inventario LIFO, FIFO, promedio y último costo.
- Módulo de devolución automática.
- Informe gerencial.
- Posibilidad de manejar múltiples empresas en un mismo computador.
- Valery® permite tener una aplicación en varias sucursales e intercambiar datos entre ellas, a través de cualquier medio de interconexión: redes, Internet, diskettes, etc.

Para poder utilizar Valery® se debe ingresar información referente a: proveedores, clientes, vendedores, inventario de productos terminados, los servicios que presta la empresa, usuarios del sistema, etc. Este proceso es fundamental para poder emitir facturas de ventas, procesar facturas de compras y para cualquier operación que se desee realizar con el sistema Valery®.

Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.

Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A. es una empresa familiar ubicada en la calle Páez, sector La Florida, local nº 3 Guacara, Edo. Carabobo; dedicada a la compra y venta de repuestos automotrices, lubricantes y accesorios para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos; interesada en brindarle a sus clientes el servicio y los productos de calidad que desean.

Misión

“Establecernos en el mercado de repuestos automotrices, lubricantes y demás accesorios para vehículos; ofreciendo variedad en marcas competitivas que garanticen el buen funcionamiento de los mismos.”

Visión

“Ser el comercio de referencia que brinde en todo momento repuestos automotrices de excelente calidad y la asesoría técnica adecuada a nuestra clientela, con la finalidad de que se sientan a gusto y obtengan el repuesto requerido de acuerdo a sus necesidades.”

Definición de Términos Básicos

Abastecer: es la acción de dotar al negocio de nueva mercancía para la venta, cuyo objetivo es cubrir las necesidades de consumo del mercado.

Codificación: consiste en asignar una serie de números o símbolos a determinado artículo.

Encargado: es la persona autorizada en el negocio para la toma de decisiones.

Negocio: es un establecimiento o local comercial, creado con la finalidad de obtener dinero a cambio de realizar actividades de compra y venta de mercancías que beneficien a otras personas.

Producto Defectuoso: es aquel producto que no cumple con los mínimos requisitos de calidad y que puede presentar fallas al momento de ser usado.

Proveedores: es aquella persona o empresa que provee a otras empresas, con mercancías que éstas adquieren para su futura venta.

Utilidades: se refiere a las ganancias obtenidas en dinero por la empresa, procedentes de la diferencia entre las ventas realizadas y los costos totales que se generan en un periodo determinado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

En el marco metodológico se define y planifica la metodología aplicada en la investigación, las estrategias a seguir para abordar los hechos y el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el objeto de estudio definiendo aspectos tales como el tipo de investigación, las unidades de análisis, las técnicas y procedimientos aplicados, entre otros.

Tipo de Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados y a la naturaleza de la presente investigación, ésta se basó en un tipo de estudio descriptivo y proyectivo, pues según Tamayo y Tamayo, Mario (2004: 46) la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”. Por otra parte, para definir la investigación proyectiva Hurtado de Barrera, Jacqueline en su blog *Investigación y Metodología* expresa que:

Este tipo de investigación consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento; a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>)

Conforme a lo expuesto, y debido a que el presente trabajo de investigación busca describir la situación actual en el manejo administrativo del inventario de la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” señalando las características y propiedades más sobresalientes que se presentan a través del análisis de las actividades, los procesos y las personas que laboran en ella; el mismo se denomina de tipo descriptivo. Por otro lado, ya que con ésta aplicación se pretende dar solución al objeto de estudio por medio de la propuesta de un modelo administrativo que mejore los procesos, se define a su vez que la investigación también es de tipo proyectiva pues los resultados de la propuesta se obtendrán a futuro.

Diseño de la Investigación

De acuerdo a la definición dada por Tamayo y Tamayo, Mario (Ob. Cit.: 109), se habla de un diseño bibliográfico o documental: “Cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”. Por otra parte, el autor menciona (Ob. Cit.) que se habla de un diseño de campo:

“Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”. (p.110)

De lo anteriormente expuesto, se deduce que el presente estudio posee las características de una investigación documental y de campo puesto que el mismo se apoyó principalmente en medios impresos, información, teorías y antecedentes de estudios previos relacionados con el tema; además se

realizó directamente en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”, con el fin de evaluar de cerca el fenómeno estudiado y lograr de manera más eficaz el objetivo fundamental de la investigación, por medio de una estrategia que determinará las operaciones necesarias para optimizar las actividades.

Unidades de Estudio

En toda investigación es necesaria la delimitación y descripción de la unidad o las unidades de estudio que van a ser objeto de medición, con el propósito de determinar de manera específica de dónde se pretende obtener los datos, por lo cual están representadas por el individuo o conjunto de individuos de donde se obtiene la información.

Población y Muestra

Según la definición dada por Lerma, Héctor D. (2004: 73): “La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiarán sus características y relaciones”. Por otra parte, Lerma señala (Ob. Cit.: 74) que: “La muestra es un subconjunto de la población... Se utiliza la muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población”. Ya que la empresa objeto de estudio es una microempresa que sólo cuenta con dos trabajadores que se encuentran directamente relacionados con el área administrativa del negocio, la población a evaluar en el presente trabajo investigativo fue finita y accesible, por lo que no hubo necesidad de

determinar del tamaño muestral. En este sentido, las unidades de estudio estuvo conformada por:

- El encargado del negocio.
- El Ayudante.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

Todo trabajo de investigación requiere del empleo de una metodología o procedimiento para su realización, la cual permite lograr de manera precisa el objetivo del estudio realizado brindándole los medios adecuados para su desarrollo. En este segmento se define el procedimiento que se llevó a cabo en la investigación.

Técnicas para la Recolección de la Información

Las técnicas empleadas en la recolección de los datos representan el medio a través del cual se relaciona al investigador con el objeto de estudio, y en el presente trabajo esta acción se realizó por medio del empleo de técnicas como: citas textuales de algunos libros, la observación directa y la entrevista. Acerca de ello Latorre, Emilio (1996) manifiesta que:

Según que la información sea secundaria o primaria, existen diversas técnicas para obtenerla:

En la información secundaria no hay garantía sobre los métodos e instrumentos para recogerla ni sobre los errores. La información se recoge mediante fichas bibliográficas sobre libros, ensayos, artículos de revista y mediante fichas de contenido o temáticas...

La información primaria se obtiene mediante varias posibilidades: la observación, la entrevista, la encuesta y el experimento". (p. 25)

Por su parte, Balcázar, P. y González-Arratia (2006:40) citando a Taylor y Bogdan, (1992) mencionan que: “La observación participante designa a la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo”. Además, de acuerdo a la definición dada por Acevedo, A. y López A. (1988:10): “La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo”.

En este sentido, se afirma que la observación realizada fue de tipo participante pues, aunque los hechos que caracterizan la situación a estudiar son ajenos al investigador, éste interactuó con las personas examinando la realidad del fenómeno observado tal como sucedía sin interferir en su desarrollo; mientras que con la entrevista se buscó intercambiar información de forma personal, de manera tal que se lograra indagar a profundidad acerca del objeto de estudio con el fin de obtener datos desconocidos que pudieran resultar relevantes.

Instrumentos para la Recolección de la Información

El instrumento se refiere a la herramienta usada por el investigador para reunir y registrar toda la información obtenida en la recolección de los datos. En el estudio llevado a cabo, la observación se realizó por medio de las impresiones captadas personalmente por el observador, captadas a través de la cámara fotográfica y mediante del grabador o reproductor de sonidos; además la entrevista se desarrolló mediante un guión a fin de adquirir información estructurada, focalizada y centrada de aquellos aspectos más resaltantes en la investigación.

Técnicas para el Análisis de la Información

El análisis de la información obtenida por medio de la observación, se realizó mediante una escala de estimación en la cual se listaron los elementos más resaltantes percibidos por el investigador indicando con una equis (x) la intensidad del rasgo observado. Por otro lado, el análisis de las entrevistas se realizó por medio de la grabación de las mismas a fin de garantizar un examen a profundidad de la información recabada, para luego transcribir textualmente los datos obtenidos del personal del negocio de forma organizada, y agrupando los aspectos más sobresalientes de la investigación para su posterior análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de los métodos y técnicas de recolección de información empleados, con el fin de conocer la situación actual del manejo de las mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” por medio de la información recabada con los instrumentos aplicados.

Con el propósito de ir dando respuestas a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación, fue necesaria la visita a la venta de repuestos donde se realizaron las observaciones de forma directa desde su propia fuente de origen. Para mostrar el comportamiento de las variables durante las observaciones realizadas de forma más completa, y realizar el análisis por medio de una herramienta de fácil interpretación que permita mejorar el rendimiento de la empresa; se enumeraron las principales características presentes y se evaluaron según una serie de criterios establecidos por la investigadora, que indican como es el estado del funcionamiento de las variables. Los resultados obtenidos a través de esta observación se muestran en el Cuadro 1.

Cuadro 1

Escala de Estimación de la Observación Directa

Aspecto Observado	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Planificación en la preparación de los pedidos			X	
Recepción de las mercancías			X	
Control de las entradas y salidas			X	
Conocimiento del sistema de inventario automatizado				X
Registro de entradas y salidas de las mercancías al sistema de inventario		X		
Proceso de almacenaje de la mercancía				X
Actualización de los Inventarios físicos				X
Reposición de productos defectuosos				X

Fuente: elaboración propia (2012)

Análisis de la Observación Directa

En la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” se observó que:

- La planificación en la preparación de los pedidos se considera regular, pues en ocasiones los mismos se realizan al momento que llega el

proveedor sin que se haya realizado una evaluación previa de la existencia o faltante de la mercancía.

- La recepción de las mercancías se consideró regular ya que ésta se chequea, en cuanto a cantidad pedida y recibida, en el momento que llega al negocio; sin embargo el buen funcionamiento de la mercancía no es probado sino al momento de realizar la venta.

- El control de las entradas y salidas es regular pues a pesar que en el sistema se registran los productos, las entradas y salidas, los proveedores, los vencimientos de pagos y cobros, las facturas a clientes y los recibos; físicamente existe un desorden pues se mezcla mercancía de distintos lotes ubicándola en una misma área, de acuerdo a la función que desempeña en el vehículo, lo que impide un correcto control de los productos en almacén.

- El conocimiento del sistema de inventario automatizado es deficiente porque a pesar que el sistema cuenta con múltiples funciones que le ayudan a la empresa en los procesos administrativos, el personal posee un conocimiento muy básico y no le saca el mayor provecho a los beneficios que éste le pueda brindar.

- El registro de entradas y salidas de las mercancías al sistema de inventario es bueno porque se realiza al poco tiempo de llegada de la mercancía, suministrando en el sistema información acerca de: el proveedor, el número de factura, el costo del producto y la fecha de recepción de la mercancía.

- El proceso de almacenaje de la mercancía es deficiente pues no se emplea un método adecuado que permita distinguir o separar los diferentes

de lotes de productos, ocasionando la mezcla de los mismos en una sola ubicación sin lograr diferenciar los repuestos e impidiendo con ello que al momento de presentar fallas se pueda identificar el origen del mismo.

- La actualización del Inventarios físico es deficiente pues no se realiza constantemente, sólo se realiza el seguimiento a los productos de mayor rotación de forma aleatoria y superficial, ya que la toma formal del inventario físico se realiza una vez al año.

- La reposición de productos defectuosos se considera deficiente pues al no existir manera de identificar la procedencia del producto, la reposición del mismo es inapropiada.

Guion de Entrevista

A continuación se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas realizadas en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”, al encargado del negocio y al asistente, en relación a los procesos que se llevan a cabo en la empresa en la gestión de la mercancía.

Encargado

1. Describa ¿Cómo es el proceso de recepción de las mercancías en la venta de repuestos?

Cuando se reciben las mercancías los despachadores nos entregan la factura, ésta se firma, se sella, se les entrega la original y nosotros nos quedamos con una copia. Luego, se cuenta manualmente uno a uno los

productos recibidos, para chequear que coincida con la cantidad de productos que indica la factura.

2. ¿Cómo es el control de las entradas y salidas de las mercancías por parte de la empresa? ¿Qué método utiliza?

Se lleva por medio de un programa instalado en la computadora que nos permite ingresar los productos comprados sumándolos automáticamente a los existentes, o agregándolos en el caso de que sean nuevos productos; y las salidas se realizan por medio de la facturación de los productos vendidos que se van descontando simultáneamente de las existencias registradas.

3. Ya que la empresa cuenta con un sistema de inventario automatizado ¿Cómo se llama el programa y cómo es su funcionamiento?

Se llama Valery Estándar y tiene una gran cantidad de funciones para el control del inventario. Con él registramos los productos, ajustamos la variación de precios, designamos códigos, se registra el número de días de crédito de una factura determinada, se facturan las ventas diarias y al final del día se obtiene un reporte de las transacciones realizadas durante el día, entre otras funciones.

4. ¿Cuándo se registran las entradas de las mercancías al sistema de inventario?

Siempre tratamos de registrar los productos comprados lo antes posible, con la finalidad de tener los repuestos recién llegados disponibles con el precio de venta.

5. Describe ¿Cómo es el proceso de almacenaje de la mercancía?

Se ingresan los códigos de las mercancías a la computadora y luego se almacenan las mercancías en el estante, si el producto ya existe se coloca

en el mismo lugar. En caso de que un producto sea nuevo, se designa un puesto cerca de su mismo renglón, por ejemplo: repuestos de motor en un área, partes eléctricas en otra, correas, suspensión, frenos, entre otros.

6. ¿Cada cuánto tiempo se realizan inventarios físicos del almacén de mercancías disponibles? Y ¿Cómo es el proceso?

Al final de cada año se realiza un inventario total, pero siempre mantenemos un chequeo constante de la mercancía de alta rotación para evitar que falten los productos y así tenemos una lista de faltantes en el inventario que nos permite planificar los próximos pedidos.

7. En caso que se termine la existencia de un repuesto sin que ustedes lo hayan notado ¿Cómo hace la empresa para solventar la situación?

Primero chequeo las facturas por pagar para saber cuál proveedor esta próximo en venir y saber cuánto tiempo tardaría en llegar un siguiente despacho, otra opción sería cuadrar el pedido con el proveedor que entregue la mercancía en el menor tiempo posible. Finalmente, llamo al asesor de ventas para realizar el pedido.

8. ¿Cuáles son las mercancías que tienden a presentar más fallas o defectos?

Los repuestos que suelen presentar más defectos son las partes eléctricas, ya que son más susceptibles a daños por traslado, humedad... Además, porque son más frágiles.

9. ¿Cómo detectan las fallas de los repuestos?

Por lo general tratamos de vender partes eléctricas a las se les pueda probar el buen funcionamiento, ya que al momento de la venta el repuesto se

conecta a un banco de pruebas y se hace funcionar como si estuviera instalado en el vehículo, si en ese momento la prueba no es satisfactoria el producto se considera defectuoso y se opta por vender otro.

10. Mencionó que la empresa emplea un mecanismo de prueba para comprobar la calidad de los repuestos ¿Cómo es el funcionamiento de este mecanismo?

Con cada repuesto se sigue pasos específicos de instalación, porque cada repuesto tiene una aplicación diferente en el vehículo, así que funciona de forma diferente. La máquina tiene un regulador de corriente que va de 110~12 voltios, en ella se conectan los repuestos para probar su buen funcionamiento y demostrarle al cliente que el producto tendrá un óptimo funcionamiento en su vehículo.

11. Y ¿Esa prueba sólo se realiza al momento de la venta o también se realiza al momento de la recepción?

Sí, sólo al momento de la venta, así el cliente observa el buen funcionamiento del repuesto y lo compra seguro de que va a cumplir su función en el vehículo.

12. ¿La empresa cuenta con un proveedor para cada tipo de repuesto?

No, las razones son varias: hay proveedores que tienen grandes listas de repuestos, pero no tienen los mejores precios del mercado por lo que hay que ser bastante selectivo, también suele pasar que llegan distribuidores directos de repuestos de marcas reconocidas que ofrecen poca variedad de repuestos pero a precios accesibles y de buena calidad, otra razón es que cuando hay escasez de algún producto, necesitamos tener otras opciones que cubran este déficit para poder mantener existencia en nuestro almacén.

13. Si un repuesto resulta defectuoso ¿Cómo lo relacionan con el proveedor?

Bueno, ya que no contamos con un sistema que nos permita identificar el proveedor que nos suministró el producto defectuoso, optamos por contactar al último que nos haya vendido el repuesto. En este caso, se llama al encargado de los pedidos y cobranzas para notificarle del problema con el producto en cuestión y así evaluar una posible devolución o cambio de la pieza.

14. ¿El negocio cuenta con un criterio interno de codificación de la mercancía?

Sí. Se realiza al momento de registrar al sistema una compra de mercancía anotando en el empaque de cada producto el nombre, código y precio.

15. ¿Cómo se lleva a cabo el control interno del inventario por parte de la empresa?

Bueno, para que nuestro control de inventario sea óptimo hemos tratado de evaluar constantemente la salida o ventas de ciertos repuestos para determinar los que son de alta rotación y así determinar la necesidad de pedir una mayor cantidad de piezas en una próxima compra. Y en el caso de productos que duren mucho tiempo para venderse, darle un margen mínimo de existencia e incluso se podría pensar en la exclusión de este definitivamente.

Ayudante

1. Describa ¿Cómo es el proceso de recepción de las mercancías en la venta de repuestos?

Se reciben los paquetes, se cuentan el número de bultos, se sella y se firma la hoja de entrega, se le da al despachador la original y nos quedamos con una copia.

2. Al recibir la mercancía ¿Cómo se comprueba el número de los artículos comprados?

Se destapan los paquetes, se cuenta cada repuesto uno a uno, y se compara con la copia que nos quedó al momento del despacho.

3. ¿Cómo se controla en la empresa las entradas y salidas de las mercancías?

Por el programa que se utiliza para registrar los repuestos en la computadora.

4. Y físicamente ¿Cómo llevan ese control?

Se cuenta si hay suficientes productos o si quedan pocos para realizar el pedido.

5. Ya mencionó que la empresa cuenta con un sistema de control de inventario automatizado. ¿Cuál es el nombre del programa? Y ¿Cómo es su funcionamiento?

Se llama sistema Valery Estándar... Se ingresan al sistema los datos del proveedor, el nº de la factura, los productos recibidos y se registran.

6. ¿Cuándo se registran las entradas de las mercancías al sistema de inventario?

Inmediatamente, al llegar el despacho.

7. Descríbame ¿Cómo es el proceso de almacenaje de la mercancía?

Se distribuyen por cada estante dependiendo del repuesto. Muchas veces se piden los repuestos para reponer uno que se terminó o está por terminarse.

8. Y en caso que se termine la existencia de un repuesto sin que ustedes lo hayan notado ¿Cómo hace la empresa para solventar la situación?

En algunos casos hemos tenido que comprar en otros negocios que venden repuestos al detal, igual que nosotros, para mantener la existencia.

9. ¿Cada cuánto tiempo se realizan inventarios físicos del almacén de mercancías disponibles? Y ¿Cómo es el proceso?

Frecuentemente, de manera visual con el objeto de que no se termine algún repuesto inesperadamente.

10. ¿Cuáles son las mercancías que tienden a presentar más fallas o defectos?

Los repuestos eléctricos: las switcheras, los porta fusibles, reguladores, entre otros.

11. Y ¿Cómo detectan las fallas de esos repuestos?

Probándolos en la máquina.

12. Y ¿Qué máquina emplea la empresa para comprobar el funcionamiento de los repuestos?

Una máquina de pruebas que nos permite ver si la pieza hace su función o no, al momento de realizar la venta.

13. Y ¿Cómo es el funcionamiento de la máquina de pruebas?

Cada repuesto se conecta de forma diferente a la máquina porque no todos trabajan igual, entonces se enciende la máquina para probar si el repuesto funciona bien o no.

14. Y ¿Por qué no se realiza esa prueba al momento de la recepción?

Porque muchas veces confiamos en la marca del producto y asumimos que no deberían presentar fallas, y si los probamos al momento de la recepción sería dedicarle mucho tiempo.

15. ¿La empresa cuenta con un proveedor para cada tipo de repuesto?

No, una razón es el precio, otra la cantidad de productos que cada uno posee en las listas, otra la calidad de los repuestos y la garantía que puede ofrecer cada uno.

16. Y si un repuesto resulta defectuoso ¿Cómo se relaciona con el proveedor?

Se llama al proveedor para plantearle el caso y ver qué posibilidad hay de hacer la devolución.

17. ¿El negocio cuenta con un criterio interno de codificación de la mercancía?

Si, se le escribe manualmente un código, el nombre del producto y se le coloca una etiqueta con el precio.

18. ¿Cómo se lleva a cabo el control del inventario por parte de la empresa?

Solamente por el sistema Valery.

Análisis de la Situación Actual del Manejo de las Mercancías en la Venta de Repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”

Del estudio de los resultados obtenidos se deduce que es necesaria la implementación de nuevos métodos de gestión de inventario que propicien la mejora en el control interno administrativo de la empresa, pues a pesar de que ésta cuenta con un programa automatizado que ayuda a mantener un buen control del inventario a nivel contable; se presenta el problema a nivel administrativo o de gestión, ya que al momento del almacenaje de la mercancía se observa una gran desorganización de los repuestos causada por la mezcla de los lotes que impide la identificación del origen de cada producto.

Es importante resaltar que durante el desarrollo de la presente investigación se pudo conocer que el sistema administrativo Valery®, programa utilizado por la empresa, cuenta con una serie de funciones que le permite generar los datos necesarios para identificar la mercancía por lotes, por medio de la impresión de etiquetas para cada producto; sin embargo aún existe mucho desconocimiento en cuanto al manejo del programa, por lo que su uso es ineficiente ya que no se obtiene del mismo el mayor provecho que pueda brindarle a la empresa.

Matriz FODA

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de datos aplicados, y conociendo la situación actual del manejo del inventario de mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”, se logró establecer los factores internos y externos que afectan el proceso de control interno administrativo en la venta

de repuestos; dando cumplimiento así al segundo objetivo específico planteado.

Para dar muestra de ello se desarrolló una matriz FODA en la cual se identificaron los factores externos, tanto positivos como negativos, representados por las oportunidades y amenazas que presenta la empresa; por otra parte se muestran los factores internos, también positivos y negativos, representados por las fortalezas y debilidades del negocio; además se presentan las estrategias recomendadas por el investigador para explotar las fortalezas, protegerse de las amenazas, aprovechar las oportunidades y frenar las debilidades. Los resultados obtenidos mediante el análisis FODA se muestran en el Cuadro 2.

Cuadro 2
FODA del Manejo de las Mercancías en la Venta de Repuestos
“Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”

	Fortalezas	Debilidades
Matriz FODA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La empresa cuenta con un Sistema Administrativo que le brinda múltiples ventajas. ✓ Buen servicio al cliente. ✓ Precios Competitivos. ✓ Amplia variedad de productos. ✓ Constante suministro de repuestos de buena calidad. ✓ Conocimiento del mercado actual que le permite incluir al 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca planificación en la preparación de los pedidos. ✓ Deficiencias en el control de almacenamiento de las mercancías. ✓ Falta de evaluación periódica de los inventarios físicos. ✓ Dificultad para identificar la procedencia del producto defectuoso.

	inventario productos de mayor demanda.	
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demanda favorable por la gran cantidad de vehículos existentes. ✓ Mejoramiento continuo de los procesos logísticos. ✓ Capacitación e inversión en nuevos equipos. ✓ Sistematización del almacenamiento. ✓ Selección minuciosa de proveedores que garanticen productos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindarle adiestramiento al personal de la venta de repuestos en el uso del Sistema Administrativo Valery®. ▪ Adquirir la impresora térmica para las calcomanías o etiquetas. ▪ Adquirir el lector óptico de código de barras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un Stock de seguridad para controlar el tiempo de reabastecimiento de los productos. ▪ Implementar el modelo de codificación que permitirá identificar el origen de los productos defectuosos
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La presencia de una fuerte competencia en el mercado. ✓ Escases de ciertos productos de alta rotación. ✓ Piezas defectuosas de fábrica. ✓ La Inflación actual y proyectada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar el modelo de codificación que permitirá identificar el origen de los productos defectuosos. ▪ Aumentar la cantidad de productos de alta rotación en los nuevos pedidos para evitar escases de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionarle al personal una inducción sobre el correcto manejo y almacenaje de la mercancía. ▪ Disponer de un área separada para el almacenaje de los repuestos que presenten fallas, mientras se procede a devolver el producto.

Fuente: Elaboración propia (2012)

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Descripción de la Propuesta

La presente propuesta busca brindarle una herramienta a la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”, que le permita mantener un mayor control de las entradas y salidas de las mercancías, a fin de lograr identificar a los proveedores de aquellos productos que puedan presentar fallas, por medio de los procedimientos adecuados para una óptima gestión del inventario.

Tomando en cuenta el análisis de los resultados observados en la aplicación de los métodos y técnicas de recolección de información empleados en la investigación, y con el propósito de cumplir con el tercer objetivo planteado al inicio de la investigación se plantea un diseño de gestión de inventario de mercancías para el control interno administrativo que permita mejorar el rendimiento de la empresa y optimizar del manejo de las mercancías.

Justificación de la Propuesta

La investigación fue llevada a cabo con la finalidad de ofrecer un método sencillo, práctico y efectivo que le permita a la empresa identificar eficientemente el origen de los repuestos defectuosos que pudieran presentarse en el inventario de mercancías disponibles para la venta en la venta de repuestos, pues de esta manera se consigue que la devolución y

reposición del producto, o la devolución del producto y el reembolso de su precio se le exija al proveedor correspondiente.

Con el modelo de gestión de inventario de mercancías propuesto para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” se obtendrán los siguientes beneficios:

- ✓ Identificar los productos por medio del sistema administrativo empleado en la empresa.
- ✓ Fácil control de proveedores y de las mercancías.
- ✓ Es una herramienta fácil de usar que disminuye el tiempo de aplicación en el control de inventarios.
- ✓ Se brinda una mejor atención a los clientes.
- ✓ El sistema es confiable para la entrega de mercancías al cliente.
- ✓ Se lleva un mayor control en la recepción y salida de las mercancías.
- ✓ Optimiza el tiempo en la gestión de los recursos al realizar el registro de información en línea mediante la tecnología de la computadora.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Proponer un modelo de gestión de inventario de mercancías, para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”.

Objetivos Específicos

Identificar los principales proveedores de la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”.

Establecer un criterio de codificación de mercancías que permita identificar los productos por lotes o por proveedor.

Crear un formato estandarizado que permita recolectar la información necesaria para un mayor control de la mercancía.

Establecer los procedimientos a seguir para optimizar la gestión del inventario de mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”

Factibilidad de la Propuesta

Para conocer las condiciones de aceptación y la posibilidad de implementación de la propuesta a desarrollar, fue necesario realizar un estudio de factibilidad que determinara su utilidad y contemplara los recursos disponibles por parte de la empresa, a fin de crear soluciones alternativas para que ésta logre sus objetivos. En este sentido se evaluaron tres tipos de factibilidades basadas principalmente en los siguientes aspectos:

- Técnico.
- Económico.
- Operativo.

Factibilidad Técnica

En el estudio realizado se observó que la empresa dispone de herramientas tecnológicas y de habilidades útiles para el desarrollo e implementación de la propuesta, sin embargo las herramientas tecnológicas no son suficientes por lo que se deberán complementar con la adquisición de recursos adicionales como: una impresora de etiquetas y un lector de código de barras que deberán contemplarse dentro de un estudio económico; además se requiere de la capacitación y adiestramiento del personal en el manejo de las nuevas herramientas para el mejoramiento del control del inventario de mercancías en cuanto a la ejecución y el buen desarrollo de la propuesta.

Factibilidad Económica

La venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” dispone del capital mínimo para invertir en los recursos adicionales necesarios en la implementación del proyecto propuesto, tomando en cuenta que los beneficios a obtener serán superiores a los costos en los que incurrirá con la adquisición de los nuevos recursos, como lo son: la impresora de etiquetas, el lector de código de barras y el curso de inducción o asesoría técnica por parte del especialista en el sistema administrativo Valery, a fin de lograr el óptimo manejo del programa para sacar el mayor provecho a la gran cantidad de opciones que éste ofrece incrementando el desempeño del control interno administrativo para la empresa.

Factibilidad Operativa

Se pudo apreciar que el personal de la empresa está dispuesto a emplear el modelo planteado en el presente proyecto, para aprovechar las mejoras en la gestión de inventario de mercancías que éste les brinda aplicando todos aquellos procesos o actividades que son necesarias para lograr el objetivo comprometiéndose a llevarla a cabo el modelo propuesto.

Desarrollo de la Propuesta

Tomando en cuenta que los empleados de “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” manejan un amplio concepto de la parte técnica en cuanto a la aplicación y funcionamiento de los repuestos automotrices, se debe hacer lo posible por incrementar los conocimientos y procedimientos administrativos que les permitan un manejo versátil del sistema administrativo automatizado que ya poseen (Valery Estándar®), esto optimizará el manejo del inventario y hará más sencilla su gestión logrando la identificación del origen de los repuestos al momento en que se llegaran a presentar algún defecto, a fin de mejorar el proceso de devolución del producto.

La propuesta se basa principalmente en la actualización de los procedimientos utilizados para el control interno de los inventarios de “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” aplicando métodos modernos y sencillos que les brinde un incremento en el desempeño de los procesos administrativos y de gestión en cuanto a los inventarios se refiere, para ello se plantea el uso de etiquetas que identifiquen los productos por medio de un lector óptico de código de barras en el menor tiempo posible haciendo uso

del computador garantizándole a la empresa ahorro de tiempo de mano de obra y mejorando el método actual.

En este sentido el modelo de gestión de inventario de mercancías propuesto en el desarrollo de la presente investigación consiste en llevar a cabo los siguientes pasos:

- Adiestrar al personal en el uso del Sistema Administrativo Valery Estándar® para un óptimo aprovechamiento de las ventajas que éste ofrece.
- Controlar y registrar los movimientos de las mercancías almacenadas empleando la tecnología de la computadora.
- Controlar el nivel de los inventarios por medio de los sistemas de información e identificación automática (lector óptico)
- Asignar un código de barra a cada repuesto, mediante el sistema administrativo Valery Estándar® a fin de lograr identificar el proveedor, el número de factura y la fecha de adquisición del mismo.
- Etiquetar los productos de la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” con los códigos establecidos.

Proveedores de la Venta de Repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”

De los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información se pudo observar que los repuestos que suelen presentar

más fallas son las partes eléctricas automotrices, las cuales son suministradas en su mayoría por los siguientes proveedores:

- ✓ COMERCIAL DE REPUESTOS F.T., C.A.
- ✓ DISAUTO, C.A.
- ✓ DISTRIBUIDORA 721 IMPORT, C.A.
- ✓ DISTRIBUIDORA DE FILTROS LA VICTORIA, C.A.
- ✓ MAYOR BEVAL, C.A.
- ✓ REPRESENTACIONES PENSILVANYA 6-5.000, C.A.
- ✓ REPUESTOS LAS GEMELAS, C.A.
- ✓ SAMYMOTORS, C.A.
- ✓ SF SUPPLY CENTRO, C.A.

Al implementar la propuesta, éstos serán los proveedores a los cuales la empresa deberá evaluar en cuanto a la calidad de los productos que le suministran.

Criterio de Codificación de Mercancías por Proveedor

La empresa, por medio del sistema administrativo Valery®, le asigna un código interno a cada proveedor el cual viene dado de acuerdo al orden de las compras realizadas hasta ese momento, es decir, el proveedor registrado con el número uno será el proveedor al cual se le realizó la primera compra, en este sentido la codificación queda establecida de la siguiente manera:

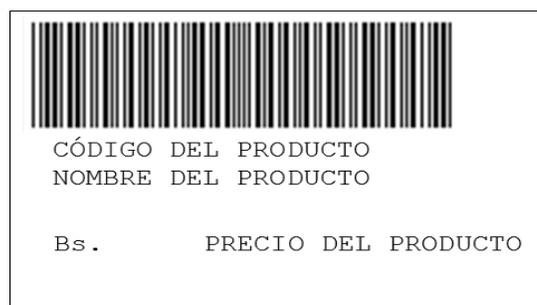
- 01 DISAUTO, C.A.
- 10 DISTRIBUIDORA DE FILTROS LA VICTORIA, C.A.

- 21 MAYOR BEVAL, C.A.
- 59 REPUESTOS LAS GEMELAS, C.A.
- 76 SF SUPPLY CENTRO, C.A.
- 88 REPRESENTACIONES PENSILVANYA 6-5.000, C.A.
- 92 SAMYMOTORS, C.A.
- 101 COMERCIAL DE REPUESTOS F.T., C.A.
- 104 DISTRIBUIDORA 721 IMPORT, C.A.

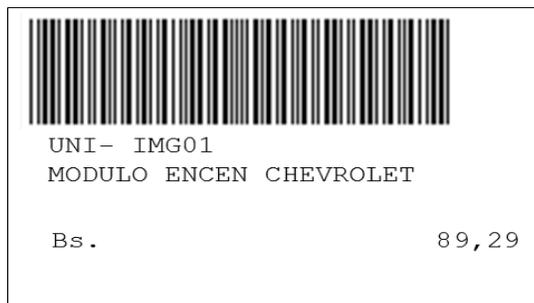
Esta codificación se encontrará comprimida en el código de barras asignado a cada producto.

Formato de Etiquetas

Haciendo uso de las ventajas presentadas por el sistema administrativo Valery®, y el conjunto de modelos de etiquetas que suministra el programa se seleccionó el siguiente formato o diseño para la identificación de los repuestos:



Entonces, si por ejemplo se quiere identificar el módulo de encendido CHEVROLET, la etiqueta quedaría de la siguiente manera:



Como se puede observar el diseño contiene el código del producto, el nombre del producto, el precio y el código de barra proporcionado por el sistema. En el código de barra se almacenan los datos relacionados con el origen del producto como lo son: el número de identificación del proveedor, la fecha de recepción del producto, el N° de factura y existencia; pues el código de barras posee alta capacidad de almacenamiento de datos permitiéndole reconocer un artículo de forma rápida directamente de las cajas.

Procedimiento a seguir para optimizar la gestión del inventario de mercancías en la Venta de Repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”

Para el buen desarrollo del modelo de gestión propuesto es necesario seguir un conjunto de pasos que permitan optimizar el proceso de devoluciones de los productos defectuosos y controlar la calidad de las mercancías. El procedimiento a seguir será el siguiente:

- ✓ La empresa deberá fijar su punto de pedido para cada mercancía evaluando el plazo de aprovisionamiento y el stock mínimo que le permita cubrir las demandas del mercado, a fin de evitar realizar pedidos improvisados que generen costos innecesarios de almacenamiento y de oportunidad. Para ello se deberá:

- Evaluar la rotación de los productos.
 - Realizar chequeos del inventario constantemente a fin de detectar faltantes.
 - Determinar la cantidad a pedir y anotarlo en un libro de pedidos en el cual estará pendiente hasta realizarse la orden de compra.
- ✓ En la recepción de las mercancías se chequearan los repuestos evaluando que la cantidad recibida corresponda con la cantidad expresada en la factura y con la cantidad de la orden de compra. En caso de que existan diferencias en las cantidades:
- Si la cantidad de la orden de compra es mayor a la cantidad recibida, se anota en el libro de pedidos la diferencia para tenerla en cuenta al momento de realizar una nueva orden de compra.
 - Si la cantidad de la orden de compra es menor a la cantidad recibida, se evalúa la rotación del producto, en caso de que el producto sea de alta rotación se acepta la diferencia, sin embargo si la rotación del producto es muy baja se procede a realizar una devolución.
 - En caso de que la diferencia se presente con la cantidad expresada en la factura y la cantidad recibida:
 - Si la cantidad expresada en la factura es menor a la

cantidad recibida, se puede rechazar la diferencia y realizar una devolución o aceptar la diferencia y contactar al promotor de ventas para que realice el ajuste de la factura.

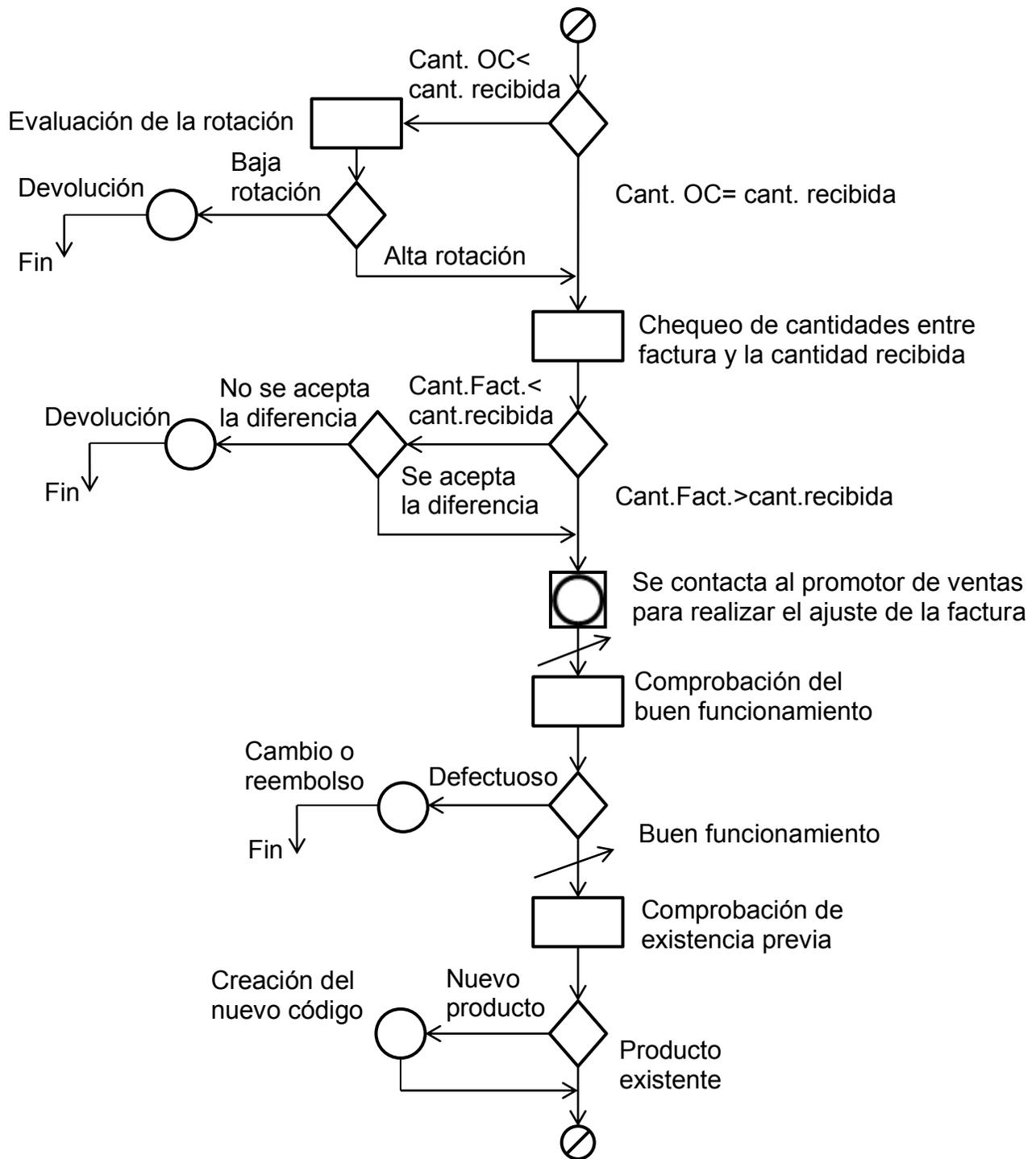
- Si la cantidad expresada en la factura es mayor a la cantidad recibida, se contacta al promotor de ventas para que realice el ajuste de la factura.
-
- ✓ En un lapso de 24 horas posterior a la recepción de la mercancía, se comprobará el buen funcionamiento de cada uno de los productos a fin de determinar en el menor tiempo posible cualquier falla que puedan presentar, buscando con ello mejorar el proceso de devolución y reposición de productos defectuosos.

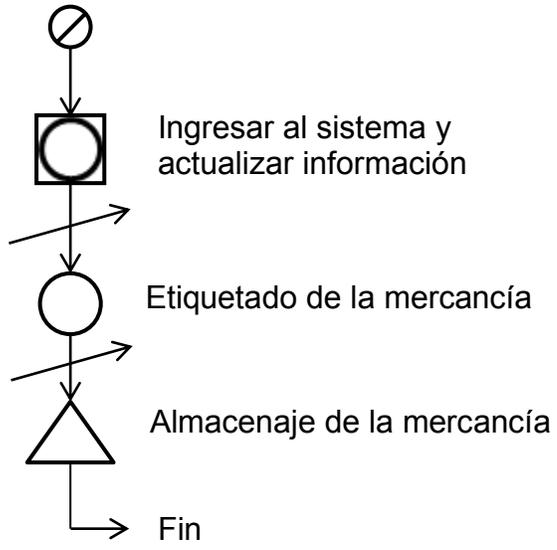
 - ✓ Para el registro de las mercancías recibidas al sistema, se comprueba si ya poseen existencia o si es necesario generarle un código para su ingreso al inventario.
 - Si es un nuevo producto, se requiere ingresar al sistema la siguiente información: el nuevo código, la descripción del producto, el descuento en compras, la unidad de medida del producto, la cantidad a ingresar al inventario (entrada), el costo unitario, la cantidad mínima permitida en el inventario, % de utilidad, el precio y el proveedor, entre otros.

 - Si el producto ya posee existencia en el inventario, se actualiza la siguiente información: el descuento en compras, la existencia actual que es la cantidad existente en el inventario más la

cantidad ingresada del producto (entrada), el costo unitario, % de utilidad, el precio, el proveedor, etc.

- ✓ Se realizará el etiquetado de cada uno de los repuestos recibidos aplicando el formato de las etiquetas diseñado por el sistema, para mejorar la identificación de la procedencia del producto y el control de las entradas y salidas de los mismos.
- ✓ Se renovará el método de almacenaje de la mercancía ubicándola por lotes o pedidos en sus respectivas áreas, a fin de darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero y dejando aquellos productos comprados recientemente.
- ✓ El descuento de las salidas se realizará automáticamente del sistema mediante cada venta, permitiendo así mantener actualizado el inventario en cuanto a las entradas y salidas de las mercancías.





CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la venta de repuesto “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.” existe una falta de control en cuanto a la gestión de sus inventarios pues no existe concordancia con la información mostrada por el programa administrativo y el inventario físico de la empresa, debido a que no hay una diferenciación entre lotes de un mismo producto que se encuentran ubicados en un área específica de los estantes; por lo tanto es necesaria la implementación de un método de control que permita distinguir el origen de los artículos.

Al inicio de la investigación se consideró la posibilidad de un modelo de etiquetas para la identificación de los productos que contara con las siguientes características:

- El número de identificación del Proveedor
- El número de identificación del producto
- Fecha de recepción del producto
- N° de factura
- El precio

Sin embargo, la empresa cuenta con un Sistema Administrativo automatizado (Valery Estándar®) que le brinda múltiples ventajas para la gestión de su mercancía. Durante el desarrollo de la investigación se halló que entre las funciones del Sistema Administrativo Valery® se encuentran: la

impresión de etiquetas de código de barras y el manejo de lectores de código de barra; en vista que dichas funciones no se aprovechaban se utilizaron las ventajas del programa para el diseño de la propuesta.

Se pudo observar que a pesar de contar con un sistema administrativo que le brinda grandes beneficios para satisfacer de forma rápida y fácil todas las necesidades administrativas, el personal no cuenta con el conocimiento apropiado de las funciones del sistema y no se aprovechan las ventajas que éste les ofrece, por lo que será necesario brindarle el adiestramiento adecuado para un óptimo uso del Sistema Administrativo Valery®.

Por último, para llevar a cabo la propuesta planteada la empresa requerirá de la inversión en la adquisición de nuevos equipos tecnológicos como: la impresora de etiquetas y el lector de código de barras.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se pueden ofrecer para la solución de la problemática existente en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”, y el buen desarrollo e implementación de la propuesta realizada en el presente estudio se enumeran las siguientes:

- ✓ Brindarle adiestramiento al personal de la venta de repuestos en el uso del Sistema Administrativo Valery®.

- ✓ Proporcionarle al personal una inducción sobre el correcto manejo y almacenaje de la mercancía.

- ✓ Establecer un Stock de seguridad para controlar el tiempo de reabastecimiento de los productos.

- ✓ Disponer de un área separada para el almacenaje de los repuestos que presenten fallas, mientras se procede a devolver el producto.

- ✓ Adquirir la impresora térmica para las calcomanías o etiquetas.

- ✓ Adquirir el lector óptico de código de barras.

- ✓ Implementar el modelo de codificación que permitirá identificar los productos.

LISTA DE REFERENCIAS

Acevedo, A. y López A. (1988:10). **El Proceso de la Entrevista Conceptos y Modelos**. LIMUSA NORIEGA EDITORES. México DF, México.

Anda Gutiérrez, C. (2004). **Administración y Calidad**. Editorial LIMUSA, S.A., 8va Reimpresión. México.

Arens, A.; Elder, R. y Beasley, M. (2007). **Auditoria, Un Enfoque Integral**. Pearson educación, 11ra edición. México.

Balcázar, P. y González-Arratia (2006). **Investigación Cualitativa**. Universidad Autónoma del Estado de México. 1era Edición. Toluca, México.

Bonaguro, C.; Esté, V. y Ortega, N. (2010). **Diseño de Estrategias Gerenciales para el Manejo y Control de los Inventarios en el Departamento de Repuestos de la Empresa Chrysler de Venezuela L.L.C**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Brigham, Eugene F. y Houston, Joel F. (2005). **Fundamentos de Administración Financiera**. 10ma edición. CENGAGE Learning Editores. México

Dommar, M. y Granados, K. (2005). **Analizar los Beneficios de la Aplicación del Sistema SISCAN 2000 en el Proceso de Toma de Decisiones Para el Control y Reposición de Inventarios en la Empresa L.K. Autos, C.A. Ubicada en Maracay Estado Aragua**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. La Morita.

Estupiñán, R. y Estupiñán, O. (2006). **Análisis Financiero y de Gestión**. ECOE Ediciones, 2da edición. Bogotá, Colombia.

Gutiérrez M., Ana E. (2005). **Control Interno del Inventario de Materiales C.A. Enelven Distribuidora (ENELDIS)**. Libro en línea disponible en: [http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Titulo=Control+Interno+del+Inventario+de+Materiales+C.A.+Enelven+Distribuidora+\(ENELDIS\)&Nombrebd=baducla&TiposDoc=T](http://bibadm.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Titulo=Control+Interno+del+Inventario+de+Materiales+C.A.+Enelven+Distribuidora+(ENELDIS)&Nombrebd=baducla&TiposDoc=T). Consulta: 2011, Diciembre 10.

Hitt, M.; Black, S. y Porter, L. (2006). **Administración**. Pearson Educación Inc., México.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2003). **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Quirón. 3ª edición. Caracas, Venezuela.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2008). **Investigación y Metodología: La Investigación Proyectiva**. Blog disponible en:
<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html>

Kendall, E; Kenneth y Julie Kendall (2005). **Análisis y diseño de sistemas**. Sexta edición. Pearson Educación, México.

Latorre, Emilio (1996). **Teoría General de Sistemas, Aplicada a la Solución Integral de Problemas**. Editorial Universidad del Valle. Santiago de Cali, Colombia.

Lerma González, Héctor D. (2004). **Metodología de La Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto**. ECO EDICIONES. 3ra edición. Bogotá, Colombia.

Moya, M. (1999). **Investigación de Operaciones**. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 1era Edición, 2da reimpresión. Costa Rica.

Pérez C, J. (2003). **Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa**. Editorial Visión Net. Madrid, España. Ps.212

Tamayo y Tamayo, Mario (2004). **El Proceso de la Investigación Científica**. 4ª Edición, Editorial LIMUSA S.A., México.

ANEXOS

Cuadro 3
Cuadro Técnico Metodológico, Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variables o Categorías	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Ítems	Fuentes
Diagnosticar la situación actual del manejo del inventario de mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”	Manejo del inventario	Son los procesos y actividades propias de la función de planificación y control de inventarios.	Procesos actuales	Control de entradas.	Observación	Cámara fotográfica	1	
				Control de salidas.			3	
				Control de almacenamiento.			6	
							7	
							8	
Establecer los factores internos y externos que afectan el proceso de control interno administrativo en la venta de repuestos.	Control interno administrativo	Son todas aquellas actividades de decisión, métodos y procedimientos adoptados para asegurar que las operaciones se lleven a cabo conforme a lo planeado.	Factores externos	Administrativos.	Observación	Grabador o reproductor de sonidos	10	Personal administrativo de la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”
			Factores internos	Operativos.	Entrevista		11	
							12	
Proponer un modelo de gestión de inventario de mercancías, para el control interno administrativo en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”	Control interno administrativo	Son todas aquellas actividades de decisión, métodos y procedimientos adoptados para asegurar que las operaciones se lleven a cabo conforme a lo planeado.	Procedimientos	Control interno.	Observación	Guion de Entrevista	2	
				Control de inventario.			4	
							5	
				Gestión de inventario.			9	

Fuente: Elaboración propia (2012)

Guion de Entrevista

1. ¿Cómo es el proceso de recepción de las mercancías en la venta de repuestos “Inversiones Automotriz ANZEN CARS, C.A.”?
2. ¿Cómo se realiza la comprobación del número de los artículos comprados?
3. ¿Qué método utiliza la empresa para controlar las entradas y salidas de las mercancías?
4. ¿La empresa cuenta con un sistema de inventario automatizado?
5. En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea positiva ¿Cuál y cómo es su funcionamiento?
6. ¿Cuándo se registran las entradas de las mercancías al sistema de inventario?
7. ¿Cómo es el proceso de almacenaje de la mercancía?
8. ¿Cada cuánto tiempo se realizan inventarios físicos del almacén de mercancías disponibles? Y ¿Cómo es el proceso?
9. ¿Cuáles son las mercancías que tienden a presentar más fallas o defectos?
10. ¿La empresa cuenta con un proveedor para cada tipo de repuesto?
11. Si un repuesto resulta defectuoso ¿Cómo lo relacionan con el proveedor?
12. ¿El negocio cuenta con un criterio interno de codificación de la mercancía?
13. ¿Cómo se lleva a cabo el control interno del inventario por parte de la empresa?



Productos iguales, de distintos proveedores, ubicados en el mismo sector del estante.





Productos de la misma marca suministrados por distintos proveedores, ubicados en la misma área del estante.

