

i. ii
**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
ACARIGUA – ESTADO PORTUGUESA**

La Universidad que Siembra

**Normas y Procedimientos para la organización del almacén en el Hotel
“Las Villas”, C.A. Araure, Estado Portuguesa.**

**Autores: Yoangelis Xiomar Rodríguez 29.629.486
Tamar Elías Valero 24.320.353**

**Tutor Académico: Licda. Aldana Vanessa.
Tutora Metodológica: Msc. Rosa Quiroz**

Acarigua, Abril 2023

i. ii
**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
ACARIGUA – ESTADO PORTUGUESA**

La Universidad que Siembra

**Normas y Procedimientos para la Organización del almacén en el Hotel
“Las Villas”, C.A. Araure, Estado Portuguesa.**

Trabajo de aplicación presentado como requisito para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

**Autores: Yoangelis Xiomar Rodríguez 29.629.486
Tamar Elías Valero 24.320.353**

**Tutor Académico: Licda. Aldana Vanessa
Tutora Metodológica: Msc. Rosa Quiroz**

Acarigua, Abril 2023

ANEXO 4

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" - UNELLEZ

CARTA DE REVISION DEL TUTOR ACADÉMICO

Acarigua, 26 de Abril de 2023

Quien suscribe Profesor, Vanessa Aldana
Profesión Contador Público, Titular de la C.I. N° 14.092.611

por medio de la presente hago constar que revise el (proyecto o trabajo de aplicación titulado:
Normas y Procedimientos para la Organización del almacén en el Hotel "Las Villas", C.A. Araure,
Estado Portuguesa.

presentado por Rodriguez Yangelis, titular de la cédula de identidad
No. 29.629.486, por Valero Vanina,
titular de la cédula de identidad No. 24.320.353, por

Contador Público, titular de la cédula de identidad No. _____, para optar al título de _____.

Por lo que considero está apto para ser sometido a la evaluación correspondiente.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,

Vanessa Aldana

Nombres y Apellidos del tutor académico
(Firma y cédula de identidad)

Vanessa Aldana 14.092.611

ANEXO 5

Acarigua, 26/11/2023

Sres.
Comisión Asesora Ampliada
Programa Ciencias Sociales
UNELLEZ – VPA

Estimados Profesores:

Por la presente nos comprometemos a no hacer uso de medios fraudulentos para la elaboración de nuestro Trabajo de Aplicación titulado

Normas y Procedimientos para la Organización del almacén en el Hotel "Las Villas", C.A.

Araure, Estado Portuguesa.

El cual será considerado para el otorgamiento del título de Licenciado

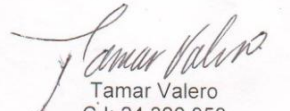
En Contaduría Pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora".

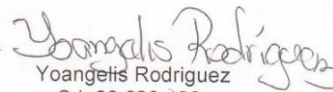
El trabajo corresponde a una contribución original, inédita y trata de, un manual de normas procedimiento que le permita al área de Almacén en el Hotel las Villas C.A, hacer un mejor uso del área, y en los procesos administrativos, para que los resultados de los procesos a realizar, sean más eficientes.

Los autores firmantes del trabajo los mismos que han contribuido a su concepción, realización y desarrollo, así como a la obtención de los datos, la interpretación de los resultados, su redacción y revisión. Así mismo, los autores del trabajo se adhieren a las condiciones establecidas por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ) en lo relativo a Derechos de Autor y Compromiso Ético, esto es:

Los autores de este trabajo garantizan que la contribución no ha sido tomada de ningún lugar totalmente y que los insertos parciales han sido debidamente referidos de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad y en el país. Por lo tanto la versión presentada para ser sometida al proceso respectivo de evaluación pública por un jurado, cumple con lo estipulado por la UNELLEZ.

Atentamente,


Tamar Valero
C.I: 24.320.353
Sección "U" Nocturno


Yoangelis Rodriguez
C.I: 29.629.486
Sección "U" Nocturno

(ANEXO 7) ACTA FINAL

Acta N° SSP/

Hoy 15 de mayo 2023, siendo las 3:00 pm, reunidos en el Programa

CIENCIAS SOCIALES, de la Universidad Nacional Experimental "Ezequiel Zamora" Guapare. Los Profesores: Vanessa Aldana C.I. 14.092.611 Tutor(a),

Murales Vasquez C.I. 11785726 y Elizabeth Contreras C.I. 10258316 Jurados Principales, para evaluar la presentación del Trabajo de Aplicación

titulado:

Normas y Procedimientos Para la Organización del Almacén en el Hotel Las Villas, C.A. a nivel Edo Portuguesa.

Presentada como requisito final para optar al Título de Licenciado (a) en CONTADURÍA PÚBLICA.

Por el (los) Bachiller (es):

- 1. Rodriguez, Yoangelis C.I. 29.629.486
- 2. Valero, Tamar C.I. 24.320.353
- 3. C.I.

El Tutor (a) dio la apertura al acto refiriéndose a las "Normas para la presentación del Trabajo de Aplicación de los estudiantes de las Carreras de Administración y Contaduría Pública". Seguidamente el (los) Bachiller (es) realizaron la exposición en un tiempo de 45 MINUTOS. Puntualizaron el Problema, los Objetivos, el Marco Teórico, el Marco Metodológico, la Propuesta, Aplicación de la Propuesta, Análisis de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Culminada la Exposición se dio inicio al ciclo de preguntas y observaciones por parte del JURADO y las respuestas por parte del (los) Bachiller (es). La calificación correspondiente al 30% de la nota final es de que le fue asignado por el Profesor del subproyecto Trabajo de Aplicación. Por tanto hecha la revisión del informe final y concluida la defensa, el Jurado Evaluados decidió otorgar una calificación de:

Autores	Nota 30%	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1 - 5 (Nota Definitiva)
1	24	45	25	94	4,76
2	24	45	25	94	4,76
3					

En fe de lo expuesto, firma los integrantes del Jurado.

Observaciones

Murales Vasquez
 PROF. (A) 11785726
 C.I. N°
 JURADO PRINCIPAL

Elizabeth Contreras
 PROF. (A) 10258316
 C.I. N°
 JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) Vanessa Aldana
 C.I. N° 14092611
 TUTOR (A)



DEDICATORIA

Primeramente a Dios y a San Miguel Arcángel por darme la protección y sabiduría para lograr esta importante meta en mí.

A mi madre, Yoxelis Gómez, por ser el pilar de mi vida, y nunca dejarme caer, por siempre darme la fuerza y enseñanza para así poder empezar y terminar todo lo que me preponga, por acompañarme en cada paso que he dado, y ser mi apoyo número uno, sin ti no lo fuese podido lograr. Te amo amaita.

A mi Bibi, Aracelis Colmenares, por haberme enseñado sobre la vida, por sostenerme y ser mi compañera y consejera todas las veces que te necesité, por todo el amor que me brindaste, gracias eternas por cuidarme, por estar ahí, sé que será así por siempre.

A mi abuelo Pedro Gómez, por ser el apoyo y la mayor enseñanza desde muy niña para cumplir mis metas y ser alguien en la vida, gracias por tanto eternamente.

A mis tías Yoanny y Yusbelis, por estar ahí para defenderme y enseñarme a hacerlo, por no dejarme sola y por ayudarme en cada momento de mi vida, las amo.

A Luis Alexander por ser mis mayores ganas de salir adelante y la mayor alegría de mi vida, por ti todo.

A mi tío José Gregorio, por protegerme y estar ahí, dándome consejos sobre la vida y su apoyo, te quiero piojo.

A mi papá Jesus Fernández, por ser mí pilar, ejemplo a seguir, por escucharme y darme su apoyo incondicional, gracias por quererme tanto.

A mi tía Hilda, gracias por enseñarme a leer, escribir y demostrarme tu amor, más que tía otra abuela para mí.

A Geremik Yustiz, por el apoyo incondicional que me brinda, por cada consejo, desvelo y viaje para acompañarme, por estar para mí cuando lo necesito y cuando no, gracias por todo mí hoy, mañana y siempre.

A mis amistades, Gabriel, Albany, Eduardo, Molly, Schmeichel y Enrique por apoyarme desde siempre, y no dejar que me rindiera nunca, los quiero muchachos.

A mi compañero Tamar por la ayuda y comprensión.

Y a todas las personas que me ayudaron a lo largo de este camino, compañeros, profesores, y familia. Muchas gracias a Todos...

Yoangelis. Xiomar.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mí, sé que es un poco extraño porque se tiene la costumbre de siempre los logros y metas cumplidas la dedicamos a alguien o algo más, pero de verdad me dedico esto a mí, por siempre luchar contra la corriente, aunque todo se viera perdido seguir luchando, por ser resiliente y soportar, sin importar lo duro y difícil que fuese el camino, siempre estuve luchando.

Asimismo, dar gracias a mi mamá Migdaly Zabala, por siempre estar junto a mí apoyándome y dándome ese consejo que siempre ilumina el camino, a mi hermana mayor Kellis Pérez, gracias por siempre estar para mí y por ser esa voz que me calma, esas palabras que me ayudan, te amo con mi vida. También a Yoangelis Rodríguez mi compañera de tesis por toda la ayuda que me has brindado, de verdad que has sido un gran apoyo mil gracias

Tamar. Elías. Valero.

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a Dios y a los Teóricos por darnos la comprensión y entendimiento para poder realizar nuestro trabajo de aplicación, a las personas que se han tomado su tiempo para ayudarnos y aportarnos sus conocimientos para reforzar el nuestro, a la Profesora Karla Malvasías por ser nuestra mentora, ayudarnos, comprendernos y a darnos el ánimo para así poder lograr nuestros objetivos, a nuestra casa de estudios La Universidad Nacional Experimental de los Llanos occidentales Ezequiel Zamora, por brindarnos el aprendizaje y herramientas para convertirnos en los profesionales que queremos ser. Y por su puesto al Hotel Geo Inn “Las Villas” por prestarnos la información y apoyo para poder lograr nuestros objetivos.

Los Investigadores.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA**

**Normas y Procedimientos para la organización del almacén en el Hotel
"Las Villas", C.A. Araure, Estado Portuguesa.**

**Autores: Yoangelis Xiomar Rodríguez 29.629.486
Tamar Elías Valero 24.320.353**

**Tutora: Licda. Aldana Vanessa.
Fecha:**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la aplicación de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa. El proceso metodológico se enmarcó en el paradigma de investigación cuantitativa, fundamentado en un estudio descriptivo bajo un diseño de campo. Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario conformado por preguntas dicotómicas. Para la confiabilidad se utilizó el coeficiente de confiabilidad prueba 20 de Kuder-Richardson (KR20), debido al tipo de preguntas (dicotómicas) del instrumento. Una vez obtenido los datos se procedió a su interpretación a través de la estadística descriptiva; los resultados llevaron a precisar una realidad donde se evidencian debilidades puntuales en el área de almacén de la empresa, en cuanto a la capacidad de llevar un control interno donde se cumplan con las funciones y requerimientos de ese cargo. Para así, indicar que es importante la propuesta de establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén. Se recomendó al personal en estudio participar en la implementación del Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén. Asimismo se exhortó a la empresa la Integración de las normas y procedimientos para canalizar en forma progresiva las diferentes debilidades encontradas y fijar nuevos criterios que faciliten el control interno del almacén de una manera efectiva. La propuesta permitió fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, en conocimientos y procesos nuevos al personal que poseyendo una competencia previa necesitaba actualizarse. Las tareas que se cumplen en esta área son clave para el personal realice con productividad sus actividades, pues son los que se encargan de la administración, organización y distribución de los diferentes recursos materiales que necesitan para cumplir las funciones diarias en el Hotel "Las Villas" C.A.

Palabras claves: Normas, Procedimiento, y Almacén

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	Pp. vi
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	vii
INDICE DE CONTENIDO	viii
INDICE DE CUADROS	x
INDICE DE GRAFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
Contextualización	16
Problemática General Administrativo – Contable	17
Jerarquización	21
Problema Seleccionado	21
Problematización	22
Objetivos de la Investigación	24
General	24
Específicos	24
Justificación de la Investigación	24
Alcance	26
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes	27
Bases Teóricas	32
Bases Legales	39
Sistema de Variables	42
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	
Modelo Epistémico	43
Diseño de Investigación	44
Población y Actores Clave	45
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	46
Validez y Confiabilidad	46
Descripción del Procedimiento de Recolección y Análisis de Información	49
CAPITULO IV LA PROPUESTA	
Título de la Propuesta	50
Presentación	50
Problematización	51
Objetivos de la Propuesta	51

Fundamentación	52
Desarrollo de la Propuesta	57
Conclusión de la Propuesta	60
CAPITULO V APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA	
Relatoría de la Ejecución de la Propuesta	61
Análisis del Impacto de la Propuesta	68
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	82
Recomendaciones	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
Anexo 1. Mapa de Ubicación Geográfica	84
Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos	85
Anexo 3. Validaciones del Instrumento	86
Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento	92
Anexo 5. Memoria fotográfica de la ejecución de la propuesta	93
Anexo 6. Material utilizado en la ejecución de la propuesta	96
Anexo 7. Propuesta de trabajo de aplicación	97
Anexo 8. Compromiso de Tutoría Académica	98
Anexo 9. Registro de asistencia a las asesorías	99
Anexo10. Compromiso ético firmado	100

ÍNDICE DE CUADROS

Núm.	Descripción	Pp.
Cuadro N° 1	Matriz FODA	20
Cuadro N° 2	Jerarquización de Problemas	22
Cuadro N° 3	Operacionalización de Variables	42
Cuadro N° 4	Desarrollo de la Propuesta	57
Cuadro N° 5	Registro de entradas sobrante	69
Cuadro N° 6	Faltantes	70
Cuadro N° 7	Registro de Salidas	71
Cuadro N° 8	Registro contable	72
Cuadro N° 9	Recepción	73
Cuadro N° 10	Almacenamiento	74
Cuadro N° 11	registro	75
Cuadro N° 12	Control de inversiones	76
Cuadro N° 13	Factibilidad	78
Cuadro N° 14	Factibilidad	78

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo, las empresas necesitan tomar medidas organizacionales que le garanticen dirigir acciones que fomenten la eficiencia, el control de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos. La tarea de mejorar continuamente los procesos de producción e información, constituye la fuente de las preocupaciones de toda organización comprometida en llevar a sus respectivas organizaciones por el camino de la excelencia, rentabilidad y competitividad. Además, los constantes cambios en el contexto legal, obligan a las empresas a tomar decisiones con miras a desarrollar procedimientos que le permitan cumplir con estas exigencias y así garantizar su normal funcionamiento. Visto desde la perspectiva, el almacén dentro de una empresa es de las más exigentes, por ser el lugar donde se guarda toda su mercadería. Aunado a ello, agentes externos que le permiten regular los flujos de mercadería que entran y salen de la entidad. Es importante que cada grupo lleve un control procedimental que les permita evaluar la operabilidad del departamento, identificando situaciones que deban ser corregidas, enmendadas o renovadas, para prever actividades que pudieran desmejorar o disminuir la productividad.

Por su parte cada empresa debe contar con una organización administrativa acorde a las necesidades de la empresa, está en el hecho de que la misma le brinde fortaleza y ventajas competitivas para enfrentar posibles situaciones coyunturales que pudieran afectar sus procesos operacionales, ya que involucra la participación permanente de departamentos clave como el de almacén; este representa el principal abastecedor de toda empresa y su organización, control y gestión es de vital importancia para que funciones tan habituales como preservar, proteger, controlar y proveer los productos necesarios para cada uno de los departamentos de las empresas hoteleras se lleven de manera eficaz y de la mano con los registros contables.

Al respecto, las organizaciones en la búsqueda constante de mejorar cada día los lineamientos que ayudan a la completa realización de sus funciones, cuentan con uno de los métodos más utilizados como son los manuales de normas y procedimiento, definidos por excelencia, como los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables.

En este sentido, es imperante contar con buenos sistemas procedimentales que en forma consecuyente, permitan procesar información válida y confiable, al igual que la misma sea realizada en tiempo real, para certificar de manera coherente los resultados con respecto a la realidad. Por lo que, es importante el empleo de los manuales como apoyo para obtener el control deseado del personal que laboran en las organizaciones, y que las actividades se cumplan de acuerdo a lineamientos, sin perder la sintonía o concordancia con los objetivos planteados. En consonancia con lo antes descrito, el presente estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, este abarca la contextualización, objetivos de investigación, justificación y alcance.

Capítulo II: Marco Teórico, comprende los antecedentes, bases teóricas, legales y cuadro de operacionalización de variables.

Capítulo III: Marco Metodológico, consta del modelo epistémico, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad, descripción del procedimiento de recolección de información.

Capítulo IV: La Propuesta donde se detalla: Título de la propuesta, Presentación de la Propuesta, Problematización, Objetivo de la Propuesta, Fundamentación de la Propuesta y Desarrollo de la Propuesta.

Capítulo V: Aplicación Y Análisis De La Propuesta que acuña: la relatoría de la Aplicación de la Propuesta y el Análisis del Impacto de la Propuesta.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Contextualización

El entorno empresarial hotelero a nivel mundial, se ha convertido en un motor fundamental de la economía, debido a su elevada aportación a la creación de renta, riqueza, empleo; a su carácter de sector equilibrador de la balanza de pagos y al hecho de generar importantes efectos dinamizadores en otros sectores económicos, debido a sus relaciones comerciales, aun en épocas de crisis. En este sentido, las compañías hoteleras, grandes y pequeñas en América Latina, se han centrado sobre la forma de ofrecer productos y servicios, de la mayor calidad manteniendo los costos asequibles al consumidor directo.

Todo esto, tomando en cuenta que “la recesión actual tiene a las empresas de todo el mundo afectadas, incluyendo la industria hotelera”. (Brodsky, 2021, p.89). Así mismo, a partir de la fuerte disminución de la demanda turística y de los viajes empresariales debido a la crisis financiera mundial, las tasas de ocupación de los hoteles, han bajado hasta el punto de llevar a la quiebra a la pequeña y mediana empresa de la industria hotelera.

Lo antes expuesto, es una realidad presente en Venezuela debido a que dentro de la industria hotelera se busca cubrir las necesidades básicas de los huéspedes como alojamiento y alimentación, dentro de un marco de mayor eficiencia de los recursos que maneja; no obstante la crisis económica del país ha venido afectando el desempeño y la gestión de la industria hotelera; por lo que algunas empresas hoteleras como el “Hotel Las Villas, C.A” en su capacidad de reinventarse y de adaptarse a los cambios de forma flexible ha tenido la visión de ser un referente de hospitalidad, dedicado a la construcción de un buen vivir, para clientes, colaboradores y

aliados convirtiéndose en el principal hotel ecológico de los llanos venezolanos.

Es importante acotar, que el 15 de noviembre del 2008 se creó el Hotel Las Villas en la ciudad de Araure Estado Portuguesa; administrado por la operadora internacional Eco Inn. Nueve años después, en noviembre de 2017, se convirtió en Hotel GEO Inn. Adscrito a su casa matriz GEO (Grupo Empresarial Oliveira). Este hotel exhibe su concepto de “construcción integral en armonía con el entorno”. Amplía la filosofía del grupo, brindando una experiencia integral de bienestar con una marca netamente venezolana. GEO es tierra, la Casa Grande, y como el principal hotel ecológico de los llanos venezolanos, el GEO Inn promueve el disfrute fascinante de la gastronomía, y la posibilidad del más genuino y típicamente espacio venezolano que reflejan excelencia, pureza, luz y verdor.

1.2 Problemática General Administrativo- Contable

Ahora bien, buena parte del éxito de una empresa hotelera depende en gran medida de la gestión que ésta realice en sus almacenes. Según Morales (2018) “el almacén es el principal abastecedor de toda empresa y su organización es clave para que funciones tan habituales como preservar, proteger, controlar y proveer los productos no se vean afectadas en ningún momento” (p.35)

En este sentido, disponer de una organización y estructura del área de almacén adecuada es imprescindible para que los procesos de toma de decisiones se realicen de la mejor manera posible, ahorrando tiempo y costes para poder invertirlos en otra área de la empresa. Es por ello, que gestionar los almacenes se ha convertido, en una pieza fundamental de toda empresa hotelera en los últimos años, donde ha habido cambios importantes, evolucionando y modernizándose en muchos aspectos, sin otra intención que mejorar en todos sus campos y tratar de llegar al consumidor final con todas las garantías.

Es por ello, que el estudio realizado en las instalaciones del Hotel las Villas C.A, (Geo inn) se centró específicamente en el almacén, que es el enlace entre todos los departamentos del hotel, y por tanto meceré primordial atención para que este pueda brindar un mejor servicio, teniendo en cuenta que para optimizar el funcionamiento del mismo, se debe tener conocimiento de sus alcances, de sus limitaciones, conocer su función principal, como se caracteriza, a que departamentos surte, como se clasifica ese almacén, que tipo de sistema de información utiliza para el movimiento de su inventario, así como el personal que tiene a su cargo.

En función de lo expuesto, se considera necesario conocer la situación presente en el área de almacén del Hotel Las Villas; por lo tanto, es importante obtener información, mediante la implementación de un diagnostico participativo. Para tal fin se aplicó la observación directa definida por Palella y Martins, (2017) como aquella “donde el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar” (p.122). En los cuales se incluye la infraestructura del almacén, los recursos con que se cuenta, como está organizado, los procesos de gestión y control interno; sus fortalezas y debilidades.

Una vez que se culminaron las actividades de observación, se hizo necesario llevar a cabo la técnica de la entrevista con el objetivo de mantener contacto directo con los empleados y obtener desde sus propias vivencias; aquellas situaciones de interés para la investigación. Todo esto “con el fin de interrogar las prácticas, examinarlas críticamente e identificar áreas de mejora y una comprensión más profunda de las necesidades o problemáticas existentes”. (LaBoskey, 2018. p.24). En este sentido, los investigadores asumieron la actividad de apreciar no sólo la estructura organizativa de la empresa, sino su dinámica con el fin de recolectar datos que se registraron en notas individuales para su posterior revisión e interpretación.

Se puede destacar, que mediante el desarrollo del diagnóstico

participativo, se determinó una serie de situaciones vinculadas con los procesos administrativos — contables, pues, las observaciones y el recurso humano generó información que dio como resultado una descripción en cuanto a los problemas que se presenta específicamente como la necesidad de tener como herramienta un Kardex en hoja de cálculo (Excel) que permita contar con información actualizada del estado de los inventarios del área de almacén.

Por otra parte, no se observaron procedimientos documentados que obliguen el seguimiento de los pasos y los mecanismos de comunicación establecidos para el manejo de información y control de inventarios, lo cual genera un desconocimiento de las existencias reales disponibles, llegando a tener como consecuencia la pérdida de mercancía, fallas en la prestación de los servicios de despacho y a su vez distorsiones en los cierres contables de la empresa, así como, retraso en algunas etapas del proceso en la toma de decisiones.

Es importante enfatizar que según Méndez (2019) la “misión de un almacén en orden no es otra que abastecer de manera continua y correcta las materias primas que en él se encuentran” (p.34). En consecuencia, algunas de las funciones que no pueden faltar en un almacén las cuales no se apreciaron durante el diagnóstico son organización en la recepción de los materiales (no existe una persona encargada de la gestión de almacén), sin los cuales no tendría sentido un almacén; falta del registro de entradas y salidas, para saber en todo momento el stock con el que se cuenta. Asimismo, se puede señalar que no existe un almacenamiento adecuado de las materias primas, imprescindibles para la conservación de los materiales y del propio almacén en las mejores condiciones.

Ante lo expuesto, es necesario acotar la necesidad de llevar una óptima distribución de los materiales, clave para localizar cualquier producto en cualquier momento; así como la coordinación con los diferentes departamentos de control de inventarios y contabilidad para lograr, con todo

ello, ahorrar costes a la empresa, rapidez y efectividad a la hora de distribuir los productos y automatizar al máximo todas las tareas. En razón de las diferentes situaciones encontradas, se puede deducir que existen debilidades puntuales en cuanto a la falta de control, organización y gestión de almacén. Así mismo, se considera que el desconocimiento de los procesos básicos que se debe llevar en el área de almacén de un hotel puede conllevar a la pérdida de recursos financieros.

Ante lo expuesto, se considera importante la implementación de un manual de normas y procedimientos definidos por Muñoz, Servellon, y Villalta, (2018), como “el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control dentro de los procesos de gestión” (p. 44). Para el proceso de recepción, almacenaje y suministro de materias primas recursos y suministros asignados al área de almacén y con ello el hotel cuente con un sistema de manejo, control y gestión de calidad que exija que todo proceso implícito en su labor productiva se encuentre documentado, aplicado y difundido entre el personal involucrado en las labores productivas de la organización.

A continuación, se procede a realizar el análisis FODA, la misma representa una herramienta para la toma de decisiones, en la cual se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa reconociendo las fuerzas externas (Amenazas y oportunidades) y las internas (fortalezas y debilidades) que posee la organización.

Cuadro 1

Matriz FODA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia y compromiso con la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de herramienta un Kardex en hoja de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a conformar un equipo solido • Tiempo para cumplir 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de mercancía • Fallas en la presentación de los

<ul style="list-style-type: none"> • Mano de obra calificada. • Cuentan con herramientas y equipos • Existencia de indicadores favorables para mantener la organización • Compromiso, proactividad y responsabilidad del personal en las jornadas de trabajo. • Flexibilidad en las horas laborales. 	<p>(Excel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de control, organización y gestión de almacén. • Deficiencia en el control de las entradas y salidas de inventario de mercancía. • Carencias de un manual de normas y procedimientos • Necesidad de coordinación con los diferentes departamentos de control de inventarios y debilidades 	<p>puntualmente con la información solicitada por falta de materia prima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las necesidades existente y compromiso para mejorarlas 	<p>servicios de despacho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distorsiones en los cierres contables de la empresa • Pérdida de recursos financieros
---	---	--	---

Fuente: Rodríguez, Valero (2022)

1.3 Jerarquización

Las diferentes debilidades encontradas en la respectiva matriz FODA, se pueden presentar a continuación los problemas tomando en consideración un orden de importancia en Hotel las Villas C.A, en base a los problemas observados directamente y en entrevistas con el personal, considerado en función al impacto que tiene en la organización.

1.4 Problema Seleccionado

Para el desarrollo de este proceso investigativo, se llega a la escogencia del problema a investigar, para luego introducir los respectivos correctivos

que den oportunidad a solucionarlo. Por lo tanto, los autores consideran como situación esencial para estudiar la implementación de un manual de normas y procedimientos en el área de Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa.

Cuadro 2

Jerarquización de Problemas

ORDEN DE IMPORTANCIA	PROBLEMATICA
1	Carencia de un manual de normas y procedimientos.
2	Ausencia de herramienta un Kardex en hoja de cálculo (Excel)
3	Deficiencia en el control en las entradas y salidas de inventario de mercancía
4	Necesidad de coordinación con los diferentes departamentos de control de inventarios y contabilidad

Fuente: Rodríguez, Valero (2022).

1.5 Problematización

¿Cuál es la situación actual en el área Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa?

¿Cuál es la necesidad de normas y procedimiento para optimizar la gestión del Departamento del Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa?

¿Cómo sería el diseño de las normas y procedimiento para optimizar la gestión del Departamento del Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa?

¿Cómo llevar a la práctica las normas y procedimiento para optimizar la gestión del Departamento del Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa?

¿Cuáles serían los resultados positivos y negativos de las normas y procedimiento para optimizar la gestión del Departamento del Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa?

Para que una empresa consiga tener un buen financiamiento en sus cuentas y trayectoria financiera en general, debe tener controlados multitud de actividades y registros que garanticen su estabilidad y continuidad. En consecuencia, Llevar registros contables representa un pilar clave de cualquier empresa exitosa, pues dan seguimiento de las finanzas del negocio y su continua rentabilidad y con base a estos datos se toman decisiones estratégicas.

Al respecto, Mendoza (2017) señala que cuando se habla de contabilidad en una empresa se refiere "...a las técnicas que se emplean para poder recoger todos los movimientos contables que esta lleva a cabo. Gracias a la revisión y estudio de los datos, es posible implementar modelos de control y llegar a la toma de decisiones" (p.45).

En este sentido, los registros contables proporcionan al equipo de gestión interna de una empresa la información que necesita para mantener al negocio financieramente saludable. Esta información se recauda de todas las áreas de la empresa y en especial del área de almacén; pues parte de la información necesaria se origina en las transacciones registradas las entradas y salidas de inventario de mercancía.

En base a lo expuesto, es de vital importancia que se lleve un registro de las operaciones efectuadas, situación que no sucede en el área de almacén del Hotel "Las Villas". C.A., Por lo tanto, se considera necesario observar ciertas normas y procedimientos dentro de la gestión de almacén, los cuales constituyen los principios o fundamentos de la contabilidad, para conocer la situación económica del negocio en un momento dado, así como las ganancias o pérdidas que se hubiese realizado.

Como se puede apreciar, la utilización de manuales de procedimientos según Mendoza (2017) es de vital importancia en las organizaciones, debido a los "...beneficios que se logran con su implementación, que van desde la facilitación de la inducción para el nuevo personal, hasta la aplicación de normativas que facilitan a las empresas guiar sus operaciones, estrategias y

flujos de trabajo para resultados óptimos” (p.48). Manteniendo una comunicación eficiente que conlleva a muchos beneficios para el cumplimiento de los estándares y un servicio de alta calidad, trayendo como ventajas el identificar irregularidades y fallas de tal forma que ayude a encontrar soluciones, facilita la comprensión del desarrollo de cada uno de los procesos contables dentro de la empresa y mejora la comunicación con el área administrativo contable.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Diseño de Normas y Procedimientos para mejorar la gestión del Departamento del Almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa.

1.6.2 Objetivos Específicos

Identificar la necesidad de la aplicación de Normas y procedimientos para el control interno del almacén, de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa.

Analizar la importancia de la necesidad para la aplicación de las normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Crear normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Evaluar los resultados que genera la aplicación de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

1.7 Justificación

Toda organización que realiza una actividad permanente, requiere para su

funcionamiento de un manual de normas y procedimientos que indique los procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control de las operaciones que efectúa con el fin de lograr registros contables completos y exactos en pro de minimizar los costos, errores y desviaciones que se puedan suscitar y en tal medida informar e interpretar los resultados de la gestión administrativa y financiera.

En este sentido, la presente investigación orientada al Diseño de normas y procedimientos para optimizar la gestión del departamento del almacén de la empresa “Hotel Las Villas, C.A”, ubicada en Araure estado, Portuguesa., cobra importancia, ya que permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos para la gestión óptima del almacén de la organización en estudio, lograr el buen direccionamiento del registro de los materiales, aportar las herramientas necesarias para la toma de decisiones en temas relevantes como la compra de materias primas, los momentos de compra, las cantidades necesarias requeridas; además de aportar la información veraz y actualizada al departamento administrativo contable.

Por esta razón, la presente propuesta tiene como propósito beneficiar primordialmente a la empresa, en cuanto puede apoyarse en los manuales de normas y procedimientos al momento de aplicar los mecanismos de control interno lo que repercutirá en la calidad de servicio en materia administrativa y financiera, mediante el seguimiento de entrada-salida de los equipos, materiales e insumos en forma eficiente y de esta manera optimizar la gestión del almacén, a fin de dar respuesta inmediata a los requerimientos del área contable.

Desde el punto de vista teórico y metodológico servirá como antecedentes a otras investigaciones, así como sus resultados se pueden extrapolar a otras empresas que estén experimentando una problemática similar; del mismo modo, se enfatiza su pertinencia académica porque se relaciona con la línea de investigación de la UNELLEZ en la carrera de Contaduría se

encuentra enmarcada en el área Ciencias Económicas y Sociales en la **línea sistemas contables, administrativos y de información**; por lo tanto, en esta investigación los sistemas de control administrativo - contables son fundamentales para resolver problemas contextualizados que ameritan actualización en las diferentes áreas de gestión de una empresa.

Por último, el estudio realizado se encuentra inmerso en el **Plan de la Patria para el período 2013-2019**, que pretende desarrollar programas y proyectos de formación e investigación que proporcionen respuesta a las necesidades y potencialidades productivas necesarias para desarrollo del país, enmarcado en su objetivo histórico III, que es convertir a Venezuela en un país potencia en lo social, lo económico, y lo político dentro de la gran potencia naciente de América Latina y el Caribe, que garantice la conformación de una zona de paz en nuestra América, donde el presente permitirá a la empresa objeto de estudio fortalecer las bases administrativas, específicamente en un área tan importante como lo son los registros contables en el área de almacén.

1.8 Alcance

El respectivo estudio estará circunscrito a la realidad presente en la empresa "Hotel las Villas, C.A. ubicado en la ciudad de Araure, estado Portuguesa. Cabe señalar que el alcance de este trabajo se llevará a cabo en el Departamento de Almacén en el lapso académico 2022; sin embargo se espera que tenga incidencia no solo dentro de la organización, sino a otras empresas que posean las mismas características de funcionamiento y necesidades en cuanto a la implementación de un manual de normas y procedimientos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El marco de referencia teórico que orienta el presente estudio, está determinado por la perspectiva de análisis y la visión del problema que se asume en esta investigación. Para ello, este estadio se estructura de la siguiente manera: (a) antecedentes de la investigación, (b) bases teórica, (c) bases legales y (d) conceptualización y operacionalización de la variable de estudio.

En este orden de ideas, con el propósito de apoyar la fundamentación teórica del estudio, se hizo necesaria la revisión de varios trabajos de investigación, los cuales se han insertado en las temáticas correspondientes a economía social, bloque nutricional como estrategia de producción y autogestión, con el fin de sustentar y respaldar el presente estudio, orientada a bloque nutricional de sub-producto de caña como estrategia para una economía rural sustentable en la comunidad. Entre ellos se citan los siguientes.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Fideas Arias (2004) “Los antecedentes reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.” En este sentido, los antecedentes están constituidos por los estudios que otros investigadores han ejecutado y que son similares a los planteados y como señalo Fideas, sirven de modelo para futuras investigaciones. Para efectos de esta investigación, se tomó como antecedentes los siguientes:

Antecedentes internacionales

A nivel internacional, tenemos el trabajo de investigación de Mejías (2017) titulado: “Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la

Empresa Constructora e Importadora CONSTRUCASTEVIP SA, de la ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi”, tuvo como objetivo contribuir al desarrollo y control Contable en la gerencia de inventarios de la Empresa. El manual de Procedimientos de Cuenta es una valiosa herramienta, que permite visualizar y conocer los procedimientos destinados a desarrollar de manera efectiva los procesos contables.

Para la realización de este estudio, la autora seleccionó a una población que quedó conformada por cinco (05) trabajadores de la mencionada organización, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta presentada bajo la modalidad de cuestionario constituido por diez (10) preguntas para responder Sí y No. Por lo que concluyó que en la actualidad surgen diversos factores relacionados con la gerencia de inventarios, puesto que es a través de esta actividad se deben propiciar los esfuerzos que permitan planificar, organizar, controlar y evaluar todo lo relacionado con el área contable.

Dentro de las conclusiones, se señaló que es necesario Diseñar un Manual de Procedimientos de Cuentas que brinde la suficiente orientación sobre políticas, procedimientos, delegación de funciones que ayuden al comercio diario de la empresa. Se registran datos observables que representan fielmente los conceptos, en términos cuantitativos capta fielmente la realidad buscada, aunque no existe una medida perfecta, el resultado se acerca lo más posible a la representación del concepto investigado.

Se recomendó establecer un procedimiento para la toma de inventario en forma periódica, además de llevar un control en la solicitud de requerimientos a través de un sistema computarizado de inventarios que le permita mantener conexión con el departamento de compras para que se logre llevar a cabo un registro de las solicitudes que han sido procesadas según las ordenes de compras gestionadas.

En este orden, Manzanero (2019), presento su tesis: “Diseño de Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de ventas de la Empresa

VENCARS, C.A”. Para optar al título de Licenciada en Contaduría en la Universidad Autónoma de Guadalajara, México. Su objetivo se orientó en analizar la situación actual de la gerencia de inventarios en la empresa, Este trabajo de grado es una investigación de nivel descriptiva porque se definió una situación como tal en la modalidad proyecto factible con una población objeto de estudio de diez (10) personas, utilizando como técnica la observación directa y la entrevista no estructurada con un cuestionario como instrumento usando la Escala de Likert.

En conclusión se pudo decir, que se detectó la necesidad de diseñar manual de normas y procedimientos, dado que no existían procedimientos para la evaluación y/o selección de los proveedores, condiciones para la contratación de los servicios, ni flujo gramas para cada proceso de compras, se incumplió el cronograma de pagos, no hubo seguimiento al servicio ofrecido por los proveedores, no se reportaron situaciones anormales, no se tomaron acciones correctivas, los empleados del departamento no recibieron entrenamiento.

De acuerdo con el citado estudio, este se vincula con la investigación, por cuanto resalta la importancia de la gerencia de inventarios con la finalidad de optimizar el manejo efectivo de esta importante área, donde es indispensable un proceso contable idóneo, que incida en la puesta en marcha de acciones destinadas al manejo de los insumos, materiales, entre otros; a través de procedimientos como la planificación, organización, control, entre otros; como parte de la labor gerencial que al respecto debe realizarse.

Antecedentes nacionales

A nivel nacional se encuentra el estudio realizado por Escalona (2017) quien presenta en su Trabajo Especial de Grado una “Propuesta para el mejoramiento del control interno del almacén de inventarios de materia prima en la empresa Sulfatos Venezolanos C.A”, de la Universidad de Carabobo Facultad de administración y Contaduría. La misma, se basó en una

investigación de campo tipo descriptivo, con una población que estuvo conformada por un total de diez (10) personas y el marco muestra está representada por la población total, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

En esta investigación se plantea los problemas actuales en los procesos internos del almacén que las normas señaladas en el manual de procedimientos del departamento de logística, no se están cumpliendo debido al desconocimiento por las personas involucradas, ocasionando ineficiencia e improvisación en el desempeño de sus actividades específicas. Se debe crear la cultura de mejora y aprendizaje continuo.

La misma, representa un gran aporte al enfatizar el cumplimiento de manuales y normas de procedimientos, señalando que es un trabajo sinérgico y su conocimiento debe abarcar todos los niveles de la organización. Igualmente se propuso un control de los ingresos dentro de almacén en los turnos nocturnos mejorando significativamente los inventarios cíclicos y mensuales.

Al igual Morales (2018), en su trabajo de investigación “Diseño de un manual de procedimientos contables para la Constructora Santa Fe, C.A.”, para optar al título de Licenciado en Contaduría en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. La misma, estuvo enmarcada en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, la población estuvo constituida por trece (13) personas involucradas responsables del Departamento y Administración en el proceso de compras, recepción, almacenaje, despacho y ventas, la misma se tomó como muestra por ser pequeña y finita. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de doce (12) preguntas dicotómicas.

En el estudio, se recomendó establecer un manual de normas y procedimiento el cual describía procesos, normas y políticas para el mejoramiento de la situación de la empresa. En este manual se incluyeron

las responsabilidades y funciones de las personas; así como el procedimiento para la toma de inventario en forma periódica, además de llevar un control en la solicitud de requerimientos a través de un sistema computarizado de inventarios que le permita mantener conexión con el departamento de compras para que se logre llevar a cabo un registro de las solicitudes que han sido procesadas según las ordenes de compras gestionadas.

De acuerdo con, el citado estudio, este se vincula con la investigación, por cuanto resalta la importancia de los procedimientos que se debe llevar en el área de almacén con la finalidad de optimizar el manejo efectivo de esta área, donde es indispensable un proceso contable idóneo, que incida en la puesta en marcha de acciones destinadas al manejo de los insumos, materiales, entre otros; a través de procedimientos como la planificación, organización, control; como parte de la labor gerencial que al respecto debe realizarse.

Antecedente local

En el ámbito local, Sánchez (2019) realizó un estudio titulado: “Manual de Normas y Procedimientos Contables, en el Proceso de Compras utilizando el Sistema Profit en la Empresa Ortega Construcciones, C.A”. En la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Esta investigación fue llevada a cabo bajo la modalidad de proyecto factible que se basa en una propuesta de sistema o modelo que implica la realización de cambios en lo actual. Se utilizó como estratégica metodológica el estudio de campo, la población objeto de estudio estuvo representada por el personal que integra el Departamento Administrativo y contable, es decir tres (3) personas, por lo que la muestra constituyó lo mismo que la población.

Como conclusión se pudieron detectar fallas que afectan directamente al buen funcionamiento de los procesos de compras de la empresa, ya que al no seguir pasos estructurados se afectaron los lineamientos que contribuyen

al desarrollo de la empresa, los manuales de normas y procedimientos tanto administrativos como contables garantizaron la aplicación de manera eficiente y eficaz de las actividades del departamento de compras evitando perdida de tiempos y de esta manera alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Este trabajo especial de grado se encontró estrechamente relacionado con la investigación en referencia a la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A., puesto que algunas empresas no cuentan con manuales de normas y procedimientos que permita tener claramente definido las actividades a realizar en cada puesto, ni los procedimientos para llevar a cabo una gestión de compras de manera eficaz y eficiente. Por lo antes mencionado cabe agregar que el manual será una herramienta indispensable para la implementación de un control riguroso en procedimientos destinados a la economía de la misma, con la finalidad de obtener de manera oportuna y confiable los estados financieros, los mismos que servirán para la toma acertada de decisiones.

2.2 Bases Teóricas

Arias, 2006 “Las bases teóricas se refieren al desarrollo de los aspectos generales del tema, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado.

2.2.1 Manuales de normas y procedimiento

Los manuales de procedimientos, son conocidos como manuales de operación, de prácticas estándar, de rutinas laborales, de trámites y métodos de trabajo. “Son una guía que orienta al operador en la realización de una determinada actividad, unificando criterios y logrando obtener un buen resultado. También, es un instrumento entendible para toda persona que forma parte del proceso (Álvarez, 1996).

En otras palabras, este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada, las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

Por otra parte, el manual debe satisfacer las necesidades de la empresa para obtener resultados en un complicado sistema de operaciones y procedimientos. Al respecto, Valencia (2017) señala que:

Al poseer la empresa un manual de procedimientos bien definido el personal obtendrá de forma clara respuesta a una serie de preguntas como:

- ¿A quién se le debe entregar el trabajo?
- ¿Quién es la persona encargada de revisarlo?
- ¿Cómo empieza?
- ¿Cuánto debe durar?
- ¿Qué sucede cuando termina? (p.45)

En base a lo expuesto, para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, todo manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la Oficina de Control Interno, para su análisis, presentación a la instancia

correspondiente, aprobación e implementación.

2.2.2 Objetivos de los Manuales de Procedimientos

Los manuales de procedimiento tienen como objetivo principal, difundir entre el personal de una o varios departamentos administrativos y operacionales, la forma óptima de realizar determinado trabajo y mediante su utilización se evite la pérdida de tiempo y esfuerzo en las diferentes dependencias de la empresa. Otros de los objetivos que busca la elaboración de un manual de procedimientos, según Valencia (2017) son:

- Aprovechar al máximo los recursos y materiales del cual dispone la empresa.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidades y lagunas en la ejecución de las funciones.
- Facilitar la supervisión del trabajo.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las oficinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general. (p.87)

Se considera que los procesos y los procedimientos de gestión de almacén, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los empleados del área de almacén de la empresa Hotel "La Villa" C.A, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda de la organización del almacén.

La importancia del manual, radica en que les va a permitir que todas las

tareas y procedimientos vinculados al área de almacén, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables. Igualmente representa una herramienta que permite integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio. Todo esto se logra, si los contenidos aprobados, son de cumplimiento obligatorio para todo el personal. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

2.2.3 Almacén

Representa la columna vertebral de cualquier negocio porque es donde se encuentra la mayor parte de la inversión. De hecho, el almacén en sí mismo es una inversión y, por lo tanto, uno debe conocer dentro y fuera del almacén y los productos que se guardan en el almacén. El mismo, es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger, controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa antes de ser requeridos para la administración, la producción, o la venta de artículos o mercancías.

Según, Cantú (1995) “Todo almacén puede considerarse auditable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas.” (p.32). Es importante saber que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salida, o sea una rápida rotación. Todo manejo, almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgos de faltantes y al menor costo posible de operación.

Por su parte, Rivas (2018) señala que es:

Una instalación que proporciona espacio, instrumentos o herramientas para el manejo de productos, estantes de almacenamiento y una fuerza laboral humana para administrar los bienes entrantes y salientes. Todas estas cosas juntas, junto con muchas otras pequeñas adiciones, hacen que un almacén

esté en funcionamiento. (p.56)

Al respecto, es importante acotar que todo almacén esta y debe estar organizado y gestionado de manera tal que este regido por un proceso de control de manejo y almacenamiento de los productos desde el momento en que el inventario ingresa a la instalación hasta que se vende, quede obsoleto, se consuma o se traslade a otro lugar.

Por su parte, en el área de almacén existen una serie de procedimientos estandarizados y organizado que, según Díaz (2019) “implica un proceso dentro de la función logística de distribución, que se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados hasta el punto de distribución final, o de consumo” (p.34).

Observando la realidad de dicho almacén se comprende que el problema se encuentra en la falta de seguimiento de los procedimientos administrativos y de los sistemas de gestión; así como mejora en el control logístico de los procesos como organización y correcta distribución de los materiales en el almacén.

2.2.4 Principios básicos para todo tipo de almacén.

La organización de todo almacén tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende en la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización. Debido a que, se debe garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica. De esta manera existen unos principios básicos señalados por (Cantú, 1995, p.8):

1. La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.

2. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas, hasta donde sea posible, de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y de ayuda en el control de inventarios.
3. Debe existir una sola puerta, o bien una entrada y otra de salida, y ambas bajo control.
4. Hay que llevar un registro al día y control interno de entradas y salidas.
5. Es necesario informar a control de inventarios y a contabilidad de los movimientos diarios de entradas y salidas del almacén, y la programación y control de producción de las existencias
6. Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventarios y producción.
7. La identificación debe estar codificada cuando sea posible.
8. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes y espacios marcados con una nomenclatura que facilite la colocación en su lugar y la localización cuando haya que buscarse. Esta misma localización debe marcarse en la tarjeta correspondiente del registro y control de existencias.
9. Los inventarios físicos deben hacerse únicamente con personal ajeno al almacén.
10. Toda operación de entrada o de salida del almacén requiere la documentación autorizada según un sistema establecido.
11. La entrada a almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o el departamento de control de almacenes.
12. Los materiales almacenados deberán obtenerse fácilmente cuando se necesiten.

Como se puede apreciar la responsabilidad del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento. También habría que tener en cuenta los siguientes puntos para que un almacén funcione debidamente, según Gauna (2018):

1. El almacén debe formar parte de las políticas generales de la empresa
2. Las cantidades almacenadas deben asegurar que los costes sean mínimos

3. La custodia de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
4. Llevar un registro al día de todas las entradas y salidas, informando a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos.
5. Cada producto debe tener una identificación, la cual debe estar codificada.
6. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados....
7. Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
8. La entrada al almacén estará restringida al personal autorizado.

En base a lo expuesto, los almacenes son centros que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones tales como: conservación, control y expedición de mercancías y productos, recepción, custodia. Así, como regular el flujo de existencias que comienza con la entrada de las mercancías que envían los proveedores; durante este proceso, se comprueba que la mercancía recibida coincide con la información que figura en los albaranes de entrega. En ese mismo proceso, es necesario comprobar durante la recepción de la mercancía si las cantidades, la calidad o las características se corresponden con el pedido.

En consonancia con la recepción de mercancía, es pilar fundamental el almacenamiento y ubicación de las mercancías en las zonas idóneas para ello, con el objetivo de acceder a las mismas y que estén fácilmente localizables. Utilizando medios fijos, como estanterías mecánicas industriales, depósitos, instalaciones, soportes y medios de transporte interno como carretillas, elevadores o cintas transportadoras.

Seguidamente, durante el tiempo que la mercancía está almacenada, tiene que conservarse en perfecto estado. Esto, implica la aplicación de la legislación vigente en cuanto a higiene y seguridad en el almacén, además de las normas especiales sobre mantenimiento y cuidado de cada producto.

Por último, basado en los principios del almacén es función del personal determinar la cantidad de cada producto que hay que almacenar, calcular la cantidad y la frecuencia con la que se solicitará cada pedido con el objetivo de disminuir al máximo los costes de almacenamiento y llevar en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas).

2.3 Bases Legales

Los aspectos legales, buscan identificar las restricciones jurídicas que se puedan observar en los distintos procesos que comprende la gestión de una empresa con la finalidad de proteger los intereses de la organización y del personal involucrado, persiguiendo en todo momento cumplir con las normativas establecidas. En este orden de ideas, una vez al año la empresa tiene la obligación legal de realizar un inventario, normalmente se suele hacer a la finalización del ejercicio, puesto que es parte fundamental del balance, y es necesario para regularizar las cuentas, existencias, y calcular la cuenta de resultados.

Por ello todas las empresas llevan un control estricto y parmente de su mercancía. Proceso fundamental dentro de la gestión de almacenamiento llevar un control exhaustivo de las mercancías, y es a través del inventario, donde se demuestra la calidad de la gestión y sirve para realizar comprobaciones, localizar materiales obsoletos, deteriorados e introducir mejoras.

Al respecto el Código de Comercio establece lo siguiente:

Artículo 25.

1.- Todo empresario deberá llevar una contabilidad ordenada, adecuada a la actividad de su empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones, así como la elaboración periódica de balances e inventarios. Llevará necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en las leyes o disposiciones especiales, un libro de Inventarios y Cuentas anuales y otro Diario.

El presente artículo, señala la obligatoriedad de llevar registros de las entradas y salidas de los materiales del almacén de la empresa; así como su inventario, a fin de conocer más a fondo su situación financiera.

Art. 32 Libro Diario, Mayor y el de Inventario: “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventario. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones”

ART. 34 El Libro Diario: “En el libro Diario se asentará, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién es el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones día por día...”.

El libro diario cumple tres útiles funciones:

Reducir los errores, ya que si todas las operaciones son registradas directamente en el mayor podría existir el peligro de omitir el crédito o el débito de un asiento, y esto se reduce al mínimo con el uso del libro diario, ya que para cada operación se registran juntos los débitos y los créditos, permitiendo descubrir esta clase de errores.

Se obtiene un registro completo de las operaciones, ya que para cada una de las operaciones se registran los créditos y débitos en perfecto balance, obteniendo así un registro completo de la transacción en un solo lugar.

Todos los datos referentes a las operaciones aparecen en su orden cronológico. En este libro se puede encontrar con diversa información, como son los movimientos de cada cuenta (débito y crédito), la fecha completa en la que se realizó el comprobante, el saldo final de cada cuenta.

Cumpliendo con lo que en este artículo establece, es vital asentar las operaciones financieras que se realizan en toda empresa; así como las todas las operaciones que se den lugar en cada uno de sus departamentos;

en el caso de estudio “el almacén”, las cuales deben hacerse inmediatamente ocurra alguna entrada o salida de un bien, con el propósito de mantener controlada el estado financiero de la organización.

Artículo 35.- Todo comerciante, al comenzar su giro y al final de cada año, hará en el libro de inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

En este artículo se dicta al comerciante realizar al final de su ejercicio económico, un Libro de Inventario, lo que le permitirá determinar sus utilidades o en su defecto, las pérdidas que tenga la empresa durante un año en particular, permitiéndole con esto, realizar los ajustes pertinentes necesarios para evitar futuros desvíos de objetivos.

La identificación de los aspectos legales en almacén le atribuirá a la empresa la disminución al máximo de cualquier incidencia de carácter fiscal o legal. En la actualidad, las empresas deben velar por respetar la reglamentación vigente, evitando así contingencias en el futuro y protegiendo así su activo más valioso, su nombre.

Por otro lado los aspectos legales en el área de almacén están muy relacionado con la gestión de inventarios ya que la misma contribuye con la administración y control del aprovisionamiento de recursos de modo que estos elementos tengan un flujo adecuado en la continuidad del proceso, y es aquí donde entra el método justo a tiempo en compras jugando un papel fundamental como método de optimización, es decir desde un punto de vista general entre estos dos conceptos existe un propósito en común que es proteger los intereses de la organización y la conformidad de todos los involucrados.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Manual de Normas y procedimientos para la organización del almacén	Describe las operaciones que integran los procedimientos administrativos, normas que se deben cumplir y funciones a ejecutar en la organización del almacén. Pérez (2018)	Detalla los procedimientos, normas y funciones que se deben seguir en la organización del área de almacén	.procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de entradas sobrante • Faltantes • Registro de salidas 	1,2,3
			Normas	<ul style="list-style-type: none"> • Registro contable 	4
			funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Almacenamiento • Registro • Control de inversiones 	5,6,7,8,9

Fuente: Rodríguez, Valero (2022).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

3.1 Modelo Epistémico

Todo modelo tiene su manera de ver la realidad, el mismo representa un paradigma que determina los principios y leyes que han de regir y según su naturaleza propone un concepto de investigación distinto, de acuerdo al contexto donde se generan los fenómenos y las posibles problemáticas, requiriendo del uso de métodos investigativos pertinentes, conforme a las diversas áreas del conocimiento; utilizando en ellos métodos técnicas y herramientas que le permitan observar, analizar y describir el mundo circundante; basado en hechos medibles de manera fidedigna, verídica y auténtica para generar nuevas experiencias con el propósito de llegar a la resolución del problema, para generar nuevos conocimientos a partir del objeto de estudio.

En términos de Barrera (2010) “un modelo permite entender lo que se percibe y, en consecuencia, propiciar el actuar” (p. 11). A su vez, es entendido como la concepción de un hecho o evento, que como fin último le da pautas al investigador para examinar a profundidad el entorno o circunstancia significativa y en consecuencia, establecer los mecanismos y sistemas que permiten el mejor aprovechamiento de los resultados de la ciencia y la tecnología a fin de aplicarlos a la solución de un problema de investigación.

En razón de lo anterior, se puede destacar que la naturaleza investigativa del presente trabajo corresponde al paradigma positivista, basado en el enfoque de investigación cuantitativa, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación...confía en la medición numérica,

el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamientos en una población” (p.5)

En este orden de ideas, de acuerdo al modelo epistemológico, a la naturaleza del estudio y considerando el objetivo de la investigación, la cual consiste en el diseño de Normas y procedimientos para el control interno del almacén, de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa, la misma se refiere como una investigación de tipo descriptivo, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) “pretende medir o recoger información de manera independiente sobre los conceptos de las variables a los que se refiere...recopilan la información de cada una de las variables, para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de su interés”. (p.63).

3.2 Diseño de la investigación

El trabajo se abordará como una propuesta que pretende desarrollar alternativas de solución a las necesidades y problemas arrojados por el diagnóstico de la situación actual de la empresa, en un proceso de diálogo y colaboración. Tal como lo define Hurtado (2008), un proyecto factible 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" (p. 47). De lo anterior mencionado se puede señalar que la investigación es un proyecto factible por cuanto consiste en proponer diseño de Normas y procedimientos para el control interno del almacén, de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa.

En cuanto a la modalidad, está sustentado en un estudio de campo de carácter descriptivo. Con respecto a la investigación de campo, definida por Arias (2010) como: "la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna". (p.28). Se buscó construir una

estructura por medio del cual, se lograra recaudar la información pertinente inmersa en las variables en estudio, de esta forma, el diseño de campo permitirá recopilar y obtener informaciones en forma directa con el personal de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa.

En relación a la investigación descriptiva se trata de diagnosticar la situación actual para el control interno del almacén, de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa. Al respecto Tamayo y Tamayo (2001), expresa que una investigación descriptiva es cuando:

Interpreta lo que es, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y a la composición o proceso de los fenómenos. En el enfoque se hacen conclusiones dominantes sobre una persona, grupo o cosa que conduce o funciona en el presente... (p. 72).

En base a lo expuesto, el diagnóstico se realizara a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario con preguntas de escalamiento Likert, su dirección se encuentra en diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de la aplicación de Normas y procedimientos para el control interno del almacén, de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa., dentro de esta fase se cumplió con diferentes acciones enmarcadas en: determinar población y muestra, técnica, instrumento, validez, confiabilidad y análisis del procesamiento de la información.

3.3 Población y muestra

La población que forma parte de la investigación estuvo representada por siete (7) empleados de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa. Lo expuesto se apoya en lo planteado por Hernández y Otros (2011) es “el conjunto de todos los casos que concuerdan en una serie de especificaciones” (p.238).

Respectivamente, en relación a la muestra, Arias (2011), afirma “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”

(p.83). En este caso, acogiendo la opinión del autor, la muestra de análisis está centrada en los siete (7) empleados de dicha empresa.

La estratificación de la muestra es intencional, seleccionando a cada integrante de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y accesibilidad para contribuir con este estudio. El número de esta muestra, no es muy grande, ya que no se requiere tanta representatividad de elementos sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características específicas, considerando de esta manera una muestra censal.

3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos

Para la aplicación correspondiente y adecuada en este proceso investigativo se establecerá como técnica la encuesta, la cual es definida por Arias (2011), como: "una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular. (p. 70).

En tal sentido, se consideró una instrumentación basada en un cuestionario de preguntas cerradas enmarcada en respuestas dicotómicas. Según Arias (2011): "un cuestionario de preguntas cerradas: son aquellas que establecen previamente las opciones que puede elegir el encuestado. Estas se clasifican en dicotómicas cuando ofrecen solo dos opciones de respuesta" (p.67). A tal efecto, se realizaron un cuestionario conformado por nueve (09) preguntas dicotómicas (ver anexo A), dirigido a los empleados, de la empresa "Hotel Las Villas C.A". Araure, estado Portuguesa.

3.5. Validez y Confiabilidad

3.5.1 Validez

La validez del instrumento se sustenta según Chávez (2000, p.193), como aquella que "constituye un elemento determinante para llevar a cabo una investigación de campo, porque ella es quien determina la eficiencia y

correspondencia, claridad de cada ítem contenido en el instrumento con el propósito de la investigación”. Por lo tanto se utilizará la validez de contenido que según Hernández y otros (1999), se refiere al grado en que el instrumento refleja el dominio específico del contenido de la variable en cuestión o para el mismo se hará entrega del instrumento a tres (3) expertos: dos (2) especialistas en contaduría y a un metodólogo, quienes emitirán sus juicios en relación a los ítems (ver Anexo A).

3.5.2 Confiabilidad

La confiabilidad se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra con características similares a la población objeto de estudio, que no participará en la aplicación posterior. El procedimiento estadístico, se realizará mediante el uso del coeficiente de confiabilidad prueba 20 de Kuder-Richardson (KR20), debido al tipo de preguntas (dicotómicas) del instrumento. El KR20 se aplica en la caja dicotómica de ítems.

Se calcula el KR20 como sigue:

σ_t^2 = variación de las cuentas de la prueba.

N = a un número total de ítems en la prueba

p_i = es la proporción de respuestas correctas al ítem I.

Índice de inteligencia = proporción de respuestas incorrectas al ítem I.

El coeficiente KR20 de Kuder-Richardson es usado para medir la consistencia interna de escalas de ítems dicotómicos. Una escala de ítems dicotómicos presenta aseveraciones y las personas optan por las respuestas ‘sí’ o ‘no’, con puntajes 1 y 0 respectivamente. p es la proporción de personas de acuerdo con el ítem, y q es la proporción en desacuerdo; por lo tanto, $p + q$

Los resultados se interpretan de acuerdo con el siguiente cuadro de relación: Significado de los Valores del Coeficiente

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0.00 a 0.20	Muy Baja *
0.21 a 0.40	Baja *
0.41 a 0.60	Madia *
0.61a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Rodríguez, Valero (2023).

Al aplicar la fórmula se debe obtener un coeficiente con más del 0.60 para poder afirmar que el instrumento presenta una alta confiabilidad; por lo tanto, cuantas veces sea aplicado el instrumento se obtendrán resultados similares en un % de los casos (Bermejo y Cabero, 2010) Es importante señalar, que se realizó una prueba piloto con el propósito de verificar el instrumento con relación al objetivo de la investigación, así como también comprobar la consistencia lógica de cada uno de los ítems de obtener los mismos resultados aplicados en varios momentos.

Para el instrumento aplicado a los empleados se tuvo como resultado, en la medición de la consistencia interna de escalas de ítems dicotómicos presentes: un 0.61%, lo cual hace referencia a una confiabilidad alta por estar comprendido en un rango del 0.60 al 0.80.

Es importante acotar, que el tipo de muestra de sujetos que se haya escogido para calcular la fiabilidad de un test puede influir en el resultado obtenido. Esto significa que la fiabilidad ya no depende únicamente, según Bermejo y Cabero (2010) "...de las características del instrumento, sino también de la muestra de sujetos a los que se aplicó así como la cantidad, por lo que no se puede decir que un mismo test tenga un coeficiente de

fiabilidad fijo” (p.45). En resumen, la fiabilidad de un test puede ser mayor mientras mayor variabilidad exista en la muestra de sujetos seleccionada.

3.6 Descripción del Procedimiento de Recolección y Análisis de Información

Al concluir la recolección de los datos se procederá a organizar la información en forma representativa, para ello, se analizarán los resultados según los indicadores y luego se estimarán sus valores absolutos y porcentuales contenidos en cuadros, con su representación gráfica e interpretación de los hallazgos. El procedimiento anteriormente descrito, se sustenta en los postulados de Méndez (2001), para quien el análisis de los resultados “implica el manejo de los datos obtenidos, contenidos en cuadros, gráficos y tablas, para luego establecer su comprensión, teniendo como único referente el marco teórico sobre el cual el analista construye el conocimiento, enmarcado en el objeto investigado” (p.98).

Es decir con este procedimiento se puede hacer el análisis de las opiniones dadas por los sujetos de investigación, apoyadas en fuentes teóricas que determinarán su condición científica y permitirá encontrar las respuestas a las interrogantes planteadas en el planteamiento de la investigación.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1 Título de la Propuesta

Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

4.2 Presentación de la Propuesta

El área de almacén, constituye para la empresa el centro de logística, almacenamiento, y ubicación de los productos que en base a los inventarios de mercancía representan una cantidad considerable de activos; por lo que los mismos deben ser administrados y preservados de la mejor forma posible, a fin de que estos representen a mediano o largo plazo utilidades. En la presente investigación se propone un Manual de Normas y Procedimientos para el área de almacén de la empresa “Hotel Las Villas C.A” que permita la unanimidad, optimización de los procesos operativos para el control interno del almacén y en consecuencia disminuir los errores; así como, subsanar la problemática referente a la ausencia de procesos definidos, políticos e instructivos.

Lo que se pretende lograr con la propuesta, es desarrollar una serie de estrategias para que la empresa pueda aplicarlas de manera inmediata, tales como, establecer pautas para la elaboración de un manual de normas y procedimientos en el área de almacén, proporcionar a los empleados adiestramiento a través de talleres que permita optimizar los procesos en el área de almacén.

Para que esta propuesta sea exitosa, es de vital importancia que la gerencia se involucre en la supervisión ya que se requiere la verificación de la funciones en lo que respecta los procedimientos contenidos en el manual; que las personas realicen sus actividades en base a lo planteado y se adiestren a realizar de forma correcta sus actividades para mejorar las fallas en la realización de los procesos.

4.3 Problematización

Una empresa que posea sus procedimientos y operaciones documentadas asegura en un alto porcentaje que el personal que realiza determinada actividad la haga de la forma más eficiente. Además de ello, el proceso de capacitación del personal que va a desempeñar determinada función se hace más sencillo y corto contribuyendo de igual manera a disminuir el grado de instrucción del personal para llevar a cabo un cargo determinado ya que sus operaciones estarán de forma explícita escritas en un documento de acceso para tal fin.

También es importante, entendiéndose que toda empresa debe delegar funciones tanto de tipo operativo como táctico; estas deben ser realizadas por personal distinto al dueño o gerentes; por lo tanto, debe existir también una forma de control donde se documenten todos los procesos y actividades necesarias. Para estos aspectos nombrados es muy importante poseer un Manual de Normas y Procedimientos por representar una ventaja para la empresa y para el personal en pro de cumplir a cabalidad las funciones que le corresponden.

La situación que da origen a este manual es la necesidad por parte directa de los empleados de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa, actualmente la institución carece de tan importante instrumento de apoyo, lo cual ha ocasionado graves consecuencias en cuanto al retraso en los procesos, gestiones y actividades propias del área de almacén y que incide los departamentos de control de inventarios y contabilidad, aunado a que no se cuenta con los parámetros escritos para cumplir con éxito y a tiempo las tareas encomendadas.

4.4 Objetivos de la Propuesta

4.4.1 Objetivo General

Establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

4.4.2 Objetivos Específicos

Organizar normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa

Presentar de forma organizada cuales son las normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa

Reducir las fallas de los procesos que se realizan en el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

4.5 Fundamentación de la Propuesta

El presente manual, representa un documento que describe, de forma específica los procesos y actividades que se realizan en el área de almacén con el fin de evitar divergencias y ambigüedades sobre los procedimientos que se deben cumplir. En tal sentido, su implementación contribuirá en el proceso de planificación, capacitación de personal, debido a que contempla las condiciones y exigencias necesarias en el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Al respecto, Continolo G. (1973). Define al manual como “una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.” (p.18). De lo anteriormente citado se puede acotar que los manuales facilitan la instrucción al personal, provee la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente que trata de mejorar y orientar los esfuerzos del empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Los manuales son notorios en la práctica como puntos de referencia para la instrucción al personal, y representan una herramienta necesaria para toda empresa u organización, ya que les permite efectuar sus funciones y

procesos de una manera clara y sencilla, son por excelencia los documentos organizativos e instrumento gerencial más utilizados para informar y documentar los procedimientos.

Según, Fuentes (2019) "...los manuales de procedimientos son documentos que al paso del tiempo se van renovando con el desempeño de las tareas cotidianas, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo..."(p.31) se hace necesario el uso de esta herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

Así pues, los manuales representan una alternativa para este problema, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observancia de las políticas de la entidad, facilitando la capacitación de los empleados, suministrando una mejor y más rápida inducción. La información que se divulga a través de los ellos permite orientar al talento humano de modo que se logren realizar los objetivos planteados y desarrollando sus funciones sin problemas.

En base a lo expuesto, el contenido del presente Manual de Normas y Procedimientos de Almacén es el siguiente: 1) introducción; 2) objetivos y ámbito de aplicación; 3) funciones, normas y disposiciones de control interno; 4) procedimiento correspondiente (objetivo y norma); 5) seguimiento y evaluación; y, 6) anexos.

La organización del área de almacén para la empresa "Hotel las Villas, C.A., representa la fase central en la cadena de suministros tiene como objetivo principal almacenar los insumos, materiales, suministros, accesorios, en buenas condiciones, tenerlos inmediatamente disponibles cuando se precisen; asimismo, desarrollar un sistema de recepción y un sistema de entregas adecuados; conseguir un satisfactorio nivel de cumplimiento de los objetivos al mínimo costo posible; y evaluar las necesidades de suministros y materiales de las distintas áreas para abastecer de insumos a los servicios de habitación (solicitantes/usuarios), el área de Restaurant "Las Espigas", de

Guarapo Bar en el lobby y Soguero Bar; conectando, por lo tanto, a la sección de compras y contabilidad.

De acuerdo a sus funciones, se caracteriza por un conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que permiten el ingreso - egreso, registro y control de los bienes que tienen efectos presupuestarios y en los flujos de fondos inherentes a las operaciones de la institución. Asimismo, debe comprender el ciclo de ingreso/actualización, egreso, resguardo/bajas de material obsoleto (bienes, información, archivos) y control, tal como se muestra en la figura.

Figura: 1



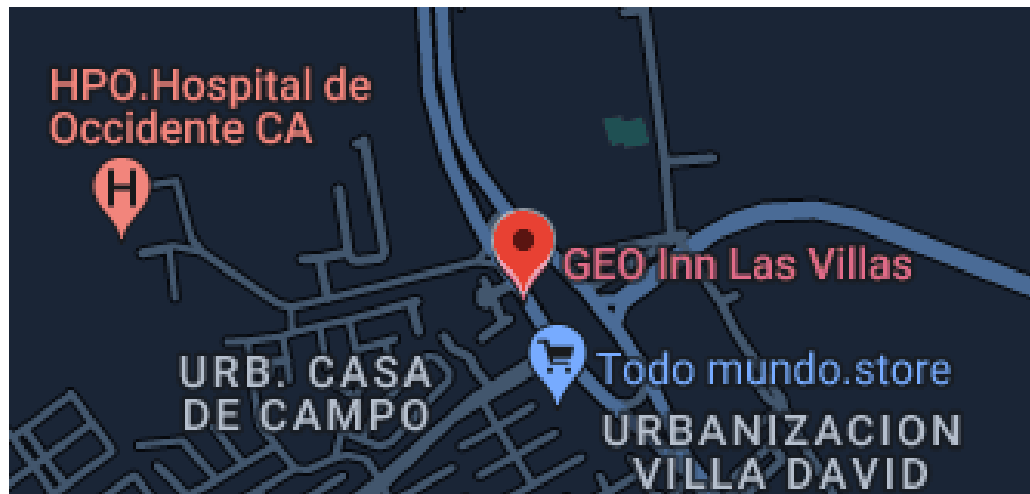
Fuente: Rodríguez, Valero (2023).

4.6 Diagnóstico de la Unidad de Análisis

Empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

4.6.1 Ubicación Geográfica

Figura: 2



Fuente: Hotel las Villas (2023).

4.6.2 Reseña histórica de la empresa

El 15 de noviembre del 2008 nace como Hotel Las Villas, administrado por la operadora internacional Eco Inn. Nueve años después, en noviembre de 2017, se convierte en Hotel GEO Inn. Adscrito a su casa matriz GEO (Grupo Empresarial Oliveira), extensión de la Organización Oliveira empresa familiar conducida por el Ing. José Antonio Oliveira, el hotel exhibe su concepto de “construcción integral en armonía con el entorno”.

El nuevo Hotel Geo Inn amplía la filosofía del grupo, brindando una experiencia integral de bienestar con una marca netamente venezolana. GEO es tierra, la Casa Grande, y como el principal hotel ecológico de los llanos venezolanos, el GEO Inn promueve la fraternidad y la armonía, con espacios que reflejan excelencia, pureza, luz y verdor.

4.6.3 Función de la empresa

Misión: Somos una empresa de hospitalidad que ofrece productos/servicios para un mejor vivir, desarrollándonos en un contexto de vida y naturaleza.

Visión: Ser un referente de hospitalidad, dedicándonos a la construcción de

un buen vivir, para clientes, colaboradores y aliados.

Valores

Evolución: Crecimiento constante y focalizado en la búsqueda de mejoras en la actividad personal y profesional de la forma individual grupal y empresarial en el beneficio de los objetivos comunes organizacionales.

Armonía: En el equilibrio con el ser y el entorno viviendo permanentemente en la actitud positiva, proactiva y en el equilibrio con el ambiente, respetando la vida.

Amabilidad: Es una cualidad en la que creemos donde a través del comportamiento transmitimos bienestar afabilidad, interés genuino y respeto por el cliente, convirtiéndolo en la carta de presentación de nuestro hotel.

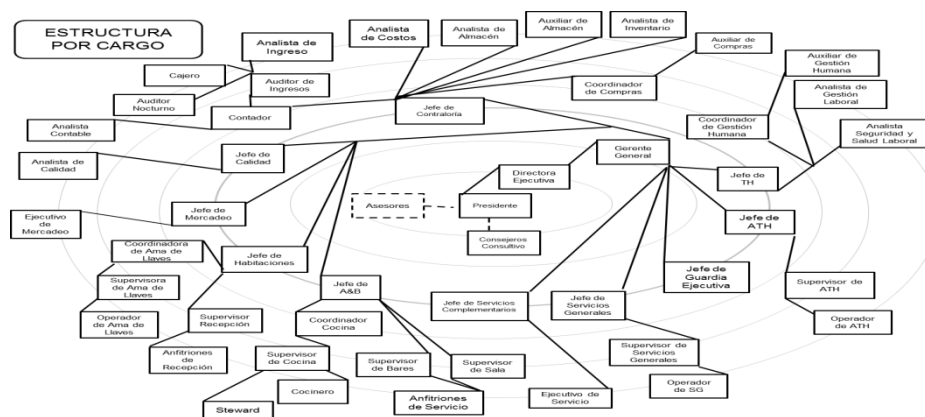
Hospitalidad: Diseñamos nuestros servicios para crear experiencias que generan sensaciones satisfactorias y hospitalarias, en un conflicto de mejor vivir, armonía y naturaleza.

Resiliencia: Capacidad de reinventar y de adaptarnos a los cambios de forma flexible, pacífica, aprendiendo y mejorando, actuando con pasión.

Vocación de servicio: Creemos en un servicio orientado a exceder la satisfacción de las necesidades de los clientes ejercido con profesionalismo y pasión desde la empatía y solidaridad, mostrando disposición y dedicación.

4.6.4 Organigrama.

Figura



Fuente: Hotel las Villas (2023).

4.7 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo General:	Objetivo Específico	Metas	Actividad	Tarea	Recursos	Costo (Bs.)	Lapso	Responsables
Establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.	Organizar normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa	Orientar al personal de la empresa "Hotel las Villas, C.A., sobre normas y procedimientos para el control interno del almacén, reduciendo así, la distorsión de los procedimientos.	Difusión de guía práctica sobre el uso del Manual de Normas y Procedimientos	Guía práctica	Papel bond tamaño carta, impresora, computadora, fotocopidora.	500,00bs	2-3 semanas	Yoangelis Rodríguez Tamar Valero

Fuente: Rodríguez, Valero (2023).

Objetivo General:	Objetivo Específico	Metas	Actividad	Tarea	Recursos	Costo (Bs.)	Lapso	Responsables
Establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.	Presentar de forma organizada cuales son las normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa	Instruir al personal de la empresa "Hotel las Villas, C.A., sobre normas y procedimientos para el control interno del almacén	Realizar taller de capacitación sobre que son y para que, los manuales de normas y procedimientos, dirigidos al personal de la empresa "Hotel las Villas, C.A.,	Taller de Capacitación	Papel bond, carpetas, lápiz, proyector	350,00bs	3 semanas	Yoangelis Rodríguez Tamar Valero

Fuente: Rodríguez, Valero (2023).

Objetivo General:	Objetivo Específico	Metas	Actividad	Tarea	Recursos	Costo (Bs.)	Lapso	Responsables
Establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.	Reducir las fallas de los procesos que se realizan en el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa	Instruir al personal de la empresa "Hotel las Villas, C.A., en estudio, sobre normas y procedimientos para el control interno del almacén	Preparar charlas o clases interactivas para la presentación del manual, así como producción de la versión audiovisual del mismo.	Mesa de Trabajo Charlas interactivas Proyección de manera Digital del Manual de normas y Procedimientos	Lápiz, papel bond, proyector	500,00 bs	2 a 3 semanas	Yoangelis Rodríguez Tamar Valero

Fuente: Rodríguez, Valero (2023).

4.8 Conclusión de la Propuesta

La presente propuesta permitió al equipo de investigación fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, en conocimientos y procesos nuevos al personal que poseyendo una competencia previa necesitaba actualizarse para facilitar sus funciones en el sector de almacenamiento. Las tareas que se cumplen en esta área son clave para que el resto de personal realice con productividad sus actividades, pues son los que se encargan de la administración, organización y distribución de los diferentes recursos materiales que necesitan para cumplir las funciones diarias en el Hotel “Las Villas” C.A.

Para llevar a cabo esta propuesta, se elaboró un manual de normas y procedimientos como herramienta, para plasmar el proceso de actividades específicas en el área de almacén en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar las actividades de una manera eficaz y eficiente. El mismo, representa una guía práctica para alcanzar la eficiencia administrativa, puesto que es una herramienta de apoyo para la organización y comunicación, además de contener de manera unificada y clara los procedimientos, actividades y criterios de desempeño

Las actividades de capacitación, se debieron realizar por separado debido al factor tiempo de cada uno de los empleados, que no coincidió para dictar un taller a todos. Por el contrario, se trabajó de manera individualizada con el personal, permitiéndonos realizarlo en sus áreas de trabajo.

CAPÍTULO V

APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA

5.1. Relatoría de la Ejecución de la Propuesta

Para la ejecución de la propuesta se procede a organizar las normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa, para tal fin se siguieron los presentes pasos:

1. Recolección y organización de la información para la elaboración de las normas y procedimientos.
2. Verificación de la información con ayuda del departamento de almacén y administración.
3. Elaboración del manual de normas y procedimientos para el área de almacén.
4. Aprobación de la dirección de la empresa.
5. Inducción individual sobre el funcionamiento y conocimiento del manual de procedimientos para cada miembro de la organización.
6. Ejecución de los procesos del manual dentro de la organización.
7. Validar el uso correcto de las normas y procedimientos dentro de la organización

Del Miércoles 01-03-2023 al Lunes 06-03-2023 se procedió a la recolección y organización de la información para la elaboración de las normas y procedimientos y verificación de la información con ayuda del departamento de almacén y contabilidad.

1. Funciones, normas y disposiciones de control interno.

La Unidad de Almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. se regirá por las normas y regulaciones de Salud, en cuanto a la gestión de manejo de bienes fungibles y no fungibles, cumpliendo en lo que corresponda a las condiciones específicas descritas en este manual y a las disposiciones

emitidas para las instituciones del Sector Público Nacional.

Funciones de la Unidad de Almacén: La Unidad de Almacén tendrá un encargado (y un número de asistentes de acuerdo a los volúmenes de operación y fuentes de fondos) quien será responsable de llevar el registro, control y utilización de formas para la gestión de bienes fungibles y no fungibles (que correspondan), a nivel de ingreso, egreso y control de bienes obsoletos de la institución. Las principales definiciones y funciones de esta unidad y que estarán bajo responsabilidad del encargado, son las siguientes:

Definición: Se conoce como Almacén el lugar físico en el que se desarrolla una completa gestión de los bienes que contiene, la misión básica de un Almacén, se configura y desarrolla en las siguientes funciones:

- Recepción de artículos e identificación de los mismos.
- Almacenamiento (colocación y custodia)
- Despacho de productos.
- Control de existencias.
- Control de bajas.
- Inventario constante.

Función del Almacén: El Almacén es el último eslabón en la cadena de suministros de los bienes a los usuarios y conecta, por lo tanto, a la Sección de Compras. Los Almacenes forman parte del proceso distributivo y deben tratarse como una parte del mismo. La gestión de almacén es eficaz cuando se acorta al máximo el tiempo que transcurre desde la llegada de los productos al almacén y su despacho a los solicitantes.

Responsabilidades que tiene el encargado del Almacén:

- a. Almacenar de forma segura y técnica los productos, suministros,

accesorios, herramientas, repuestos, etc. (bienes)

- b. Proteger a los artículos (bienes) de robos, usos no autorizados, daños y deterioros.
- c. Dosificar (inventario continuo), marcar y localizar las mercancías a fin de que sean accesibles.
- d. Controlar las salidas de los artículos (bienes) para dar un buen servicio y proteger contra utilizaciones no autorizadas.
- e. Actuar directamente sobre los costos de deterioro, de robo y obsolescencia.
- f. Utilizar eficazmente un espacio que pueda ser escaso.

Objetivos del Almacén:

- a. Almacenar los bienes en buenas condiciones y tenerlos inmediatamente disponibles cuando se precisen.
- b. Desarrollar un sistema de recepción y un sistema de entregas adecuados.
- c. Conseguir un satisfactorio nivel de cumplimiento de los objetivos al mínimo costo posible.
- d. Evaluar las necesidades de suministros, materiales, accesorios, productos (bienes) de las distintas áreas departamentales del hotel.

Organización del Almacén: Una buena distribución en el almacén y un moderno equipo de almacenaje, así como un sistema de control sistematizado, producirá los siguientes beneficios:

1. Buena accesibilidad a los productos, suministros, accesorios, repuestos (bienes) fundamentales, prestando por consiguiente, un buen servicio.
2. Un alto grado de flexibilidad para la eficiencia en la demanda.
3. Espacio adecuado para almacenar los bienes.
4. Adecuado almacenaje de tal forma que se evitarán deterioros.
5. Los estantes deben ubicarse de tal forma que sea fácil su recuento, así como una secuencia lógica y de fácil comprensión.

Aspectos para la organización eficaz del Almacén:

1. Instalación de estanterías. (las que se sugiere deben ser fuertes y resistentes y han de colocarse en forma ordenada y de fácil clasificación).
2. Debe analizarse los productos que, por su fragilidad, deben moverse lo menos posible y dotarlos de seguridad especial.
3. Volumen de los productos.
4. Peso de los productos.
5. Bienes que se reciben y se despachan.
6. Tomar en cuenta la posición del sol; especialmente a través de las ventanas para que no dañe productos de frágil resistencia al mismo.
7. Considerar el espacio necesario para cada artículo y utilizarlo eficazmente.
8. Evaluar la cantidad de bienes que salen y almacena por unidad de tiempo.
9. Tomar en cuenta el sistema de entrega.
10. Bienes más importantes.
11. Necesidades futuras.

2. PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE (Objetivo y Norma).

Los procedimientos que a continuación se desarrollan, se establecen en el marco del ciclo de almacén correspondiente a partir del ingreso, egreso, obsolescencia y control de materiales, suministros, accesorios, productos.

Ingreso de bienes al Almacén.

Es prudente un único procedimiento para el control de ingresos de bienes al Almacén, independiente de la fuente financiera o naturaleza de la adquisición.

Objetivo del Procedimiento: Establecer el procedimiento relacionado con el proceso del registro de ingresos de bienes provenientes de diferentes

procesos, con el fin de guiar y facilitar las labores administrativas de la Unidad de Almacén.

Normas del Procedimiento:

1. Este proceso es desarrollado en el almacén o bodega del cual queda constancia en los formularios respectivos, debe realizarse una inspección general de los artículos recibidos, así como la de descubrir posibles errores de una transacción (faltas, daños, equivocación de artículos y otros).
2. Esta operación debe quedar debidamente documentada, ya que constituye el registro que corrobora lo que se ha recibido y si se ha cumplido con los plazos de entrega.
3. La Sección de Compras debe enviar a la Unidad de almacén copia del pedido para que esté enterado al momento de recibir materiales, suministros ó insumos.
4. Antes de efectuar un ingreso a Almacén se debe verificar que exista una orden de compra.
5. Solamente se recibirán los envíos de proveedores con la constancia de entrega (factura original y/o envío).
6. Previo a realizar un ingreso de materiales, suministros e insumos a almacén debe comprobar la correspondencia entre los datos de los documentos de llegada y los pedidos.
7. Se debe verificar que todos los materiales que se reciben cumplan con las condiciones descritas en el pedido y en la orden de compra, es decir que se encuentren en perfectas condiciones y las cantidades solicitadas.
8. Si los artículos no corresponden a la calidad y cantidad especificada se comunica al encargado de compras de forma que éste realice la reclamación oportuna al proveedor.

Egreso de mercadería de Almacén.

Objetivo del procedimiento: Guiar y facilitar las labores del personal al

establecer el proceso que se lleva a cabo cuando el almacén despacha materiales, insumos o suministros (bienes) a distintas dependencias que integran la empresa "Hotel las Villas, C.A.

Normas del procedimiento:

1. Todo despacho o salida se origina con una requisición de artículos (forma Solicitud de Suministros)
2. Sólo se despacharán productos (bienes) cuando la requisición cuente con la autorización correspondiente.
3. Cuando no haya en existencia los materiales o insumos (bienes) solicitados se hará constar la inexistencia de artículos, deberá ser anotada por el encargado de almacén y procederá a elaborar la solicitud de gasto y trasladará al encargado de Compras.
4. Controlar las salidas de los artículos (bienes) para dar un buen servicio y proteger contra requisiciones no autorizadas.

Baja de materiales por obsolescencia.

Objetivo del procedimiento: Establecer los pasos para realizar la baja de materiales que han sufrido deterioro, pérdida de su función por antigüedad u obsolescencia, con el fin de guiar y facilitar las labores del personal.

Normas del procedimiento:

Un bien se considera obsoleto, cuando ha perdido sus características para su uso, producto de caducidad, deterioro por diversas circunstancias (no imputables a descuido o negligencia) por condiciones de clima o ambiente u cualquier otra causal que haya arruinado o estropeado el bien para su uso (incluido por animales, humedad, incendio, entre otros).

Para que una mercadería sea considerada desechable producto de obsolescencia, deberá contar con la verificación física de las áreas designadas por las Sub Secretarías Financiera y Administrativa, incluyendo la Auditoría Interna.

Deberá documentarse a través de la respectiva acta, donde consten las causales y detalles de declaración de obsolescencia o baja de los bienes.

Del Miércoles 08-03-2023 al Miércoles 15-03-2023 se procedió a:

Después de recabar la información necesaria para la elaboración del manual, se realizó su diseño, transcripción e impresión.

Para la elaboración de la propuesta del manual se tuvo en cuenta tres aspectos básicos para saber si el proyecto puede ser factible, los cuales son:

1. Aspecto operativo
2. Aspecto técnico.
3. Aspecto económico.

En cuanto a la factibilidad económica, después de calcular los costos involucrados para la elaboración del manual fue de aproximadamente 500 Bs., donde se incluyen la recolección de datos para la elaboración del manual, las horas operativas usadas para su redacción, los materiales de oficina y la inducción de talleres a los empleados de la empresa.

Asimismo, se realizó presentación del manual a la dirección de la empresa para su aprobación.

Del miércoles 22-03-2023 al viernes 24-03-2023 se procedió a:

Presentar de forma organizada cuales son las normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Difusión de guía práctica sobre el uso del Manual de Normas y Procedimientos

Realizar taller de capacitación sobre que son y para que, los manuales de normas y procedimientos, dirigidos al personal de la empresa "Hotel las Villas, C.A

Del Lunes 27-03-2023 al Martes 28-03-2023 se procedió a: realizar una valoración del Manual de Normas y Procedimientos por parte del personal de la empresa “Hotel las Villas, C.A.

5.2. Análisis del Impacto de la Propuesta

A continuación se describen con base a los objetivos planteados, los resultados obtenidos en el estudio, luego de procesar los datos aportados por las personas que integraron la población de estudio. Al respecto, Balestrini (2008), señala que el análisis e interpretación de los resultados implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, reducir los datos de una manera comprensible para poder interpretarlos y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados.

Importa destacar que todo el procesamiento de los datos en este estudio, se realizó de forma manual. A partir de la codificación, los datos se transforman en símbolos numéricos para poder ser contados y tabulados. La codificación tiene por objeto el asignar cada una de las respuestas del cuestionario y a cada una de las categorías, números y signos correlativos, muy precisos, para agrupar los datos similares y facilitar su tabulación.

De la aplicación del cuestionario, compuesto por nueve (09) preguntas, se obtuvo la información en lo relativo a los indicadores para Identificar la necesidad de la aplicación de Normas y procedimientos para el control interno del almacén, de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa.

Para la estadística descriptiva se utilizó el porcentaje; los datos se presentaron en cuadros de frecuencias absolutas y relativas, acompañado de la ilustración gráfica; las cuales presentaron de forma homogénea, el comportamiento relativo a la variable Manual de Normas y procedimientos para la organización del almacén

Por último, se realizó la sumatoria de los porcentajes por cada alternativa para un valor único que luego fue representado gráficamente y en función de ello se estableció el comportamiento de los indicadores en relación con las dimensiones: Procedimiento, normas y funciones. Posteriormente se interpretaron estos datos apoyados en las fuentes teóricas de la investigación y las apreciaciones generales las cuales los investigadores introducen para dinamizar el proceso investigativo.

Resultados referente a la opinión de los empleados de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa, **en cuanto a la Dimensión: Procedimientos**

Cuadro 4.

INDICADOR: Registro de entradas sobrante		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
1	¿Considera usted que la parte de almacén lleva un buen control?	2	29	5	71

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

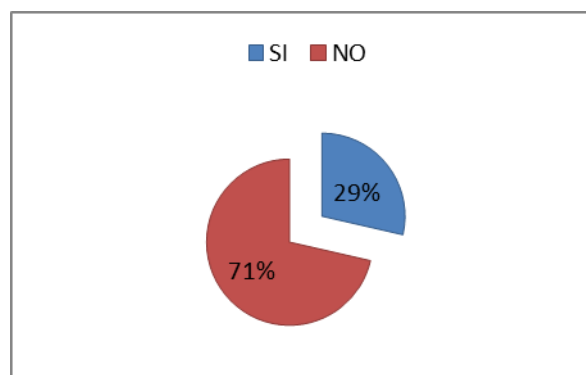


Gráfico 1. Relacionado con el indicador: Registro de entradas sobrante

Análisis: En relación a la variable Manual de normas y procedimientos para la organización del almacén, el resultado arrojado por la encuesta, en base a los ítems de los indicadores relacionados con la dimensión: Procedimientos, señala que el 71% de los encuestados consideran que la parte de almacén si lleva un buen control del registro de entradas sobrante. Mientras que un 44%

expreso que no.

Ante lo expuesto, es importante señalar que en el área de almacén existen una serie de procedimientos estandarizados y organizado que, según Díaz (2019) “implica un proceso dentro de la función logística de distribución, que se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados hasta el punto de distribución final, o de consumo” (p.34). En este sentido, toda operación de entrada o de salida del almacén requiere el control y la documentación autorizada según un sistema establecido.

Cuadro 5.

INDICADOR: Faltantes		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
2	¿Siguen un manual de normas y procedimientos desde que empezó la empresa?	0		7	100

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)



Gráfico 2. Relacionado con el indicador: Faltantes

Análisis: En relación al ítem del indicador: faltantes, el 100% de los empleados señalan que no se sigue un manual de normas y procedimientos desde que empezó la empresa.

Los resultados, evidencian que elaborar guías, o también llamadas “Manuales”, sobre la actuación individual o por funciones dentro de las empresas, se hace cada día más indispensable; ya que permiten establecer parámetros de acción operativa de los empleados en áreas específicas, que agilizan la puesta en marcha de los objetivos que se deseen alcanzar.

Al respecto, Valencia (2017) señala que:

Al poseer la empresa un manual de procedimientos bien definido la empresa podrá:

- Aprovechar al máximo los recursos y materiales del cual dispone la empresa.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar la supervisión del trabajo.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia... (p.87)

En resumen, los manuales de normas y procedimientos tanto administrativos como contables garantizan la aplicación de manera eficiente y eficaz de las actividades del área de almacén en beneficio de la empresa.

Cuadro 6.

INDICADOR: Registro de Salidas		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
3	¿Llevan de forma manual la información del inventario?	7	100		

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

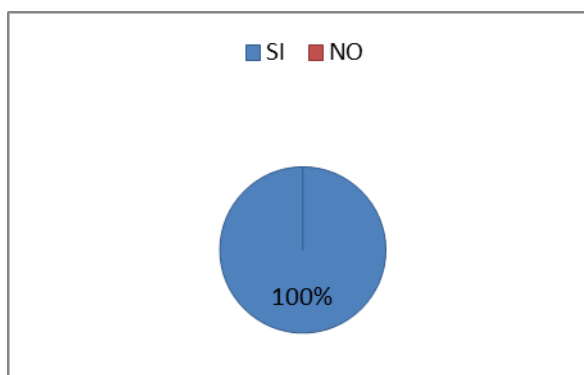


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Registro de salidas

Análisis: El resultado arrojado por la encuesta en base al ítem del indicador relacionado con la dimensión procedimiento indica que el 100% de los encuestados consideran que la información del inventario se lleva de forma manual; no obstante en el proceso de diagnóstico, realizado mediante

entrevista al personal, la matriz FODA arrojó en la jerarquización de problemas que existe deficiencia en el control en las entradas y salidas de inventario de mercancía; a esto se le puede agregar la ausencia de herramienta un Kardex en hoja de cálculo (Excel)

Resultados referente a la opinión de los empleados de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa, **en cuanto a la Dimensión: Normas**

Cuadro 7.

INDICADOR: Registro contable		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
4	¿Llevan registros virtuales del inventario del almacén?			7	100

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

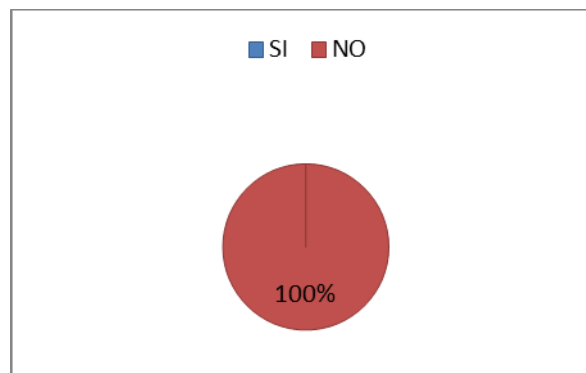


Gráfico 2. Relacionado con el indicador: Registro contable

Análisis: En relación a los ítems del indicador Registro contable, el 100% de los empleados señalan que no se llevan registros virtuales del inventario del almacén.

Al respecto es importante señalar que el uso de un manual de normas y procedimiento permite describir los procedimientos, normas y funciones para el mejoramiento de la situación de la empresa. En el mismo, según Mateus (2018) “se pueden incluir las responsabilidades y funciones del personal; así como el proceso de inventario en forma periódica, y el control en la solicitud de requerimientos a través de un sistema computarizado de

inventarios” (p45) que le permita mantener conexión con el departamento de compras para que se logre llevar a cabo un registro de las solicitudes que han sido procesadas según las ordenes de compras gestionadas.

Resultados referente a la opinión de los empleados de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa, **en cuanto a la Dimensión:** funciones

Cuadro 8.

INDICADOR: Recepción		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
5	¿Hay más de una persona encargada de llevar el control interno del almacén?			7	100

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

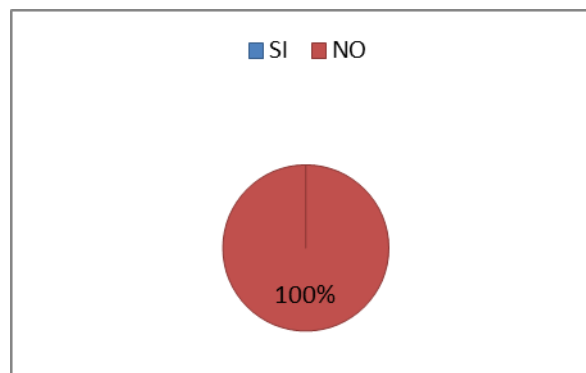


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Recepción

Análisis: El resultado arrojado por la encuesta en base al ítem del indicador relacionado con la dimensión funciones indica que el 100% de los encuestados señalo que no hay más de una persona encargada en llevar el control interno del almacén. Es importante señalar unos principios básicos expresados por (Cantú, 1995, p.8):

1. La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.

Sin embargo, durante la fase de observación al inicio de la investigación se pudo denotar que en la recepción de los productos a veces no se encontraba la persona encargada de la gestión de almacén y el registro de entrada era realizado por otro empleado que estuviese en ese momento.

Cuadro 9.

INDICADOR: Almacenamiento		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
6	¿Se cumplen con los requisitos de seguridad del almacén?	3		4	

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

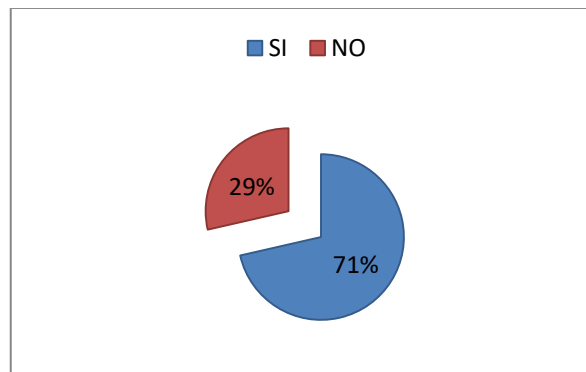


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Almacenamiento

Análisis: El resultado arrojado por la encuesta en base al ítem del indicador almacenamiento indica que el 71% de los encuestados señalaron que no se cumplen con los requisitos de seguridad del almacén; mientras que un 29% señalan que sí. En base a lo expuesto hay que tener en cuenta, para que un almacén funcione debidamente, según Gauna (2018):

9. La custodia de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
10. Llevar un registro al día de todas las entradas y salidas, informando a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos.
11. Cada producto debe tener una identificación, la cual debe estar codificada.

12. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados....
13. La entrada al almacén estará restringida al personal autorizado.

Ante lo expuesto, es menester señalar que durante el tiempo que la mercancía está almacenada, tiene que conservarse en perfecto estado. Esto, implica la aplicación de la legislación vigente en cuanto a higiene y seguridad en el almacén, además de las normas especiales sobre mantenimiento y cuidado de cada producto.

Cuadro 10.

INDICADOR: Registro		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
7	¿La empresa tiene un sistema en donde lleva el control de forma automática?			7	100

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

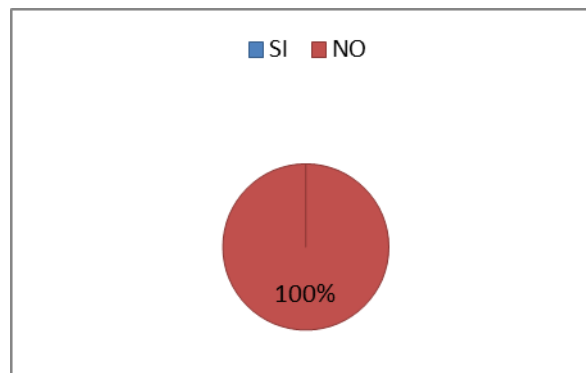


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Registro

Análisis: El resultado arrojado por la encuesta en base al ítem del indicador relacionado con la dimensión funciones indica que el 100% de los encuestados señalo que la empresa no tiene un sistema en donde lleva el control de forma automática.

Al respecto, Álvarez (2018) señala que una adecuada organización y control del almacén “pasa por un sistema automatizado que permita conocer en todo momento el stock del que se dispone, planificar inteligentemente las

compras, cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes, mejorar la competitividad, reducir costes y prevenir el fraude” (p.102).

En este orden de ideas, la función principal de un Kardex de inventario sistematizado es conocer la existencia real de cada tipo de producto que maneja una empresa. Brinda información detallada de cada entrada y salida que ocurre día con día, por lo que permite una adecuada gestión del inventario y, por lo tanto, del funcionamiento de la organización. Todo esto se puede llevar con un software de gestión eficiente. Esta herramienta permitirá automatizar todo el proceso y minimizar errores en el control de existencias.

Cuadro 11.

INDICADOR: Control de inversiones		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
8	¿El control de los artículos del almacén lo verifica diariamente?	5	71	2	29

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

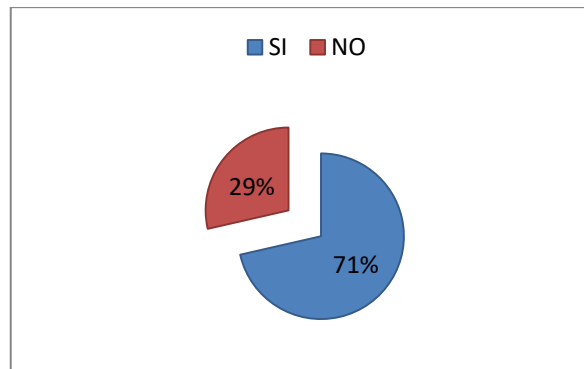


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Control de inversiones

Análisis: El resultado arrojado por la encuesta en base al ítem del indicador Control de inversiones indica que el 71% de los encuestados señalo que el control de los artículos del almacén se verifica diariamente; mientras que un 29% señalan que no se verifican diariamente.

En este sentido, se puede señalar lo expresado por Álvarez (2018):

El registró o verificación de mercancía consiste en llevar un control exhaustivo de la entrada y salida de productos de un

centro logístico, almacén o dark store. De este modo, es posible conocer el stock de cada artículo y asegurar que los bienes físicos recibidos de un vendedor o proveedor coinciden con el pedido (p.103)

De lo anterior, se desprende para que un negocio se mantenga saludable los productos deben estar siempre disponibles para satisfacer las necesidades del cliente. Por ello es importante “El registro y verificación de los productos”. Si la demanda de un determinado producto aumenta, es posible que este se agote y se produzca lo que se conoce como rotura de stock. Y por otra parte, si se produce un exceso de existencias, implica un mayor coste de almacenamiento.

Cuadro 12.

INDICADOR: Control de inversiones		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
9	¿Cree que un nuevo manual de procedimientos es útil para el almacén?	7	100		

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

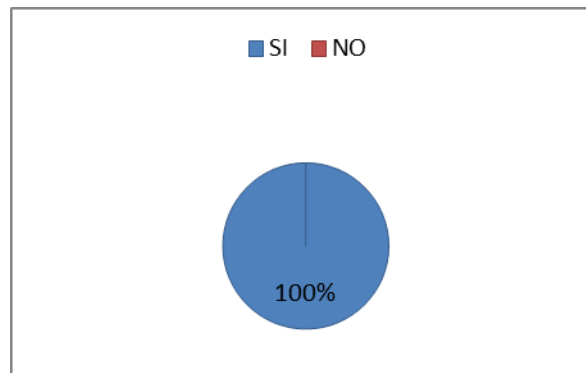


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Control de inversiones

Análisis: El resultado arrojado por la encuesta en base al ítem del indicador relacionado con la dimensión funciones indica que el 100% de los encuestados cree que un nuevo manual de procedimientos es útil para el almacén.

Al respecto, Kellogg (2013) explica que “el manual de procedimientos

presenta sistemas y técnicas específicas. Señala los procedimientos precisos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas”. (p.55) Por lo tanto, los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que indica las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de la organización.

Estudio de Factibilidad

Resultados referente a la opinión de los empleados de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, estado Portuguesa, en cuanto a la Factibilidad

Cuadro 13.

INDICADOR: Factibilidad		SI		NO	
Ítem	Pregunta	F	%	F	%
1	¿Utilizaría usted el Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén?	7	100		
2	¿Participaría usted en un taller de capacitación sobre que son y para que, los manuales de normas y procedimientos?	7	100		

Fuente: Rodríguez y Valero. (2023)

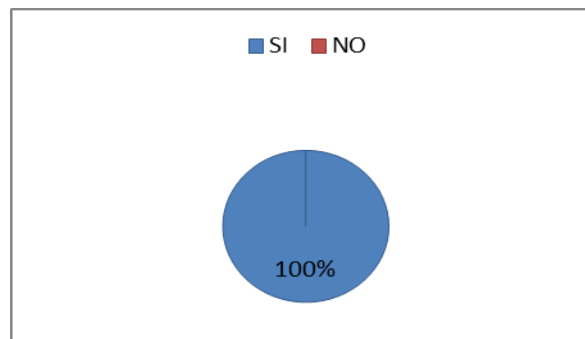


Gráfico 3. Relacionado con el indicador: Factibilidad

Al analizar las respuestas que estiman la factibilidad técnica, de mercado y operativa de la propuesta, se hace evidente en el ítem 1 que el 100% manifestó si existe disposición de los empleados en utilizar el Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén. De igual manera, el ítem 2 muestra que el 100% si participaría usted en un taller de capacitación sobre que son y para que, los manuales de normas y procedimientos. Según los resultados encontrados se evidencia un comportamiento efectivo para el desarrollo de la propuesta basada en Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa; al observar una tendencia positiva en cuanto a aceptación de la misma por parte del personal.

Estudio Técnico

A través de este estudio se permite mostrar y justificar la alternativa técnica que se ajuste de una manera apropiada a los criterios de organización que corresponde aplicar a la propuesta.

Tamaño del Proyecto

Está definida por la capacidad de bienes o prestaciones de servicios, definida en términos técnicos en relación con la unidad de tiempo.

Capacidad del Proyecto

El Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa, está integrado por 4 secciones, en las cuales se establecen y delimitan las Funciones, normas y disposiciones de control interno. Así como, su respectivo procedimiento,

Factores Condicionantes del Tamaño

Tamaño del Mercado

Este estudio representa la demanda actual y futura, la propuesta acoge el 100% de la demanda, los cuales serán beneficiados.

Capacidad Financiera

Determinada por los recursos a utilizar para llevar a cabo El Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa. Demostrando con ello la fortaleza del presente proyecto al disponer de los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

Requerimientos de Recursos Humanos

Se debe señalar, en primera instancia, que se contó con el asesoramiento de un Técnico en Diseño Gráfico para la elaboración con criterios de calidad del Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa. Así mismo, las orientaciones de una Licda en Contabilidad y Lic. en Recursos Humanos para definir las Funciones, normas y disposiciones de control interno del almacén. Este equipo en unión con el investigador, evaluaron un modelo óptimo para las páginas, diseño, contenido y con ello alcanzar los objetivos trazados en esta investigación. Es decir, se planeó y plasmó los puntos claves sobre el tema a tratar con el fin de facilitar la comprensión y efectividad de la propuesta.

Requerimientos Tecnológicos

Los requerimientos tecnológicos que fueron utilizados son:

computador, impresora, Internet, Software Libre, dispositivos de memoria portable y diversas herramientas audiovisuales, entre otros, que sean de utilidad para implementar la propuesta.

Análisis de los Costos

Para el funcionamiento de la propuesta se hace necesario los siguientes mobiliarios, equipos y materiales:

Cuadro 14

Costo de mobiliario y equipos requeridos para el desarrollo de las actividades

Cantidad	Descripción	Monto Unitario	Monto Total
1	Computadora	***	***
1	Pen drive	***	***
	Total	***	***

Nota: Los productos marcados con *** se encuentran a disposición de la institución

Cuadro 15

Costo de Materiales requeridos para ejecutar la propuesta

Cantidad	Descripción	Monto Unitario	Monto Total
10	Impresión	250,00 Bs,	250,00 Bs,
10	Fotocopias	100,00 Bs,	100,00 Bs,
10	Encuadernado	150,00 Bs,	150,00 Bs,
10	Total	500,00 Bs.	500,00 Bs.

Conclusiones del Estudio Financiero

Una vez cumplidos con todos los pasos requeridos del estudio financiero, se puede concluir sobre la factibilidad del proyecto demostrándose que es viable.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El diagnóstico aplicado al personal de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. para conocer la situación actual en el área de almacén, determino que existen limitaciones en el registro de las entradas y salidas de inventario de mercancía; necesidad de herramienta de Kardex que permita facilitar el control interno, a esto se le agrega la ausencia de un manual desde que empezó la empresa lo cual no facilita que se integren las normas y procedimientos para el flujo de toda la información contable del área de almacén, de forma detallada para las distintas operaciones que se realizan en beneficio de la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los recursos.

Por otra parte, La revisión bibliográfica permitió determinar los fundamentos teóricos -metodológicos, sustentando así el diagnóstico realizado que permitiera hacer un análisis de la importancia de la aplicación de las normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas definiéndolo como la mejor herramienta, para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de la organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Es importante acotar que los resultados llevan a precisar una realidad donde se evidencian debilidades puntuales en el área de almacén de la empresa “Hotel Las Villas C.A”. Araure, en cuanto a la capacidad de llevar un control interno donde se cumplan con las funciones y requerimientos de ese cargo. Para así, indicar que es importante la propuesta de establecer normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa “Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Recomendaciones

Una vez analizado el resultado de los objetivos de la investigación se considera pertinente recomendar los siguientes aspectos:

Se recomienda al personal en estudio participar en la implementación de la propuesta: Manual de normas y procedimientos para el control interno del almacén de la empresa "Hotel las Villas, C.A. Araure, estado Portuguesa.

Se exhorta a la empresa la Integración del Manual de normas y procedimientos para canalizar en forma progresiva las diferentes debilidades encontradas y fijar nuevos criterios que faciliten el control interno del almacén de una manera efectiva.

Anexo 1. Mapa de Ubicación de la unidad de estudio




Anexos 2. Instrumento de recolección de información

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Por favor marque con una equis (X) en el lugar correspondiente según su opinión las siguientes preguntas SI o NO

ÍTEMS		SI	NO
1	¿Considera usted que la parte de almacén lleva un buen control?	X	
2	¿Siguen un manual de normas y procedimientos desde que empezó la empresa?		X
3	¿Llevan de forma manual la información del inventario?	X	
4	¿Llevan registros virtuales del inventario del almacén?		X
5	¿Hay más de una persona encargada de llevar el control interno del almacén?		X
6	¿Se cumplen con los requisitos de seguridad del almacén?	X	
7	¿La empresa tiene un sistema en donde lleva el control de forma automática?		X
8	¿El control de los artículos del almacén lo verifican diariamente?	X	
9	¿Cree que un nuevo manual de procedimientos sea útil para el almacén?	X	

Anexos 3. Validación del instrumento


REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

SOLICITUD DE VALIDACIÓN
Acarigua, 08 de Diciembre del 2022

Ciudadano (a)
Caracas Amelia López

Presente:

Venimos a bien dirigirnos a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación de instrumento que será utilizado para recabar la información requerida en la elaboración del informe final del Trabajo de Grado titulado: **Manual de normas y procedimientos para el almacén en el Hotel "Las Villas", C.A Araure, estado, Portuguesa.** presentados por los ciudadanos Rodríguez Gómez Yoangelis Xiomar C.I N° 29.629.486, Valero Zabala Tamar Elías C.I N° 24.320.353. Como requisito de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. La validación podrá realizarla basándose en lo siguiente criterios: Congruencia entre los objetivos e ítems, suficiencia de los ítems, secuencia lógica y clara formulación de los mismos.

Anexo se le entrega la Operacionalización de Variables, Objetivos, instrumento, tabla de validación y la Constancia de Validación.

Atentamente,
Los Investigadores

Yoangelis A
Yoangelis Rodríguez
29629486

Tamar Valero
Tamar Valero
24.320.353



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

TABLA DE VALIDACION

FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL CRITERIO
DE JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA: Deficiente: 1

Regular: 2

Aceptar: 3

N° de ítems	Congruencias ítems / objetivos	Suficiencias de ítems	Secuencia lógica de ítems	Clara Formulación del ítem	Observaciones
1.	3	3	3	3	
2.	3	3	3	3	
3.	3	3	3	3	
4.	3	3	3	3	
5.	3	3	3	3	
6.	3	3	3	3	
7.	3	3	3	3	
8.	3	3	3	3	
9.	3	3	3	3	

C.I. 9564899
Firma del Validador

[Handwritten signature]

OBSERVACIONES DEL DOCENTE VALIDADOR:



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Acarigua, 08 de Diciembre del 2022

Ciudadano (a)

Maria Guada

Presente:

Venimos a bien dirigirnos a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación de instrumento que será utilizado para recabar la información requerida en la elaboración del informe final del Trabajo de Grado titulado: **Manual de normas y procedimientos para el almacén en el Hotel "Las Villas", C.A Araure, estado, Portuguesa**, presentados por los ciudadanos Rodríguez Gómez Yoangelis Xiomar C.I N° 29.629.486, Valero Zabala Tamar Elias C.I N° 24.320.353. Como requisito de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. La validación podrá realizarla basándose en lo siguiente criterios: Congruencia entre los objetivos e ítems, suficiencia de los ítems, secuencia lógica y clara formulación de los mismos.

Anexo se le entrega la Operacionalización de Variables, Objetivos, instrumento, tabla de validación y la Constancia de Validación.

Atentamente.

Los Investigadores

Yoangelis Rodríguez
Yoangelis Rodríguez
29629486

Tamar Valero
Tamar Valero
24.320.353



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Maria Nazareth Guada Gimenez; titular de la cedula de Identidad N° V-20156.172, Especialista en el área de Contador Público. Hace constar por medio de la presente, que después de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación Titulada: Normas y Procedimientos para la Organización del almacén en el hotel "Las Villas", C.A Araure, estado Portuguesa. Presentados por los ciudadanos Rodríguez Gómez Yoangelis Xiomar, C.I. N° 29.629.486, Valero Zabala Tamar Elías, C.I N° 24.320.353, como Requisito de grado para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a: Secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio.

En consecuencia, dicho instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Acarigua, 08 de diciembre del 2022

Maria N. Guada G.
Lic. Maria N. Guada G.
Contador Público
C.P.C. 151.626
C.I. 20.156.172
C.I. N° 201561
FIRMA DEL VALIDADOR

C.I. N° 201561
Firma del Validador

FIRMA DEL DOCENTE VALIDADOR



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

TABLA DE VALIDACION

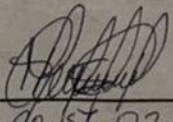
FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL CRITERIO
DE JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA: Deficiente: 1

Regular: 2

Aceptar: 3

N° de ítems	Congruencias ítems objetivos /	Suficiencias de ítems	Secuencia lógica de ítems	Clara Formulación del ítem	Observaciones
1.	3	3	3	3	
2.	3	3	3	3	
3.	3	3	3	3	
4.	3	3	3	3	
5.	3	3	3	3	
6.	3	3	3	3	
7.	3	3	3	3	
8.	3	3	3	3	
9.	3	3	3	3	


Lic. Maria N. Guada G.
 Contador Público
 C.P.C. 151.626
 C.I. 20.156.172
 C.I. 20.156.172
 Firma del Validador

OBSERVACIONES DEL DOCENTE VALIDADOR:



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Acarigua, 08 de Diciembre del 2022

Ciudadano (a)

Hemberly González

Presente:

Venimos a bien dirigirnos a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación de instrumento que será utilizado para recabar la información requerida en la elaboración del informe final del Trabajo de Grado titulado: **Manual de normas y procedimientos para el almacén en el Hotel "Las Villas", C.A Araure, estado, Portuguesa**, presentados por los ciudadanos Rodríguez Gómez Yoangelis Xiomar C.I N° 29.629.486, Valero Zabala Tamar Elias C.I N° 24.320.353. Como requisito de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. La validación podrá realizarla basándose en lo siguiente criterios: Congruencia entre los objetivos e ítems, suficiencia de los ítems, secuencia lógica y clara formulación de los mismos.

Anexo se le entrega la Operacionalización de Variables, Objetivos, instrumento, tabla de validación y la Constancia de Validación.

Atentamente.

Los Investigadores

Yoangelis Rodríguez
Yoangelis Rodríguez
29629486

Tamar Valero
Tamar Valero
24.320.353



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Kimberly González; titular de la cedula de Identidad N° 21560656. Especialista en el área de Contador Público. Hace constar por medio de la presente, que después de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación Titulada: Normas y Procedimientos para la Organización del almacén en el hotel "Las Villas", C.A Araure, estado Portuguesa. Presentados por los ciudadanos Rodríguez Gómez Yoangelis Xiomar, C.I. N° 29.629.486, Valero Zabala Tamar Elias, C.I N° 24.320.353, como Requisito de grado para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a: Secuencia de ítems, indicadores y formulación de los ítems con relación a los objetivos y la variable de estudio.

En consecuencia, dicho instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Acarigua, 08 de Diciembre del 2022

C.I. N° 21560656

FIRMA DEL VALIDADOR

Kimberly A.
CP.C 168457

Firma del Validador

CENTRO DE INVESTIGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

TABLA DE VALIDACION

FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL CRITERIO
DE JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA: Deficiente: 1

Regular: 2

Aceptar: 3

N° de ítems	Congruencias ítems objetivos	Suficiencias de ítems	Secuencia lógica de ítems	Clara Formulación del ítem	Observaciones
1.	3	3	3	3	3
2.	3	3	3	3	3
3.	3	3	3	3	3
4.	3	3	3	3	3
5.	3	3	3	3	3
6.	3	3	3	3	3
7.	3	3	3	3	3
8.	3	3	3	3	3
9.	3	3	3	3	

Kembely LF
C.I. 215619656
Firma del Validador

OBSERVACIONES DEL DOCENTE VALIDADOR:
