

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DEL
INVENTARIO DE LA EMPRESA P-G COLOR´S 3024 C.A. VALENCIA
ESTADO CARABOBO**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DEL
INVENTARIO DE LA EMPRESA P-G COLOR´S 3024 C.A. VALENCIA
ESTADO CARABOBO**

Autor:

Jesús Ernesto Pérez Galeno

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA P-G COLOR'S 3024 C.A.
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Administración de
Empresas

AUTOR: Jesús Ernesto Pérez Galeno

TUTOR: Humberto Annunziata

San Diego, marzo de 2018



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Humberto Annunziata, portador de la Cédula de Identidad V-5.375.696, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Jesús Ernesto Pérez Galeno, portador de la Cédula de Identidad Nº V-21.032.773, titulado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA P-G COLOR’S 3024 C.A. VALENCIA ESTADO CARABOBO”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los ____ días del mes de _____ del año dos mil dieciocho.

Humberto Annunziata
C.I.: 5.375.696

ÍNDICE DE CONTENIDO

	pág.
Aceptación de Tutor.....	iv
Índice de Contenido.....	vi
Lista de Cuadros.....	viii
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Gráficos.....	x
Resumen Informativo.....	xi
 INTRODUCCIÓN.....	 1
 CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Justificación de la Investigación.....	9
 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.3 Definición de Términos Básicos.....	28
 CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de Investigación.....	30
3.2 Diseño de la Investigación.....	31
3.3 Fases Metodológicas de la Investigación.....	31
 CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 FASE I: Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo y control del inventario de la empresa P-G Color´s 3024 C.A.....	35
4.1.2 Resultados Generales del Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos en el Manejo y Control del Inventario de la Empresa P-G Color´s 3024 C.A.....	51
4.2 FASE II: Identificar las debilidades y fortalezas existentes en los procesos	

relacionados al manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.....	52
4.3 FASE III: Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.....	55
CAPÍTULO V. LA PROPUESTA	
5.1 Descripción de la Propuesta.....	56
5.2 Objetivo General de la Propuesta.....	56
5.2.1 Objetivos Estratégicos de la Propuesta.....	56
5.3 Justificación de la Propuesta.....	57
5.4 Estrategias de la Propuesta (Plan de Acción).....	58
5.5 Propuesta de Formatos para el manejo y Control de Inventarios.....	68
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	78
Anexo A: Cuadro Técnico Metodológico.....	79
Anexo B: Cuestionario.....	80

LISTA DE CUADROS

TABLA		pág.
1	Descripción de la Población.....	32
2	Descripción de la Muestra.....	32
3	Matriz FODA.....	53

LISTA DE TABLAS

TABLA		pág.
1	Resultados del análisis de la revisión de inventario.....	36
2	Resultados del análisis del programa de conteo de inventario....	37
3	Resultados del análisis de la revisión periódica del inventario....	38
4	Resultados del análisis de la clasificación del inventario.....	39
5	Resultados del análisis de las cantidades máximas y mínimas por cada producto.....	40
6	Resultados del análisis del almacenamiento adecuado del inventario.....	41
7	Resultados del análisis de las normas y procedimientos de los procesos de inventario.....	42
8	Resultados del análisis de las normas de seguridad en el almacén.....	43
9	Resultados del análisis de los sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios....	44
10	Resultados del análisis del seguimiento y control de los procesos de inventario.....	45
11	Resultados del análisis de los reportes de inventario.....	46
12	Resultados del análisis del registro de entrada de mercancía en almacén.....	47
13	Resultados del análisis del registro de salida de mercancía en almacén.....	48
14	Resultados del análisis del control de entradas y salidas del inventario del almacén por medio de requisiciones.....	49
15	Resultados del análisis del ingreso de mercancía al almacén.....	50

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		Pág.
1	Resultados del análisis de la revisión de inventario.....	36
2	Resultados del análisis del programa de conteo de inventario....	37
3	Resultados del análisis de la revisión periódica del inventario....	38
4	Resultados del análisis de la clasificación del inventario.....	39
5	Resultados del análisis de las cantidades máximas y mínimas por cada producto.....	40
6	Resultados del análisis del almacenamiento adecuado del inventario.....	41
7	Resultados del análisis de las normas y procedimientos de los procesos de inventario.....	42
8	Resultados del análisis de las normas de seguridad en el almacén.....	43
9	Resultados del análisis de los sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios....	44
10	Resultados del análisis del seguimiento y control de los procesos de inventario.....	45
11	Resultados del análisis de los reportes de inventario.....	46
12	Resultados del análisis del registro de entrada de mercancía en almacén.....	47
13	Resultados del análisis del registro de salida de mercancía en almacén.....	48
14	Resultados del análisis del control de entradas y salidas del inventario del almacén por medio de requisiciones.....	49
15	Resultados del análisis del ingreso de mercancía al almacén.....	50



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA P-G COLOR'S 3024 C.A. VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autor: Jesús Pérez

Tutora: Humberto Annunziata

Fecha: San Diego, marzo 2018

RESUMEN INFORMATIVO

La investigación tiene como objetivo diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos de inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., con el propósito de ofrecer una herramienta que permita de manera eficiente y eficaz llevar a cabo el inventario. La investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, de tipo descriptiva, apoyada en una investigación de campo. El basamento teórico se fundamentó en teorías básicas sobre los Procesos Administrativos en los Sistemas de Inventario. En cuanto a la técnica, se utilizó la recolección de datos, a través de la observación directa, además se utilizó el cuestionario como instrumento, lo que contribuyó al posterior análisis de los resultados. La población estuvo constituida por doce (12) trabajadores de la empresa; se tomó una muestra intencional de once (11) trabajadores que están involucrados directa o indirectamente con los inventarios. Una vez diagnosticada la situación actual, se procedió a formular y desarrollar la propuesta que ofreciera la mayor garantía de mejoramiento de los procesos de inventario. Los resultados evidencian que la situación actual del sistema de control de inventarios de la empresa mostró mucha deficiencia, tal situación repercute negativamente en las diferentes actividades como lo son despacho de mercancía y disponibilidad de productos, así como las inconsistencias entre lo que queda en inventario y lo que se despacha. Finalmente, se concluyó que es necesario que la empresa P-G Color's 3024 C.A., tome los correctivos y medidas para reducir al máximo las deficiencias en el sistema de inventario y de esta manera lograr mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales y productos que comercializa, aumentar la eficiencia en las operaciones, la productividad, se mejore la motivación del personal y el servicio prestado al cliente externo, ya que de estas depende que la empresa logre sus objetivos de facturación, crecimiento y permanencia en el mercado, por lo que se recomienda la implementación del plan estratégico propuesto..

Descriptor: Plan Estratégico, Control de Inventario, Procesos de Inventario.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual donde los cambios son constantes y la revolución del conocimiento avanza a pasos agigantados obliga a quienes dirigen las organizaciones contar con estructuras sólidas que le permitan tener un manejo eficiente de la información y aseguren la toma de decisiones y la permanencia de la misma a través del tiempo. Unas de las actividades más importantes en nuestro país la constituye el comercio, el cual en los últimos años se ha ido incrementado por el surgimiento de emprendedores, y el crecimiento de la economía local, que permite la compra - venta de productos según las necesidades de los consumidores. La base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios, uno de los elementos de importancia es el manejo de inventario por parte de la misma.

Por eso, al considerar el establecimiento de un esquema formal para el desarrollo del proyecto, se realiza a partir de los elementos fundamentales del tema como lo son la identificación y descripción del tema, la fundamentación teórica y legal; además se han tomado en cuenta las normas establecidas en el programa de investigación vigente en la Universidad José Antonio Páez a través del Manual de Normas para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos y trabajos de grado, a tal efecto, el desarrollo de la misma se estructurará de la siguiente manera:

El Capítulo I, El Problema, comprende específicamente el planteamiento y formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación. El Capítulo II, referido al Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación así como la fundamentación teórica y legal que sustenta la misma, la cual se desarrollará exhaustivamente en el trabajo final.

En el Capítulo III, se refleja el cómo se realizará el trabajo investigativo en lo que respecta a la Metodología, estimando el tipo y diseño de investigación, además, se deja constancia de la población y muestra para la cual aplican las indagaciones realizadas, que a manera conclusiva arrojan luz sobre el objeto de estudio. Se deja constancia de la validez, confiabilidad y técnicas de análisis de los datos a recabar.

En el capítulo IV, se presentan los resultados y análisis de la información recolectada a través de los instrumentos seleccionados, se interpretan los datos, estableciendo relación entre el marco teórico, los sujetos objeto de estudio y la propuesta. De igual forma, se establece la discusión de los resultados vinculándolos a las bases teóricas de la investigación y finalmente, se presentan las conclusiones generales.

En el capítulo V, se desarrolla la propuesta de un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., debidamente sustentada durante la investigación, además se dan las recomendaciones para la puesta en práctica de la misma. Por último, se deja constancia de las referencias consultadas durante la elaboración del informe de la investigación, además los anexos generados durante el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El mercado globalizado exige la utilización e implementación de herramientas que permitan el correcto y eficiente manejo de los recursos de una empresa para poder ser competitivos y acudir a los mercados globales de esta misma manera, considerando lo que plantean Jiménez y Espinoza (2015:9) “en el mercado de compra-venta se requieren tres elementos básicos como lo son la calidad, el servicio y el precio”.

Los inventarios existen para permitirle a las empresas cumplir con los requerimientos de los clientes, la razón principal de su existencia es la protección contra la incertidumbre de la empresa, los clientes y proveedores. Por otro lado, Muller (2014), también señala que:

El rubro de inventarios lo constituyen los bienes de una empresa destinada a la venta o a la producción para su posterior venta, tales como materia prima, producción en proceso, artículos terminados y otros materiales que se utilicen en el empaque, envase de mercancía o las refacciones para mantenimiento que se consuman en el ciclo normal de operaciones. (p. 19)

En resumen los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Estos comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios.

A nivel mundial, los inventarios surgen en el almacén de operaciones provenientes de obligaciones contraídas por la adquisición de bienes o servicios, para el consumo o beneficio de las empresas. Al respecto Muller (2014), destaca:

Para el momento de brindar un servicio con eficiencia, permanecer en tan dinámico mundo como lo es el entorno comercial, y para estar a la vanguardia de lo que se llama hoy en día la explosión industrial, toda empresa debe poseer un conjunto de características, como estilo propio o un conjunto adoptado de ellos, que le permitan que sus procesos logísticos se hagan de manera eficiente y confiable; algunas de estas actividades son las que permiten el control, planificación, diseño, suministro, distribución, mantenimiento apoyo y gestión de los sistemas de inventario, ya que este es de vital importancia para la reducción de los costos; cualquiera sea este su naturaleza, y además obtener un alto nivel de competitividad al momento de dar respuesta a las necesidades de sus clientes. (p. 13)

A nivel nacional, la mayoría de las empresas manejan el inventario a través de un sistema de control interno encargado de conocer las estrategias de la competencia, estableciendo políticas, normas y procedimientos, buscando innovar el mercado competitivo con la finalidad de aumentar los ingresos y poder garantizar el cumplimiento con los proveedores, por su parte, Matalobos (2012:17) señala que “el sistema de control interno en el país se manifiesta, fundamentalmente (aunque no necesariamente de manera exclusiva) a través del control previo, concurrente y el control interno posterior además de la implementación de la auditoría interna”.

Dentro de esta perspectiva, el norte del sistema de control de inventario de toda organización debe ser garantizar el acatamiento de las normas legales, comprobar la exactitud la veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable, oportuna, fomentando la eficiencia de las operaciones, asegurar acatamiento de las decisiones adoptadas logrando el cumplimiento de sus planes, programas y presupuestos. Según los planteamientos de Aguilar (2015):

Los problemas más frecuentes a los que se enfrentan las empresas, en cuanto al control de inventarios, radica en que no se tiene conciencia de la importancia de contar con información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos. (p. 12)

Los sistemas de información de las empresas son programas de alta tecnología, bien estructurados, que permiten una buena circulación de la información siempre que ésta sea en tiempo real, integral y constantemente suministrada. Sin embargo, estos sistemas de información tienen precios relativamente altos, por lo cual no son asequibles para todo tipo de empresas. Por otro lado aquellos sistemas más sencillos no alcanzan a cubrir completamente las necesidades de algunas empresas en cuanto son programas no compatibles con la empresa.

En la actualidad, la empresa P-G Color's 3024 C.A, maneja el paquete de administración de inventarios a través del sistema SAINT (Sistema Administrativo Independiente); no obstante, el uso de esta herramienta se ha llevado superficialmente por falta de procesos administrativos adecuados para el manejo de los inventarios y del compromiso empresarial, lo que demuestra la falta de información integral y real acerca del sistema de inventarios en sí y sus múltiples funciones en cuanto al registro y manejo de estos. Sobre este respecto, Aguilar (2015), sostiene que:

En empresas meramente comerciales, el tener exceso de inventarios lleva a mayor descontrol de los mismos y una disminución paulatina de la liquidez, es decir, para mantener un alto nivel de mercancía, la empresa debe contratar créditos con proveedores y la recuperación del efectivo va sirviendo para pagar dichos créditos y gastos fijos de la empresa con dificultad, provocando que se viva al día. (p. 15)

Es por ello, que toda empresa que desee competir en el complejo mundo industrial o de cualquier índole, debe contar con un buen sistema de manejo de inventario, que le permita llevar un control eficaz de sus materiales en almacén garantizándole una producción continua y evitando retrasos en el cumplimiento de su labor.

En el caso de la empresa P-G Color's 3024 C.A, se han encontrado inconsistencias a lo largo de muchos años, entre las que se tienen: referencias de mercancías con faltantes en el sistema y sobrantes en el físico; errores en el momento de ingresar la mercancía, pues en ocasiones se confunden referencias similares.

Además, mensualmente al realizar el conteo del inventario físico, se encuentran errores debido a que las personas no verifican que el contenido relacionado en las etiquetas es real, lo que implica que el conteo teórico (suministrado por el sistema de información) en contraste con el conteo físico no coincidan.

Por otro lado, la acumulación de grandes volúmenes de inventario físico dentro de la empresa, sin que esté registrado en el sistema, las discordancias entre el inventario físico y el sistema de información SAINT. Estas situaciones son consecuencia de un manejo ineficiente e ineficaz del inventario, lo cual impide que la empresa pueda optimizar el beneficio que le generan sus ventas, llevar un buen control de los costos y elaborar un buen proceso administrativo de inventario.

Ante esta situación, y en vista de la necesidad de mejorar el manejo del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles estrategias administrativas se pueden aplicar que permitan la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A. Valencia, estado Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, Estado Carabobo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas existentes en los procesos relacionados al manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.
- Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La presente investigación es de interés para la empresa P-G Color's 3024 C.A. ya que le permitirá determinar las causas que afectan a la gestión de inventario, y se plantea proponer a la organización un sistema de procesos para minimizar la problemática en la variación de los inventarios en cada cierre de mes. En este sentido, el mejoramiento de los procesos de inventario de la empresa supone la implementación de una metodología sistemática desarrollada con el fin de ofrecer avances significativos en la manera de llevar el inventario, además, ayuda a simplificar y modernizar las funciones, de tal manera que la gerencia y los clientes puedan ofrecer y recibir respectivamente, productos en tiempo real y sin contratiempos.

En lo que se refiere al aspecto metodológico, el presente estudio sentará las bases para el desarrollo de futuras investigaciones que pertenezcan a la misma línea en aras de profundizar sobre el tema abordado. De igual forma, este estudio servirá de referencia teórica tanto a los estudiantes de Administración de Empresas como a los profesionales de esta área, para futuras investigaciones que llevan a cabo.

Por otra parte, desde la perspectiva institucional, marca un referente de investigación, para la universidad José Antonio Páez, en el marco de la formación profesional que ofrece a sus estudiantes, quienes a lo largo de su formación tienen el deber de adquirir conocimientos que aplicaran en un futuro, para brindar soluciones en los procesos administrativos en sus puestos de trabajo, tal es el caso del conocimiento sobre el manejo de inventarios.

La presente investigación se enmarca en el Área Gestión Administrativa y Responsabilidad Social Empresarial, bajo la línea de investigación Gestión del Conocimiento. La misma se realizará en la empresa P-G Color's 3024 C.A. ubicada en la calle 133, local N° 106-80D/27D, Urbanización Prebo, del Municipio Valencia, estado Carabobo, esta empresa se dedicada a la compra y venta al mayor de productos de artículos de peluquería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para desarrollar la presente investigación, se realizó una revisión de trabajos anteriores, en busca de temas relacionados con el objeto de estudio que sirvan de fundamento de la misma, al respecto, Arias (2012:18) refiere que: “un dato aislado frecuentemente es insuficiente, debido a que una vez detectado el problema a investigar es necesario revisar los trabajos realizados sobre el tema, lo cual puede ampliar el panorama o sustentar los antecedentes”. A continuación se presentan los antecedentes que de una u otra forma guarda relación con la investigación.

En primer lugar, se tiene el trabajo realizado por Torres (2015), titulado **“Propuesta de mejora en el sistema de control interno de inventario de la empresa Cenprofot, C.A.”** para optar al título de Licenciada en Administración Comercial, en la Universidad de Carabobo, de Valencia estado Carabobo. El objetivo fue elaborar una propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario en la empresa Cenprofot, C.A, que contribuya con la productividad y rentabilidad de la misma con la finalidad de subsanar las debilidades existentes en el área del almacén.

La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: la observación directa, y la aplicación de un cuestionario que consta de seis (6) preguntas cerradas. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo concluir que es necesario que la empresa Cenprofot, C.A tome los correctivos y medidas para reducir al máximo las diferencias y deficiencias en el sistema de inventario; aumentar la eficiencia en las operaciones, la productividad y se

mejore la motivación del cliente que labora dentro de la empresa y el servicio prestado al cliente externo.

Esta investigación guarda relación con la presente, ya que arrojó como resultado procedimientos permiten estandarizar los procesos, en el caso de estudio, el establecimiento de lineamientos en el control interno del inventario de la empresa, para el manejo de inventario desarrollando un criterio único y definido en el área de almacén, por lo tanto las personas involucradas en los procesos sabrán cuales son las actividades que deben realizar y la manera de cómo hacerlo.

Por otro lado, se tiene la investigación de Pinto (2014), titulado **“Estrategias para la Planificación y Control de Inventarios en las Operaciones Administrativas de la empresa Donna Calzados C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez, en San Diego estado Carabobo. Tuvo como objetivo general proponer estrategias para la planificación y control de inventarios en la empresa.

La investigación se enmarca bajo la modalidad de un proyecto factible, la población y la muestra fueron del mismo tamaño, seis (6) personas que laboran directamente en el área de inventario en la empresa. Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista, la encuesta y la matriz DOFA; de acuerdo a los resultados se evidenció la necesidad de elaborar procedimientos de planificación y control adecuados en la empresa de calzados, para optimizar el manejo de inventario, lo que permite el desarrollo económico, productivo y empresarial de la organización. Finalmente, concluyó que el establecimiento de un control le brindó a la empresa una herramienta para minimizar errores en el inventario, suministrando estrategias de planificación para evitar las fallas, en cuanto al manejo del inventario, y así disminuir debilidades en los registros de almacén de la empresa.

Esta investigación se vincula con el objetivo del presente estudio, ya que refiere proponer un plan estratégico que marque las pautas en la planificación y control de inventario, ya que debido a la falta de procedimientos claros para el registro y carga

de información en el almacén, que pueden dar lugar a incurrir a fallas en los registros contables de la empresa.

Por otra parte, Velásquez (2013) realizó un trabajo titulado **“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales e Insumos del Departamento de Servicios de la empresa Conaparts, C.A.”** para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, realizada en la Universidad Central de Venezuela, en Caracas, Venezuela. El desarrollo del trabajo se llevó a cabo bajo la metodología de diseño de campo, de tipo descriptivo. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y un cuestionario. La población objeto de estudio estuvo integrada por (18) dieciocho trabajadores de la empresa y la muestra se constituye con la totalidad de la población.

En los resultados se evidenció un descontrol en la organización y manejo de inventario que está afectando considerablemente todo el proceso operativo de la empresa, desde la decisión de compra para abastecer hasta la propia venta al público en general, se desconoce la ubicación y cantidad de las mercancías aptas para la venta en existencia y aquellas dañadas por la acumulación y desorden en el almacén. Una vez finalizado el trabajo se concluyó que con el diseño de la reingeniería a los procesos administrativos permitió mejorar la efectividad en el proceso de recepción, custodia y despacho del inventario de la empresa, ya que es necesario atender las actividades de almacén y distribución, porque de ello depende que la empresa logre sus objetivos de facturación, crecimiento y permanencia en el mercado.

Una vez culminada la investigación, se concluye que la mayor falla de control interno se debe a la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de funciones y procedimientos mediante el cual cada organización, según su estructura organizacional, su misión y sus recursos, determine objetivamente las funciones y establezca los métodos y procedimientos para alcanzar sus objetivos. En cuanto a la metodología, se trata de un estudio de tipo descriptivo con modalidad de proyecto factible y diseño de campo; como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario, a una población y muestra de tres personas.

Este estudio sirve de sustento a esta investigación por la importancia de aplicar un adecuado control interno en el área de inventario, generando de esta manera una información confiable y oportuna, lo que ofrece una herramienta sencilla para el manejo de la información sobre el manejo del inventario de la empresa, evitando así pérdidas o fallas en la administración del mismo.

En el mismo sentido, se encuentra la investigación de Pérez y Arango (2013), titulada **“Propuesta metodológica para el mejoramiento en la gestión de inventarios en la empresa Repuestos Import”**, para optar al título de Magister en Desarrollo Organizacional y Gerencial, realizada en la Universidad Nacional de Colombia-sede Medellín, Colombia. Este trabajo se realizó con el objetivo de desarrollar una propuesta metodológica a partir de la filosofía “justo a tiempo” y el enfoque Harrington para el mejoramiento de los procesos de inventario.

En lo que respecta a la metodología, se trata de un estudio de tipo descriptivo, no experimental, con un diseño de campo; como instrumento de recolección de datos se aplicó una encuesta y la observación directa; la población estuvo constituida por 16 personas que laboran en el área de almacén de la empresa y muestra se corresponde con la totalidad de la población. Al término de la investigación, se concluyó que la combinación entre la filosofía Justo a Tiempo y la metodología Harrington para el mejoramiento de los procesos de inventario fue la base para la elaboración y aplicación de las estrategias, Justo a Tiempo proporcionó la estructura del modelo, mientras que el enfoque Harrington sirvió de guía para proponer las actividades; no se excluye que esta propuesta pueda ser utilizada en otras empresas y otros procesos críticos ajenos a este caso en particular.

Este antecedente sirve de apoyo a la presente investigación ya que proporcionó información acerca de las pautas a seguir dentro de una problemática similar ya que manifiesta la inquietud de alcanzar, a través de una propuesta, la correcta supervisión de inventarios, pero siempre resaltando las ideas y directrices de la organización por supuestos flexibles cambios.

Finalmente, el trabajo realizado por Calderón (2012), titulada **“Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo”**, para optar al título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en Perú. El objetivo de la investigación fue diseñar un plan de mejoras para la gestión de inventarios de la empresa Unilever-Perú. En los aspectos metodológicos, se trata de una investigación de tipo descriptiva y de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, diseño de campo y documental. Se utilizó como instrumento para la recolección de datos la entrevista estructurada, un cuestionario y la observación directa.

En cuanto a la conclusión, se propuso un modelo de mapa de procesos, ya que sirve como guía al personal, poniendo como procesos claves a logística, operaciones y ventas, debido a que en ello se basa el core del negocio. Además, se estableció un diagrama SIPOC, en el cual se estableció los proveedores, entradas, responsabilidades y el cliente, tanto para la adquisición de materias primas, productos terminados como para la adquisición de materiales, equipos, repuestos, suministros y contrataciones de servicios, todo ello para un mejor control en el proceso de compras.

Esta propuesta constituye un aporte muy valioso a la presente investigación, por establecer la importancia y las ventajas de un adecuado manejo y control del inventario, ya que su desorganización y falta de procedimientos ocasionará que cada vez sea más difícil lograr un sistema óptimo que permita a la empresa obtener en sus diferentes departamentos un orden para así alcanzar mayor efectividad y desarrollo.

2.2 Bases Teóricas

Para desarrollar el objetivo de la investigación es necesario revisar teoría de diversos autores, sobre la temática estudiada, lo que conlleva a sustentar el estudio. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010:14), definen las bases teóricas: “como el conjunto de proposiciones y conceptos tendientes a explicar el fenómeno que se plantea”; así pues, para efectos del presente trabajo se consideran los siguientes aspectos:

2.2.1 Procesos Administrativos

Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, en este sentido Chiavenato (2012) los define como:

Un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él se encuentran asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible. (p. 6)

En este sentido, la técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso administrativo, ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control.

Etapas o Funciones del Proceso Administrativo, según Martínez y Milla (2013:5)

1.- Planeación: se refiere a la selección y relación de hechos así como la información y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen son necesarias para alcanzar los resultados deseados.

2.- Dirección: La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

3.- Órdenes: Consiste en el ejercicio de la autoridad, pro el que un superior transmite a un inferior, subordinado al, la iniciación de que una situación particular y concreta debe ser modificada. Lo que caracteriza a la orden, es pues, al referirse al cambio de una situación particular y concreta.

4.- Control: es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y

no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Para Martínez y Milla (2013:6) el control “consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos”. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Finalmente, el proceso administrativo es uno de los métodos más importantes para llevar a cabo los procesos que son planeación, organización, dirección y control ya que de acuerdo a su orden se lleva una excelente administración. La administración de inventarios se da para posibilitar la disponibilidad de bienes al momento de requerir su uso o venta, basada en métodos y técnicas que permiten conocer las necesidades de reabastecimiento óptimas, este tema constituye un elemento de importancia en la investigación que se lleva a cabo en la empresa P-G Color's 3024 C.A.

2.2.2 Plan estratégico

En lo que respecta al plan estratégico Martínez y Milla (2013:11) indicaron que a un plan se le denomina estratégico “porque implica un razonamiento del más alto nivel, de esta manera hacer un plan estratégico consiste en razonar, que se estima llevará a tomar decisiones correctas dentro de una organización”. Por otra parte, Estrada (2014) expresa que

El plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios) cual será la estrategia que dirigirá el rumbo de la empresa durante un período de tiempo, generalmente de tres (03) a cinco (05) años. También indica que el plan estratégico es cuantitativo, ya que establece las cifras que debe alcanzar la compañía; a su vez es manifiesto, porque describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir, y por último es temporal ya que indica los plazos de los que dispone la compañía para alcanzar esas cifras. (p. 18)

En el mismo sentido, Estrada (2014) indica que el plan estratégico recoge tres puntos principales: los objetivos, las políticas y las acciones.

Un objetivo es un hecho que no depende directamente de la compañía, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar + plazo para conseguirlo. La política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole; y las acciones son los hechos que dependen directamente de la compañía, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa. (p. 19)

Por su parte entre los componentes de un plan estratégico, se encuentra en primer lugar la Misión, el cual constituye el primer paso para realizar un plan estratégico, debido a que define al qué y para qué realizarlo. En tal sentido, Martínez y Milla (2013:20), expresan que la “misión abarca el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva ante otras organizaciones”. De igual forma, durante la formulación de la misión se debe explicar cuál es la naturaleza esencial del emprendimiento y cuáles son sus valores.

En el mismo sentido, de acuerdo a Martínez y Milla (2013) las características de una misión deben comprender:

El propósito de la empresa como base de la competencia y la ventaja competitiva, también debe definir la declaración específica y centrada de los medios a través de los cuales la empresa competirá. Además una buena misión debe indicar los aspectos que hacen que la empresa sea distinta a otras de su mismo ramo y responde a las preguntas de ¿Por qué existimos? ¿Cómo desarrollamos los negocios? (p. 21)

Otro de los aspectos a ser considerado en el plan, es el análisis estratégico, el cual según Martínez y Milla (2013:24) “consiste en analizar la realidad actual que se quiere mejorar o transformar radicalmente a la luz de la misión-propósitos y en particular de la visión”. Este examen se realiza en términos del análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización; por lo tanto

esta actividad es equivalente a un diagnóstico de los factores externos e internos que afectan a una organización.

El plan estratégico que se plantea en esta investigación va dirigido al mejoramiento del sistema de inventario de tal manera que garantice a la empresa una disminución de las debilidades que se presentan dentro del almacén y así llevar una eficiente y exitosa administración de los recursos existentes.

2.2.3 Inventario

Al respecto, Martínez (2015:3) señala que el inventario “son las existencias de cualquier artículo o recurso utilizado en una organización”, en tal sentido un sistema de inventario es la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de las existencias y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos, para ello es necesario llevar registros y controles bien sea en un sistema o por escrito, para lograr el mayor control posible del inventario.

Por otro lado, de acuerdo a Martínez (2015) sostiene que una provisión del inventario se mantiene por las siguientes razones:

- Mantener independencia en las operaciones: un suministro de materiales en un centro de trabajo permite que ese centro tenga flexibilidad en las operaciones.
- Ajustarse a la variación de la demanda de productos: si la demanda del producto se conoce con precisión, puede ser posible producir el bien para satisfacer de manera exacta la demanda.
- Permitir flexibilidad en la programación de la producción: operación de menor costo a través de la producción de lotes más grandes.
- Proveer una salvaguardia para la variación en el tiempo de entrega de las materias primas: cuando se le pide a un vendedor que despache un material, pueden presentarse demoras por una serie de razones, una variación normal en el tiempo de despacho, una escasez de material en la planta del vendedor que haga que se acumulen los pedidos pendientes, una huelga imprevista en la planta del vendedor, un pedido perdido o un despacho de material incorrecto o defectuoso.

- Sacarle provecho al tamaño del pedido de compra económico: menores costos administrativos, menores costos de envío favorecen los pedidos grandes, cuanto más grande es el envío, menor será el costo por unidad. (p. 5)

Por otro lado, para tener un control de existencias del inventario, es necesario tener información sobre los artículos que se encuentran en almacén y el número de cada uno de ellos; para ello es necesaria la revisión continua o periódica, bien sea para conocer en cada instante el número real de una serie de artículos en stock, en ocasiones no es necesario o no es posible conocer en cada instante el nivel de stocks, por lo que se puede realizar un recuento de las existencias cada cierto período de tiempo.

Al momento del mejoramiento del sistema de inventario de los productos que comercializa la empresa P-G Color's 3024 C.A. se ahorra tiempo durante el conteo físico y se obtiene una información más confiable en cuanto a la existencia de mercancía. Además, se simplifica el trabajo, tanto al personal administrativo como al personal del almacén, por lo que la empresa percibirá más ganancias.

2.2.3.1 Clasificación de los Inventarios, según Martínez (2015:9)

Inventario Mixto: es una de las clases mercancías cuyas partidas no se identifican o no pueden identificarse con un lote particular.

Inventario de Productos Terminados: este tipo de inventario es para todas las mercancías que un fabricante ha producido para vender a su cliente.

Inventario en Tránsito: es utilizado con el fin de sostener las operaciones para abastecer los conductos que ligan a las compañías con sus proveedores y sus clientes, respectivamente. Existe porque un material debe moverse de un lugar a otro, mientras que el inventario se encuentra en camino, no puede tener una función útil para las plantas y los clientes, existen exclusivamente por el tiempo de transporte.

Inventario de Materia Prima: en él se representan existencias en los insumos básicos de los materiales que habrá de incorporarse al proceso de producción de una compañía.

Inventario en Proceso: son existencias que se tienen a medida que se añade mano de obra, otros materiales y demás costos indirectos a la materia prima bruta, la que se llegara a conformar ya sea en sub-ensamblaje o en componente de un producto terminado; mientras no incluya su proceso de fabricación, ha de ser inventarios en proceso.

Inventario en Consignación: es aquella mercancía que se entrega para ser vendida pero el título de propiedad lo conserva el vendedor.

Inventario Máximo: debido al enfoque de control de masas empleados, existe el riesgo que el control de inventario pueda llegar demasiado alto para algunos artículos. Por lo tanto se establece un control de inventario máximo. Se mide por meses de demanda pronosticada.

Inventario Mínimo: es la cantidad mínima del inventario a ser mantenida en el almacén.

Inventario Disponible: es aquel que se encuentran disponibles para la producción o la venta.

Inventario en Línea: es aquel que se aguarda a ser procesado en línea de producción.

Inventario Agregado: se aplica cuando al administrar las exigencias del único artículo que representa un alto costo, y minimizar el impacto del costo al administrar el inventario, los artículos se agrupan ya sea en familia u otros tipos de clasificación de materiales de acuerdo a su importancia económica.

Inventario en Cuarentena: es aquel que debe cumplir con un periodo de almacenamiento antes de disponer del mismo, es aplicado a bienes de consumo, generalmente comestible u otros.

Inventario de Previsión: se tienen con el fin de cubrir una necesidad definida en el futuro. Se diferencia con respecto a los de seguridad, en los que de previsión se tienen

a la luz de una necesidad que se conoce con certeza razonable y por tanto, involucra un menor riesgo.

Inventario de Seguridad: son aquellos que existen en un lugar dado de la empresa como resultado de incertidumbre en la demanda u oferta de materia prima, protegen contra la incertidumbre de la actuación de proveedores debido a factores como el tiempo de espera, huelgas, vacaciones o unidades que al ser de mala calidad no podrán ser aceptadas. Se utilizan para prevenir faltantes debido a fluctuaciones inciertas en la demanda.

Inventario de Anticipación: son los que se establecen con anticipación a los periodos de mayor demanda, a programas de producción comercial o a un periodo de cierre de la planta. Básicamente los inventarios de anticipación almacenan horas- trabajadas y horas- máquinas para futuras necesidades y limitan los cambios en la tasa de producción.

Inventario de Lote o de Tamaño de Lote: estos son en tamaños en que se piden en tamaño de lote porque es más económico hacerlo así que pedirlo es cuando sea necesario para satisfacer la demanda.

Inventarios Estacionales: los inventarios utilizados con este fin se diseñan para cumplir más económicamente la demanda estacional variando los niveles de producción para satisfacer fluctuaciones en la demanda. También estos inventarios son utilizados para suavizar el nivel de producción de las operaciones, para que los trabajadores no tengan que contratarse o despedirse frecuentemente.

Inventario Intermitentes: es un inventario realizado con cierto tiempo y no de una sola vez al final del pedido contable.

Inventarios Permanentes: es un método seguido en el funcionamiento de algunas cuentas, en general representativas de existencias, cuyo saldo ha de coincidir en cualquier valor de los stocks. También este tipo de inventario ofrece un alto grado de control, por lo que los registros de inventarios están siempre actualizados.

Inventario Final: este inventario se hace al término del ejercicio económico, generalmente al finalizar el periodo y puede ser utilizado para determinar una

situación patrimonial en este sentido, después de haber efectuado las operaciones mercantiles de dichos periodos.

Inventario Inicial: es aquel que se realiza al dar comienzo de las operaciones

Inventario Físico: es el inventario real. Es contar, pensar, o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes que se encuentren en existencia en la fecha que se realice el inventario, y evaluar cada una de las partidas de dicho inventario. Finalmente, el cálculo del inventario realizado mediante un listado del stock tiene como finalidad, convencer a los auditores de que los registros del inventario representan fielmente el valor del activo principal. Es por ello que la preparación de la realización del inventario físico consta de cuatro fases las cuales son: Manejo de inventarios (preparativos), Identificación, Instrucción y Adiestramiento.

Inventarios Clínicos: son inventarios para apoyar la decisión de los inventarios, algunas de ellas se consideran aceptables solamente en circunstancias especiales, en tanto que otras son de aplicación general de inventarios.

Por su parte, los inventarios presentan una variedad de modelos para ser adaptados a la realidad de cada empresa, en este caso con el plan estratégico se selecciona el tipo de inventario más adecuado a los requerimiento de la la empresa P-G Color's 3024 C.A.

2.2.3.2 Métodos para el control de los inventarios

El control de inventario se realiza con la finalidad de desarrollar pronósticos de ventas o presupuesto, para así determinar los costos de inventarios, compras u obtención, recepción, almacenaje, producción, embarque y contabilidad. La tendencia general en lo que se refiere al nivel del inventario es la de mantenerlos bajo, poniendo freno así a la cantidad de dinero que deben comprometerse en los inventarios.

Los métodos organizativos para lograr estos objetivos, varían en dependencia de las actividades que se realizan en las distintas entidades y de acuerdo con la complejidad y volumen de las operaciones de la entidad. Según Chiavenato

(2012:10), entre las técnicas más comunes para la administración y control de los inventarios se encuentran:

1.- Métodos de primeras entradas, primeras salidas (PEPS):

Bajo el método de primeras entradas, primeras salidas, la empresa debe llevar un registro del costo de cada unidad comprada del inventario. El costo de la unidad utilizado para calcular el inventario final, puede ser diferente de los costos unitarios utilizados para calcular el costo de las mercancías vendidas.

2.- Métodos de últimas entradas, primeras salidas (UEPS):

El método últimas entradas, primeras salidas dependen también de los costos por compras de un inventario en particular. Bajo este método, los últimos costos que entran al inventario son los primeros costos que salen al costo de mercancías vendidas.

3.- Método de Costo de promedio ponderado:

Para determinar el costo promedio aritmético ponderado se suman las unidades de que se ha dispuesto en el periodo, es decir, el saldo inicial más las compradas, después de deducir las devoluciones. Posteriormente, se suman los respectivos costos, se divide el costo total entre el total de unidades.

4.- Método de promedio simple:

Este método de costear el inventario es también poco usado, sin embargo, consiste en la determinación de un costo unitario promedio, se suman los costos unitarios tanto del inventario inicial como de las diferentes compras hechas en un periodo, el total así obtenido, se divide entre el número de partidas sumadas.

5.- Método de promedio móvil:

Este método de control de inventarios tiene como características fundamentales las que cada vez que entra en el almacén un lote de mercancía, el costo unitario del saldo resultante, debe ser recalculado. La existencia física es presentada en un solo total, en vez de estar segregado en lotes según el orden de entrada. El costo de las unidades que van saliendo, se hace en base al costo promedio calculado en saldo inmediato anterior.

Es muy frecuente que las empresas tengan problemas y muchos de estos se deben a que no tienen un adecuado control de inventarios, mejor dicho carecen de estos; el caso es que la empresa necesita llevar un control de todos los productos, de aquí parte la presente investigación, como una alternativa de respuesta a la necesidad del control de inventarios de la empresa en estudio.

2.2.3.3 Sistema de Inventarios

El sistema de inventario es definido por Aldana (2013:113) es “la estructura que se ajusta a las características de la organización, la cual se elige teniendo en cuenta las características de la empresa, las particularidades del inventario, la relación entre el sacrificio económico de su diseño, montaje y mantenimiento”.

En el mismo orden de ideas, Sandoval (2015:23) señala que “la gestión del inventario involucra una cadena de actividades que buscan marcar la productividad del sistema general”, tal como se explica a continuación:

1. Ubicación en el almacén: El almacén debe ser ubicado de tal manera que los costos de movimientos de materiales sean mínimos hacia los usuarios.
2. Elecciones de equipos de almacenamientos: Se refiere al tipo de equipo que se va a utilizar para la colocación de los materiales, tales como tarimas, plataformas, cajones, perchas, estantes, mesas, etc.
3. Elección de equipos de traslado: Seleccionar tipo de equipo que se va a utilizar para el manejo, tales como: carretillas, elevadores, montacargas, entre otros.
4. Esta decisión es una decisión de costos basada en la frecuencia de los movimientos y ciclicidad.
5. Clasificación y catalogación: Es la identificación de los productos por grupo, subgrupo, clase, subclase, así como de las instalaciones y áreas en cuestión, con fines de registro y sistema localizador.
6. Distribución de materiales en el almacén: Se refiere a la distribución de los bienes dentro del almacén de tal manera de facilitar su acceso. Esta distribución dependerá de la frecuencia de su uso, peso tamaño, volumen.

7. Diseñar el sistema de reposición, consistirá en la garantía que las demandas de productos sean cubiertas con oportunidad al menor costo posible.
8. Es posible que se quiera ganar confiabilidad en el sistema aumentando los niveles de inventarios, pero necesariamente aumentará los costos asociados.
9. Diseñar el sistema de calidad en el almacén.
10. Observar normas de seguridad, orden y limpieza. El peso de materiales y equipos almacenados, disposición de pasillos, alturas de techo, temperatura e iluminación adecuada, no mezclar clases diferentes de productos.
11. Separar e identificar materiales reservados para proyectos especiales, para devolución, en reclamos, entre otros. (p. 23)

Al contar con un sistema para gestionar el inventario la empresa P-G Color's 3024 C.A. contará con dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad tiene en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que comercializa.

2.2.3.4 Control de Gestión de Inventario

Sobre este tema, Sandoval (2015:25) señala que “la actividad del almacén tiene que ser de objeto de un control eficiente, toda vez que involucra notables cifras de inversiones financieras”. El mismo autor, sugiere que dentro del almacén se pueden dar los siguientes controles:

1. Financieros: el cual trata de establecer la conveniencia de las inversiones, para evitar las inmovilizaciones perjudiciales y pérdida de capital; se extiende también a los costos de almacenaje.
2. Contable: el cual tiene como objeto comprobar la idoneidad de los registros contables, buscar la correspondencia entre la situación contable y la de hecho, y comprobar que se hagan los registros de acuerdo con las leyes en vigor.
3. Técnico: que tiene a comprobar que se observen las buenas reglas de conservación de los materiales.
4. De Organización: el cual se interesa por las normas de organización y fundamento del almacén; la programación y los métodos de trabajo.

5. Industrial: que cuida de asegurar la disponibilidad del material necesario en su justa cantidad, en el momento preciso y en condiciones económicas favorables.

6. Disciplinario y de Seguridad: el cual se refiere a la disciplina del personal y a la observancia de las normas de seguridad. (p. 25)

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios. Todos estos controles que abarcan, desde el procedimiento para desarrollar presupuestos, pronósticos de ventas y producción hasta la operación de un sistema de costo para la determinación de costos de los inventarios, constituye el sistema del control interno de los inventarios, las funciones generales son: Planeamiento, compra u obtención, recepción, almacenaje, producción, embarques y contabilidad. Sobre este tema, Reyes (2014:31) plantea que “los registros y controles de los inventarios se suelen llevar aplicando sistemas computarizados, sin embargo, algunas empresas paralizan sus operaciones una vez al año para la toma de inventarios, pues es más confiable y se detecta mejor cualquier anomalía”.

Por lo tanto, contar con un sistema de gestión de inventarios trae consigo múltiples ventajas para la empresa, objeto de estudio en esta investigación, al brindar información trascendente y oportuna en tiempo real que le ayudará a tener una mejor planeación y a tomar las decisiones pertinentes para ser más eficiente y competitivos en el mercado nacional.

2.2.4 Almacén e Inventario

Existe una estrecha relación entre almacén e inventario debido a que el almacén representa la unidad de servicio que sirve de resguardo al inventario siendo este el conjunto de bienes propiedad de la empresa destinados a la venta en el curso normal de las operaciones. En la actualidad el almacén se maneja como un medio para potencializar las economías e incrementar las utilidades de la empresa. Para Aldana (2013):

La administración de hoy integra sus funciones a las ventas, compras, control de inventarios, producción y distribución, es por ello que el responsable del almacén recibe de la alta gerencia la información concerniente a los objetivos de la empresa, de allí nace la importancia que la alta gerencia establezca las instrucciones para el cumplimiento del control interno a fin que la persona responsable y su personal oriente sus esfuerzos hacia los aspectos financieros y organizativos de los mismos. (p. 27)

Existen diversos criterios acerca de la función de almacenaje debido a que la manera de organizar y administrar el almacén es particular para cada organización; muchos opinan que este debe formar parte de la función de control de inventario mientras otras organizaciones lo ven como funciones complementarias.

En el mismo orden de ideas, Catacora (2014:13) plantea que los inventarios “representan el conjunto de bienes que son propiedad de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o fabricación es el de volver a venderlos, a fin de obtener un margen de utilidad razonable”. De igual forma, el autor sugiere que los inventarios deben poseer las dos condiciones esenciales siguientes:

- 1) Que sean propiedad de la empresa: sin importar el sitio donde se encuentren, bien sea que estén en tránsito o estén guardados en almacenes generales o depositados en aduanas o se hayan entregados a un comisionista para su venta.
- 2) Que sean destinados a la venta: para tratar de obtener beneficios a través del cambio de la propiedad o de su transformación en productos terminados. (p. 17)

En referencia a la entrada de mercancías al almacén, es importante resaltar que al momento de recibir mercancía tanto el encargado de compras como el de almacén es responsable durante el proceso, por lo tanto deberá conocer cada detalle del mismo, al respecto Catacora (2014), refiere:

El Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pasara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías, este departamento a través del representante de compras, comprobara si

los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasara al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallara el costo unitario por artículo. (p. 18)

De igual forma, el control de salida de inventarios del almacén debe ser sumamente estricto, al respecto Catacora (2014:19) refiere que “las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado”. La salida de mercancías del almacén debe llevar registro de salida de cada producto.

En este sentido, la presente investigación establece normativas en cuanto al acceso al almacén, ya que el acceso al mismo debe ser restringido a una o dos personas como máximo, sólo debe entrar más personal cuando sea necesario llevar acabo inventarios físicos, todo esto con el fin de garantizar el control en el manejo del inventario.

2.2.5 Planificación de Inventarios

Según Montero (2012:6), la planificación de inventarios “forma parte de un proceso de planificación en toda la cadena de suministro y es aún crítico cuando el sistema de producción es *make to stock*, ya que todos los productos deben estar disponibles”; asimismo, este proceso debe responder a tres preguntas: ¿Cuánto inventario se debe tener?, ¿Cada cuánto se debe de reponer este inventario? y ¿Cómo se debe generar el requerimiento de reposición?

Para cualquier tipo de negocio, el sueño sería tener siempre el máximo de stock en el almacén, de esta forma, se podría dar un servicio ininterrumpido e “infinito” a todos los clientes, pero esta es una idea ciertamente utópica debido a que, en realidad, son varios los aspectos que hay que considerar como parte del stock. Los costos asociados al almacenaje de productos es uno de los más importantes, aun cuando no

haya que hacer frente al pago de un alquiler de la nave, un almacén grande supone un mayor desembolso de luz, así como más personal para una gestión correcta del inventario.

No habría que olvidar un programa eficaz para gestionar los productos en función de localización, fechas de entrada, unidades y caducidad, por lo tanto tener un stock alto no siempre es la opción más rentable, sobre todo, cuando el volumen de ventas de la empresa no es tan alto. Al respecto, Reyes (2014:9) plantea que “es necesario mantener un equilibrio razonable entre de la cantidad máxima y mínima de productos en almacén siempre considerando la demanda de los mismos en el mercado”. Existen momentos puntuales en los que la demanda de productos (de todos los que la empresa oferta, o de uno en concreto) es mayor, en este tipo de situaciones, puede que sea interesante hacer una apuesta por un stock mayor de este producto a fin de cubrir la demanda.

Es por todo lo antes expuesto, que la investigación en torno a los procesos de inventario en la empresa P-G Color's 3024 C.A., se destaca la importancia de la planificación de inventarios, ya que allí radica en el objetivo primordial de toda empresa, que es obtener utilidades, la obtención de éstas reside en gran parte en ventas, por lo que si no hay una planificación adecuada, ventas no tendrá material suficiente para trabajar; aparte de esto al no tener un adecuado control de inventarios se presta al robo, a mermas, desperdicios y estos a su vez pueden causar un fuerte impacto en las utilidades de la empresa.

2.2.6 Reposición de inventarios

Existen varias formas de calcular el nivel de inventarios, según Bernejo (2012) los inventarios, si se saben usar, pueden ser ventajosos para la empresa, por ello la teoría de existencias concentra varios factores determinantes para el nivel de existencias:

La primera identifica la influencia en el suministro de tiempos de entrega como objetivo de los inventarios; la segunda establece que

la cantidad de inventario depende al tamaño de lote de producción; el tercero se conoce como “buffer” o comúnmente denominado “inventario de seguridad”, permitiendo que se reduzca la incertidumbre de la demanda máxima; otro factor es el nivel de objetivo de servicio para la demanda del cliente; por último la variedad de productos que tiene la empresa afecta al nivel de inventarios, es decir si se tiene mayor variedad, habrá mayor demanda variable para cada producto. (p. 7)

La mejor estrategia de inventarios es aquella que entiende y considera las características de la demanda de los productos y su complejidad. Debido al impacto que el inventario tiene en toda la cadena, este debe ser un proceso crítico de negocio que asegure un mantenimiento adecuado de los sistemas que lo administran, esta premisa constituye el pilar fundamental en la investigación que actualmente se desarrolla.

2.3 Definición de Términos Básicos

Almacén: son instalaciones que mantiene productos en existencia y es considerado punto de distribución de la empresa.

Auditoria: proceso que recurre al examen de libros, cuentas y registros de una empresa para precisar si es correcto al estado financiero de la misma.

Control de inventario: adecuado manejo de los inventarios a través de la verificación y corrección de posibles anomalías, permitiendo así su confiabilidad, de tal manera que se lleve una dirección continua de las operaciones que mantengan un nivel óptimo de existencia en los almacenes.

Control: comprobación, intervención, inspección, dirección de normas para el cumplimiento de objetivos.

Despacho: salida de los productos del almacén y da por concluido la función de almacenaje y conservación.

Eficiencia: logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

Eficacia: virtud, fuerza y poder para obrar. La eficacia es una cualidad que debe tener tanto el sistema de control interno como la auditoría interna.

Existencias: son las mercancías que se tienen para su venta en el transcurso normal de una actividad mercantil de una empresa.

Evaluación: valorización del sistema de control interno para conocer su grado de desarrollo, operatividad y eficacia.

Gestión de Inventarios: Se entiende por gestión de inventarios, todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos.

Inventarios: los inventarios o stocks son la cantidad de bienes o activos fijos que una empresa mantiene en existencia en un momento determinado, el cual pertenece al patrimonio productivo de la empresa.

Procedimientos: son el conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática en la que se realiza las operaciones la entidad en este caso para sistematizar el control interno que se establezca en la entidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación científica, se hace necesario que los hechos estudiados reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez. Sobre esto, Arias (2012:24) expresa que el marco metodológico “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Por lo tanto, el marco metodológico orienta al investigador en cómo abordar la elaboración del proyecto, al enmarcar el mismo en un tipo y diseño de investigación específicos.

3.1 Tipo de Investigación

De acuerdo con el problema planteado, el presente estudio estará enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible y de tipo descriptivo, ya que se propone un modelo operativo viable para solucionar una situación. Por su parte, Tamayo y Tamayo (2011:27), señalan que: “el proyecto factible consiste en la investigación y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas o necesidades de organizaciones o grupos sociales”.

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010:21) señalan que: “se considera investigación descriptiva aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

En atención a esta modalidad de investigación, se introducirán tres (3) grandes fases en el estudio. En la primera, se diagnostica la situación actual en el manejo de los procesos del inventario. En la segunda fase, se identifican las debilidades y fortalezas en el proceso de manejo y control de inventario; en la tercera, se diseña un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color´s 3024 C.A.

3.2 Diseño de la Investigación

En el marco de la propuesta, Arias (2012:27) define el diseño de investigación como “el plan o la estrategia permite orientar desde el punto de vista técnico, desde la recolección de los datos hasta su análisis e interpretación, en función de los objetivos definidos en la investigación”. La presente investigación se orienta hacia una investigación de campo, por cuanto permitirá, no solo observar, sino recolectar datos directamente de la realidad objeto de estudio.

Para, Hernández, Fernández y Baptista (2010:31) señalan que en la investigación de campo, “el investigador recoge la información directa de la realidad”. Está referida en fuentes primarias y los datos se obtienen a través de la aplicación de técnicas de recolección de datos, como el cuestionario, la entrevista y la observación científica.

3.3 Fases de la investigación

FASE I: Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo y control del inventario de la empresa P-G Color´s 3024 C.A.

En esta primera fase, se describió detalladamente la situación actual del proceso de inventarios en la empresa, observando todas las actividades presentes en cada etapa del proceso, para así, comprender todos los factores influyentes.

Por su parte, Arias (2012:34) expone que la población se refiere a un “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. En la presente investigación, la población o universo de estudio está conformada por el personal que labora en dicha empresa, en los diferentes departamentos (Gerencia, Ventas, Contabilidad, Finanzas, Almacén e Inventario), para un total de 12 personas, que se distribuyen tal como se muestra a continuación en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Descripción de la Población

Departamento	Personal	Total
Gerencia	2 Gerente General	2
Ventas	3 Operadores de Ventas	3
Administración y Contabilidad	1 Contador 1 Asistente de administración	2
Almacén	4 Operadores de Almacén e Inventario	4
Mantenimiento	1 Asistente de Limpieza	1
Total		12

Fuente: La empresa P-G Color's 3024 C.A.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010:28), señalan que la muestra “es en esencia un subconjunto de la población, es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido población”. En este sentido, se aplicó un muestreo intencional, según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010:30), quienes indican que “las unidades se eligen en forma arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia”.

Para fines de esta investigación, se seleccionó como muestra a las personas que directa o indirectamente tienen conocimientos del proceso de inventario en la empresa, que se distribuyen tal como se muestra a continuación en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Descripción de la Muestra

Departamento	Personal	Total
Gerencia	2 Gerente General	2
Ventas	3 Operadores de Ventas	3
Administración y Contabilidad	1 Contador 1 Asistente de administración	2
Almacén	4 Operadores de Almacén e Inventario	4
Total		11

Fuente: La empresa P-G Color's 3024 C.A.

En función a los objetivos planteados del presente trabajo de investigación, las técnicas a utilizar serán la observación directa no estructurada y la entrevista, a través del cuestionario, como instrumento para la recolección de datos. La observación

directa no estructurada, según Hernández, Fernández y Baptista (2010:31), “en el registro de lo observado, de manera libre el investigador toma nota de las situaciones más importantes, a su juicio, para la investigación”.

Es significativo señalar que, el instrumento en el que se apoya la técnica de la entrevista es el cuestionario en el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2010:32), “la decisión del tipo de cuestionario, abierto o cerrado, o del tipo de pregunta obedece a las diferentes necesidades y problemas de investigación, lo que origina en cada caso una escogencia de preguntas diferentes”. De este modo, es que se ha seleccionado el cuestionario con respuestas de tipo cerrado, con la finalidad de conocer las tendencias de respuestas.

De igual forma, se utilizó como instrumento de investigación la matriz FODA, la cual según Arias (2012:34) “es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto o empresa, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo”.

Se describieron los datos y posteriormente se efectuó el análisis estadístico para relacionar las variables, es decir, se realizó un análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego se describió la relación entre éstas en una distribución de frecuencia.

Finalmente, las distribuciones de frecuencias se completaron agregando las frecuencias relativas, que son los porcentajes de casos en cada categoría y las frecuencias acumuladas, que son las que se van acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta, las cuales se representarán en gráficas. Con el análisis de los resultados de los datos provenientes de la investigación se sustentó la necesidad y factibilidad de la propuesta.

FASE II: Identificar las debilidades y fortalezas existentes en los procesos relacionados al manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

En la segunda fase, se identifican las debilidades y fortalezas del proceso de inventario, para tal fin se utilizará la matriz FODA, es un acrónimo de Fortalezas

(factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos para aprovechar utilizando las fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos).

Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se tomarán decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

FASE III: Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

En la tercera fase, se diseñó la propuesta del plan estratégico para mejorar los procesos de inventario y plantear un esquema que permita establecer lineamientos claros y precisos para llevar el proceso de inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Después de haber llevado a cabo todos los pasos señalados en el capítulo anterior, en cuanto a las técnicas de procesamiento y análisis de los datos, con el objetivo de sustentar la propuesta de un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, estado Carabobo, se procede a recabar información a través del instrumento diseñado para para tal fin.

En este sentido, el presente capítulo contiene los resultados del análisis realizado a la información obtenida a través del cuestionario aplicado a los 11 trabajadores de la empresa P-G Color's 3024, C.A., lo cual sustenta la propuesta, con el fin de dar respuesta oportuna que permita solucionar la situación problemática planteada.

4.1 FASE I: Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

En relación al análisis de los resultados para el diagnóstico de la situación actual, se utiliza la estadística descriptiva y se procede a la realización de cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes para su posterior clasificación y análisis. Los resultados se presentan en forma de tablas, gráficos y análisis de cada uno de los ítems del cuestionario, de acuerdo a los indicadores definidos en el cuadro técnico metodológico; para ello se utilizaron medios informáticos y programas como Word y Excel para analizar cada pregunta planteada en el cuestionario. Con respecto a la información que se logró recopilar, a continuación se presentan los resultados estadísticos obtenidos que permitieron conocer la situación actual de la empresa en estudio:

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

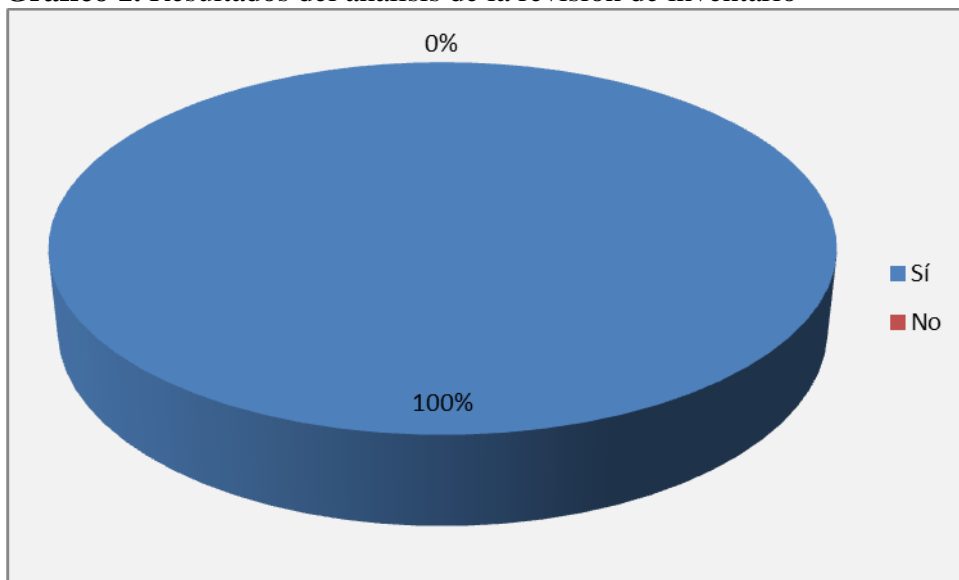
Indicador: Planificación del Control de Inventario

Tabla 1. Resultados del análisis de la revisión de inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
1	¿Se lleva a cabo la revisión del inventario físico?	11	100	0	0

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 1. Resultados del análisis de la revisión de inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, en cuanto al análisis de la planificación del control de inventario, en la pregunta 1 se puede observar que la totalidad (100%) considera que si se lleva a cabo la revisión del inventario físico. En relación a este particular, Montero (2012:6), refiere que la planificación de inventarios “forma parte de un proceso de planificación en toda la cadena de suministro”.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

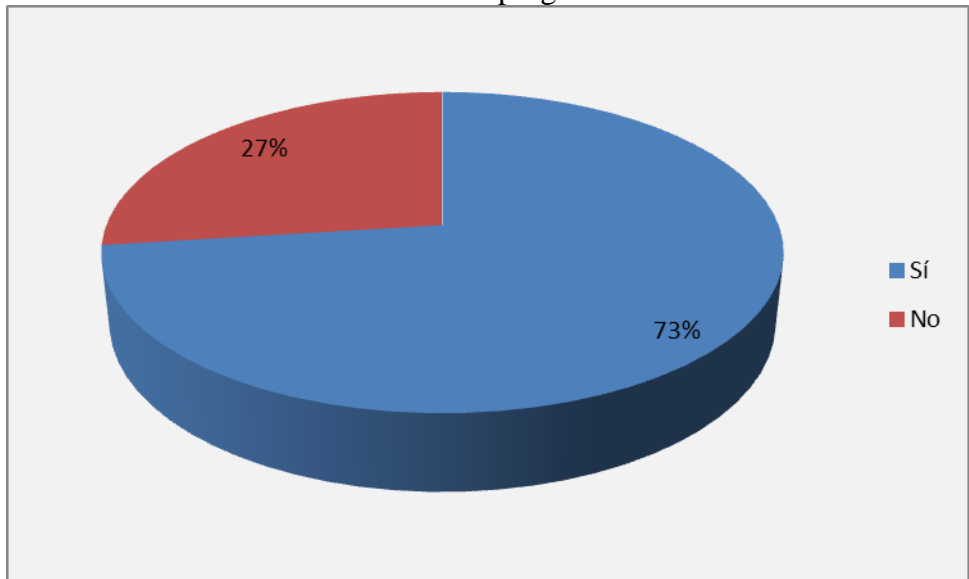
Indicador: Planificación del Control de Inventario

Tabla 2. Resultados del análisis del programa de conteo de inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
2	¿Existe un programa de conteo del inventario?	8	73	3	27

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 2. Resultados del análisis del programa de conteo de inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, en cuanto al análisis de la planificación del control de inventario, en la pregunta 2, se aprecia que más de la mitad de los encuestados 73% revelan que si existe un programa de conteo del inventario; por el contrario, un 27% dice que no. En relación a este particular, Martínez y Milla (2013:6) refiere que el control “consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos”. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

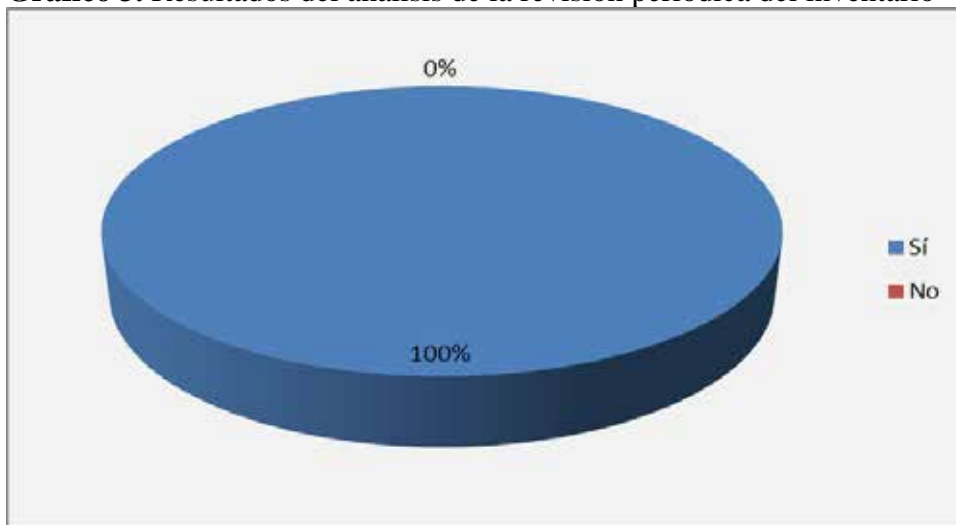
Indicador: Planificación del Control de Inventario

Tabla 3. Resultados del análisis de la revisión periódica del inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
3	¿Considera usted que es importante la revisión periódica del inventario?	11	100	0	0

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 3. Resultados del análisis de la revisión periódica del inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, en cuanto al análisis de la planificación del control de inventario, en la pregunta 3, la totalidad (100%) considera que es importante la revisión periódica del inventario. En relación a este particular, Martínez (2015:5) para tener un control de existencias del inventario, es necesario tener información sobre los artículos que se encuentran en almacén y el número de cada uno de ellos; para ello es necesaria la revisión continua o periódica, bien sea para conocer en cada instante el número real de una serie de artículos en stock, en ocasiones no es necesario o no es posible conocer en cada instante el nivel de stocks, por lo que se puede realizar un recuento de las existencias cada cierto período de tiempo.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

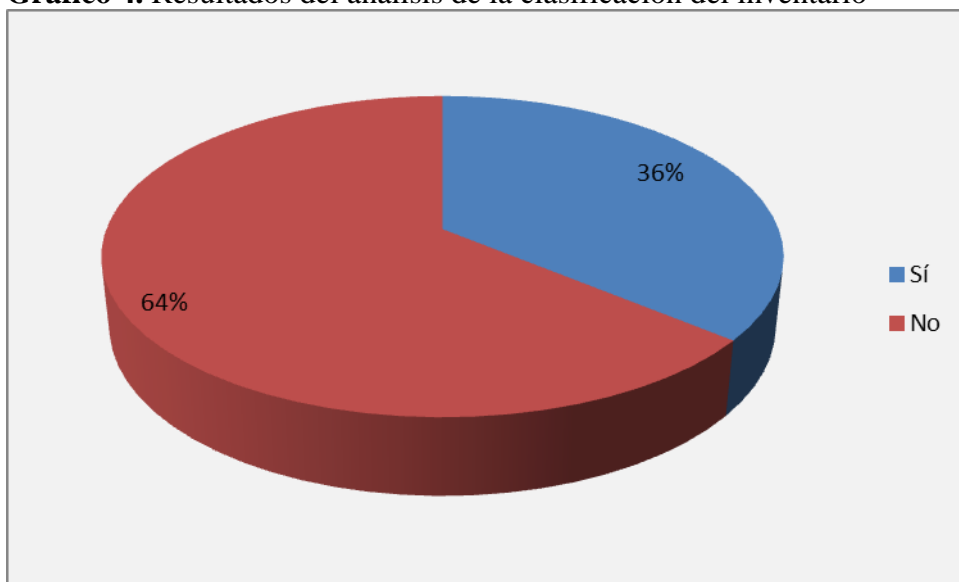
Indicador: Sistema de Organización del Inventario

Tabla 4. Resultados del análisis de la clasificación del inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
4	¿Se encuentra clasificado por rubros el inventario dentro del almacén?	4	36	7	64

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 4. Resultados del análisis de la clasificación del inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre el análisis del sistema de organización del inventario, en la pregunta 4, se evidencia que la mayoría 64% totalidad coincide en que no se encuentra clasificado por rubros el inventario dentro del almacén; sin embargo un 36% expresa si esta. Sobre este tema, Sandoval (2015:25) señala que “dentro del almacén uno de los controles es la organización, el cual se interesa por las normas de organización y fundamento del almacén; la programación y los métodos de trabajo”.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

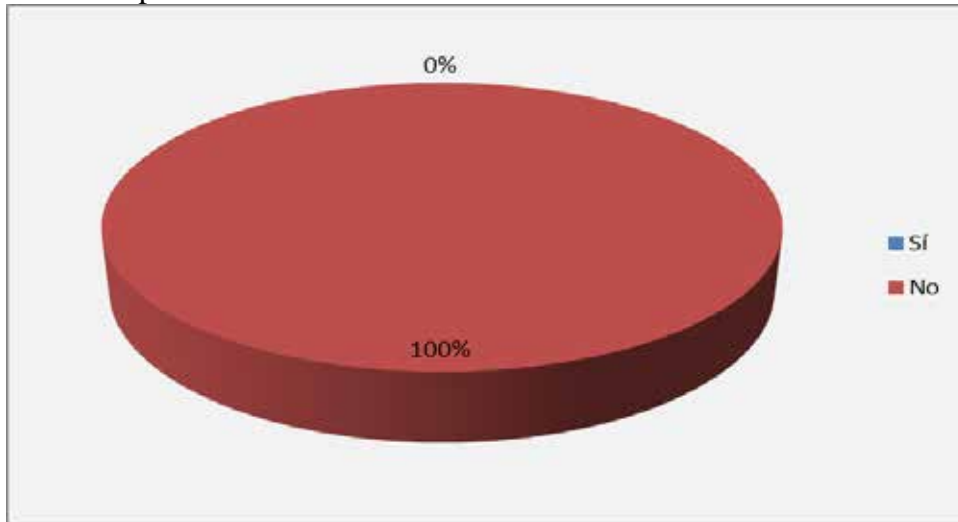
Indicador: Sistema de Organización del Inventario

Tabla 5. Resultados del análisis de las cantidades máximas y mínimas por cada producto

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
5	¿Están establecidas las cantidades máximas y mínimas de inventario por cada producto?	0	0	11	100

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 5. Resultados del análisis de las cantidades máximas y mínimas por cada producto



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre el análisis del sistema de organización del inventario, en la pregunta 5, la totalidad (100%) de los encuestados coinciden en que no están establecidas las cantidades máximas y mínimas de inventario por cada producto. Sobre este tema, Reyes (2014:9) plantea que “es necesario mantener un equilibrio razonable entre la cantidad máxima y mínima de productos en almacén siempre considerando la demanda de los mismos en el mercado”.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

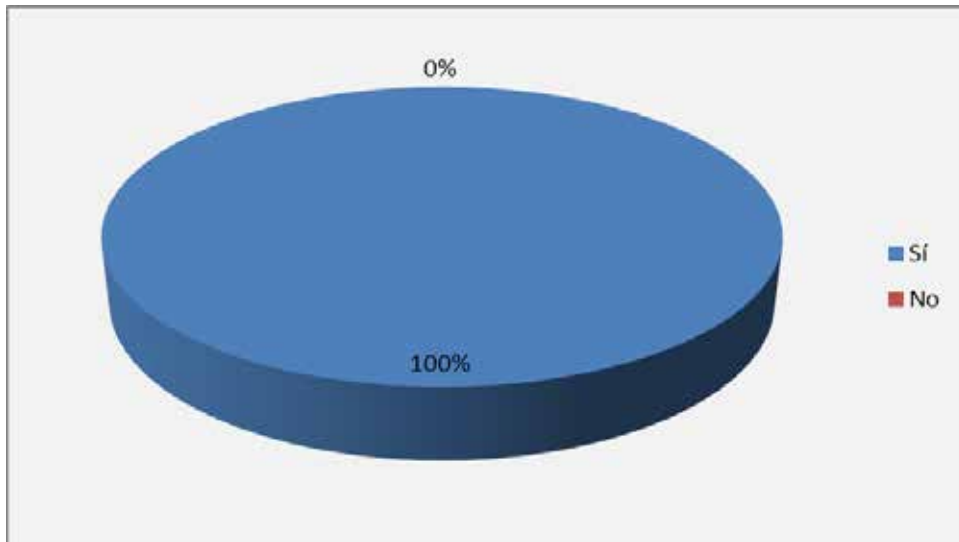
Indicador: Sistema de Organización del Inventario

Tabla 6. Resultados del análisis del almacenamiento adecuado del inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
6	¿Existe un lugar específico para almacenar adecuadamente los productos del inventario?	1	100	0	0

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 6. Resultados del análisis del almacenamiento adecuado del inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre el análisis del sistema de organización del inventario, en la pregunta 6, la totalidad (100%) de las respuestas revelan que si existe un lugar específico para almacenar adecuadamente los productos del inventario. Sobre este tema, se plantea que existe una estrecha relación entre almacén e inventario debido a que el almacén representa la unidad de servicio que sirve de resguardo al inventario siendo este el conjunto de bienes propiedad de la empresa destinados a la venta en el curso normal de las operaciones.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

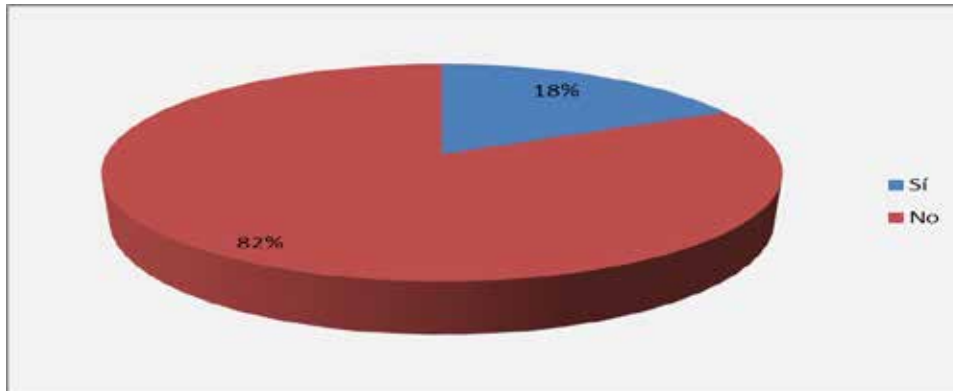
Indicador: Normas y Procedimientos de los Procesos de Inventario

Tabla 7. Resultados del análisis de las normas y procedimientos de los procesos de inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
7	¿Existen normas y procedimientos estándares para el manejo de inventario?	2	18	9	82

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 7. Resultados del análisis de normas y procedimientos de procesos de inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre las normas y procedimientos de los procesos de inventario, en la pregunta 7 se tiene que más de la mitad 82% revela que no existen normas y procedimientos estándares para el manejo de inventario, sin embargo, un 18% expresa que sí. En relación a esto, Aldana (2013:27), refiere que la administración integra sus funciones a las ventas, compras, control de inventarios, producción y distribución, es por ello que el responsable del almacén recibe de la alta gerencia la información concerniente a los objetivos de la empresa, para establecer instrucciones para el cumplimiento del control interno a fin que la persona responsable y su personal oriente sus esfuerzos hacia los aspectos financieros y organizativos de los mismos.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

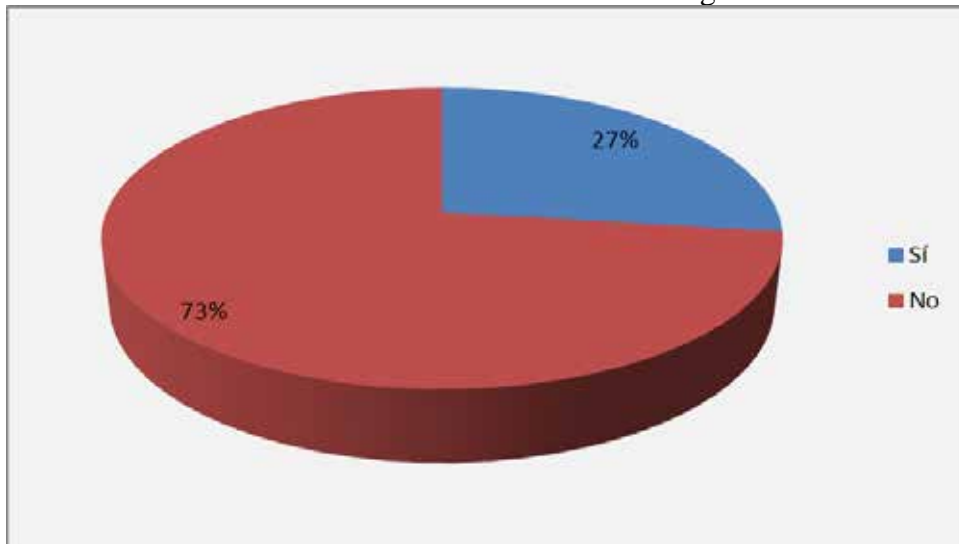
Indicador: Normas y Procedimientos de los Procesos de Inventario

Tabla 8. Resultados del análisis de las normas de seguridad en el almacén

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
8	¿Se siguen las normas de seguridad dentro del área de almacén?	3	27	8	73

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 8. Resultados del análisis de las normas de seguridad en el almacén



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre las normas y procedimientos de los procesos de inventario, en la pregunta 8, se obtuvo que la mayoría 73% considera que no siguen las normas de seguridad dentro del área de almacén, mientras que el 27% restante expresa que sí. En relación a esto, Sandoval (2015:25), refiere “el control Disciplinario y de Seguridad, el cual se refiere a la disciplina del personal y a la observancia de las normas de seguridad”.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

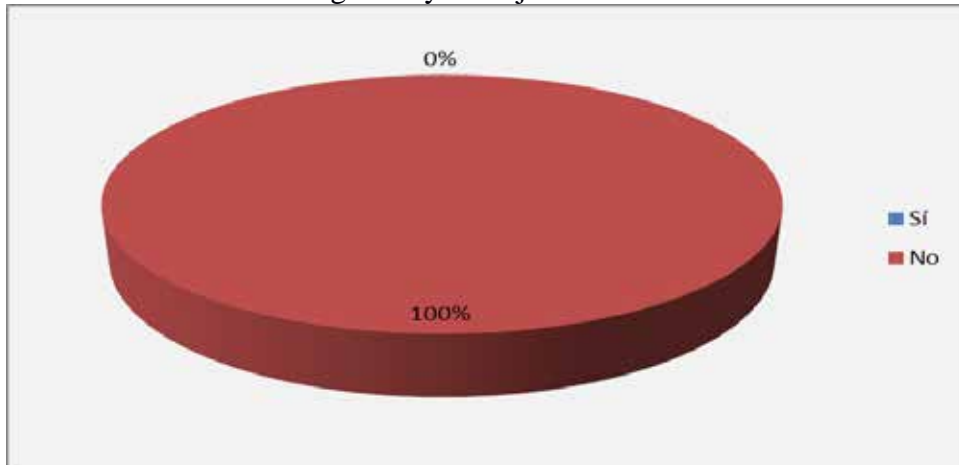
Indicador: Normas y Procedimientos de los Procesos de Inventario

Tabla 9. Resultados del análisis de los sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
9	¿Existen sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios?	0	0	11	100

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 9. Resultados del análisis de los sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre las normas y procedimientos de los procesos de inventario, en la pregunta 9, se tuvo que la totalidad (100%) de los encuestados opinan que no existen sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios. En relación a esto, Reyes (2014:31) plantea que “los registros y controles de los inventarios se suelen llevar aplicando sistemas computarizados, sin embargo, algunas empresas paralizan sus operaciones una vez al año para la toma de inventarios, pues es más confiable y se detecta mejor cualquier anomalía”.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

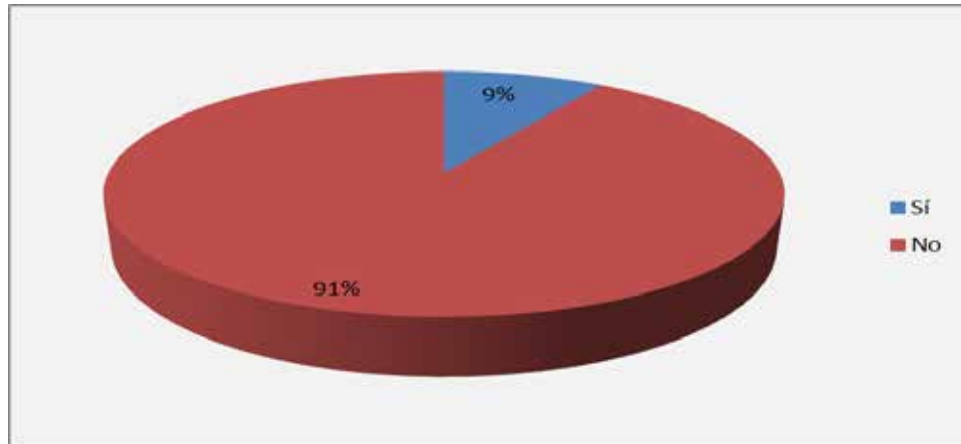
Indicador: Normas y Procedimientos de los Procesos de Inventario

Tabla 10. Resultados del análisis del seguimiento y control de los procesos de inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
10	Al recibir la materia prima, ¿se encuentra un representante de compras?	1	9	10	91

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 10. Resultados del análisis del seguimiento y control de los procesos de inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados, sobre las normas y procedimientos de los procesos de inventario, en la pregunta 10 se tiene que casi la totalidad 91% revela que al recibir la materia prima no se encuentra un representante de compras, sin embargo, un 9% expresa que sí. En relación a esto, Aldana (2013:27), refiere que la administración integra sus funciones a las ventas, compras, control de inventarios, es por ello que el responsable del almacén recibe de la alta gerencia la información concerniente a los objetivos de la empresa, de allí que se establezcan las instrucciones para el cumplimiento del control interno a fin que la persona responsable y su personal oriente sus esfuerzos hacia los aspectos financieros y organizativos de los mismos.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

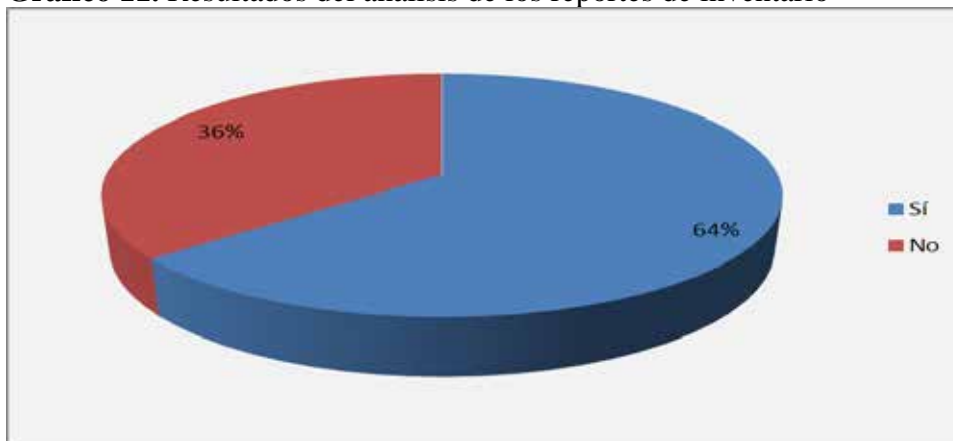
Indicador: Documentos y Registros del Control de Inventario

Tabla 11. Resultados del análisis de los reportes de inventario

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
11	¿Son emitidos los reportes de los inventarios utilizando un software o sistema?	7	64	4	36

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 11. Resultados del análisis de los reportes de inventario



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados sobre la capacitación del personal en procesos administrativos, en la pregunta 11 se obtuvo que un poco más de la mitad 64% revela que sí son emitidos los reportes de los inventarios utilizando un software o sistema, mientras que el resto 36% opina que no. Al respecto, Martínez (2015:3) señala que el inventario “son las existencias de cualquier artículo o recurso utilizado en una organización”, en tal sentido un sistema de inventario es la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de las existencias y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos, para ello es necesario llevar registros y controles bien sea en un sistema o por escrito, para lograr el mayor control posible del inventario.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

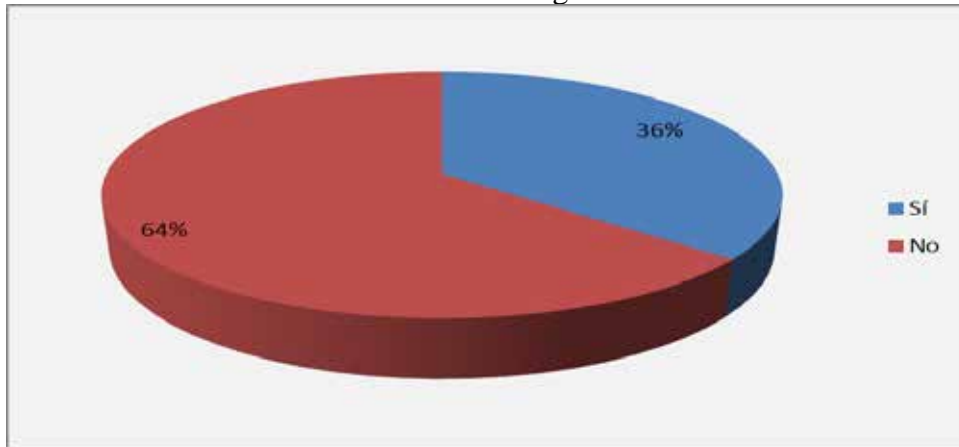
Indicador: Documentos y Registros del Control de Inventario

Tabla 12. Resultados del análisis del registro de entrada de mercancía en almacén

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
12	¿Se lleva un registro de las entradas de mercancías en el almacén?	4	36	7	64

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 12. Resultados del análisis del registro de entrada de mercancía en almacén



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados sobre la capacitación del personal en procesos administrativos, en la pregunta 12, se evidencio que el 64% de los encuestados revela que no se lleva un registro de las entradas de mercancías en el almacén y el 36% restante opinan que no. Al respecto, Catacora (2014:18), refiere que “..., y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías, este departamento a través del representante de compras, comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasara al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallara el costo unitario por artículo.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

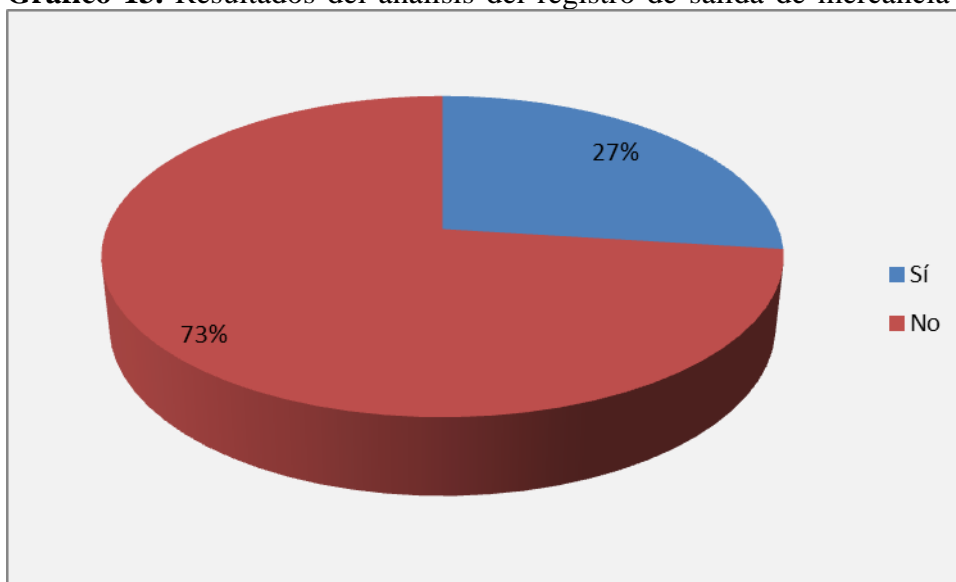
Indicador: Documentos y Registros del Control de Inventario

Tabla 13. Resultados del análisis del registro de salida de mercancía en almacén

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
13	¿Se lleva un registro de las salidas de mercancías en el almacén?	3	27	8	73

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 13. Resultados del análisis del registro de salida de mercancía en almacén



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados sobre la capacitación del personal en procesos administrativos, en la pregunta 13, los resultados evidenciaron en un 64% que no se lleva un registro de las salidas de mercancías en el almacén, mientras que el 36% expresa que sí. Al respecto, Catacora (2014:19) refiere que “las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado”.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

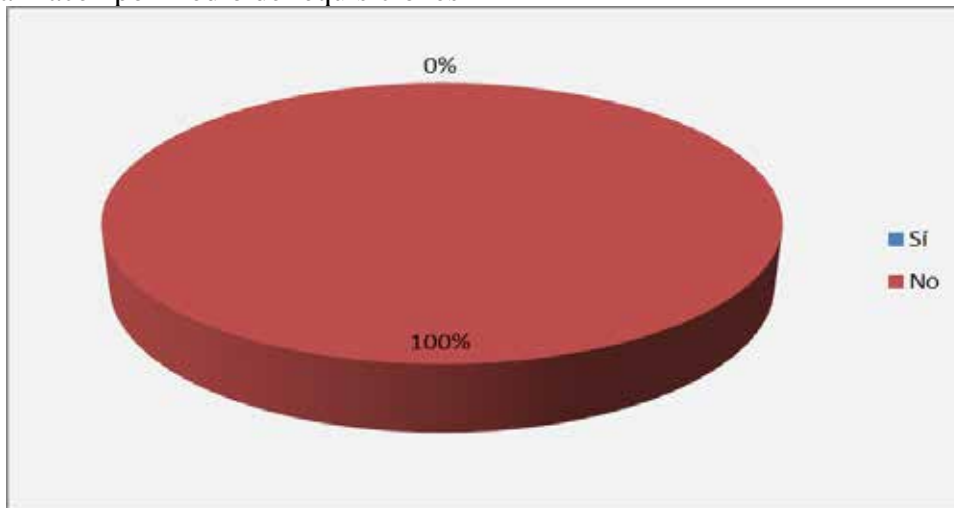
Indicador: Documentos y Registros del Control de Inventario

Tabla 14. Resultados del análisis del control de entradas y salidas del inventario del almacén por medio de requisiciones

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
14	¿Se lleva el control de entradas y salidas del inventario del almacén por medio de requisiciones internas?	0	0	11	100

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 14. Resultados del análisis del control de entradas y salidas del inventario del almacén por medio de requisiciones



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados sobre la capacitación del personal en procesos administrativos, en la pregunta 14, se obtuvo que la totalidad (100%) de los encuestados considere que no existen requisiciones internas como control de entradas y salidas de inventario del almacén. Al respecto, Sandoval (2015:25) señala que dentro del almacén se pueden dar diferentes controles, entre estos destaca el de organización, el cual se interesa por las normas de organización y fundamento del almacén; la programación y los métodos de trabajo.

Variable: Proceso Administrativo de Inventario

Dimensión: Actividades y Recursos Administrativos en el Inventario

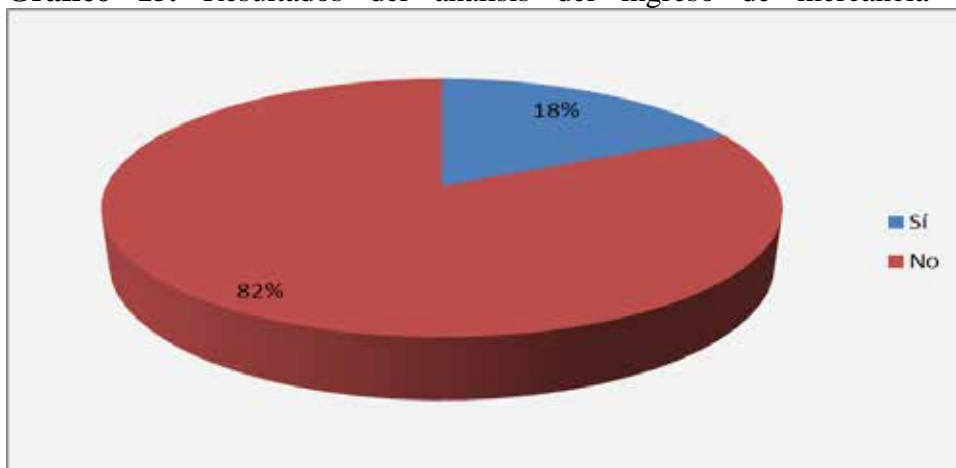
Indicador: Documentos y Registros del Control de Inventario

Tabla 15. Resultados del análisis del ingreso de mercancía al almacén

N°	Preguntas	SI		NO	
		f	%	f	%
15	Cuándo ingresa la mercancía al almacén, ¿se coteja la información de la factura con el inventario de productos a recibir?	2	18	9	82

Fuente: Pérez (2018)

Gráfico 15. Resultados del análisis del ingreso de mercancía al almacén



Fuente: Pérez (2018)

Análisis

Del total de los encuestados sobre la capacitación del personal en procesos administrativos, en la pregunta 15, se tiene que un 82% expresa que cuándo ingresa la mercancía al almacén, no se coteja la información de la factura con el inventario de productos a recibir, y un 18% dice que no se hace. Al respecto, Catacora (2014:18), refiere “Al llegar las mercancías las pasara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías, este departamento a través del representante de compras, comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor...”.

4.1.2 Resultados Generales del Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos en el Manejo y Control del Inventario de la Empresa P-G Color's 3024 C.A.

Una vez procesada, analizada y discutida la información obtenida de la encuesta aplicada a las 11 personas que laboran en la empresa P-G Color's 3024 C.A. que fue diseñada en función de los objetivos planteados en el presente trabajo, se obtuvieron los siguiente resultados:

- En el análisis de la planificación de inventario se observó que la empresa P-G Color's 3024 C.A. lleva a cabo la revisión del inventario físico y cuenta con un sistema (software) para el conteo del mismo, además, el personal esta consiente de la importancia que tiene la revisión constante del inventario para el desarrollo comercial de la empresa.
- El análisis del sistema de organización del inventario se pudo evidenciar que los rubros del inventario dentro del almacén no se encuentran clasificados, asimismo no tienen establecidas cantidades máximas o mínimas por cada producto; sin embargo la empresa cuenta con un lugar destinado para ubicar los productos del inventario.
- En cuanto a las normas y procedimientos de los procesos de inventario, se destaca que el manejo del mismo no se encuentra reglamentado de acuerdo a los estándares establecidos para tal fin, de igual forma no se siguen las normas de seguridad dentro del área del almacén al momento de realizar el inventario. En el mismo sentido, se pudo constatar que no existen sistemas de control para la actualización constante del registro y manejo del inventario, asimismo, cuando se recibe materia prima no se cuenta con la presencia de un representante de compras.
- En el análisis de los documentos y registros de control de inventario, se obtuvo que los reportes son emitidos por un sistema (software), sin embargo, no se lleva registros de entradas ni salidas de mercancía en el almacén y no existen

requisiciones de control para tal fin, además, no se coteja la información de la factura con el inventario de productos a recibir.

Por lo tanto, una vez conocida la situación actual de los procesos en el manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., en base a esos resultados se fundamenta la necesidad de realizar la propuesta de un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa.

4.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas existentes en los procesos relacionados al manejo y control del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

Para dar cumplimiento con la segunda fase metodológica, fue necesario realizar un análisis de los factores internos y externos, para tal fin, se utilizó una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), que se presentan en los procesos relacionados al manejo y control del inventario de la empresa. La información se obtuvo de la observación directa durante las visitas y con los resultados de la encuesta al personal de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

Cuadro 3. Matriz FODA

		Factores Internos	
		Fortalezas (F)	Debilidades (D)
		<p>F1: Realizan revisión del inventario físico.</p> <p>F2: Cuentan con un sistema (software) para el conteo de inventario.</p> <p>F3: Capacidad del personal para el manejo y control del inventario.</p> <p>F4: Se cuenta con un lugar específico para ubicar los productos del inventario.</p>	<p>D1: Los rubros dentro del almacén no se encuentran clasificados.</p> <p>D2: No existen cantidades máximas o mínimas por cada producto del inventario.</p> <p>D3: No cuentan con un reglamento de normas y procedimientos para el manejo del inventario.</p> <p>D4: No se rigen por normas de seguridad dentro del almacén al momento de realizar el inventario.</p> <p>D5: No cuentan con un sistema de control para la actualización constante del inventario.</p> <p>D6: No se cuenta con tarjetas de control para la entrada y salida de productos del almacén.</p>
Factores Externos	Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
	Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA

Fuente: Pérez (2018)

Con la información que se evidencia a través de la matriz FODA que se observa en el cuadro 3, se puede indicar que la empresa P-G Color's 3024 C.A. en lo que respecta a los factores internos, presenta debilidades en cuanto a que el manejo de inventario no se encuentra reglamentado de acuerdo a las normas y procedimientos estándares establecidos para tal fin, no se siguen las normas de seguridad dentro del

área del almacén al momento de realizar el inventario y no existen sistemas de control para la actualización constante del registro y manejo del inventario.

No obstante, en el diagnóstico también se consideraron aspectos que influyen positivamente en la gestión (fortalezas), la empresa P-G Color's 3024 C.A. lleva a cabo la revisión del inventario físico y cuenta con un sistema (software) para el conteo del mismo, además, el personal esta consiente de la importancia que tiene la revisión constante del inventario para el desarrollo comercial de la empresa, la empresa cuenta con un lugar destinado para ubicar los productos del inventario y los reportes son emitidos por un sistema (software).

En referencia a los factores externos, se evidenciaron oportunidades, tal como lo es el compromiso y la capacitación por parte de los empleados de la empresa P-G Color's 3024 C.A., que facilita el procesamiento de la información, ya que consideran de importancia la planificación y organización dentro de la empresa, así como la revisión periódica del inventario.

Al mismo tiempo puede indicarse que las amenazas que afectan el proceso de inventario tienen que ver con la competitividad en el mercado (oferta y demanda) y la inflación, los cuales son elementos que afectan la actividad empresarial ofreciendo un alto impacto en ella. Puede variar en el poder adquisitivo de las personas o empresas, esto es en su capacidad de compra y variación de precios, puede favorecer o no a los acreedores, afecta a las inversiones y balanza de pagos, la productividad, genera costos administrativos y mucho más. Son varios los aspectos en que esta variable puede afectar, por lo que la empresa debe saber adaptarse a esos cambios creando estrategias que le permitan aprovechar cada momento y así mantener sus niveles de inventario.

Todos estos factores han originado las estrategias que serán desarrolladas en el plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.; lo que se desarrolla en el Capítulo V de la presente investigación.

La finalidad que persigue la implementación de un sistema de inventarios para mejorar la administración, es eficacia en la atención al cliente, contar con stock de

seguridad, buen uso del almacén, control de la entrada y salida de la mercancía para evitar el hurto o pérdida de las mismas, o sencillamente saber la disponibilidad inmediata, para hacer nuevas compras o pedidos a proveedores.

Una de las empresas dedicada al comercio, es P-G Color's 3024 C.A. se constituye como un instrumento que contribuye al desarrollo económico de la sociedad, por tanto se requiere hacer de esta entidad un modelo de control y gestión por medio de un sistema de inventario acertados que permita mejorar la administración y por ende satisfacción a los clientes. Se debe tomar en cuenta que el buen manejo de los inventarios constituye un factor importante para el éxito o fracaso de una empresa cualquiera sea su ramo comercial, tamaño o complejidad puesto que a través de los proveedores se adquiere una gran cantidad de compromisos por recibir los materiales para la venta o para el proceso de un producto terminado.

4.3 FASE III: Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.

En la tercera fase, se diseñará la propuesta del plan estratégico para mejorar los procesos de inventario y plantear un esquema que permita establecer lineamientos claros y precisos para llevar el proceso de inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A. Esta fase se desarrollará a partir de los resultados de la Fase I y Fase II, se presentará en el Capítulo V y se encuentra estructurada de la siguiente forma:

- Descripción de la Propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Justificación de la Propuesta.
- Estrategias de la Propuesta (Plan de Acción).
- Propuesta de Reglamento de Normas y Procedimientos Estándares para los Procesos de Inventario.
- Propuesta de Normas de Seguridad durante los Procesos de Inventario.
- Propuesta de Formatos de manejo y control de inventarios.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

Con el desarrollo de la propuesta de un un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, Estado Carabobo; fundamentada en bases teóricas y en las exigencias misma de toda organización en cuanto a llevar y mantener controles internos de sus procesos. Por lo general, los inventarios representan una parte importante en toda organización ya que forman parte de los activos totales de una empresa y las cuales son necesarios para su funcionamiento, así como también logran satisfacer a los clientes con un buen servicio.

Cualquier organización o compañía, independientemente del área o las actividades que realiza, debe cumplir y trabajar de manera coordinada para lograr un mejor desempeño en las funciones y obtener buenos resultados; es por ello que toda organización debe mantener un buen equilibrio en los controles de inventarios y aplicar dicho control para alcanzar seguridad en la empresa contra pérdidas, malos inventarios, mercancía obsoleta o dañada, robos, entre otros.

5.2 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, Estado Carabobo.

5.2.1 Objetivos Estratégicos de la Propuesta

1. Establecer los procesos administrativos para mejorar el manejo y control del inventario.
2. Elaborar Normas y Procedimientos para el control de inventario.

3. Capacitar al personal del área en materia de Normas y Procedimientos en manejo y control de inventario.

5.3 Justificación de la Propuesta

El proceso para el control de inventario es vital para toda organización, ya que a través de estos se logra ejecutar efectivamente el proceso normal de las operaciones diarias de la empresa, lo cual permite atender oportunamente las necesidades de los clientes logrando la consecución de los objetivos planteados y que de manera indirecta favorezca la creación de vínculos comerciales exitosos.

De allí la importancia que los inventarios sean llevados en toda organización de una manera eficiente y efectiva, a través de un sistema de control interno que permita generar a la empresa información confiable y oportuna a corto plazo, y que esta información se asemeje con la información tomada físicamente a través de los conteos físicos del inventario, y así de esta manera obtener resultados reales y que estén relacionados con los materiales y productos existentes.

En este sentido la empresa P-G Color's 3024 C.A. ha presentado debilidades que tiene gran relación con el proceso de controles internos de inventarios, cuya información manejada actualmente es incongruente tanto en el aspecto físico como en el aspecto teórico, debido a que la información registrada no coincide con la física.

La presente propuesta está orientada a ayudar a la empresa P-G Color's 3024 C.A., debido a la necesidad de su aplicación, utilidad y bajos costos, además reúne todas las condiciones mínimas de manejo y cumplimiento de exigencias de la empresa; en cuanto al factor técnico y el factor humano, dicha empresa dispone del personal y equipos necesarios para su desarrollo.

La propuesta que se presenta a continuación está basada en el estudio de los procesos de inventario presentes en la empresa P-G Color's 3024 C.A.; dicha propuesta estará formulada bajo los principios de Control Interno; orientado hacia el mejoramiento de todas las actividades y procesos relacionados con el inventario que realiza la empresa, desde el primer momento en que entra la mercancía a la hasta el

momento de su venta; fundamentado en las bases teóricas anteriormente planteadas acerca de los sistemas de los inventarios, y como mantener un control interno de inventario de acuerdo a los elementos que lo conforman, con el propósito de corregir las fallas y debilidades existentes en el área de inventarios y de diseñar una serie de actividades y procesos que contribuyan con el mejoramiento significativo de los controles de inventario.

De acuerdo a todos los elementos antes descritos, esta propuesta planteada se justifica debido a la necesidad que tiene la empresa P-G Color's 3024 C.A. de corregir sus errores y proponer una mejora en el Sistema de Control de los inventarios; respaldados por los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. Esta mejora en el sistema de control de inventario estará orientada a satisfacer las necesidades de la empresa, a mantener el control sobre las existencias y detectar variables en los procesos, para así corregirlas a tiempo, siendo este un activo de gran valor, el de primer orden y el centro principal de operación de las empresas; además ayudara a la optimización del proceso actual de toma del inventario, la mejor utilización de sus recursos, sean técnicos, humanos, materiales o financieros.

5.4 Estrategias de la Propuesta (Plan de Acción)

Este plan tiene como misión regular las acciones que permitirán realizar el control del inventario de productos en la empresa P-G Color's 3024 C.A. Con las estrategias planteadas en esta propuesta, se logrará mantener un control de las entradas, salidas y existencias de productos en la empresa P-G Color's 3024 C.A.

Objetivo Estratégico			
1. Establecer los procesos administrativos para mejorar el manejo y control del inventario.			
Estrategias	Acciones	Responsables	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el personal responsable de los procesos de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar el personal que llevará a cabo los procesos de inventario, con la finalidad de unificar criterios y patrones de conducta, dirigidos a la consecución de objetivos en el manejo y control de inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia General * Administración y Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - De ser necesario contratar personal en materia de auditoria de inventarios.
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer fechas periódicas para la actualización y control del inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar cronograma de actualización y control de inventario y establecer fechas de auditoria interna. - Mantener los inventarios actualizados, cargar diariamente o al momento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia General * Administración y Contabilidad * Ventas * Almacén 	

Actividades Previas al Proceso de Inventario

- Seleccionar el personal que participara en el proceso de inventario.
- Preparar planillas de toma física de inventario adecuadas, las cuales deben contener información básica, como por ejemplo; fecha en que se está practicando la toma de inventario, ubicación, participantes de la toma física.
- Dentro del cuerpo de la planilla se debe incluir campos que permitan identificar plenamente los bienes, según aplique para cada tipo de producto: código del producto, descripción, estado en que se encuentra

- Preparar stickers autoadhesivos que contengan la fecha en que se está practicando la toma física de inventario, los cuales se deben adherir cerca del rótulo original.
- Lo anterior, y como procedimiento de control interno, por cuanto las personas que participen en el conteo físico deben desconocer las cantidades en existencias para dar mayor credibilidad a la toma física de inventario, sin sujeción a que se deba llegar a determinar la existencia que se encuentra registrada en libros. Por ello, para más seguridad, se deben efectuar dos conteos con las consecuentes verificaciones que resultaren entre el primer y segundo conteo.
- Finalmente, la Administración debe retroalimentar todo el proceso de pre-inventario para asegurar que la toma física de inventario se lleve a cabo sin contratiempos.

Objetivo Estratégico			
2. Elaborar Normas y Procedimientos para el control de inventario.			
Estrategias	Acciones	Responsables	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un reglamento de normas y procedimientos estándares para los procesos de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar un conjunto de normas y políticas que deben implementarse con la finalidad de unificar criterios, y patrones de conducta, dirigidos a la consecución de objetivos en el manejo y control de inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia General * Administración y Contabilidad 	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer normas de seguridad durante los procesos de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fijar las normas de seguridad a cumplir durante los procesos de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia General * Administración y Contabilidad * Ventas * Almacén 	

Propuesta de Reglamento de Normas y Procedimientos Estándares para los Procesos de Inventario

1. El almacenamiento de productos depende del género y modelo, los cuales pueden exigir una simple estantería que no involucran grandes inversiones y complejas tecnologías. La elección del sistema de almacenamiento depende de los siguientes factores.

- Espacio disponible para el almacenamiento de los productos.
- Tipo de mercancía que serán almacenados.
- Número de artículos guardados.

2. El sistema de información debe nutrirse con información específica de las entradas como:

- Datos generales de los clientes: Nombre, dirección teléfono, RIF, representante o contacto, número de cliente.

- Productos: Origen de los productos (proveedor nacional o extranjero), series, lotes, tipo de empaque o embalaje, descripción del producto, observaciones (daños, mercancía incompleta, quebrada o equivocada), número de piezas, código.

3. El departamento de almacén e inventarios a través de sus áreas internas deberán registrar y controlar los productos que se les suministren, para lo cual se aplicará el siguiente registro:

- a) De identificación cualitativa de los productos; la cual consistirá en la asignación de un número de inventario.
- b) Dicho registro estará diseñado en forma documental y en el propio producto.
- c) El número de inventario estará integrado por los dígitos del ramo presupuestal o la denominación o siglas del proveedor, la clave que le corresponda al bien de acuerdo con el catálogo de productos que establezca la empresa o que determine el departamento de almacén e inventarios y, en su caso, otros dígitos que faciliten el control del bien, tales como el año de adquisición.
- d) Los controles de los inventarios se llevarán a cabo en forma documental o electrónica y los números deberán coincidir con los que aparezcan etiquetados o empacados en los productos.

El valor en inventario de los productos, se realizará a valor de adquisición. De no conocerse este, el mismo podrá ser determinado para fines administrativos de inventario, considerando el valor de otros bienes con características similares, o en su defecto el que obtenga a través de mecanismos que se juzguen pertinentes.

Es responsabilidad del Departamento de Almacén:

- Confiabilidad de los inventarios: Que el porcentaje que se determina, como resultado de las diferencias que se obtienen de comparar las existencias físicas

con los registros no exceda del 2% del monto total de existencias. El Departamento de Almacén es el responsable de recibir la mercancía así como el resguardo y la distribución de los mismos a los destinatarios (clientes).

- El Departamento de Almacén deberá mantener actualizado el stock de inventario a través de formulario de Recepción de Mercancía, Despacho de mercancía, y Devolución de Mercancía.
- El Departamento de Almacén no despachará mercancía, si no se ha recibido el correspondiente orden de pedido del departamento de ventas.
- Es responsabilidad del Departamento de Almacén la identificación de las estanterías y pasillos, clasificado por género.
- Es responsabilidad del Departamento de Almacén la coordinación y almacenamiento de la mercancía para facilitar su ubicación.
- Es responsabilidad del Almacenista utilizar los implementos necesarios de seguridad al momento de la recepción y descarga de la mercancía, y el traslado dentro del almacén (guantes, carrucha, botas, fajas y cascos de seguridad).

Es responsabilidad del Jefe de almacén, de los almacenistas y despachadores, impedir el acceso a personas ajenas al área del almacén.

Es responsabilidad de la Gerencia General y del departamento de Administración y Contabilidad:

- Elaborar un Manual respectivo de las funciones correspondientes a los empleados del departamento de almacén y confrontarlo con las actividades ejecutadas por estos para determinar si existe inadecuada segregación de deberes.
- Verificar y actualizar la relación de los productos a cargo de cada uno de los empleados.
- Realizar un manual de procedimientos mediante acto administrativo y generar acciones de sensibilización e interiorización en torno al mismo en la que participen todos los empleados del departamento.

- Implementar indicadores de gestión tendientes a medir cómo el desarrollo de los procesos incide positivamente en el control interno del almacén.
- Analizar los registros de almacén relacionados con la mercancía buscando con ello hacer una descripción detallada de los mismos en los casos que así lo ameriten.
- Asimismo, adoptar medidas para fortalecer su manejo y custodia.
- Conciliar la información de mercancía a cargo de los empleados con los registros de almacén e incluir en base de datos una descripción detallada de los mismos en los casos que lo ameriten.
- Emitir una circular informativa en la que se recuerde a los empleados su grado de responsabilidad sobre los productos y los procesos de responsabilidad que se les podría abrir por hacer caso omiso sobre el particular.
- Inducir los correctivos en la ejecución de labores de los empleados del área de almacén.

Propuesta de Normas de Seguridad durante los Procesos de Inventario

- Ø Se deben designar las personas que van a participar en el proceso de inventario, dentro de los cuales debe participar como mínimo un funcionario del Departamento de Administración y Contabilidad, uno de la Gerencia General, entre otros (personal de conteo, anotadores, coordinadores, jefe de inventario, entre otros) conformando como mínimo dos grupos de conteo para la toma física del inventario.
- Ø Esta designación en lo posible debe hacerse en forma escrita, donde se mencione responsabilidad y actividades en el inventario para cada integrante de los grupos, hora de comienzo (citar con mínimo media hora de anticipación), hora aproximada de terminación.

- Ø Impartir las orientaciones e instrucciones necesarias a quienes van a participar en el inventario con el fin de que estén debidamente preparadas, para que el proceso cumpla con los objetivos perseguidos. Para ello pueden realizarse reuniones previas al inventario, entregándose las instrucciones en forma escrita correspondientes.
- Ø Es importante divulgar e instruir al personal de la forma como se va a proceder para la toma física de inventario en aras de la eficiencia, eficacia y la economía de la empresa.
- Ø Debe prohibirse para esta actividad el uso de teléfonos celulares, no pasar llamadas, ni dejar utilizar elementos electrónicos que distraigan al personal de sus labores, etc.
- Ø Al personal encargado de manipular los bienes a inventariar dotarlos con la protección necesaria (guantes, mascarillas, petos, cinturones, entre otros) acorde al reglamento de protección e higiene y seguridad industrial.

Objetivo Estratégico			
3. Capacitar al personal del área en materia de Normas y Procedimientos en manejo y control de inventario.			
Estrategias	Acciones	Responsables	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> Realizar jornadas de capacitación y actualización sobre las normas y procedimientos para el manejo y control de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar las normas y procedimientos para el manejo y control de inventario y capacitar al personal en el cumplimiento de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia General Administración y Contabilidad Ventas Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> Contratar personal capacitado para dictar cursos en materia de inventarios y manejo de sistemas (software) administrativos.
<ul style="list-style-type: none"> Implantar controles internos y externos verificar que los niveles de oferta y demanda de los productos que comercializan se adapten a los inventarios y a la inflación del momento. 	<ul style="list-style-type: none"> El responsable de almacén cada viernes elaborara la conciliación de inventario de la semana y la entregará a la gerencia, si existiera alguna diferencia se procederá a la evaluación de los movimientos de inventario; de ser necesario se puede hacer auditoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia General Administración y Contabilidad Ventas Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> De ser necesario contratar personal en materia de auditoria de inventarios.

La capacitación del personal tendrá como fin conocer y aplicar criterios, estrategias y procedimientos metodológicos orientados al diseño y manejo de los almacenes, considerando los diversos factores, elementos y condiciones que afectan el eficiente desarrollo de las operaciones del almacén, así como aplicar estrategias y procedimientos metodológicos orientados a la planificación y el control integral de inventarios.

Propuesta del Contenido que debe tener cada taller:

Taller 1. Fundamentos de almacén.

- Fundamentos de almacenamiento.
- Costos de inventario.
- Locales y elementos de almacenamiento.
- Medidas generales de seguridad en el almacén.
- Equipos de manejo.
- El almacén seguro.
- Ergonomía.
- Clasificación de materiales.
- Codificación.

Taller 2. Los Inventarios.

- Concepto de inventario.
- Tipos de inventarios.
- Proceso logístico.
- La cadena de suministro.
- Criterios de control.
- Relaciones de la función de inventario.
- Costos de inventarios.
- Modelos de inventario de seguridad.
- Mínimos y máximos. Indicadores.
- Almacenamiento.
- Criterios de distribución.
- Inventario físico.

Taller 3. Fundamentos de inventarios.

- Operaciones con unidades individuales, cajas, paletas.
- Selección por pedido, lote, zona y mixta. Equipos para cada tipo de selección.
- Codificación de productos.
- Inventarios cíclicos.
- El diseño del programa de recuento.
- Verificación del inventario
- Operaciones simultáneas con el inventario.
- Guía para disponer de un inventario confiable
- Entrenamiento de los trabajadores

5.5 Propuesta de Formatos para el manejo y control de inventarios.

5.5.1 Formato de Requisición

P-G COLOR´S 3024 C.A.							
Requerido por: _____							
Solicitado a: _____							
REQUISICIÓN DE PRODUCTOS							
MOVIMIENTO							
FECHA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	ENTRADA	SALIDA	DESTINO	RESPONSABLE
OBSERVACIONES GENERALES:							
Recibido por:						Jefe de Almacén:	
Firma:						Firma:	
sello							

5.5.4 Formato para Despacho de Mercancía

P-G COLOR´S 3024 C.A.			
Fecha: _____			
Cliente: _____			
DESPACHO DE MERCANCÍA			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDADES	CANTIDAD TOTAL
OBSERVACIONES GENERALES (Transporte, modelo de vehículo, placa):			
Recibido por:		C.I.:	
Firma:			
Despachado por:		Firma:	
Jefe de Almacén:		Firma:	
sello			

5.5.5 Formato para Devolución de Mercancía

<i>P-G COLOR'S 3024 C.A.</i>			
Fecha: _____			
Cliente: _____			
Estado de la mercancía: Dañada__ - Para Reparación__ - Otro__			
DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDADES	CANTIDAD TOTAL
OBSERVACIONES GENERALES (Transporte, modelo de vehículo, placa):			
Entregado por:		C.I.:	
Firma:			
Recibido por:		Firma:	
Jefe de Almacén:		Firma:	
sello			

CONCLUSIONES

Una vez culminado el presente trabajo de investigación se puede decir que se alcanzaron los objetivos planteados, se diseñó un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, estado Carabobo. La situación actual del sistema de control interno de inventarios de la empresa mostró mucha deficiencia en el manejo y control de inventarios, tal situación repercute negativamente en las diferentes actividades como lo son despacho de mercancía y disponibilidad de productos, así como las inconsistencias entre lo que queda en inventario y lo que se despacha.

El origen del problema radica en la falta de identificación, clasificación, codificación y control del manejo de los productos por la falta de implementación de formularios y formatos adecuados en la aplicación y desarrollo de inventarios continuos, compras de insumos y desincorporación de mercancía deteriorada; lo que produce que las operaciones diarias de inventarios se realicen sin soportes adecuados, lo cual genera confusión al personal que opera en el área involucrada.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo constatar que debido a la mayoría de las diferencias y debilidades presentadas en la organización, es necesario que la empresa P-G Color's 3024 C.A., tome los correctivos y medidas para reducir al máximo las deficiencias en el sistema de inventario y de esta manera lograr mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales y productos que comercializa, aumentar la eficiencia en las operaciones, la productividad y se mejore la motivación del personal que labora dentro de la empresa y el servicio prestado al cliente externo, ya que de estas depende que la empresa logre sus objetivos de facturación, crecimiento y permanencia en el mercado.

RECOMENDACIONES

En general, se recomienda la implementación de la Propuesta del plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, estado Carabobo, la cual responde en gran medida el alcance y la solución de las debilidades encontradas en dicha organización, en este sentido, se recomienda:

- La aplicación de la propuesta de mejora, para corregir el manejo y control de los inventarios para así obtener un progreso y desarrollo económico como medio para lograr involucrarse en el mercado competitivo nacional.
- La implementación de los formatos de entradas, salidas y las existencias de los productos, el cual permitirá un mejoramiento en el control del almacén, y ayudara a registrar las operaciones de manera más sencilla y clara para así contribuir a la fluidez y control de las mismas, al mismo tiempo proporcionar información confiable.
- Implementar política de seguridad dentro de la organización, que vaya desde el proceso de entrada de la mercancía a la empresa hasta la salida o venta de la misma.
- Que el personal encargado del área del almacén mantenga la organización de los materiales y productos que se encuentran en dicha área, chequeando continuamente la ubicación de estos, según su clasificación y codificación correspondiente.
- A la gerencia que diseñe programas de actividades de supervisión (auditoria) dirigidos al personal que labora en toda la empresa, para así vigilar que los procedimientos de control de inventario se estén realizando adecuadamente.
- Favorecer el adiestramiento y entrenamiento del personal que labora día a día con los procesos de control de inventario con la finalidad que se familiaricen con los procedimientos y se les facilite las operaciones.

- Que la gerencia le informe a todo el personal de la organización de las funciones que deben cumplir en su área, y como debe realizarla correctamente.
- Se recomienda la creación de manuales y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa, lo cual facilitara el flujo de información y el cumplimiento de las responsabilidades que mejoraran la organización.
- Por último, es fundamental que la gerencia se mantenga en constante actualización en cuanto a alternativas de mejora en administración y control de inventarios que permitan adecuar a la empresa a las necesidades y oportunidades propias, evitando las deficiencias en sus operaciones.

REFERENCIAS

- Aguilar, Fernando (2015). *Gestión de Inventarios*. (5^{ta} ed.). Madrid, España: ESIC editorial.
- Aldana, Marcos (2013). *Manejo de Inventarios*. (3^{ra} ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Panamericana.
- Arias, Fidias. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Investigación Científica*. 6ta ed. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Bermejo, Manuel (2012). *Gestión de Compra-Venta: Inventarios*. Editorial Mc Graw Hill.
- Calderón, Anais (2012). *Propuesta de mejora en la gestión de inventario para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Trabajo de Grado disponible en línea: repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/324442/3Calderon_PA.pdf
- Catacora, Fernando (2014). *Sistemas y Procedimientos de Inventario*. (5^{ta} ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2012). *Administración, Planificación y Control*. (5^{ta} ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Estrada, Juan (2014). *Plan Estratégico*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Gutiérrez, Felix (2012). *Gestión de Stock en la Logística de los Almacenes*. (3^{ra} ed.). España: Fundación ConfeMetal.
- Hernández, Roberto Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). *Metodología de la Investigación*. (5^{ta} ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Jiménez, Brians y Espinoza, Carl (2015). *Costos Empresariales*. (2^{da} ed.). Costa Rica: Editorial Avances Technology.
- Martínez, Eduardo (2015). *Gestión de Inventarios*. México: Editorial Pearson Educación.
- Martínez, Gabriel y Milla, Angelica (2013). *Elaboración del plan estratégico y su implementación*. (2^{da} ed.). España: Ediciones Díaz de Santos

- Matalobos, Ángel (2012). *Gerencia de Inventarios*. (4^{ta} ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.
- Mínguez, Marina y Bastos, Ángel (2016). *Introducción a la Gestión de Inventarios*. (3^{ra} ed.). España: Editorial Ideaspropias.
- Montero, Raul (2012). *Control Eficiente de Inventarios*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Muller, Max (2014). *Fundamentos de la Administración de Inventarios*. (2^{da} ed.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 2da ed. Fondo Editorial de la Universidad Libertador. Caracas, Venezuela.
- Pérez, Giovanni y Arango, Martin (2013). *Propuesta metodológica para el mejoramiento en la gestión de inventarios*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia-sede Medellín. Trabajo de Grado disponible en línea: miunespace.une.edu.ve/jspui/handle/123456789/1.pdf
- Pinto, José (2014). *Estrategias para la planificación y Control de inventarios en las operaciones administrativas de la empresa DONNA Calzados, C.A.* Trabajo de Grado no publicado. Valencia, Venezuela: Universidad José Antonio Páez.
- Reyes, Primitivo (2014). *Administración de Inventario en Almacenes*. (4^{ta} ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Sandoval, Miguel (2015). *Modelo de Inventarios: Aplicaciones*. Barcelona, España: Editorial UPC.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2011). *El proceso de investigación Científica*. (6ta edición). Distrito Federal, México: Editorial Limusa.
- Torres, Ana (2015). *Propuesta de mejora en el sistema de control interno de inventario de la empresa Cenprofot. C.A.* Trabajo de Grado no publicado. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Velásquez, Juan (2013). *Propuesta de procedimientos de control de inventarios de materiales e insumos del Departamento de Servicios de la empresa Conaparts C.A.* Trabajo de Grado no publicado. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

ANEXOS

ANEXO A
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A., Valencia, Estado Carabobo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSION	Indicadores	Instrumento	Fuente
1. Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo y control del inventario de la empresa en estudio.	Proceso Administrativo de Inventario	- Actividades y recursos administrativos en el Inventario	-Planificación del control de inventario -Sistema de organización del inventario. - Normas y procedimientos de los procesos de inventario. - Documentos y registro del control de inventario.	Cuestionario Ítems 1 – 2 – 3 4 – 5 – 6 7 – 8 – 9 – 10 11 – 12 – 13 – 14 - 15	Personal de Gerencia, Contabilidad y administración, Ventas, Almacén e inventario.
2. Identificar las debilidades y fortalezas existentes en los procesos relacionados al manejo y control del inventario de la empresa en estudio.	Debilidades y Fortalezas en el proceso de inventario	- Situaciones que inciden positiva y negativamente en el manejo del inventario	- Debilidades - Oportunidades - Fortalezas - Amenazas	Matriz DOFA	Observación Directa Entrevista no estructurada
3. Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario de la empresa P-G Color's 3024 C.A.	Plan estratégico para la mejora de los procesos del inventario	Lineamientos Operativos para el control en el manejo de inventarios	Elaboración de la planeación estratégica para el manejo de inventario	Plan Estratégico para el proceso de inventario	Principios de Contabilidad

Autor: Pérez (2017)



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANEXO B. CUESTIONARIO

N°	PREGUNTAS	Respuestas	
		Si	No
En la Empresa P-G Color´s 3024, C.A			
1	¿Se lleva a cabo la revisión del inventario físico?		
2	¿Existe un programa de conteo del inventario?		
3	¿Considera usted que es importante la revisión periódica del inventario?		
4	¿Se encuentra clasificado por rubros el inventario dentro del almacén?		
5	¿Están establecidas las cantidades máximas y mínimas de inventario por cada producto?		
6	¿Existe un lugar específico para almacenar adecuadamente los productos del inventario?		
7	¿Existen normas y procedimientos estándares para el manejo del inventario?		
8	¿Se siguen las normas de seguridad dentro del área de almacén?		
9	¿Existen sistemas de control para la actualización constante de registros y manejo de inventarios?		
10	Al recibir la materia prima, ¿se encuentra un representante de compras?		
11	¿Son emitidos los reportes de los inventarios utilizando un software o sistema?		
12	¿Se lleva un registro de las entradas de mercancías en el almacén?		
13	¿Se lleva un registro de las salidas de mercancías en el almacén?		
14	¿Se lleva el control de entradas y salidas del inventario del almacén por medio de requisiciones internas?		
15	Cuándo ingresa la mercancía al almacén, ¿se coteja la información de la factura con el inventario de productos a recibir?		

Autor: Pérez (2017)