



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL
INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS
INVENTARIOS EN LA PANADERÍA LA
MANSIÓN DE SANTA LUCÍA C.A.**

Autora: Rosmary DV. González R.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LOS INVENTARIOS EN LA PANADERÍA
LA MANSIÓN DE SANTA LUCÍA C.A.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de

Licenciado en Contaduría Pública

Autora: Rosmary González

Tutor: Lcdo. Edgar J. Basanta G.

San Diego, Abril de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Edgar J. Basanta G., portador(a) de la cédula de identidad N° 19.229.930, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadano(a) Rosmary DV. González R., portador(a) de la cédula de identidad N° 19.364.404, titulado, ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS INVENTARIOS EN LA PANADERÍA LA MANSIÓN DE SANTA LUCÍA C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en CONTADURÍA PÚBLICA, 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 11 días del mes de Abril del año dos mil 18.

Edgar J. Basanta G.
19.229.930

ÍNDICE GENERAL CONTENIDO

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	Pp v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
RESUMEN INFORMATIVO.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1-2
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.....	3-6
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6-7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8-14
2.2. Bases Teóricas.....	14-18
2.3. Definición De Términos Básicos.....	18
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	19-20
3.2. Fases metodológicas.....	21
3.2.1. Fase I: Diagnóstico del proceso de recepción.....	21-23
3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades.....	23
3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias de control.....	23
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	24

4.2. Fase I. Diagnosticar el proceso de recepción de mercancía y materia prima en La Panadería la Mansión de Santa Lucía C.A....	24-30
4.3. Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas del control interno y materia prima en la Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.....	31-35
4.4. Fase III. Diseñar estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A...	35

CAPÍTULO

V PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta.....	36
5.2. Objetivos de la Propuesta.....	36
5.2.1. Objetivo general.....	36
5.2.2. Objetivos específicos.....	36-37
5.3. Justificación de la Propuesta.....	37
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	37-38
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	38-42
5.6. Conclusiones.....	43-44
5.7. Recomendaciones.....	45

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS.....	46
---------------------	----

ANEXOS

A. Tablas de frecuencia	48
B. Encuesta	49
C. Cuestionario.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

	pp.
1. Recepción de Mercancía.....	25
2. Formatos adecuados.....	26
3. Recepción de mercancía.....	27
4. Procedimientos Actuales en los registros de inventario.....	28
5. Inventario digitalizado	29
6. Cambio de estrategias.....	30

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	pp.
1. Matriz FODA.....	32
2. Estrategias Matriz FODA.....	33
3. Procedimiento de Solicitud y Recepción de la Mercancía.....	40
4. Control de entradas.....	41
5. Control de salida	42
6. Control de existencias.....	43



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

**PROPONER ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LOS INVENTARIOS EN LA PANADERÍA
LA MANSIÓN DE SANTA LUCÍA C.A.**

San Diego, Abril de 2018.

Autores: Rosmary DV. González R.

Tutor: Lcdo. Edgar J. Basanta G.

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo principal Proponer estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la panadería La Mansión De Santa Lucía C.A. ubicada en el Municipio Diego Ibarra, Mariara, Estado Carabobo, con el fin de ofrecer herramientas que mejoren los procesos de recepción de la mercancía y la materia prima. En cuanto a la metodología que se utilizará, para lograr el objetivo, estará enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, la población estará conformada por seis (6) personas que son los encargados y empleados del negocio, por lo que la muestra estará conformada por la misma población. En cuanto a la técnica a aplicar será la encuesta y, el cuestionario conformado por preguntas dicotómicas de respuestas (SI-NO), cuyos resultados, permitirán ser interpretados para luego presentar el análisis de los mismos, finalmente se diseñaran formatos con los cuales se busca optimizar y mejorar el proceso de recepción de la mercancía y materia prima, lo cual ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente.

Descriptor: Control de inventarios, mercancía y almacén.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las empresas del país han tenido como eje principal implementar y evaluar estrategias de optimización de los procesos de control de los inventarios, la cual les va a permitir obtener información valedera, confiable y justa de unos de sus principales activos. En este sentido, las empresas requieren optimizar los procesos y las actividades de dicho proceso con la finalidad de controlar, coordinar y planificar todos aquellos movimientos u operaciones que se realizan en un departamento específico en este caso en el almacén. De aquí la importancia que tiene las gestiones de inventarios ya que por medio de los mismos se puede llevar un control adecuado sobre los activos de la empresa.

Partiendo de lo antes mencionado, nace la necesidad de realizar un estudio de los controles de inventarios de la mercancía y materia prima en la empresa La Mansión de Santa Lucía C.A. ubicada en el Municipio Diego Ibarra, Mariara, Estado Carabobo. De igual forma para lograr los objetivos trazados, el presente estudio se desarrollará bajo la metodología de proyecto factible, con diseño de campo, paralelamente una revisión de distintas fuentes con información sobre el tema, además para la recolección de datos se emplearán como técnica una encuesta. Cabe recalcar, que el estudio reúne las características de un proyecto factible. En este orden de ideas, la investigadora propone estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la panadería La Mansión De Santa Lucia C.A. ubicada en Mariara Estado Carabobo. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación.

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico abarcando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos más resaltantes utilizados en la propuesta.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados: se presentan y analizan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta al personal, además del análisis de los factores externos e internos que afectan a la organización, los cuales permitieron entablar el desarrollo de la propuesta, la cual se enfoca en las estrategias de control interno para optimizar el inventario en la panadería La Mansión De Santa Lucía C.A.

Capítulo V Propuesta: se presenta la propuesta como una solución a la problemática planteada, donde se reflejan las estrategias y pasos propuestos, indicando la factibilidad y justificación así como objetivos generales y específicos ideas concretas de la operatividad entre otros, además de Conclusiones y Recomendaciones, las cuales se establecen al culminar la investigación de igual manera se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.

A nivel mundial, las organizaciones han sido parte importante de la economía, porque además de obtener un valor agregado para remunerar a los factores que participan en los procesos productivos, tienen como finalidad, la producción de bienes y/o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad; por esta razón, debe existir un adecuado funcionamiento de las mismas, cumpliendo con las etapas administrativas para asegurar el adecuado desenvolvimiento de las actividades de fabricación. Tales etapas son esquemas que deben desarrollar cada una de las unidades que la integran, para obtener los resultados planteados en la organización; en este sentido la necesidad de obtener resultados óptimos, ha conducido hacer énfasis sobre el control y mantener un modelo específico para cada uno de sus movimientos.

Desde este punto de vista, el control interno de los inventarios se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que se requiere. Es un área importante para una empresa, pues necesita de la mayor atención para la consecución de los objetivos operacionales con los que cuenta. Al respecto de esto Meigs, (2012) en el tomo I del libro “Principios de auditoría”. Lo define como...

Un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones... (p: 05)

De acuerdo a lo antes expuesto, se dice que un control interno de los inventarios son el grupo de disposiciones de la cual requiere una empresa para el buen funcionamiento del stock de un almacén, a través de los registros que se llevan a cabo

con seguridad y eficacia para desempeñar el logro exitoso de sus funciones. Cabe señalar, que los inventarios prevalecen en todos los negocios. Es así que, salvaguardar el inventario es necesario para las industrias que desarrollan actividades con productos físicos, como fabricantes, distribuidores y comerciantes. Por ejemplo, los fabricantes necesitan inventarios de materiales requeridos para la manufactura de productos, porque también deben almacenar productos terminados en espera de ser enviados; por consiguiente, se deben mantener inventarios de bienes disponibles.

Sin embargo, la mayor debilidad de las organizaciones está en llevar un control adecuado de su sistema de inventarios, sobre todo en las empresas manufactureras, donde la escogencia de los sistemas de inventarios en ocasiones es errada y no obedecen a decisiones estratégicas, encontrando que no se puede conocer la existencia de productos y sus correspondientes costos, estando a la expectativa de lo que se posee en el instante, las características de las existencias como fecha de elaboración y vencimiento; así como la imposibilidad de conocer si existen elementos vencidos que no generan valor para la empresa, por el contrario involucran costos no aprovechados y ocupan espacios dentro de los almacenes que ameritan retardos y generan desorganización.

De igual forma, existen pequeñas y medianas empresas que llevan sus inventarios de manera manual o digitalizada, dependiendo del tipo de negocio y su tamaño. Se presume que en las empresas los sistemas de inventarios se escogieron haciendo uso de los métodos y criterios de selección apropiados para tal fin, por ende el control manual amerita mayor compromiso por parte de los responsables.

Actualmente el control interno de inventario se ha consolidado, considerándose de gran importancia para el manejo de las diversas actividades y operaciones que se desarrollan dentro de las organizaciones, específicamente en el departamento de almacén, ya que maneja el activo más importante para la empresa, donde está representado por el inventario físico, que merita de protección contra pérdidas, fraudes e ineficiencias desde la recepción de la mercancía, hasta el embarque de la misma. Por lo tanto, los inventarios forman parte del motor organizacional, ya que

éstos son adquiridos para su posterior venta a fin de obtener utilidad. De aquí, la importancia del manejo contable del inventario, ya que permitirá a la organización mantener el control oportunamente, así como también conocer al final de un período un estado confiable de la situación de la empresa.

Es importante destacar, que el mismo debe estar inserto en el proceso administrativo-contable y, este presentará características que se diferenciarán dependiendo del nivel de decisión y el área donde se apliquen la función del control interno, en este sentido, compara los sucesos con los objetivos y aplica las correcciones necesarias cuando los sucesos se desvíen de los objetivos, por lo cual, es una responsabilidad de cada uno de los miembros que pertenecen a la organización el realizar sus funciones para minimizar el despilfarro e ineficiencia dentro del proceso del control de inventario.

Desde esta perspectiva, se presenta esta investigación, la cual se realiza específicamente en la empresa La Mansión de Santa Lucía, C.A., ubicada en el Municipio Diego Ibarra, Mariara, Estado Carabobo, su principal razón social está centrada principalmente a la producción de pan en todas sus presentaciones, además de dulces y pastelería, de igual forma ofrece a sus clientes otros productos a la venta de consumo masivo como: jugos, leche, golosinas, helados, etc.

En este orden de ideas, tenemos que la empresa actualmente, no cuenta con las herramientas ni con los controles de inventarios adecuados para el manejo de la materia prima que entra y sale como un producto terminado para el consumo humano ni del resto de la mercancía que ingresa y sale a la venta, presentando así fallas en sus registros y en los controles de inventarios. Este proceso se lleva de manera rudimentaria, es decir, el mismo es realizado manualmente, sin obedecer, ni llevar algún tipo de procedimiento estandarizado para el registro de los mismos.

De allí pues, que la empresa requiere de un control en su proceso de registro de los inventarios, la cual le permita conocer realmente la existencia de los insumos dentro de la misma, tanto de la materia prima, como de la mercancía perecedera y no perecedera que ingresa a dicho negocio lista para la venta, actualmente no es posible

conocer con precisión la cantidad de elementos que entran y salen del almacén, ya que gran parte de la mercancía como por ejemplo, la no perecedera entra y de una vez es colocada en las vitrinas para la venta inmediata sin antes haberla registrado ni contabilizado adecuadamente.

1.2 Formulación del problema.

¿Cuáles serían las estrategias de control interno a aplicar en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A. para optimizar el manejo de los inventarios?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Proponer estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la panadería La Mansión De Santa Lucía C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el proceso de recepción de mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno de la mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A para la recepción de mercancía.
- Diseñar estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

1.4 Justificación de la investigación.

En todas las empresas sean grandes, mediana o pequeñas, es de suma importancia cumplir a cabalidad con el buen manejo de los inventarios para tratar de minimizar así, los costos y de esta forma lograr que la empresa pueda invertir en materiales que realmente necesiten; esto implica que el personal encargado del área del almacén tiene que estar suficientemente capacitado para poder llevar un buen control, además el departamento de compra también juega un papel importante ya que el personal que ocupe el cargo deberá realizar la requisición de materiales precisa para continuar con las operaciones de la empresa.

En este sentido, este estudio cobra importancia, ya que permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios de la organización en estudio, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, requisición de materia prima y asegurar los registros contables completos y exactos, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas internas; por esta razón, la presente propuesta tiene como propósito beneficiar primordialmente a la empresa, en cuanto puede apoyarse al momento de aplicar los procedimientos de los controles interno en el área de almacén.

De igual forma, busca proponer estrategias en los procesos de entrada y salida de mercancía y materia prima del almacén los cuales permitan reducir errores y proporcionar información confiable en relación a los inventarios, permitiéndole continuar creciendo, siendo más competentes y cumpliendo oportunamente con las necesidades de sus proveedores y clientes. Finalmente el logro de la investigación servirá como aporte a la empresa objeto de estudio, cuya información se utilizará de base para la búsqueda de nuevas alternativas en el estudio de los inventarios, además de establecer un vínculo académico-profesional entre la institución universitaria y el sector industrial en una sociedad donde el conocimiento de la práctica se hace cada vez más indispensable para el contador público de hoy.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. Con relación a esto Arias (2012:106), explica que el marco teórico tiene como propósito “La revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” Significa entonces que, permite ubicar, dentro de un contexto de ideas y planteamientos, el estudio que se aspira realizar, conformando el cuerpo teórico del trabajo y que además lo conforman los antecedentes, las bases teóricas y legales.

2.1 Antecedentes de la investigación.

Se refiere a los estudios previos y tesis de grados relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio, es recomendable no confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión, opina al respecto, Arias (2012:106), dice que “ los Antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”

En consecuencia, los antecedentes pueden brindar aportes existentes al problema planteado y proporcionan apoyo documental para el desarrollo del estudio. Es así que a continuación se muestran algunos de los antecedentes consultados, quienes aclaran dudas investigativas y contribuyen con información académica para el abordaje del actual estudio.

Guerreo, Meléndez, y Pérez (2016), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad De Carabobo”**. La Dirección de Deportes presentaba como

problemática debilidades para llevar un control interno de su inventario de material deportivo y de papelería en general, lo que le dificultaba conocer de manera rápida el stock de dicho inventario. En tal sentido, se planteó como objetivo general elaborar lineamientos de control interno para optimizar la gestión de inventario y suministros del almacén de materiales. Metodológicamente la investigación se basó en una investigación descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada para diagnosticar la situación actual que presenta el Departamento de Almacén de la Dirección de Deporte de la Universidad de Carabobo, así como identificar los elementos que afectan el Control Interno del inventario.

Con la información obtenida analizaron los elementos internos y externos que inciden en el manejo de los materiales en el almacén mediante una Matriz Dofa. Los resultados obtenidos, permitieron concluir que no se lleva una planificación adecuada para la recepción y salida de los materiales y suministros que se encuentran en el almacén. También se observó que carecen de controles eficientes para la requisición, recepción, registro, almacenaje de la mercancía. Por lo que se diseñaron controles internos para la supervisión y monitoreo que se debe llevar a cabo en la gestión de inventarios.

Este antecedente se tomó como referencia, porque establece los lineamientos de control interno para optimizar la gestión de inventario y suministros, lo cual es un referente para lograr la optimización de los procesos de inventarios en la Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A. para el logro de los objetivos planteados.

También Amaris, y Herciles (2015), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias de Control Interno que conlleven a mejorar el área de Almacén para un manejo adecuado del Inventario de Repuestos de la empresa Automar, C.A., Ubicada en Valencia Estado Carabobo”**, presentada en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. La presente investigación tuvo como propósito fundamental diseñar

estrategias de control interno que conlleven a mejorar el área de almacén para un manejo adecuado del inventario de repuestos, esto debido a que dicho rubro presentaba fallas a nivel del manejo de los productos por la ineficiencia e incorrecta puesta en marcha de los controles internos existentes por parte del personal de esa área.

Metodológicamente, la investigación se consideró descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo y documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por nueve (9) trabajadores que laboran en el Departamento de Repuestos de la empresa. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta a través de un cuestionario. Una vez analizado los resultados, se concluyó que no existían políticas establecidas acerca del registro de las operaciones que afectan al manejo de los inventarios de la empresa. Del mismo modo, las normas y procedimientos no están definidos de forma clara y no son transmitidas al personal competente para un adecuado manejo de los inventarios. Es por ello, que señalan la necesidad de elaborar estrategias administrativas para mejorar el control interno en el área de almacén.

Esta investigación se vincula directamente con el presente estudio, ya que ambas empresas presentan debilidades en el manejo de los inventarios. En tal sentido, señala las estrategias basadas en el control interno para la optimización de los inventarios, lo que conducirá al logro de las metas y objetivos planteados.

Inmediatamente, Ledezma (2014) en su trabajo especial de grado titulado: **“Estrategias para el Control y Manejo de Inventario para el Almacén Materiales de Oficina (MOFI), caso: Laboratorio Vargas, S.A.”** presentado para optar al título de Licenciada en Administración en la Universidad Nueva Esparta Facultad de Ciencias Administrativas. Se enmarco bajo la modalidad de proyecto factible, con el nivel descriptivo y diseño documental, con una población finita, la muestra estuvo representada por el 100% de la población. Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento demostraron la necesidad de establecer controles más eficientes mediante la formulación de políticas, para mejorar la rotación del inventario y el

manejo del mismo lo cual trae como resultado la obtención de información oportuna que permita a la gerencia tomar las decisiones con relación a los costos de adquisición.

El aporte en esta investigación es que contribuye afianzando los controles que ejercen sobre el inventario dentro del almacén con el objetivo de estudiar el proceso de control del inventario dentro del mismo.

Ferrer (2013) presento un trabajo especial de grado titulado: **“Lineamientos de Control Interno para los inventarios de Mercancía de la empresa VYF Distributor, C.A”** para optar al título de Especialista en Auditoria en la Universidad del Zulia Facultad de Ciencias Económicas y Sociales con una investigación de tipo descriptiva bajo la modalidad de Campo, transaccional y univariable (centrado en un evento único). Estuvo sustentada bajo Estupiñán, (2006), Mantilla, (2003), Pany, Whittington, (2005). La población se eligió en su totalidad, y estuvo constituida por ocho (8) trabajadores, que laboran en las distintas áreas operativas para el manejo de los inventarios de mercancía. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario constituido por cuarenta y ocho (48) ítems, con una escala de respuesta dicotómicas cerradas, presentando dos (02) alternativas para responder validado por tres (3) expertos, de confiabilidad 0,60 por el método de Alpha Cronbach.

Seguidamente, organizó mediante tratamiento estadístico, presentado en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas. Los resultados evidenciaron que tras la aplicación de las dimensiones de componentes del sistema de control interno, controles internos contables y factores de riesgo la empresa presenta debilidades notorias en la asignación de autoridad y responsabilidad motivo por el cual existe un mal registro en los procesos de inventario acarreado problemas de almacenamiento obsolescencia, por tal motivo se hace necesario la aplicación de lineamientos de Control Interno.

Esta investigación ofreció aportes referentes al manejo de los controles internos de los inventarios en las entradas y salidas de insumos, siendo estos puntos muy importantes para la investigación a realizar porque representa los procedimientos

principales del inventario, la relación existente entre ambas investigaciones es que las dos tratan de optimizar los controles internos para los inventarios

Asimismo, Vegas y Jaspe (2013), titulado **“Lineamientos Estratégicos Para Optimizar El Inventario Almacén De General Motors Venezolana, C.A., (Centro De Servicio Post Venta Guacara Edo Carabobo)”** el mismo tiene como objetivo principal proponer lineamientos estratégicos para optimizar el control interno del almacén General Motors Venezolana, C.A., Centro De Servicio Post Venta Guacara Edo Carabobo, esta investigación se presenta la modalidad de proyecto factible, se utilizaron 3 fases y las técnicas de recolección de datos fueron de observación directa y el cuestionario.

Este estudio sirvió como pauta para el desarrollo de la optimización del inventario, desarrollando estrategia de control interno para la clasificación de la mercancía dentro del almacén en sus respectivos lugares para lograr de esta manera la optimización del proceso y garantizando el flujo sincronizado en la cadena de suministro del almacén.

De igual manera, Mejías (2013) presentó en un trabajo especial de grado titulado: **“Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén-inventarios de la Empresa AMAL Productos, C.A.”** presentado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez Facultad de Ciencia Sociales, Escuela de Contaduría Pública empleó la técnica observación directa bajo un estudio documental de campo descriptivo con un tipo de muestreo intencionado o sesgado, con una población de 07 persona que trabajaban de manera directa con el proceso que involucra el inventario de mercancía de la empresa AMAL Producto C.A.

La relación existente en ambas investigaciones, es que tiene correspondencia entre las variables del registro en el proceso de almacenamiento de materia prima y mercancía, por lo tanto, el aporte de este antecedente es que sirvió de guía para los basamentos teóricos que permite ampliar las bases teóricas del actual proyecto de investigación en desarrollo.

Del mismo modo Tirado (2013), quién realizó un trabajo titulado: **“Lineamientos para optimizar el Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Almacén del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (MINAMB), Dirección Estatal Ambiental Monagas”**, presentado en la Universidad de Oriente, como requisito para optar por el título de Licenciada en Administración. El control interno aplicado a los inventarios debe llevarse a cabo bajo la más estricta vigilancia para llevar un orden de los materiales existentes. La investigación tuvo como objetivo general proponer Lineamientos para optimizar el Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Almacén del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente. Metodológicamente, se consideró una investigación de campo, con una modalidad descriptiva. La población estuvo conformada por ocho (8) personas a las cuales se les aplicó un cuestionario conformado por quince (15) ítems.

Los resultados obtenidos, permitieron concluir que el control interno de los inventarios presenta deficiencias, dado que la información es llevada por un sistema computarizado, no quedando respaldo alguno de los materiales en existencias; por lo que se recomendó aplicar registros de las entradas y salidas de los productos, de esta manera se busca la eficiencia en el control de los materiales y bienes

Este antecedente se toma como referencia para este estudio, porque toma en consideración qué tanto afecta a una empresa el descontrol en sus inventarios, ya que es muy importante mantener el orden del mismo, para lograr la mayor efectividad posible y conocer de manera inmediata las fallas que se presenten. En tal sentido, aporta información sobre los controles que se deben llevar para una adecuada gestión de los inventarios

2.2. Bases teóricas.

Las bases teóricas de una investigación permiten conocer la posición de diversos autores con la problemática en estudio, relacionando las teorías, razón por la cual Arias (2012:107) “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adaptado, para

sustentar o explicar el problema planteado”. De lo antes planteado, se presentan conceptos, teorías y términos que guardan relación con los controles de inventarios, por tanto, se muestran a continuación las bases teóricas del proyecto, las cuales animan al estudio a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento.

2.2.1 Control de Inventario.

La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados. Cepeda, (2001:101), establece que “El propósito de control de inventarios es, en esencia preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”

De acuerdo a lo antes expuesto, se expresa que el control de inventario es de suma importancia para una organización porque permite mantener la efectividad de sus productos en el almacén.

2.2.2 Control de Inventario.

De acuerdo con Sipper y Bulfin, (2003)...“los inventarios son existencias materiales, provisiones y producto, que se reservan en algún lugar en cierto momento determinado, para mantener toda la cadena de suministro en línea sin interrupciones”... Al respecto, refieren además de tener estos inventarios disponibles puede costar, al año 20% y 40% de su valor por lo tanto, administrar cuidadosamente los niveles de inventarios tienes un buen sentido económico. Aunque se ha avanzado mucho para reducir los inventarios mediante diferentes sistemas, como el sistema justo a tiempo existen particularidades como la comprensión del tiempo, la respuesta rápida y las prácticas de colaboración aplicadas en todo el canal de suministros, son factores decisivos al momento de gestionar eficientemente los inventarios.

2.2.3 Características del Inventario.

Según Aldana (2002), los inventarios tienen las siguientes características:

Generalmente de bienes corporales. También se puede hablar del rubro de inventarios en empresas de servicios y en este caso el inventario está constituido por el paquete de servicio que la compañía ofrece. Destinados al cumplimiento del objetivo social de los negocios o a la realización de la actividad económica para la cual fue creada la empresa. En otras palabras, el inventario se reconoce porque es el recurso que directamente genera el ingreso operacional.

Los inventarios forman parte del activo corriente, pues son el cuarto activo en liquidez después del efectivo, las inversiones y los deudores.

En economía inflacionaria se clasifican como partida no monetaria y su cambio de valor económico se reconoce a través de la aplicación de ajustes integrales por inflación. Los inventarios forman parte del capital de trabajo; un elemento importante de la solvencia que, unida con las políticas de venta, afectan un alto porcentaje la liquidez.

2.2.4 Clasificación de los Inventarios.

Según Aldana (2002), los inventarios se clasifican en:

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

Inventario de productos terminado: este tipo de inventario es para todas las mercancías que un fabricante ha producido para vender a sus clientes.

Inventario de materia prima: en él se representa existencia en los insumos básicos de los materiales que habrá de incorporarse al proceso de producción de una compañía.

Inventario mínimo: es la cantidad mínima del inventario que se mantiene en el almacén.

Inventario disponible: es aquel que se encuentra disponible para la producción o a la venta.

Inventario físico: es el inventario real, es contar, pensar, o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes que hablan en existencia en la fecha que se realice el inventario y evaluar cada una de las partidas de dicho inventario.

2.2.5 Control Interno.

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales.

Por consiguiente, según Catacora (2007) expresa, que el control interno:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p: 238)

2.2.6 El propósito del control interno

Según Meigs (1994) el propósito del control interno:

Es promover la operación, utilización de dicho control en la manera de impulsar hacia la eficaz eficiencia de la organización, esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia. (p: 120).

Siempre se toma en cuenta los controles internos cuando existen en la empresa ciertas situaciones irregulares que saben que existen, pero se les escapa de las manos a la administración de la empresa. Por medio de este punto de vista al tener trazados los objetivos se tiene la idea del alcance de dicho control, es decir, estableciendo que es lo que se quiere conseguir, permitiendo encontrar ciertas ventajas que guiaran a la empresa a mejorar las operaciones las cuales orienten al logro de los planes.

2.2.7 Objetivos del control interno.

Según Cepeda (1997), el diseño, la implementación, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema del control interno, se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada solución ante riesgos potenciales y reales que las puedan afectar.
- Garantizar eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Velar porque todas las actividades y recursos estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.

En general los objetivos del control interno radican en velar por las normas legales a los principios de eficiencia en donde hoy en día, el control interno compromete a todos los empleados con el mejoramiento de la calidad de la gestión donde se establece una estructura flexible y dinámica que permita asumir los retos de la misión organizacional para mayores y mejores niveles de productividad.

El control interno es un concepto universal que se aplica indistintamente en todas las empresas y en especial en países con un alto desarrollo gerencial. Es importante destacar que el control interno, no importa que tanto haya sido diseñado y operado, solamente puede dar una seguridad razonable a la alta dirección sobre el logro de sus objetivos. La probabilidad de logro y eficiencia del sistema, se ve afectada en muchas ocasiones, por limitaciones inherentes al sistema del control interno.

2.2.8 Objetivos del control interno.

Los almacenes son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancías. La formulación de una política de inventarios para un departamento de almacén depende de la información respecto a tiempos de adelantes, disponibilidad de materiales, tendencias en los precios y materiales de compras, es la fuentes mejor de esta información. Esta función controla físicamente todos los artículos inventariados, también se debe establecer resguardo físicos adecuado para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a rotación de inventarios defectuosos y a robos. Los registros se deben mantener, lo cual facilita la localización inmediata de los artículos.

2.3 Definición de términos básicos.

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

Control: es uno de los elementos de la gestión gerencial superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecidos.

Control de inventarios: 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

Procesos: conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

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

Proveedor: quien tiene acción o derecho al cobro de una deuda o para obligar al cumplimiento de alguna obligación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el procedimiento a seguir para alcanzar el objetivo de la investigación, está compuesto tipo, diseño y fase metodológica, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validación del instrumento y análisis de los resultados; todo esto relacionado al proceso de control interno de los inventarios. Al respecto de esto Arias (2012:110), explica que “La metodología del proyecto o trabajo incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizara el estudio para responder el problema planteado”

En este sentido, se puede definir que en este marco se establece la metodología, aquella que está comprendida por una serie de pasos, que rigen la actuación del investigador, con el fin de lograr los objetivos de la investigación, a través de la obtención de los resultados.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.

Esta investigación de acuerdo a su tipo fue soportada en una modalidad de proyecto factible, ya que permitió diseñar formatos estratégicos para mejorar los procesos de control interno en los inventarios, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, debido a que se realizó en las instalaciones de la empresa La Mansión de Santa Lucía C.A., este trabajo también se apoyó en un estudio documental, todo esto para dar una posible solución a la problemática que presenta en cuanto al control interno de los inventarios.

En tal sentido, de acuerdo al Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador (2014).

Un proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos, necesidades de programas, tecnologías, método o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental y de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p:18)

3.2 Fases Metodológicas.

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en este trabajo de grado, es importante resaltar la elaboración de tres (03) fases metodológicas, descritas de la manera siguiente:

3.2.1 Fase I: Diagnostico del proceso de recepción de mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

Para la realización del diagnóstico de la situación actual, del proceso de recepción de mercancía y materia prima en la empresa La Mansión de Santa Lucia C.A. primeramente se hizo necesario elegir cual sería la población a la cual estuvo dirigido el presente estudio; entendiéndose por tal de acuerdo a Arias (2012:81), “Al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por lo objetivos de estudio”. Por lo tanto, la población de la investigación en estudio estuvo constituida por el personal encargado y empleados de la empresa la Mansión de Santa Lucia C.A. siendo un total de seis personas (6).

En el mismo orden de ideas, Palella y Martins (2012:94), expresan que la muestra “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población”. Es por ello, que se tomó como criterio el personal que labora en la empresa La Mansión de Santa Lucía C.A., y que guardan relación directa con la problemática en estudio, se seleccionó la muestra a la totalidad de la población; es decir a seis (6) trabajadores, por lo tanto, se consideró que el tipo de muestreo es censal, ya que Ramírez (2012:32), afirma que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra”.

Para la realización del diagnóstico, se hizo necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de información, más apropiadas para conocer cómo es el manejo actual del proceso de recepción de mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A. Al respecto, Palella y Martins (2012:103-113), indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o manera de obtener la información”. Por otra parte, señalan que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Para el estudio en desarrollo se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta, la cual según Tamayo (2012:22), definen la observación directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de la guía de observación directa se empleará como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2012:70), “Es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. Con la finalidad de recoger información del proceso de recepción de mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A., desde esta perspectiva la investigadora, busca obtener con apoyo de este instrumento una primera impresión de la problemática en estudio lo que le permitió evidenciar y visualizar el modo como se trabaja en dicha empresa antes mencionada.

En este orden de ideas, la encuesta es definida por, Arias (2012:96), “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, de manera que, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a los encargados y empleados de la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A., para la cual es definido por Tamayo (2012:122), “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

El cuestionario estaba compuesto de preguntas cerradas tipo dicotómicas (SI-NO) distribuidas en ítems relacionados con las variables significativas que mostraron la situación actual del proceso de recepción de mercancía y materia prima. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2013:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Al momento de haber aplicado la encuesta, se procedió posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extrajeron las conclusiones y recomendación en cuanto los hallazgos encontrados.

3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de la mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A., para la recepción de mercancía.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase a través de la técnica e instrumento seleccionado, se procedió al análisis de los mismos, con la finalidad de determinar las debilidades del proceso de control interno de los inventarios en el almacén. Para el análisis del contenido de los instrumentos de evaluación, Tamayo (2012:44), afirma que este análisis “es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y a organizar los elementos contenidos en la delimitación del problema”, de esta manera se procedió a identificar las oportunidades y amenazas de la empresa.

3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

Una vez identificadas las debilidades y fortalezas de control del proceso de la recepción de mercancía y materia prima en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A., se diseñó un plan estratégico adecuado que permitió mejorar los procesos del manejo de inventarios a través del diseño de unos formatos, de tal manera que logre optimizar dicho proceso antes mencionado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Esta etapa, de carácter técnico, involucra la introducción de cierto tipo de operaciones ordenadas y estrechamente relacionadas entre ellas, que facilitaron la realización de interpretaciones significativas de los datos que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada. En este capítulo se desarrollan los objetivos específicos planteados, comenzando con la presentación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario de seis (6) preguntas cerradas, aplicadas a la población objeto de estudio, con la finalidad de detectar las fallas de su control interno. Aunado a esto, se presentan los gráficos de resultados con sus respectivas interpretaciones.

El análisis tal como lo refiere Balestrini (2007:170), lo plantea como una estrategia en donde los “datos, según sus partes constitutivas, se clasifican, agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existe entre ellos; a fin de dar respuestas a las preguntas de la investigación” Asimismo, se permitió diagnosticar el proceso de recepción de mercancía y materia prima como también visualizar las debilidades y fortalezas para el proceso de control interno en el inventario, para así desarrollar el primer y segundo objetivo específico de esta investigación, y de esta manera analizar los procesos de control interno.

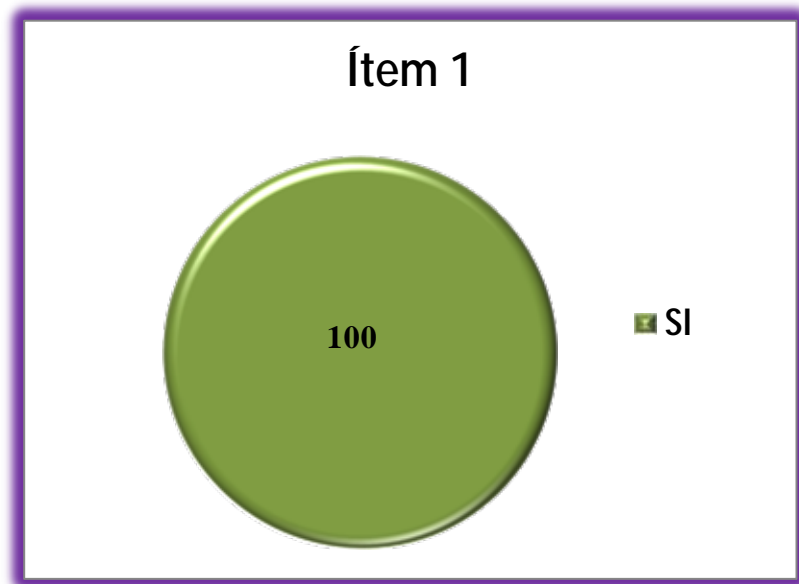
A continuación se presentan los resultados arrojados en función de la aplicación del instrumento, los mismos fueron organizados, tabulados y analizados de acuerdo a la naturaleza del instrumento y su correspondencia con los objetivos de la investigación.

4.2 Fase I. Diagnosticar el proceso de recepción de mercancía y materia prima en La Panadería la Mansión de Santa Lucía C.A.

A continuación se presenta las preguntas formuladas a los encargados y trabajadores involucrados en el área de inventarios tomados como muestra en La Panadería la Mansión de Santa Lucía C.A., conjuntamente la interpretación de los datos obtenidos:

Ítem N° 1. ¿La recepción de la mercancía se lleva de forma manual?

Gráfico No. 1. Recepción de Mercancía.



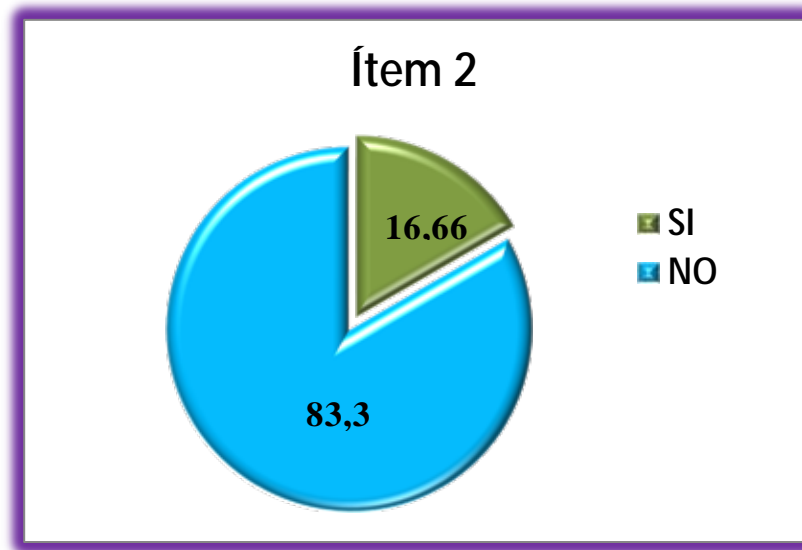
Fuente: González (2018)

Análisis.

Como respuesta a la interrogante el cien por ciento, (100%), de los encuestados representados por los 6 encargados y empleados de la empresa, respondieron que SI, dejando claro entonces que la manera en que se lleva la recepción de la mercancía y materia prima es de manera rudimentaria, es decir, manualmente pudiendo esto generar de alguna manera, entonces, que no se lleve un buen manejo y control de la mercancía que entra y sale del almacén si no existe un formato adecuado.

Ítem N° 2. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con formatos adecuados para la entrada y salida de mercancía?

Gráfico No. 2. Formatos adecuados.



Fuente: González (2018)

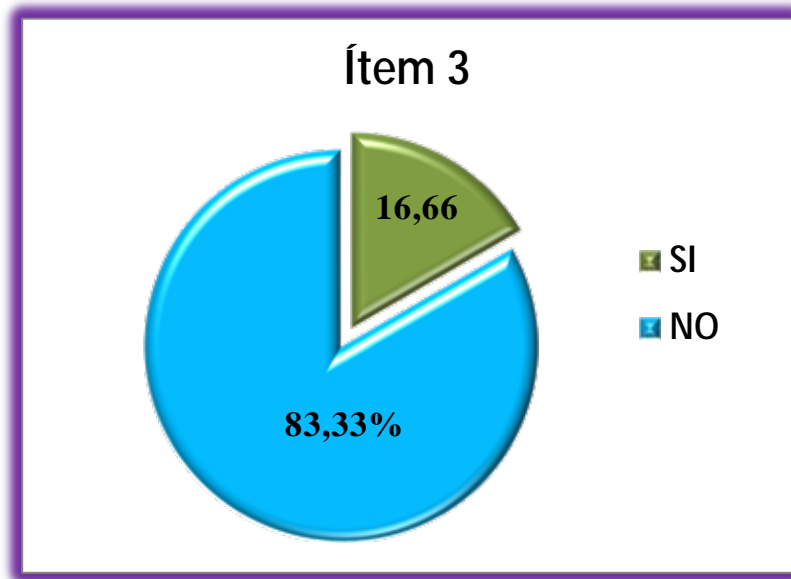
Análisis.

La gran mayoría de la población encuestada representada por el 83,33%, asegura que NO cuentan con los formatos adecuados para llevar un control de la entrada y salida de mercancía, por lo tanto el personal no tiene certeza de la mercancía. Por otra parte, un 16,66% considera que de alguna manera si se maneja un formato adecuado.

El orden dentro de una organización, pero sobre todo en un almacén es la piedra angular de una entidad, sin este es imposible que se logre cumplir con los objetivos propuestos. Así como también obtener, los informes detallados y concisos de los movimientos que tengan los productos permitiendo detectar una relación clara y transparente de lo que entra y sale (evitando discrepancia en cantidades de productos) en el almacén. Estos formatos permitirán tener un mayor monitoreo de lo que ocurre y corregir fallas a tiempo para el correcto funcionamiento del flujo de producto con relación a la entrada y salida del almacén.

Ítem N° 3. ¿Considera usted que la recepción de la mercancía está siendo registrada adecuadamente?

Gráfico N° 3. Registro adecuado.



Fuente: González (2018)

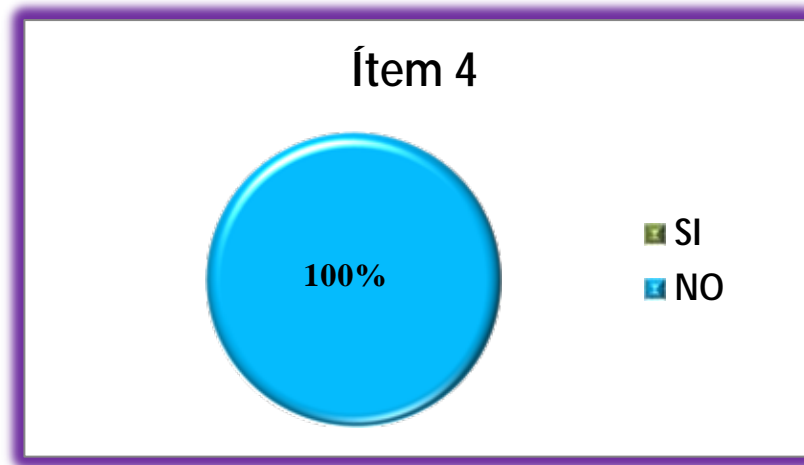
Análisis.

Un 83,33% de los encuestados considera que NO existe un adecuado registro de la mercancía, porque no existe una distribución correcta de la misma al momento de aplicar el monitoreo. Mientras que un 16,66% refiere que SI se lleva un registro.

En un almacén, el proceso de recepción de sus productos es vital para el éxito de una organización por ello desde un principio se debe manejar adecuadamente el proceso de recepción y su organización correspondiente dentro del almacén, por lo cual la empresa tiene que manejar un plan de trabajo estructurado para dicho proceso, antes de solicitarlos al proveedor para que los mismos al llegar sean ubicados en la brevedad posible y con su correcto registro, sin desperdiciar el tiempo.

Ítem N° 4. ¿Usted Considera que los procedimientos actuales utilizados en los registros de inventarios son óptimos?

Gráfico N° 4. Procedimientos Actuales en los registros de inventarios.



Fuente: González (2018)

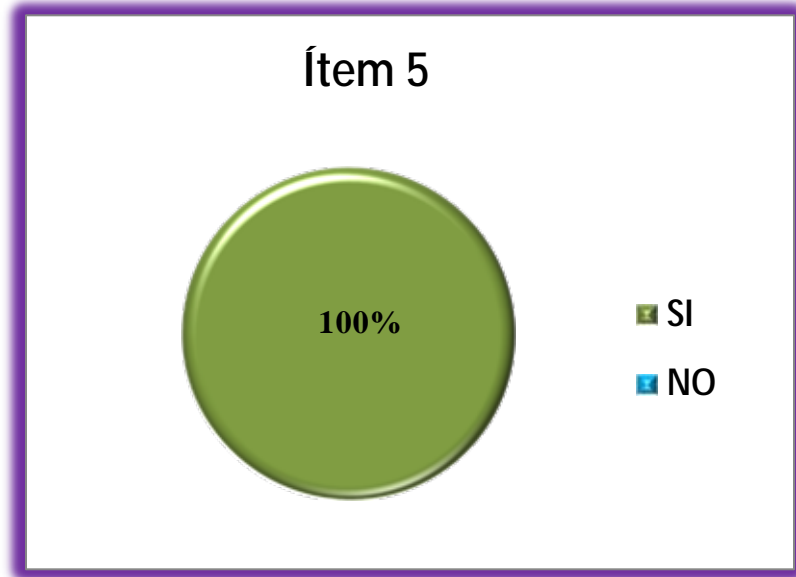
Análisis.

Al observar el gráfico, se puede ver que el 100% de los encuestados indicaron mediante sus respuestas, que dichos procedimientos de registros del inventario no son óptimos ya que consideran que los procesos no están claramente especificados, es decir, no están dentro del estándar para este proceso contable. A la par de esto la empresa debe saber que la organización, planificación y el trabajo en equipo son herramientas esenciales en cualquier entidad para el éxito de esta actividad.

Cuando en una empresa no delega las funciones de trabajo a cada empleado este no tiene idea propia de lo que se debe hacer, lo que provoca que estén en direcciones diferentes y, no hacia un mismo fin común. Es por ello que deben estar integrados en todo el proceso por una unificación de criterio en cuanto a la dinámica de trabajo donde permita optimizar los recursos con los que cuenta la empresa y establecer un plan de trabajo mediante: formatos, sistemas, reuniones, entre otros; que permitan a todos los involucrados.

Ítem N° 5. ¿Considera usted que llevar un control de inventario digitalizado ayudaría a saber con exactitud la existencia de mercancía en la empresa?

Gráfico N° 5. Inventario digitalizado.



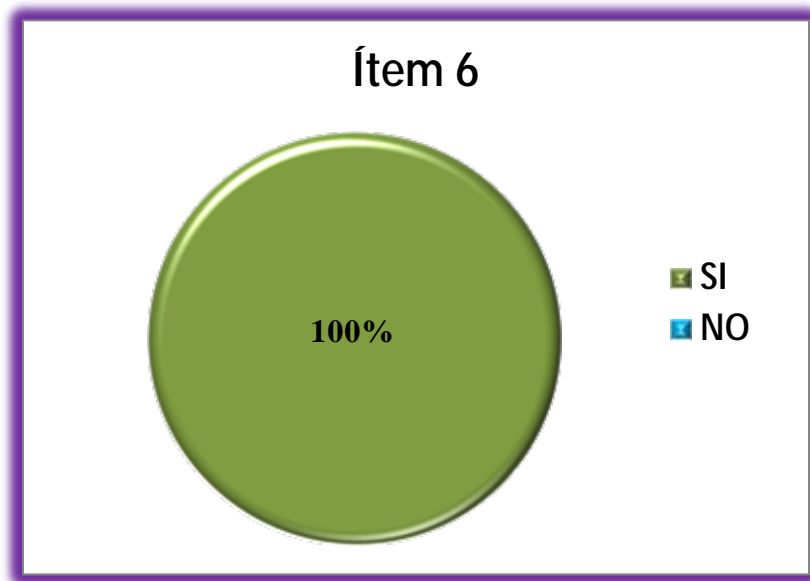
Fuente: González (2018)

Análisis.

El 100% de los empleados encuestados afirma que su trabajo mejoraría sí la empresa contara con un sistema de inventario digitalizado ya que este facilitaría y disminuiría el tiempo que toman en hacer su trabajo, pues actualmente se lleva de manera manual y con un formato nada adecuado creando retrasos, pérdidas y descontrol en el inventario. Este resultado constituye una fortificación para el presente estudio, debido a que el personal reconoce parte de las debilidades que se presenta en el área y podrían colaborar con la implementación de actividades de control, agilizando el proceso y minimizando las fallas existentes a través de dicho control. Deben tener en cuenta que la mejor política no es la que se tiene escrita sino la que se logra implementar y cumplir para obtener los resultados esperados por y para la organización.

Ítem N° 6. ¿Considera usted que si la empresa cambia sus estrategias actuales de recepción de mercancías se mejoraría dicho proceso?

Gráfico N° 6. Cambio de estrategias.



Fuente: González (2018)

Análisis.

El 100% de las personas encuestadas consideran que SI mejoraría la empresa al generar cambios en sus estrategias de recepción de la mercancía, debido a que de esto depende la continuidad de la misma en dicha empresa y de cómo esta sea manipulada y utilizada luego de haber sido registrada en los inventarios, y en el momento de darle salida bien sea para su venta inmediata o para ser transformada como es el caso de la materia prima que seguidamente saldrá a la venta.

4.3 Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas del control interno y materia prima en la Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

Con la finalidad de poder cumplir con los objetivos de esta investigación y de realizar la actividad que se desarrollara al respecto de los inventarios se detallaran, las debilidades y fortalezas, que se observaron a través de la encuesta en la Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A, donde quedara plasmada en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), la cual se define como una de las herramientas básicas que todo profesional con conocimientos administrativos debe conocer y que todo emprendedor debe aplicar, esta herramienta es utilizada para conocer la situación actual de una empresa o proyecto aunque también se puede aplicar en el ámbito personal sobre todo en aquellas personas que quieran comenzar a trabajar su Marca Personal. La presentación de una matriz FODA, es importante para el desarrollo de la presente investigación, debido a que en ella se establecerán de manera clara y directa las estrategias que más se adaptan a la problemática de la empresa, provenientes de la combinación de los factores antes mencionados.

Cuadro N° 7. Matriz FODA

Fortaleza	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerencia comprometida con el cambio organizacional. 2. Cuenta con una cartera de clientes consolidada por sus años en el mercado. 3. Aceptación hacia el cambio y mejoras en las áreas por parte de los trabajadores. 4. Excelente ubicación de fácil acceso al público 5. Buenas relaciones con los proveedores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuentan con registros internos de inventarios. 2. Inadecuada realización del procedimiento de entrada y salida de mercancía del inventario. 3. No existe una definición de cargo para el personal. 4. No cuenta con formatos adecuados para el registro de entradas y salidas de la mercancía de los almacenes.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesible a todo tipo de público. 2. Receptividad por la calidad del servicio. 3. Precios accesibles 4. Posibilidad de crecimiento en el mercado nacional. 	<p>Crisis de inflación nacional.</p> <p>Alta competitividad en el mercado.</p> <p>Altos costos para la obtención de mercancía y materia prima.</p> <p>Descontrol en cuanto a la disposición mercancía disponible para la venta.</p> <p>Ambiente de incertidumbre.</p>

Fuente: González (2018)

Cuadro No. 8. Estrategia matriz FODA.

ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<p>1. tener una cartera de clientes consolidada y tener precios accesibles, es muy probable que con una organización adecuada crezca a nivel nacional.</p> <p>2. Al aceptar el cambio y mejoras en las áreas por parte de los trabajadores, se tendrá un mejor manejo estratégico de las operaciones de la empresa y como consecuencia un crecimiento en el mercado nacional.</p>	<p>1. Aplicando el manejo estratégico de las operaciones de la panadería de forma adecuada, se realizará una mejor estructuración de las entradas y salidas del inventario.</p> <p>2. Como no existe una definición de cargo para el personal (descripción de cargo) la calidad del servicio estaría en riesgo. Es por ello la importancia del lugar de cada trabajador en la panadería, para ofrecer la calidad de su servicio.</p>
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<p>1. El contar con una cartera de clientes consolidada, puede cubrir con las expectativas de los mismos y así ser líder a nivel de competencia.</p> <p>2. Poseer buenas relaciones con los proveedores, permitirá un mejor manejo en cuanto a la disposición de mercancía y materia prima por la escasez y su alto costo actual. Esto promoverá una más amplia cartera de clientes consolidado por sus años en el mercado.</p>	<p>1. Estructurar estrategias nuevas que le permitan a la panadería optimizar sus procedimientos en cuanto al descontrol observado en el proceso de orden y registro de las partidas correspondientes al inventario.</p> <p>2. Incorporar métodos adecuados para el registro de las entradas y salidas de las mercancías.</p>

Fuente: González (2018)

Análisis Interno.

La Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A, presenta fuertes debilidades en cuanto al manejo de sus productos (mercancía/materia prima) a la hora de tener con certeza las cantidades con las que cuenta y así determinar si es necesario realizar una compra por alguna emergencia o eventualidad, estas informaciones son de vital importancia cuando sean requeridas en cualquier momento y es por ello lo importante de tenerla actualizada para dar una opinión confiable cuando se deba tomar una decisión.

Pero gracias a su alto compromiso con el público y al servicio que prestan, han logrado mantener una importante cartera de clientes que permite que sigan desarrollándose las operaciones con fluidez para cubrir los gastos de operatividad y mantenerse en el tiempo. Por eso debemos reforzar todos los niveles de una organización para que la misma pueda operar eficientemente y pueda ser competitiva y de buena calidad.

Análisis Externo.

Se observó que se presenta oportunidades que dan ventaja a la operatividad de la misma, como su ubicación y fácil acceso permite llegar a una mayor cantidad de clientes y así lograr su posicionamiento en el sector de servicios. De igual manera la constante actualización del mercado competitivo en los factores más relevantes que puedan afectarla en los procesos tecnológicos, financieros y contables hacen que sean necesarias las asesorías financieras y de auditores que permitan esa constante actualización dentro de la panadería.

Estas asesorías y constantes actualizaciones, contrarrestan de manera importante las amenazas que se presentan en el entorno profesional, sanciones gubernamentales, la estabilidad financiera por medio de la negación de préstamos bancarios. Es por eso la importancia que tiene la recolección de datos para llegar a la raíz del problema y así poder solucionarla a tiempo para que no presente las mismas fallas en reiteradas ocasiones. Las estrategias adecuadas permite que el proceso sea más eficiente y dinámico para los involucrados; por eso las personas que acepten el

reto del cambio organizacional deben tener un alto compromiso para que pueda ocurrir un verdadero cambio.

Actualmente la situación económica, social y entorno que vive el país hace que esos cambios sean aún más constantes, haciendo que sea casi cotidiano y ocurra sin avisar. Pero teniendo una sólida base de estrategias que permitan el correcto desarrollo de actividades y tener provisiones ante los riesgos que afecten de manera directa o indirecta, se puede hacer frente a estos contratiempos. La mayor amenaza no es la externa si no la interna y esta es la que más deben reforzar para que pueda tener repuesta a estos cambios externos que perjudican en cualquier nivel organizacional.

4.4 fase III. Diseñar estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

Para desarrollar esta propuesta, en esta fase se procederá a la elaboración de la misma que consistirá en el desarrollo de estrategias de control interno para optimizar los inventarios en la panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta.

El control interno de los inventarios es un proceso que se lleva a cabo en la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable en relación con el logro previamente establecido en los siguientes aspectos básicos: efectividad, y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros, normas y regulaciones que enmarcan la situación administrativa. Es por ello, que las actividades de control deben incluir a todo el departamento, desde la gerencia hasta el almacenista, para así cubrir con todos los procesos que van desde la orden de compra hasta el resguardo del material en el almacén, la aplicación de los tipos de controles deben estar actualmente orientados al control correctivo y luego preventivo.

Para lograr un adecuado funcionamiento de la planeación, manejo y control del inventario, se deben de definir una serie de políticas en cada uno de los departamentos o gerencias involucradas directas e indirectamente. En este sentido, la propuesta de estrategias para mejorar el control interno de los Inventarios de La Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A., tiene como finalidad lograr el buen funcionamiento, control y resguardo. Al respecto, se planificaron las actividades relacionadas con el manejo de los inventarios de mercancía y materia prima, se elaboraron procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con la mercancía y se establecen medidas de control interno para optimizar la gestión.

5.2 Objetivos de la Propuesta.

5.2.1 Objetivo General.

Proponer estrategias para la optimización del control interno del inventario en La Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos. .

- Planificar las actividades relacionadas con el manejo de los inventarios.
- Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con el manejo de los inventarios.
- Elaborar formatos en físico que ayude a tener una exactitud de la existencia en el inventario de mercancía y materia prima disponible en La Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

5.3. Justificación de la Propuesta.

Muchas veces se escapa de las manos de los empleados, que cualquier empresa u organización pretenda alcanzar los niveles más altos de calidad en sus productos o servicios y por supuesto obtener un funcionamiento óptimo de las actividades realizadas en cada uno de los departamentos involucrados. Resulta vital para toda entidad u organización contar con métodos y procedimiento estructurados que proporcionen seguridad y el buen manejo de resultados.

La incorporación del proceso logístico posicionara a la organización a la vanguardia al momento de prestar un servicio gracias a las herramientas de seguimiento y control, con la cual se puede mejorar las dificultades que ésta presente y a su vez aumentar ganancias y disminuir las pérdidas.

5.4 Factibilidad de la Propuesta.

Factibilidad Institucional: la propuesta es factible, desde el punto de vista institucional, dado que cuenta con el apoyo de la gerencia de la empresa para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir, así como la disposición del personal para llevar a cabo las estrategias propuestas.

Factibilidad Operativa: operativamente, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además no amerita de un personal adicional.

Factibilidad Técnica: la empresa cuenta con todos los aspectos técnicos requeridos, tales como computadores, impresoras, material de oficina, entre otros; por lo desde el punto de vista técnico es factible, y su aplicación no amerita de conocimientos

profundos, por lo que pueden ser ejecutados por el personal que se encarga de la parte de los inventarios.

5.5. Desarrollo de la Propuesta.

- **Objetivo 1. Planificar las actividades relacionadas con el manejo de los inventarios.**

La planificación de las actividades del inventario de la Panadería La Mansión De Santa Lucía C.A., se llevará a cabo a través de los lineamientos a seguir para la requisición, recepción, de la mercancía, almacenaje y toma física del inventario.

1. Requisición de la mercancía.

- Mantener un control de los máximos y mínimos de los inventarios para asegurar su operatividad.
- El departamento de almacén emite una orden de requisición de mercancía al departamento de compra, este autoriza las operaciones necesarias para obtener la mercancía requerida en el inventario.
- El departamento de compras es el encargado de autorizar las operaciones necesarias para obtener la mercancía requerida en el inventario.

2. Recepción de la mercancía.

- El encargado, al recibir la mercancía debe registrarla en el formato de inventarios con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra.
- El encargado deberá verificar la mercancía contra la factura y orden de compra.
- Comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido.
- Elaborar un reporte de recepción, el cual es emitido por la persona que recibe la mercancía, para luego transferirla a la contabilidad.

3. Almacenaje de la Mercancía.

- El empleado procederá a ubicar la mercancía en el lugar correspondiente al producto para su resguardo y disponibilidad para su uso y venta.
- El empleado debe mantener archivadas las copias de órdenes de compra con la nota de recepción, así como las copias de las órdenes de pedido al almacén y las notas de despacho.
- La mercancía de mayor rotación deberá colocarse en lugares accesibles. Mientras que la de menor rotación en zonas más lejanas.
- La custodia fiel y eficiente de la mercancía y materia prima debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en el almacén.
- La organización y colocación de las mercancías deberá ser por grupos de productos con características similares para su fácil ubicación en el almacén.

4. Toma Física del Inventario.

- La gerencia administrativa debe realizar la toma física mensualmente.
- La gerencia administrativa debe de fijar la fecha de inicio para la toma física de inventario.
- Dejar constancia de los conteos físicos en cuanto a cantidad de producto, descripción y personal que recolecta la información.
- Los empleados que tomen el inventario físico deben de familiarizarse con la mercancía para poder determinar la existencia.
- Antes de comenzar la toma física del inventario debe realizarse un corte adecuado de compras y ventas. Esto significa conocer qué mercancía debo incluir y cual no se estará considerando para tal fin.
- Durante la realización del inventario no debe haber ni entrada ni salida de mercancía.
- El encargado no participará directamente en la toma física. Su participación será de orientador en aquellos aspectos que se le requiera.

Objetivo 2. Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con el manejo de los inventarios.

Cuadro N° 9. Procedimiento de Solicitud y Recepción de la Mercancía.

Área Responsable	Descripción
<p align="center">Almacén de mercancía Y materia prima.</p>	<p>1. Emite reporte e informe mensual de la mercancía y materia prima en existencia. 2. Emite orden de requisición de mercancía y lo envía a la contabilidad.</p>
<p align="center">Compras.</p>	<p>3. Recibe orden de requisición y autoriza la compra. 4. Envía la orden de compra al proveedor para solicitar la mercancía.</p>
<p align="center">Almacén.</p>	<p>5. Recibe la mercancía del proveedor y verifica que se encuentre en perfectas condiciones. 6. Emite reporte de validación. 8. Envía las facturas a la contabilidad de la recepción de la mercancía.</p>
<p align="center">Compras.</p>	<p>9. Recibe las facturas y notifica al departamento de contabilidad.</p>
<p align="center">Contabilidad/ Administración.</p>	<p>10. Recibe y registra en contabilidad la compra de la mercancía.</p>

Fuente. González R. (2018)

· Objetivo 3. Elaborar formatos en físico que ayuden a tener una exactitud de la entrada, salida y existencia en el inventario de mercancía y materia prima disponible en La Panadería La Mansión de Santa Lucía C.A.

El encargado deberá recibir del proveedor la mercancía, verificar si la misma está en buen estado y si corresponde con el pedido realizado e inmediatamente llenar el formato de entrada para así llevar un control de lo que va a ingresar al almacén y seguidamente será registrado en la contabilidad.



Cuadro N° 10. CONTROL DE ENTRADAS

Fecha:

N° control: 000001

ARTÍCULO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE CADUCIDAD	CANT.	PROVEEDOR	RECIBE FIRMA	ENCARGADO FIRMA

Observaciones:

Al momento de requerir mercancía del almacén el encargado deberá llenar el formato de salida especificando detalladamente lo que se le solicita y para que será usado, para eso está la columna de (descripción) que ayudara así a tener una mejor noción del uso que se le dará a la mercancía que sale del almacén.



Cuadro N° 11. CONTROL DE SALIDA

Fecha:

N° control: 000001

ARTICULO	FECHA DE SALIDA	DESCRIPCION	CANT.	SOLICITANTE	FIRMA SOLICITANTE

Observaciones:

Una vez el encargado verifique la cantidad de mercancía del almacén, procederá a llenar el formato de existencia para que pueda tenerse control y conocimiento de lo que es necesario reponer.



Cuadro N°12. CONTROL DE EXISTENCIAS

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	FECHA CADUCIDAD	CANT.

Observaciones:

CONCLUSIONES

Con respecto al diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa La Mansión de Santa Lucí C.A., sobre la gestión de los inventarios, se concluyó que no se emplean métodos de planificación, registro y control de los inventarios, lo que no permite llevar un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, así como de las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén.

Por otro lado, los procedimientos para el manejo de los inventarios no están definidos de forma clara, por falta de controles que proporcionen la forma de ejecutar los procesos que se originan. Se observa, que no están establecidas las políticas acerca del registro de las operaciones que afectan el proceso inventarios de la empresa.

La columna vertebral de una organización radica en sus inventarios, ya que de los mismos dependes los ingresos que pueden generar por su venta. Si se encuentran en funcionamiento óptimo los mismos pueden dar los resultados esperados. Pero para ello es imprescindible el correcto manejo por medio de controles, monitoreo y regular supervisión. Determinar cuáles son los recursos con los que cuenta la empresa, permite la correcta y eficiente utilización de ellos para la obtención de mejores resultados. Para eso se determinó por medio de una matriz FODA cuáles son sus principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas para establecer posteriormente estrategias que permita aprovechar al máximo sus elementos de manera inteligente y coherente a la situación en la que se encuentra.

Estas estrategias no solo deben estar determinadas por la alta gerencia o por el área de supervisión, sino que se debe tomar en cuenta la opinión y experiencia de sus empleados que conocen a detalle el día a día sus actividades de trabajo y una posible solución a elementos que perjudican la correcta ejecución de sus labores.

Este trabajo de grado facilitó entender la importancia de los inventarios dentro de las organizaciones, por lo tanto, reconocer el hecho de que los controles y herramientas que faciliten el mejor y adecuado manejo de los mismos son de vital importancia para que estos alcancen su máximo nivel de funcionamiento permitiendo que la organización pueda operar de manera correcta y generar mayores ingresos, no solamente por el sentido operativo o de ingreso sino que también permite trabajar de manera armónica y los trabajadores se encuentren en un ambiente confortable y realicen sus actividades a diario de forma adecuada para poder alcanzar las metas finales que son el ingreso económico para la empresa y de hay un mayor beneficio para sus trabajadores.

RECOMENDACIONES

Después de realizar esta investigación se presentan las recomendaciones que a nivel general deberían llevar a cabo las empresas que presenten la misma problemática:

- Supervisar de manera periódica que las funciones de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho se cumplan con lo establecido en las normas, políticas y procedimientos de control interno para la administración pública que permitan el manejo adecuado de la mercancía.
- Es importante hacer análisis exhaustivo del sistema de control de la mercancía en base a las entradas y salidas, almacenamiento, control de los niveles de mercancía y los niveles de obsolescencia, crear mayor énfasis en su control y verificar esos factores que actúan en la tendencia negativa.
- Elaborar y actualizar las normas y procedimientos relacionados con el manejo y control de los inventarios.
- Capacitar a los trabajadores que laboran en la empresa, en materia de inventarios y controles internos, de tal manera que se optimice la gestión de los inventarios y que los empleados conozcan las funciones y responsabilidades inherente al cargo que desempeñan, disminuyendo así los posibles errores al momento de la recepción, almacenaje y despacho de la mercancía y materia prima.
- Llevar a cabo un sistema de planificación de inventario que debe realizarse en base a los pronósticos, donde se fijen los objetivos, metas que desean alcanzar en la empresa.
- Tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y la continua evaluación de las actividades del almacén permitirá realizar de manera óptima los registros, recepción, salidas, existencias y controles de los inventarios de mercancía y materia prima.

REFERENCIAS

- Aldana. (2002). Enciclopedia de contabilidad. Manejo de inventarios. Primera edición Venezuela. Editorial panamericana. Colombia.
- Arias, Fidias (2010). El proyecto de investigación. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, (2007). Como se elabora el proyecto de investigación 7ma Edición. Caracas: Editorial Consultores Asociados OBL.
- Cepeda (2001). Auditoría y control interno Edición. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill
- Catacora, Fernando (2007). Sistemas y Procedimientos Contables. 1ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2013). Metodología de la Investigación. 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Meigs. (2012). Principios de Auditoría. Editorial Diana, México.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Tulio. (2012). Como Hacer un Proyecto de Investigación. 1ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Sipper, Bulfin. (2003). *Planeación y control de la producción*. México: Mc Graw - Hill.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2012). El proceso de la investigación Científica. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL) (2014). Normas y Trabajos de Grado o Maestría y Tesis Doctóales. Venezuela.

ANEXOS

ANEXO (A)**Tabla No. 1** Recepción de Mercancía.

CATEGORÍA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente. González R. (2018)

Tabla No. 2 Formatos adecuados.

CATEGORÍA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	2	16,66%
NO	4	83,33%
TOTAL	6	100%

Fuente. González R. (2018)

Tabla No. 3 Registro adecuado.

CATEGORÍA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	2	16,66%
NO	4	83,33%
TOTAL	6	100%

Fuente. González R. (2018)

Tabla No. 4 Procedimientos Actuales en los registros de inventarios.

CATEGORÍA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente. González R. (2018)

Tabla No. 5 Inventario digitalizado.

CATEGORÍA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente. González R. (2018)

Tabla No. 6 Cambio de estrategias.

CATEGORÍA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente. González R. (2018)



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

Cuestionario

Estimado señor

Gerente General

ENCUESTA

El presente cuestionario consta de seis (6) preguntas, con dos alternativas, su finalidad es recolectar información sobre esos aspectos. En tal sentido, debe ser respondido objetivamente, esto porque las respuestas obtenidas contribuirán a la fase final de este trabajo de grado.

No es necesario que se identifique, lo más importante es responder las alternativas lo más sincero posible, ya que las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónimo.

Otras indicaciones:

- Lea con determinismo cada interrogante.
- Seleccione con la alternativa que usted considere correcta.
- No quitar información.

Gracias por su colaboración.

Autora: Rosmary DV. González R.

CUESTIONARIO

1) ¿La recepción de la mercancía se lleva de forma manual?

SI___NO___

2) ¿Sabe usted si la empresa cuenta con formatos adecuados para la entrada y salida de mercancía?

SI___NO___

3) ¿Considera usted que la recepción de la mercancía está siendo registrada adecuadamente?

SI___NO___

4) ¿Usted Considera que los procedimientos actuales utilizados en los registros de inventarios son óptimos?

SI___ NO___

5) ¿Considera usted que llevar un control de inventario digitalizado ayudaría a saber con exactitud la existencia de mercancía en la empresa?

SI___NO___

6) ¿Considera usted que si la empresa cambia sus estrategias actuales de recepción de mercancías se mejoraría dicho proceso?

SI___ NO___