



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA
MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS
EN LA EMPRESA JOYERÍA FLOR DE LOTO
C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autor: Yoel Rodríguez
C.I.: 17.619.275

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA
MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS
EN LA EMPRESA JOYERÍA FLOR DE LOTO
C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autor: Yoel Rodríguez
C.I.: 17.619.275

Tutor: Lcda. Mirna Montes de Oca

San Diego, Septiembre del 2016

INDICE GENERAL

CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	iv
INDICE DE CUADROS	v
INDICE DE GRAFICOS	vi
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCION	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	6
CAPITULO	
II MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Bases Legales	18
2.4. Definición de Términos Básicos	20
CAPITULO	
III METODOLOGIA	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	22
3.2. Fases Metodológicas	24
3.2.1 Fase I	24
3.2.2. Fase II	25

3.2.3. Fase III	26
CAPITULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	27
4.2. Cumplimiento de la Fase I	28
4.3. Cumplimiento de la Fase II	30
CAPITULO	
V PROPUESTA	
5.1. Descripción de la propuesta	45
5.2. Objetivos de la propuesta	45
5.3. Justificación de la propuesta	46
5.4. Factibilidad de la propuesta	46
5.5. Desarrollo de la propuesta	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	
A. Modelo de cuestionario aplicado	61
B. Tabulación de los resultados	63
C. Formato N° 01 (Conteo Selectivo)	64
D. Formato N° 02 (Control de entradas)	65
E. Formato N° 03 (Control de salidas)	66
F. Flujograma gestión jefe de almacén	67
G. Flujograma gestión del comprador estratégico	68
H. Flujograma gestión del vendedor estratégico	69
I. Organigrama propuesto de jerarquización	70
J. Modelo Lista de Cotejo aplicada	71



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

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA MEJORA DEL CONTROL DE
INVENTARIOS EN LA EMPRESA JOYERÍA FLOR DE LOTO C.A.
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

San Diego, Septiembre de 2016

Autor: Yoel Rodríguez

C.I.: 17.619.275

Tutor: Lcda. Mirna Montes de Oca

RESUMEN INFORMATIVO

Esta investigación se realizara con el objetivo de Proponer Estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo, ya que en la misma existen diversos factores que no permiten el control adecuado de los inventarios de la empresa, como lo son carencias de procedimientos de control en el almacén, así como diferencias entre lo registrado en las computadoras y las existencias físicas, entre otros factores. En cuanto la metodología, el proyecto se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo, apoyada en una revisión documental, la población para este trabajo de investigación estará conformada por cuatro (4) personas. Para la muestra se conforma por la misma población, siendo estos los que conocen de primera mano, la información que se necesitara en la investigación. En este sentido, los instrumentos a utilizar para la recolección de la información y datos será la observación directa a través de una lista de cotejo, la encuesta por medio del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (SIo NO) y la revisión de documentos acordes al tema en estudio. Con la información obtenida, se procede a analizarla para así poder establecer estrategias o lineamientos que mejoren la gestión de los inventarios, estas estrategias le aportaran un mejor manejo y control en las operaciones que se dan dentro del área de almacén que inciden en los inventarios y aumentar la eficiencia en los controles internos.

Descriptor: Estrategias Gerenciales, Control de Inventarios, Gestión de los Inventarios.

INTRODUCCIÓN

En todas las empresas, bien sean pequeñas, mediana o grandes resulta de vital importancia el control de los inventarios, dado que el inventario constituye una de las partidas más importante del activo corriente y su descontrol se presta no solo para el robo sistemático, mermas o desperdicio, sino también para la toma de malas decisiones gerenciales, pudiendo con esto causar un impacto negativo sobre las utilidades de la entidad.

Es por esto, que en toda empresa que posea un inventario es indispensable mantener controles sobre el mismo (entradas, existencias y salidas); en aras de mantener el rumbo de la organización. De esta forma emerge la presente investigación dirigida al desarrollo de Estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto C.A. Que se estudiaran en los distintos capítulos, estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: El problema, se describe la problemática actual a estudiar, se desarrolla el planteamiento del problema y los objetivos para resolverlo, así mismo se expone la justificación o razones por las cuales se lleva a cabo la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, está relacionado con lo que se sustenta la investigación, la bibliografía utilizada, los antecedentes de la investigación al igual que las bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, Contempla el nivel, tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, las fases de la investigación, al igual que las técnicas e instrumentos a utilizar para recolectar la información para alcanzar los objetivos que se plantearon.

Capítulo IV: Se muestran los resultados obtenidos, debidamente analizados, siendo estos los que permitieron desarrollar la propuesta planteada, estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A.

Capítulo V: Se desarrolla la propuesta de la investigación para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A. A través de las fases requeridas para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Seguido de la conclusión y recomendación del presente proyecto para finalmente concluir con las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Debido al surgimiento de procesos, es puntual establecer controles sobre las actividades empresariales, con la finalidad de ofrecer productos y servicios dirigidos al beneficio social. De esta manera, establecer controles en las actividades de las empresas se ha convertido en una necesidad indiscutible, a su vez se considera un instrumento crucial para comprobar la viabilidad de todo tipo de oficio. Dicho esto, al realizar controles en las actividades productivas, se conquistan muchos datos numéricos los cuales crean la insuficiencia de manejar de forma correcta el invaluable abastecimiento de información.

Sin embargo, para ello la comprobación de costos surge como medida indispensable, mediante la fecundación de información para la toma de decisiones económicas acertadas y enfocadas en torno a importantes áreas. Así mismo, las empresas cuyo transcurso productivo posee como efecto final distintos valores, requieren información estrecha proveniente de los departamentos de precio, con la cual podrá equiparar que productos son los más beneficiosos y así podrá planear estrategias de producción ubicada a la obtención de mayores beneficios debido a dichos productos.

En el mundo entero, operar un negocio va a ser más difícil en el futuro, a menos que se tomen los recaudos, planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz. Para lograr triunfar deberán continuamente revisar la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando los planes de acuerdo a dichos cambios. La experiencia demuestra que el 50% de dichas empresas quiebran durante el primer año

de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años. Según revelan los análisis estadísticos, el 95% de estos fracasos son atribuibles a la falta de competencia y de experiencia en la dirección de empresas dedicadas a la actividad concreta de que se trate.

En los últimos años, incluso a las empresas mejor dirigidas ha costado trabajo mantener, ya no elevar, su nivel de beneficios. También han tropezado cada vez con mayores dificultades a la hora de trasladar los aumentos de coste a sus clientes subiendo el precio de los productos o servicios, por no disponer de una buena estrategia gerencial en los controles de inventario en la empresa. La mejor forma de prevenir el descalabro y apuntalar sobre bases sólidas la continuidad y crecimiento de la empresa es reconociendo todos aquellos factores pasibles de comprometerla.

Es importante destacar que gracias a la indagación surtida por el departamento de costos de una empresa, la alta gestión conoce la situación real de su causa productiva. Uno de los talentos que presenta mayor importancia es el control estratégico de los inventarios de materiales, esto debido a que a partir de ahí la empresa inicia su transcurso fructífero. De igual manera, una correcta programación de los costos de materiales de una empresa, influye claramente en el resultado final de la empresa.

Por otra parte el control de los inventarios de materiales, implica el control de compras de materia primas, su correcto acopio, correcto mando de los materiales, correcto paso de distribución interna de materiales, así como un importante medio de control interno. Por último dicha indagación obtenida, debe estar cortésmente registrada en los libros mayores auxiliares donde refleje todo movimiento de

la relación de materiales, pudiendo así comprobar un costo conforme para el producto final inventariado, destinado a su venta.

Venezuela no se escapa de esta situación, por lo tanto, de acuerdo a estos planteamientos se procede a realizar un análisis de los sistemas de planeación y control de inventarios de materiales existentes en la empresa Joyería Flor de Loto C.A, dedicada a la fabricación y venta de prendas en materiales de plata y oro con la cual se prevé constatar la existencia de control de materiales y suministros en su almacén, lo cual es determinante ya que debido a la no existencia de estos controles o incorrecta aplicación se pueden perder ventas de algún producto o algunas veces generar productos defectuosos.

Es por ello que surge la necesidad de llevar a cabo una investigación que permita diseñar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios, en las cuales se adapta a las necesidades de la empresa y así con un conjunto de estrategias se propone aplicar los correctivos necesarios facilitando mayores beneficios y una mayor rentabilidad.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influyen las estrategias gerenciales en los controles de inventario en la empresa joyería Flor de Loto C.A.?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer Estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ∨ Diagnosticar la situación en la que se encuentra actualmente los controles de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto C.A.
- ∨ Establecer las carencias que se encuentren en los controles de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto C.A.
- ∨ Diseñar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto C.A.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica con la necesidad existente en la empresa Joyería Flor de Loto C.A., de llevar a cabo estrategias que le permitan controlar de manera más adecuada y correcta sus inventarios de materiales, ya que existen disparidad entre los registros físicos y los registros contables de los inventarios. En este sentido, es relevante porque una de las principales finalidades y aportes será un modelo de control de inventarios que involucre a las personas que tienen acceso autorizado al almacén de inventarios de materiales, aplicando formularios para el

control de entrada y salida de los mismos. Las estrategias propuestas traerán beneficios en la empresa Joyería Flor de Loto C.A; al mejorar sus inventarios, generando mayor lucro a través de procedimientos de inventarios contables, que a la larga ayuda al desarrollo de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico se puede definir como el conglomerado de teorías, antecedentes y leyes que se tienen como válidas y fidedignas para la investigación a realizar y que darán el soporte teórico que determinara la perspectiva de análisis, la visión del problema que se aborda en la investigación; Arias, Fidias G. (2006) define el marco teórico como “el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento(o tesis). Marco Teórico que no es más que una revisión exhaustiva de las teorías más recientes que describen todo lo que se sabe o se ha investigado ya sobre el fenómeno o evento que tenemos que investigar”.

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son todas las investigaciones y estudios previos del problema que guardan alguna relación con el objeto de estudio que el autor Balestrini (2006:27) señala como: “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En correspondencia con el tema de estudio se tendrán en cuenta las siguientes investigaciones:

González R. (2012) Realizó un trabajo Especial de Grado para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez denominado **“Plan Estratégico para el Control de Inventarios de Materia Prima en la Empresa Amcor Rigid plastics, S.A ubicada en Valencia Estado Carabobo”**; esta investigación se realizó para tener un mejor control de los inventarios, debido a que

sus inventarios de materia prima no eran confiables, lo que se traduce en un problema para planificar la producción, ya que este departamento realiza una planificación basados en los registros del software administrativo-contable y al momento de la producción se han encontrado con menor cantidad de materia prima de la que se encuentra en el sistema.

De esta forma, desde el punto de vista metodológico; se seleccionó una investigación tipo proyecto factible, apoyada en un diseño de campo. La población estuvo constituida por ocho (08) trabajadores que laboran en el almacén de materia prima y la muestra, seleccionada es a través de un muestreo probabilístico; está conformada por la totalidad de la población. A su vez para la recolección de la información se seleccionaron tres técnicas de recolección de datos; la encuesta, la observación directa y la revisión documental; las cuales están apoyadas en fotografías, cuestionario y en el registro actual del inventario de materia prima en la empresa, como instrumentos respectivamente.

Concluyéndose principalmente que el descontrol ha causado perturbaciones en la programación de la producción de la empresa, debido a que muchas veces solicitan una materia prima para un determinado lote de producción y por las debilidades existentes en la gestión del almacén se ha tenido que producir menos que lo planificado originalmente.

Este estudio guarda relación directa con la presente investigación, al mostrar cómo se debe realizar el análisis a la gestión de un almacén de materia prima, y poder verificar el impacto en los demás departamentos financieros y las estrategias a instaurar para corregir las debilidades encontradas.

Vitriago, Gidalte (2013) Realizo un trabajo Especial de Grado para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Estrategias de Planificación y Control del Inventario de Mercancías en**

la Empresa Eurosillas,C.A ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo”.

La investigación se realiza con el objetivo de elaborar estrategias que permitan mejorar la gestión del inventario de mercancías en la empresa EuroSillas, C.A; debido a que en la misma se presentan factores que dificultan mantener el control adecuado de las existencias en la empresa, tales como carencias de procedimientos que regulen las actividades que se realizan en el almacén, así como la no coincidencia de las cantidades registradas en los documentos escritos y lo que se encuentra en las computadoras, entre otros factores.

Dentro de esta perspectiva, la investigación se considera de tipo proyecto factible, bajo un diseño de campo; a su vez para la recolección de información se seleccionaron como técnicas e instrumentos de recolección de datos a: La encuesta, observación directa y la revisión documental; apoyadas en instrumentos tales como el cuestionario, la lista de cotejo y el documento donde se plasma la entrada y salida de mercancía respectivamente. Así mismo, para la elaboración de las estrategias, en primer lugar se elabora un análisis de los factores externos e internos que influyen en la gestión de inventario en la empresa Eurosillas,C.A. y de este resultado se derivan las acciones y actividades que permitirán cumplir con el objetivo general de la presente investigación.

Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que los controles en las entradas y salidas de mercancías no se realizan con regularidad, además el almacén carece de una organización, que permita a sus encargados encontrar la mercancía de una forma rápida y eficiente.

Su vinculación con la presente investigación resalta, que el no tener controles de inventarios adecuados puede traer como consecuencias perdidas, ya que la administración tomaría decisiones basadas en datos erróneos al momento de gestionar los costos de sus inventarios.

Alastre, V.; Pinto, N. y Forero, E. (2011) Presentaron su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo; titulado: **“Diseño de un sistema de control interno de inventario en productos terminados basados en la estructura conceptual integrada caso, caso de estudio: Industrias Diana, C.A”**. La investigación se realizó debido a la necesidad que tenía la empresa de incrementar su productividad y enriquecer sus controles internos, debido a los problemas financieros y a la pérdida de mercado, además del crecimiento apresurado y la alta demanda de sus principales productos, esto llevo a la industria a evaluar su procesos valorando procedimientos que garanticen la ejecución de las funciones y responsabilidades en el despacho, control físico y registro de mercancías.

En esta oportunidad de realizó un análisis de las operaciones de la empresa y así poder determinar las fallas en los controles internos de inventarios de los productos terminados usando un conjunto de técnicas para recabar información, entre ellas tenemos: revisión documental y observación física de los inventarios que se complementó con un instrumentos de recolección de datos el cual tenía cinco (5) posibilidades de respuestas. Metodológicamente, consistió en una investigación de campo de diseño no experimental transaccional descriptiva, el cual se obtuvo seleccionando una muestra de catorce (14) personas, pertenecientes al almacén de productos terminados.

Al culminar la investigación se concluye, que la propuesta se permitió, el desarrollo de las actividades operativas y administrativas de la empresa, así mismo la aplicación de controles que dieron un adecuado resguardo y seguridad de los inventarios, con el fin de mantener en orden todo el proceso, como la ejecución de las actividades establecidas internamente.

El estudio realizado por Alastre, V.; Pinto, N. y Forero, E, proporciona a la presente investigación modelos de estrategias para mejorar la gestión de inventarios y con ello la gestión financiera y productiva de la misma.

Hidalgo, G. y Betancourt, N. (2013) realizaron un trabajo Especial de Grado para optar por el grado de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez titulado **“Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A (PC actual), ubicada en Valencia, Estado Carabobo.”**El siguiente trabajo especial de grado consiste en desarrollar una investigación que tiene como objetivo general proponer control internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A., la cual es una organización dedicada a la compra y venta de equipos y sistemas de computación, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Presenta problemática deficiencias en el manejo y control de inventarios, lo cual conlleva a que no se promueva una verdadera programación para la realización de los mismos. La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo, apoyada en una revisión documental. Se presentan tres fases metodológicas. La primera consistió en diagnosticar la situación actual en cuanto al manejo y control de los inventarios que presenta la empresa, para lo cual se empleó la observación directa como técnica de recolección de datos y como instrumento la lista de cotejos. En la segunda fase se analizaron los factores que inciden en el control interno para una adecuada gestión de inventarios, se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a la población objeto de estudio, la misma está conformada por 10 trabajadores que laboran en el área de Almacén y Compras, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. En la tercera fase se diseñaron los controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. La propuesta proporcionara eficiencia y eficacia en las operaciones llevadas a cabo en el manejo de los inventarios.

Este antecedente interesa como referencia para esta investigación, porque permite la búsqueda de la implementación de controles para asegurar los inventarios

de la empresa y así poder contar con la información precisa y fiable al igual que con un sistema de control interno de inventarios eficiente.

Balbin, Y. y Prado S. (2013) Realizaron un trabajo Especial de Grado para optar al grado de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Lineamientos estratégicos para optimizar el inventario del almacén de General Motors Venezolana, C.A (Centro de servicio Post venta Guácaro Edo. Carabobo)”** Este trabajo de investigación se presenta bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma plantea la solución a un problema específico en el (CSPV) Centro de servicio Post Venta de la empresa General Motors Venezolana C.A, el mismo tiene como objetivo principal proponer lineamientos estratégicos en el área que permita optimizar el control interno del almacén. De igual forma se apoya en una investigación de campo, en donde se observa y describe una situación determinada y los datos se recogen directamente de la realidad. Para el cumplimiento de los objetivos planteados, la investigación se desarrolla en tres (3) fases y para la recolección de la información se utiliza la observación directa y la encuesta, empleando como instrumento la hoja de registro de observación y el cuestionario respectivamente. El mismo será aplicado a la población objeto de estudio para identificar los aspectos relacionados con el control a ser aplicado en el almacén. Cabe señalar, que la población está conformada por 104 trabajadores que laboran en el área. Por otro lado, la muestra se establecerá usando el tipo de muestreo intencionado probabilístico, en este caso, no se tomarán todos los elementos de la población.

El aporte al presente proyecto de grado, es que por medio de su contenido, fases de diagnóstico y análisis, se logró establecer las carencias o encontradas en los controles de inventarios de materiales en la empresa tema principal en la investigación abordada actualmente. De igual forma muestra la necesidad que tienen

las organizaciones en controlar, supervisar su rubro más importante, como lo es el inventario, para la continuidad operativa y logro de los objetivos propuestos.

2.2. Base teóricas.

Tamayo y Tamayo (2001) las define así: “Cuando el investigador selecciona los elementos que a su inicio son representativos, esto influye en que lo que se quiere estudiar, exige un conocimiento previo para sustentar lo que se investiga” (p.95)

2.2.1 Inventarios

Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta la empresa u organización o para ser consumidos en la producción de bienes y servicios para su posterior comercialización con el objeto de obtener ingresos. Bien menciona Catacora F. (2007):

“Representan las partidas del activo que son generadoras del ingreso para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras: Se puede definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros, que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la generación de servicios ”(p.148).

Tipos de inventarios

Los inventarios son importantes para toda organización empresa en general, y varían ampliamente entre los distintos grupos de la industria. La composición de esta parte del activo es una gran variedad de artículos, por ello se han clasificado según su utilización en los siguientes tipos:

- ✓ Inventarios de materias primas.
- ✓ Inventarios de productos en proceso.
- ✓ Inventarios de mercancías.
- ✓ Inventarios de productos terminados.
- ✓ Inventarios de materiales y suministros.

Inventario de Materias Primas.

Se define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto y que fueron adquiridos para tal fin. La materia prima es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante un proceso de transformación permitieron la confección del producto final. En este inventario se realizan las siguientes operaciones contables: compra de materia prima, transferencia de materia prima a producción.

Inventario de Productos en Proceso.

Los costos que son incorporados en la producción en empresas de manufactura; estos están conformados o compuestos por:

- ✓ Materia prima.
- ✓ Mano de obra.
- ✓ Costos indirectos de fabricación o producción.

Inventario de Mercancías.

Son aquellos inventarios llevados por empresas comerciales; están conformados por bienes que fueron adquiridos con el propósito de venderlos nuevamente para obtener una ganancia o rendimiento, se le pueden incorporar los costos relacionados con su compra. En este tipo de inventario ocurren dos tipos de operaciones: Compras y ventas de inventarios.

Inventario de productos terminados.

Los inventarios de productos terminados incluyen los bienes originados en un proceso de transformación de materias primas y otros costos como mano de obra y costos indirectos de fabricación. Estos inventarios tienen su origen en las empresas dedicadas a la manufactura de productos. Las principales operaciones contables relacionadas con estos activos son: Producción y ventas de productos terminados.

Inventario de materiales y suministros.

Son aquellos que no son fácilmente inidentificables con el producto final, pero que son necesarios para su producción o elaboración. Entre los que están: Materias primas secundarias (sus especificaciones varían según el tipo de empresa), combustibles y lubricantes de las maquinarias destinadas a la producción de artículos, materiales de reparación de las maquinarias, la existencias de estos varían según las necesidades.

2.2.2. Control interno.

El control interno es una de las herramientas de gestión y evaluación necesarias para una empresa sin importar la actividad económica que realice o se dedique; ya que esta le permite controlar y salvaguardar sus recursos y así puedan ser aprovechados en su máxima expresión. PwC, Author& Project Leader en el Informe Coso II (2013), define el control interno como: “Un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento”. (p.4)

Realizando un consenso sobre las distintas definiciones de control interno de los autores, todos convergen en el mismo punto, el control interno abarca todas las actividades y operaciones de una organización para al final poder obtener la

confiabilidad necesaria en la información que sirve de sustentación al momento de la toma de decisiones de la gerencia.

Importancia del Control interno.

Los controles en las organizaciones son de gran relevancia; una empresa que aplique controles interno en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas. En este sentido, O. Whittington y K. Pany. (2000:172) añaden; "El control interno está diseñado para proporcionar una seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Confiabilidad en la presentación de informes financieros.
- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

2.2.3. Control Interno de los Inventarios.

Anaya, J (2015), menciona que el control interno de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar la compra de los inventarios siguiendo el proceso de compras. Señala que, "Uno de los principios básicos del control interno, se basa en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de productos y los registros correspondientes de los mismos en el sistema informático o administrativo correspondiente". (p.92)

Planificación y control de los inventarios.

Según Catacora, F. (2007), "El control interno de inventarios debe estar enfocado a cubrir varios aspectos. Sin embargo, el más importante es el de

salvaguardar su valor como activo” (p.281). En este sentido, algunos controles que se pueden aplicar son los que se mencionan:

- ✓ Solo deben entregarse o recibirse inventarios con base en autorizaciones emanadas por funcionarios autorizados que garantice su resguardo.
- ✓ Las entregas de inventarios se deben efectuar con base en documentos pre numerado.
- ✓ Debe existir en este proceso, registro de inventarios continuos en aquellos casos que sea de costo/beneficio.
- ✓ Todas las transacciones de inventarios deben ser hechas tomando y midiendo las cantidades entregadas o recibidas.

Es por esto, que el control de inventarios es un gran conjunto de procedimientos que se ponen en marcha para poder realizar la verificación de datos reportados en el área de inventarios, a través de un seguimiento estricto de estos activos, para obtener la razonabilidad necesaria de las cantidades de mercancías que entran y salen del almacén, que son las que generan utilidad o rendimiento para la empresa, por lo que deben ser salvaguardadas.

Objetivos de un sistema de inventarios

- ✓ Proteger contra el desabastecimiento.
- ✓ Evitar el exceso de inventario.
- ✓ Salvaguardar contra el desperdicio.
- ✓ Salvaguardar los activos de la empresa.
- ✓ Evitar o reducir el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.
- ✓ Maximizar los márgenes de beneficios.

- ✓ Cumplimiento de las políticas de operaciones sobre bases más seguras.
- ✓ Fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

2.2.4. Gerencia Estratégica.

La gerencia estratégica requiere la identificación de amenazas y oportunidades externas de una empresa, al igual que las debilidades y fortalezas internas, el establecimiento de misiones de una compañía, la fijación de objetivos, el desarrollo de estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuales escoger. La ejecución de las estrategias requiere que la empresa establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asegure recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa.

2.3. Bases legales

La investigación orientada al planteamiento de Estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo, se enmarca en las siguientes leyes:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta
OficialN° 36.680 del 30 de diciembre de 1999, Caracas Venezuela.**

Artículo 117.Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de

los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

En el artículo queda estipulado que las personas tienen derecho a recibir un bien o servicio de calidad, lo que exhorta a las empresas a darle cumplimiento, en este sentido si la empresa objeto de estudio aplica las estrategias de control necesarias podrá mejorar sus procesos al momento de entrega de algún bien a su clientela.

Ley de Impuesto del Valor Agregado Gaceta Oficial N° 38.435 de Fecha 12 de mayo 2006. Caracas, Venezuela.

Artículo 4. A los efectos de esta Ley, se entenderá por: Retiro o desincorporación de bienes muebles: La salida de bienes muebles del inventario de productos destinados a la venta, efectuada por los contribuyentes ordinarios con destino al uso o consumo propio, de los socios, de los directores o del personal de la empresa o a cualquier otra finalidad distinta, tales como rifas, sorteos o distribución gratuita con fines promocionales y, en general, por cualquier causa distinta de su disposición normal por medio de la venta o entrega a terceros a título oneroso. También constituirá hecho imponible el retiro o desincorporación de bienes representativos del activo fijo del contribuyente, cuando éstos hubiesen estado gravados al momento de su adquisición. Se consideran retirados o desincorporados y, por lo tanto, gravables, los bienes que falten en los inventarios y cuya salida no pueda ser justificada por el contribuyente, a juicio de la Administración Tributaria. No constituirá hecho imponible el retiro de bienes muebles, cuando éstos sean destinados a ser utilizados o consumidos en el objeto, giro o actividad del negocio, a ser trasladados al activo fijo del mismo o a ser incorporados a la construcción o reparación de un inmueble destinado al objeto, giro o actividad de la empresa.

Código de comercio Gaceta Oficial N° 475 del 21 de diciembre de 1955, Caracas, Venezuela.

El código de Comercio es el que rige todas las operaciones comerciales de todas las empresas o particulares que se realicen en nuestro país. En este código están descritas las exigencias legales que todo comerciante debe seguir para registrar la información en los libros. En este orden de ideas, el Código de Comercio dictamina los siguientes artículos para el logro de esos fines:

Artículo 35. Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

2.4. Definición de términos básicos.

Activo: Contablemente recibe el nombre de activo; un bien que la empresa posee y que pueden convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes.

Almacén: Recinto que mantiene los productos en existencia y es considerado el punto de distribución de la empresa.

Calidad: La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Control: Los controles contables son pasos específicos dados por la gerencia de la empresa enmarcada en los métodos y procedimientos aplicados en pro del resguardo de los activos de la entidad y la confiabilidad de los registros financieros.

Eficiencia: Capacidad de realizar una actividad o lograr un fin, empleando de la mejor manera los recursos que se tienen.

Estrategia: Conjunto o serie de acciones que se llevaran a cabo para lograr un determinado fin o proyecto.

Existencia: La diferencia resultante entre la cantidad recibida y la cantidad entregada.

Gerencia: La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa.

Inventario: El registro del conjunto de bienes. Dichos bienes pueden estar destinados tanto para la venta como para el proceso productivo.

Mercancía: Todo aquello que puede ser vendido o comprado.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto **Carlos Sabino** nos dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” (p. 118).

Así mismo, Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se

adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37)

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Según el problema planteado y los objetivos de la investigación, se asumió la modalidad de proyecto factible ya que tienen como finalidad proponer estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de loto C.A., en este sentido, es necesario señalar que de acuerdo con el Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2007):

El proyecto factible Consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 5)

Diseño de la investigación

Diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.

Es relevante destacar que, el diseño de la investigación se soporta en un diseño de campo, apoyado en una revisión documental. El estudio de campo es aquel donde el investigador recoge la información provenientes de una muestra seleccionada y aplicando técnicas e instrumentos de recolección de datos directamente en el lugar donde se produce el problema.

Según el autor (Santa palella y felibertoMartins (2010), definen:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

El nivel de investigación en el presente trabajo es nivel descriptivo; según Tamayo y Tamayo (2003), la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente” (p.35).

3.2. Fases Metodológicas.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en tres (3) fases, diseñadas para alcanzar los objetivos propuestos, las cuales se presentan a continuación:

3.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación en la que se encuentra actualmente los controles de inventarios de materiales Joyería Flor de Loto C.Aubicada en Valencia Estado Carabobo.

Para cumplir con los objetivos de la primera fase de investigación, orientada a verificar la situación actual que plantea la empresa joyería flor de loto c.a. En cuanto a la gestión del control de inventarios; se empleara como técnica de recolección de información la observación directa, que según Hurtado J. (2000) plantea lo siguiente:

La observación es la primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser estudiados. Constituye un proceso de atención,

recopilación y registro de información, para el cual el investigador se apoya en sus sentidos (vista, oído, olfato, tacto, sentidos kinestésicos y cenestésicos), para estar pendiente de los sucesos y analizar los eventos ocurrientes en una visión global, en todo contexto natural. De este modo la observación no se limita al uso de la vista. (p. 58).

Esta técnica se utilizara para recoger información de manera directa, observando el lugar de los hechos y a las personas en el entorno donde se desarrollan las actividades día a día. El instrumento a utilizar para recopilar datos será la lista de cotejo; según Balestrini (2006) la lista de cotejo es una herramienta que se puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso a través de una lista de preguntas cerradas. (p138). En la actual investigación; el instrumento estará conformado por seis (6) ítems, donde se indicara la existencia o ausencia del aspecto o conducta observada. El instrumento en cuestión estará constituido por tres (3) columnas. La primera estará referida a los aspectos a observar. En la segunda columna las respuestas SI y la tercera columna las repuestas NO. Ambas respuestas serán identificadas con una equis (X), la presencia o ausencia del aspecto o conducta que se observa, según corresponda; La población para este trabajo de investigación estará conformada por cuatro (4) personas, la muestra se conforma por la misma población, siendo estos los que conocen de primera mano, la información que se necesitara en la investigación. Todo esto se lleva a cabo con el propósito de conocer la gestión actual de los inventarios, su manejo y control.

3.2.2. Fase II: Establecimiento de las carencias que se encuentren en los controles de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto C. Aubicada en Valencia Estado Carabobo.

Esta fase estará dirigida a verificar si la gestión actual se está llevando de la manera correcta y necesaria para poder determinar las fallas u omisiones presentes

en el control de inventarios de materiales que traen como resultado los faltantes o sobrantes en el almacén, la técnica a utilizar para la recolección de la información será la encuesta. Al respecto Tamayo y Tamayo (2003), define la encuesta de la siguiente manera “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p.24). Este cuestionario estará elaborado con preguntas dicotómicas de (SI o NO), y aplicado a la población que es objeto de estudio. En este sentido; Hurtado y Toro (1998), definen que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo. (p.79)”.

De Barrera (2008), señala que la muestra se realiza cuando:

La población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad seleccionar una muestra. El muestro no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto, y las características de sus unidades de estudio. (p. 141)

De igual manera, para la identificación efectiva y análisis de las carencias encontradas en la fase I que aquejan el control y gestión de los inventarios, se utilizara como técnica de recolección de datos la revisión de documentos bibliográficos acordes al tema en estudio.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto C.Aubicada en Valencia Estado Carabobo.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información y recabados los resultados. Se propondrán estrategias o lineamientos que mejoren la gestión de los inventarios de la empresa joyería flor de loto C.A., estas estrategias le aportaran un

mejor manejo y control en las operaciones que se dan dentro del área de almacén que inciden en los inventarios, compras, recepción, almacenaje, venta y toma física del inventario.

Estas estrategias en el control interno permitirán a la organización mantener el rumbo para la consecución de las metas y objetivos establecidos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

Una vez obtenida la información necesaria aplicando los instrumentos para alcanzar el objetivo general de la presente investigación, se proponen estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios de la empresa Joyería Flor de Loto, C.A., para esto, se procedió a elaborar el correspondiente análisis e interpretación de la información, tal como refiere Sabino(2002) "Es necesario tomar en cuenta cada uno de los grupos que se han formado para proceder analizarlos

cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información" (p.57).

Una vez aplicado el instrumento (lista de cotejo) para recopilar esta información; se procedió a la organización y manipulación de la misma, con la finalidad de resumirla y poder obtener algunos resultados, en función de las interrogantes planteadas en la investigación, a través del cuestionario. Para esto, se tabularon y presentaron los datos obtenidos, en tablas y gráficos, buscando una mejor comprensión e interpretación con el propósito de establecer el diagnóstico de la situación actual del control de los inventarios, en la Joyería Flor de Loto, C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo.

4.2 Cumplimiento de la Fase I: Diagnostico de la situación en la que se encuentra actualmente los controles de inventarios en Joyería Flor de Loto, C.A.

En la empresa Joyería Flor de Loto, C.A, se utilizó la observación directa como técnica de recolección de información, utilizando como instrumento la lista de cotejo, para establecer el diagnóstico de la situación presente, donde se evidencian los problemas en el control de la gestión de los inventarios. A continuación se presenta el resultado de la observación directa, en el cuadro N° 01:

Cuadro N° 01: Observación directa

ASPECTOS OBSERVABLES	SI	NO
Control de la documentación y verificación de recepción de		X

mercancía		
Adecuada segregación de las funciones en el personal que labora		X
Procedimientos para el manejo de los inventarios		X
Perdida de producto en el inventario	X	
Correcto almacenamiento de la mercancía		X
Capacitación del personal		X

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)

Análisis e interpretación:

Se presenta el cuadro de observación directa, aplicado directamente a los involucrados en la gestión de los inventarios de materiales.

En cuanto, al control de la documentación y verificación de recepción de mercancía; se pudo constatar que no se mantiene un control de los documentos de verificación y recepción, esto lleva al desconocimiento de ¿cuál es la existencia real de los productos almacenados?.

Por otro lado, debido a la dinámica de la empresa, la segregación de funciones del personal, no es la más adecuada; porque el personal que realiza las compras, en muchas ocasiones es el mismo, que ejecuta el almacenaje del producto, y posteriormente le da salida al mismo, esto puede presentar muchas irregularidades que afectarían negativamente a la empresa.

Para un buen manejo de los inventarios, no existe documentación escrita que permitan seguir procedimientos estandarizados, o manuales de buenas prácticas. Las actividades se realizan por impericia propia de los empleados, o por procedimientos emanados de viva voz por parte de los jefes inmediatos u otros compañeros, El manejo de los inventarios con la guía de manuales, minimizan en buena medida las pérdidas en los inventarios, que se dan de manera regular, debido que en la actualidad sucede, al momento de vender un producto en específico, en el sistema aparece una existencia y en físico están otras cantidades o no hay existencia. Es relevante mencionar, el control en el almacén es la base fundamental para mantener el negocio en marcha.

Ahora bien, en cuanto el correcto almacenamiento de la mercancía, se pudo observar que no siempre está ordenada o ubicada correctamente, en ocasiones la mercancía es colocada en la vitrina para venta, pero no está registrada en las hojas de salida de almacén; así como también, los productos, aun sin terminar o en proceso, son colocados junto a los terminados; esto en ocasiones retrasa la labor de los trabajadores al desconocer el lugar específico del producto o confundiéndolo con otros.

Con respecto a la capacitación del personal, se observaron deficiencias o desconocimiento en el manejo del sistema de inventarios, porque aprendieron sobre la marcha del negocio, sin adiestramiento previo o cursos.

4.3 Cumplimiento de la Fase II: Establecimiento de las carencias que se encuentren en los controles de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A

Para esta fase se utilizó en la recolección de información la encuesta, y como instrumento el cuestionario con diez (10) preguntas. Seguidamente se presenta de manera gráfica y porcentual, los resultados obtenidos del cuestionario junto con la interpretación de cada ítem:

Ítems 01 ¿Cree usted, que la empresa realiza un eficiente control en el proceso de recepción y registro de la mercancía?

Tabla N° 01: Control en la recepción y registro de mercancía

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	1	25%

NO	3	75%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)



Gráfico N° 01: Control en la recepción y registro de mercancía

Fuente: Datos de la tabla N° 01

Análisis e interpretación.

El gráfico presenta el 75% de los encuestados, opinan que no existen controles eficientes para la recepción y registro de mercancía; y solo el 25% afirma que sí. Esto evidencia, la necesidad e importancia de contar con estrategias de control de inventarios.

Ítems 02 ¿Existen procedimientos para el control de las entradas y salidas de mercancía del almacén?

Tabla N° 02: Procedimientos para el control de las entradas y salidas de mercancía del almacén

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
------------	------------	---

SI	2	50%
NO	2	50%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)



Gráfico N° 02: Procedimientos para el control de las entradas y salidas de mercancía del almacén

Fuente: Datos de la tabla N° 02

Análisis e interpretación

El resultado que se obtuvo en el ítem 02, expresa el 50% de los encuestados opinan, que no existe un control en las entradas y salidas de la mercancía, el otro 50% afirman que sí. Por tanto, el proceso de control de entradas y salidas de mercancías, es de gran importancia, por lo que se debe aplicar mayor y mejores controles para el manejo de los inventarios a este nivel, y con esto, podemos conocer las existencias reales con las que cuenta la organización para llevar a cabo sus operaciones que le son propias.

Ítems 03 ¿Se realizan conteos regulares de las existencias y se cotejan con lo registrado?

Tabla N° 03:Conteos regulares de las existencias y se cotejan con lo registrado

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	1	25%

NO	3	75%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)



Gráfico N° 03: Conteos regulares de las existencias y se cotejan con lo registrado

Fuente: Datos de la tabla N° 03

Análisis e interpretación

En la gráfica se puede observar, el 75% de los encuestados considera que no existe conteos regulares para el control de las existencias, solo el 25% dio respuesta afirmativa, dejando clara evidencia de las debilidades en cuanto al control de inventarios se refiere, por lo que se deben establecer procedimientos.

Ítems 04 ¿El proceso de compras se ajusta a las necesidades que realmente se requieren?

Tabla N° 04: Proceso de compras se ajusta a las necesidades que realmente se requieren

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
------------	------------	---

SI	1	25%
NO	3	75%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)

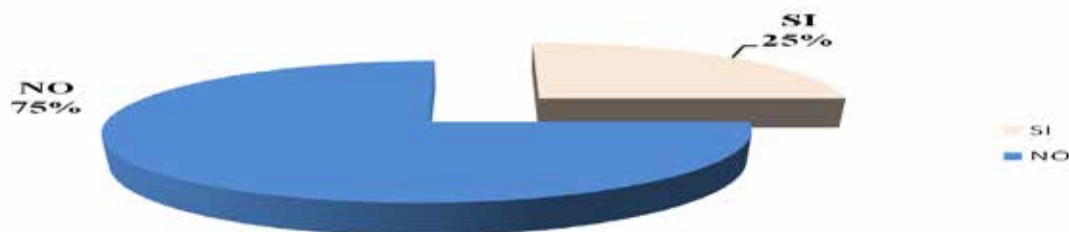


Gráfico N° 04: Proceso de compras se ajusta a las necesidades que realmente se requieren

Fuente: Datos de la tabla N° 04

Análisis e interpretación.

En relación a esta pregunta, el 75% de los encuestados indica que el proceso de compra no es el más adecuado, debido al mal control de las existencias y variaciones entre lo que realmente existe, otro 25% indica que está bien. Como se puede apreciar el proceso de compras, no se ajusta totalmente a las necesidades reales requeridas.

Ítems 05 ¿La empresa tiene definida claramente las responsabilidades relacionadas con el control de inventarios?

Tabla N° 05: Responsabilidades relacionadas al control de inventarios

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	0	0%

NO	4	100%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)

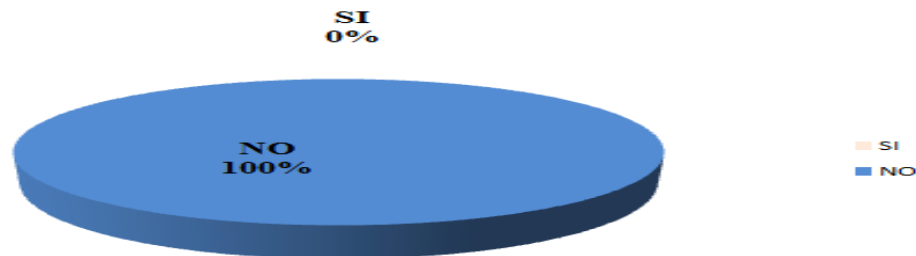


Gráfico N° 05: Responsabilidades relacionadas al control de inventarios

Fuente: Datos de la tabla N° 05

Análisis e interpretación.

Se observa que el 100% de los encuestados indican que no tienen las responsabilidades claras y definidas, acerca del control de los inventarios. Adicionalmente, no existe la figura de un supervisor de almacén; por tanto, todos se encargan de manejar los inventarios, sin tener segregadas sus funciones.

Ítems 06 ¿Considera usted que implementar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventario, mejoraría el desarrollo del almacén?

Tabla N° 06: Implementar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventario, mejoraría el desarrollo del almacén

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
------------	------------	---

SI	4	100%
NO	0	0%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)

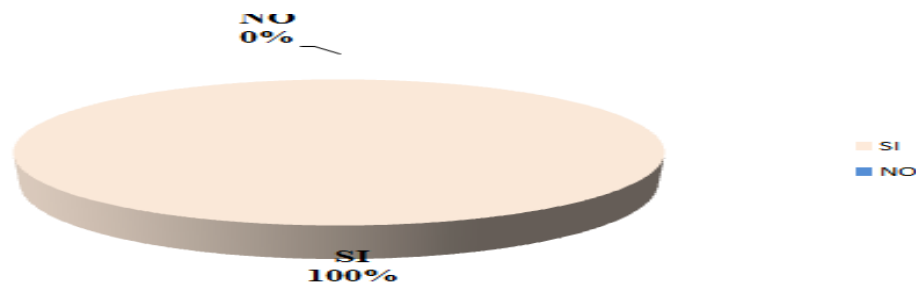


Gráfico N° 06: Implementar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventario, mejoraría el desarrollo del almacén

Fuente: Datos de la tabla N° 06

Análisis e interpretación

El gráfico muestra como resultado el 100% de los encuestados, considera que implementar lineamientos y estrategias, mejorarían el desarrollo y control del almacén, además traería beneficios a la organización.

Ítems 07 ¿Considera usted que la gestión actual del inventario ha ocasionado pérdidas financieras a la empresa?

Tabla N° 07:La gestión actual del inventario ha ocasionado pérdidas financieras a la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
------------	------------	---

SI	3	75%
NO	1	25%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)



Gráfico N° 07: La gestión actual del inventario ha ocasionado pérdidas financieras a la empresa

Fuente: Datos de la tabla N° 07

Análisis e interpretación

El gráfico presenta el 75% de las personas encuestadas señalando, que la gestión actual de los inventarios ha traído pérdidas financieras, solo el 25% dijo No, lo que deja en claro, la prioridad para la organización, debe ser, la aplicación del control de inventarios. En este sentido, se debe establecer estrategias que lleven a un control eficiente, este control debe ser riguroso, profundo y frecuente.

Ítems 08 ¿Con regularidad se extravía mercancía debido a la falta de control?

Tabla N° 08: Con regularidad se extravía mercancía debido a la falta de control

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	4	100%

NO	0	0%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)

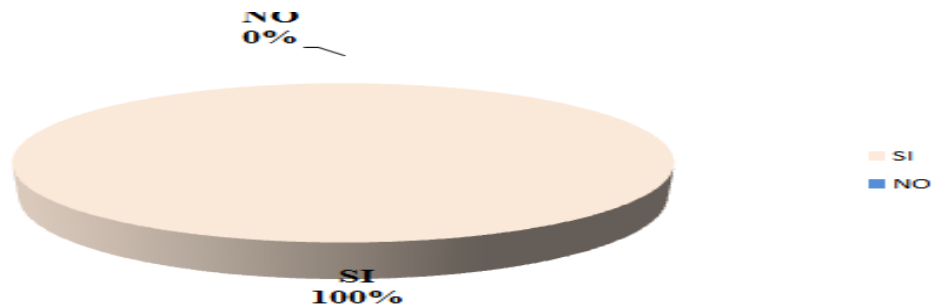


Gráfico N° 08: Con regularidad se extravía mercancía debido a la falta de control

Fuente: Datos de la tabla N° 08

Análisis e interpretación

La totalidad de los encuestados (100%), menciona que regularmente se extravía mercancía, al no existir formatos para las entradas y salidas, no se sabe con exactitud el lugar de las prendas, otros metales y piedras, también en ocasiones se encuentran ubicados en otro lugar fuera del almacén.

Ítems 09 ¿Existen formatos para el buen manejo y control de los inventarios?

Tabla N° 09: Formatos para el buen manejo y control de los inventarios

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	1	25%

NO	3	75%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)

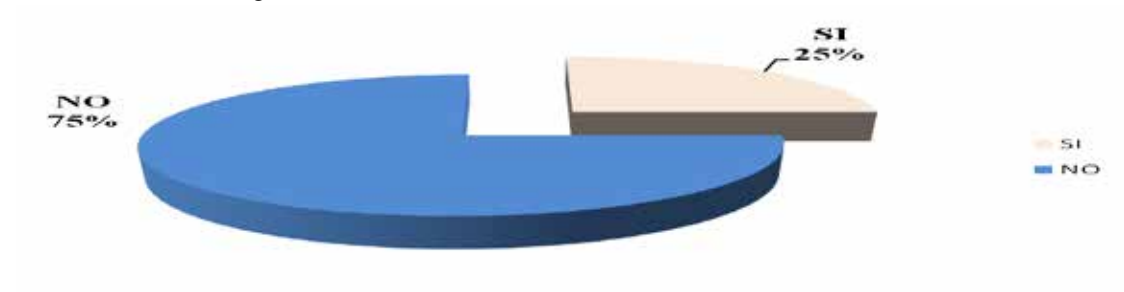


Gráfico N° 09: Formatos para el buen manejo y control de los inventarios

Fuente: Datos de la tabla N° 09

Análisis e interpretación

A través del resultado obtenido, se tiene el 75% respondió de manera negativa, expresan que no existen formatos específicos para el control de la mercancía; el otro 25% indica que si, y hace referencia a libros, donde se apuntan las ventas y compras de manera regular. Es por tanto, necesario establecer formatos para el correcto control.

Ítems 10 ¿Existen las condiciones necesarias en la empresa para organizar, codificar y clasificar el inventario?

Tabla N° 10: Condiciones necesarias en la empresa para organizar, codificar y clasificar el inventario

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTALES	4	100%

Fuente: Rodríguez, Yoel (2016)



Gráfico N° 10: Condiciones necesarias en la empresa para organizar, codificar y clasificar el inventario

Fuente: Datos de la tabla N° 10

Análisis e interpretación

Según gráfico, el 25% de los encuestados, expresan la existencia de condiciones en la empresa para organizar, codificar y clasificar el inventario; adicionalmente, existe el espacio adecuado, las cajas fuertes y los recursos económicos necesarios. Sin embargo, el 75% de las personas, se expresan negativamente, indicando que a pesar de existir los espacios necesarios, no hay personal suficiente como para poder segregar las funciones, ni un buen sistema de inventarios.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

El propósito fundamental de la investigación, está orientado a la solución de la problemática relacionada con el control de inventario de materiales, en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo. En este sentido, fue indispensable evaluar los distintos factores que influyen en el área, como lo son: El desarrollo diario del personal que labora en la empresa; las condiciones físicas del almacén; entradas y salidas, organización y despacho del inventario. Por lo que, esta propuesta engloba el desarrollo de todos los componentes de un plan estratégico gerencial, para dar solución al problema planteado.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivos General

Diseñar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios, en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo.

5.2.2 Objetivos Específicos

1. Desarrollar las normas y políticas de control interno, que regulen los procedimientos de inventario en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo.

2. Elaborar procedimientos, que permitan el control de entrada y salida de inventarios de materiales en el almacén, de la empresa Joyería flor de Loto, C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo.

3. Implantar la definición de cargos y descripción de las funciones, del personal autorizado para el manejo del inventario en la empresa Joyería flor de Loto, C.A, ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo.

5.3 Justificación de la propuesta

La empresa es creada con el propósito fundamental, de llegar a ser líder en su ramo; y de esta manera garantizar su estabilidad; cumpliendo con los objetivos trazados. Esto se logra, con eficiencia, solidez de los procesos y funciones de los departamentos. Los procesos llegarán a su máxima expresión, en la medida que sean efectivas las funciones. Es por esto, que el control de los inventarios es vital, para el éxito económico de la empresa.

En este sentido, la presente propuesta se justifica, ya que es indispensable contar con procesos y estrategias, que permitan a la empresa tener un control óptimo de su inventario. Implementando estrategias gerenciales para la mejora de los procesos, se tendrá una elevada efectividad en la organización, logrando la satisfacción de clientes, empleados y socios.

5.4 Factibilidad de la propuesta

La aplicabilidad o no del plan estratégico gerencial propuesto; será factible en la misma proporción que los trabajadores y socios, sean receptivos a los ajustes o cambios. En este análisis, se describe la factibilidad de la propuesta en cuanto a los aspectos operativos, económicos e institucionales.

Factibilidad Operativa: Desde el punto de vista operativo, la propuesta estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A., se considera factible, la organización presenta en la actualidad el espacio físico y la infraestructura apropiada para el desarrollo de la misma.

Factibilidad Institucional: La gerencia de la empresa Joyería Flor de Loto, C.A., tiene plena disposición de desarrollar la propuesta y de igual modo el personal está dispuesto a colaborar, ajustarse a las normas y procedimientos establecidos. En este sentido, el proyecto es institucionalmente viable.

Factibilidad Económica: Para el desarrollo de la propuesta no será necesario financiamiento externo, los gastos que se generen para llevar a cabo la misma, serán asumidos por la empresa Joyería Flor de Loto, C.A.

Tabla N° 11

Costo de la propuesta

Descripción	Cantidad	Costo unitario Bs	Costo Total Bs
Software: Sistema A2 administrativo básico y taller capacitación	1	135.510	135.510
Resma hojas blancas	2	2.800	5.600
Pen-drive	2	4.000	8.000
Laptop	1	110.000	110.000
TOTAL			259.110

5.5Desarrollo de la propuesta

5.5.1Desarrollar normas y políticas de control interno.

La aplicación de las normas y políticas de control son de gran importancia en una empresa, ya que se podrá tener una guía para verificar y obtener seguridad razonable, de la realización de actividades eficaces y efectivas. En este sentido y en base al análisis de los factores internos que afectan el almacén de inventario, se desarrollarán las siguientes actividades de control interno:

Actividad de control N° 1:

- ✓ Implantación e inducción del nuevo Software o programa de control de inventario (A2 Administrativo básico).
- ✓ Supervisar el personal que labora, y evaluar si posee las competencias necesarias en el desempeño de su labor.
- ✓ Se deben efectuar semanalmente, conteos selectivos rápidos, de algún material o mercancía específica, de manera sorpresiva. El conteo realizado debe ser cotejado con lo registrado en el sistema.
- ✓ Los conteos selectivos se deben realizar al final de la jornada del día, para evitar materiales en tránsito u operaciones en tránsito.
- ✓ Se debe realizar las entradas y salidas de materiales en el sistema inmediatamente cuando ocurran, de esta manera se evita tener diferencias respecto al físico.
- ✓ Se debe utilizar el formato correspondiente en los inventarios selectivos, para ser llenado y firmado por los responsables del conteo, y del almacén (Formato Nro. 1).
- ✓ Se debe elaborar los formularios necesarios que permitan controlar la gestión de inventarios en la empresa.

5.5.2. Elaborar procedimientos, que permitan el control de entrada y salida de inventarios

Actividad de control N° 2:

Entrada y salida de mercancía.

Entrada de mercancía

Con este procedimiento de control, se espera regularizar las actividades que se dan al momento de la recepción de mercancía en el almacén.

En este sentido es necesario determinar las normas que deben enmarcar el ingreso de mercancía al almacén, estas se detallan:

- ✓ La persona encargada del almacén debe verificar la factura o nota de entrega de la mercancía.
- ✓ La ubicación en el almacén: Debe estar separada la mercancía terminada del área de mercancía no terminada o en proceso.
- ✓ Se debe establecer un código para clasificar e identificar la mercancía en las bandejas dispuestas para ser almacenadas.
- ✓ Para el ingreso de mercancía debe llenarse un formulario destinado para esto (Formato Nro. 2), para luego ser registrado en los sistemas.
- ✓ Al momento de la recepción de mercancía, proveniente de proveedores, se debe presentar tanto la factura, como original de la orden de compra.
- ✓ No es permitido que personas ajenas al almacén, realicen las actividades de almacenaje de mercancía; así como tampoco, deben tener conocimiento de las claves de seguridad.

Salida de mercancía

- ✓ La mercancía que se le da salida del almacén, para ser exhibida en los mostradores o para algún cliente potencial; debe estar registrada

en un formato de salida (Formato Nro. 3), con la observación “Salida transitoria”.

- ✓ El encargado del almacén, debe hacer seguimiento de la salida de material (físico), sea el mismo al que se le dio de baja en el sistema.
- ✓ Cuidar que el personal de venta, como el cliente este recibiendo la mercancía correcta que se está facturando.
- ✓ Para la salida de mercancía, debe llenarse un formulario, destinado para esto (Formato Nro. 3), donde especifique la cantidad, descripción de la mercancía; firma del jefe de almacén; para luego ser registrado en el sistema.
- ✓ Las facturas de despacho deben estar firmadas y selladas por el jefe administrativo y el jefe de almacén.

Actividad de control N° 3:

Normas para el almacenamiento

- ✓ El resguardo y almacenaje de la mercancía de alto valor (oro, plata y brillantes), debe realizarse en las cajas fuertes dispuestas para tal fin, dentro del almacén.
- ✓ La mercancía debe colocarse en un orden de clasificación consonó con la codificación asignada en el sistema, que facilite la ubicación rápida al momento de requerirla.
- ✓ El almacén debe estar bajo llave en todo momento, y solo debe abrirse estrictamente para la salida y entrada de mercancía.

- ✓ Las cajas fuertes deben ser colocadas de manera tal, que facilite la buena circulación dentro del almacén.

Actividad de control N° 4:

Definición de cargos y descripción de las funciones del personal

Jefe de almacén.

Perfil del cargo: organizar, dirigir las actividades referentes al almacén de inventario. De igual manera es responsable de recibir y almacenar y distribuir la mercancía.

Descripción de las funciones del jefe de almacén:

1. Organizar, coordinar las actividades de almacenaje.
 - 1.1 Programar la recepción y despacho de mercancía.
 - 1.2 Impartir las instrucciones para que los procedimientos sean llevados a cabo satisfactoriamente.
2. Autoriza la salida y recepción de mercancía en el almacén.

- 2.1 Verificar que las características de la mercancía que se recibe cumpla con los criterios de calidad y firmar las entradas al almacén.
- 2.2 Planificar y ejecutar los conteos selectivos de mercancía con todo el personal para su control.
- 1.1. Monitoreo constante de los niveles de inventarios.
- 2.4 Mantener actualizado en el sistema A2 administrativo, el nivel de inventario; ejecutando las salidas y entradas de materiales.
- 2.5 Reportar al jefe administrativo los niveles de inventarios de mercancía para la venta, y productos sin terminar.

De igual manera el jefe de almacén es el garante de los niveles óptimos de inventarios, tanto de materiales, como de productos terminados, y es por esto que debe estar en constante comunicación con los compradores para garantizar el control y rentabilidad de la organización.

Comprador Estratégico

Perfil del cargo: El comprador estratégico es el encargado de ejecutar los procesos de compras de materiales, suministros, con el fin de mantener los niveles óptimos de inventario y que cumplan con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas; garantizando la operatividad de la empresa.

Descripción de las funciones del comprador estratégico:

1. Garantizar la calidad y autenticidad de los materiales (oro, plata y brillantes) que son adquiridos.
2. Crear y procesar las órdenes de compra

3. Verifica la disponibilidad presupuestaria para la realización de las compras.
4. Atiende a proveedores, clientes y funcionarios relacionados con las compras.
5. Efectúa y distribuye las compras.
6. Lleva el control de archivo de los proveedores, órdenes de compra.
7. Selecciona y lleva registro de proveedores.
8. Cumple con las normas y procedimientos en materia de control de inventarios establecidos por la empresa.
9. Mantiene en orden y control su sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
10. Es responsable directo del dinero en efectivo de la entidad.
11. Mantiene comunicación constante con el jefe de almacén de inventario, a fin de conocer las necesidades de la empresa con respecto a la mercancía.
12. Acuerda precios de compra con niveles óptimos de ganancia para la empresa.
13. Maneja constantemente mercancía y materiales de alto valor, siendo su responsabilidad directa.
14. Mantiene actualizado sus conocimientos en cuanto a características y normas de calidad de la mercancía; así como también, de las tendencias del mercado y los precios.

Vendedor Estratégico

Perfil del cargo: La responsabilidad del vendedor estratégico es mantener a los clientes actuales, captar nuevos clientes, lograr los objetivos de venta y metas establecidas por la empresa, mantener o mejorar la participación en el mercado.

Descripción de las funciones del vendedor estratégico:

1. Vender todos los productos establecidos que la empresa determine y en el orden de prioridades por ella establecido.
2. Velar por las negociaciones que cumplan con lo establecido dentro de los márgenes prefijados, condiciones de venta, formas de pago, plazos, descuentos y seguimientos, etc.
3. Monitorear la entrega al cliente de los productos y servicios contratados o adquiridos.
4. Colaborar con la administración de la empresa, gestionando la documentación del cliente, necesaria para concretar el vínculo comercial.
5. Implementar los formularios y procedimientos para registrar las operaciones de venta.
6. Analizar e informar a la empresa sobre cómo operan comercialmente sus clientes.
7. Apoyar en la gestión de cobranza, en caso de requerirle su apoyo.
8. Asesorar técnica, comercial y promocionalmente a los clientes de la empresa.
9. Mantener a los clientes informados sobre novedades, posibles demoras de entrega y cualquier otro tipo de cambio significativo.
10. Crear oportunidades y facilitar la llegada de información de servicios y productos a los clientes.

11. Informar al jefe administrativo sobre los resultados de sus ventas.

Jefe administrativo

Perfil del cargo: El jefe administrativo tiene la tarea de coordinar, supervisar y controlar, la buena ejecución de los procedimientos administrativos y contables, que enmarcan el buen funcionamiento y control interno de la empresa, a fin de satisfacer las necesidades de ésta; y administrar efectivamente sus recursos.

Descripción de las funciones del Jefe administrativo:

1. Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de control de inventarios, establecidos por la organización.
2. Velar por la eficiencia de las actividades del personal de compras y ventas.
3. Verificar las facturas con las órdenes de compra.
4. Controlar los movimientos de las cuentas bancarias de la organización.
5. Participar en la elaboración del flujo de efectivo y presupuesto de la organización.
6. Determinar el Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R) anual.
7. Administrar los recursos económicos y materiales de la Empresa.
8. Revisa y aprueba facturas, órdenes de pago, cheques, órdenes de compra y otros.
9. Revisar las nóminas del personal administrativo y de vigilancia.
10. Realiza y controla el inventario de los activos de la organización.
11. Da seguimiento de las diferentes tramitaciones, en cuanto a solicitud de equipos, materiales y suministros.

12. Custodia los documentos legales y financieros de la organización.
13. Rinde cuentas a los socios/dueños, sobre la gestión administrativa y situación financiera de la organización.
14. Supervisa, controla y distribuye las actividades del personal a su cargo.

Tiene a su cargo el siguiente equipo de trabajo:

- Jefe de almacén.
- Comprador estratégico.
- Vendedor estratégico.
- Vigilantes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez considerados todos los resultados, y planteada la propuesta, de acuerdo al diagnóstico de la situación actual del control de inventarios, de la empresa Joyería

Flor de Loto, C.A. ubicada en la ciudad de Valencia estado Carabobo, se concluye: Que la organización presenta deficiencias en el manejo de los inventarios de materiales, además se reconoce de la carencia de normas y procedimientos que sirvan de fundamento para un buen control en el almacén, así como también la falta de conteos regulares o inventarios periódicos, con el fin de cotejar y verificar la existencia real de los inventarios. De igual forma, la precaria existencia de documentación, que den soporte a las entradas y salidas de mercancía, lo que se traduce en un alto riesgo de pérdida de valor de inventarios físicos, por desconocimiento de las existencias reales.

En otro orden de ideas, respecto a las carencias presentes en los controles de inventarios de materiales en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A. ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo; se encuentran que las funciones y responsabilidades del personal, no están debidamente segregadas, todo el personal interviene en la rotación de mercancía, haciendo difícil el control de las existencias, ya que, al no existir la figura de jefe de almacén, no existe un filtro entre lo que se retira del almacén y lo que recibe el cliente final. Esto, va de la mano, al poco control que existe; en cuanto a, la recepción, codificación, clasificación y salida de materiales y por esto, existe mayor riesgo de desfalco a la organización.

Finalmente, y orientado con el objetivo de implementar estrategias gerenciales para la mejora del control de inventarios de materiales, en la empresa Joyería Flor de Loto, C.A. en la ciudad de Valencia estado Carabobo, se puede concluir, que los controles adecuados mejoraran el manejo y control de inventarios, ya que se busca fomentar las buenas prácticas en los procesos, así como también obtener información fidedigna, con la cual la gerencia administrativa pueda tomar mejores decisiones, tener mejor control y eficacia de las operaciones, que guardan relación con el rubro

de inventarios; por consiguiente el estudio escenifica, una alternativa para llevar a cabo una efectiva gestión de inventario.

Recomendaciones

- Documentar en manuales, las normas y procedimientos relativos a las buenas prácticas de manejo de inventarios, compra y venta de los mismos.
- Utilizar los formatos/formularios relacionados con cada actividad, dejando constancia impresa y digital.
- Controlar y resguardar la información de los inventarios del sistema administrativo computarizado mas actualizado, como el que se propone acá, el cual es más sencillo de trabajar y más confiable.
- Realizar periódicamente (cada semana), conteos selectivos de mercancía, con todo el personal, para su control y compararlo con el inventario teórico. Posterior a esto, el jefe administrativo considerará pertinente o no, ajustar las diferencias encontradas y tomar acciones correctivas y preventivas al respecto.
- Segregar debidamente las funciones, a los empleados,dándole empoderamiento de la actividad; de esta manera se busca mayor fluidez en los procesos,duplicidad y disminución de errores.
- Capacitar a los trabajadores en el manejo del sistema administrativo A2. Así como también, del correcto uso de los formularios y formatos establecidos.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

- Anaya, J (2015), **Logística Integral** 5ta edición Editorial Esic Madrid.
- Alastre, V.; Pinto, N. y Forero, E. (2011), **Diseño de un sistema de control interno de inventario en productos terminados basados en la estructura conceptual integrada caso, caso de estudio: Industrias Diana, C.A**, Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Arias, (2006). **El proceso de Investigación Científica** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Balbin, Y. y Prado S. (2013), **Lineamientos estratégicos para optimizar el inventario del almacén de General Motors Venezolana, C.A (Centro de servicio Post venta Guácara Edo. Carabobo)**, Universidad José Antonio Páez. San Diego.
- Balestrini (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 7ma Edición Caracas. Editorial Consultores Asociados.
- Barrera, J. Hurtado **Metodología de la Investigación.**[Documento en línea] Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/215234795/Poblacion-y-Muestra>
Consulta: Julio 2016
- Catacora, F. (2007). **Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales.** Colombia. Editorial Mc Graw - Hill. Segunda Edición.
- Código de comercio Gaceta Oficial N°475 (1995), Caracas, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) Gaceta oficial N° 36680, Caracas-Venezuela.
- González R. (2012), **Plan Estratégico para el Control de Inventarios de Materia Prima en la Empresa Amcor Rigid plastics, S.A ubicada en Valencia Estado Carabobo**, Universidad José Antonio Páez. San Diego. (Trabajo de Grado no publicado).
- Hidalgo, G. y Betancourt, N. (2013), **Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A**

(PC actual), ubicada en Valencia, Estado Carabobo, Universidad José Antonio Páez. San Diego.

Hurtado, I. y Toro J. (2000), **Paradigmas y Metodología de investigación**[Documento en línea] Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/215234795/Poblacion-y-Muestra> Consulta: Julio 2016

Informe Coso II, (2013) **Integral Control – Integrated Framework** 4ta Edición

Ley de Impuesto del Valor Agregado (2006) Gaceta Oficial N° 38.435.Caracas, Venezuela.

O. Whittington y K. Pany (2005). **Principios de Auditoría.** Editorial Mc Graw - Hill 14va Edición [Documento en línea] Disponible en: <http://librosayuda.info/2016/02/04/principios-de-auditoria-whittington-pany-pdf/> Consulta: febrero 2016

Sabino, C. (2002) **El Proceso de Investigación**[Documento en línea] Disponible en: <http://www.danielpallarola.com.ar/archivos1/ProcesoInvestigacion.pdf> Consulta: febrero 2016

Tamayo y Tamayo, (2003). **El Proceso de la Investigación científica.** Editorial Limusa S.A. México.

Vitriago, Gidalte (2013), **Estrategias de Planificación y Control del Inventario de Mercancías en la Empresa Eurosillas,C.A ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo,** Universidad José Antonio Páez. San Diego.

Anexos



ANEXO B



TABULACION DE LOS RESULTADO DE LA ENCUESTA

ITEMS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
2	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0
3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0
4	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
AC	1	2	1	1	0	4	3	4	1	1
DES	3	2	3	3	4	0	1	0	3	3



Joyeria Flor de Loto C.A.

Formato Nro. 03

Control de salidas

Dia	Mes	Año

Nro. Control

00-0001

Area : _____

Codigo	Descripcion Breve materia	Unidad de medida	Tipo de material	Cantidad	Precio unitario	Precio	Observaciones
TOTALES							

ALIDA A EXHIBIDO

Par Jefe almacen

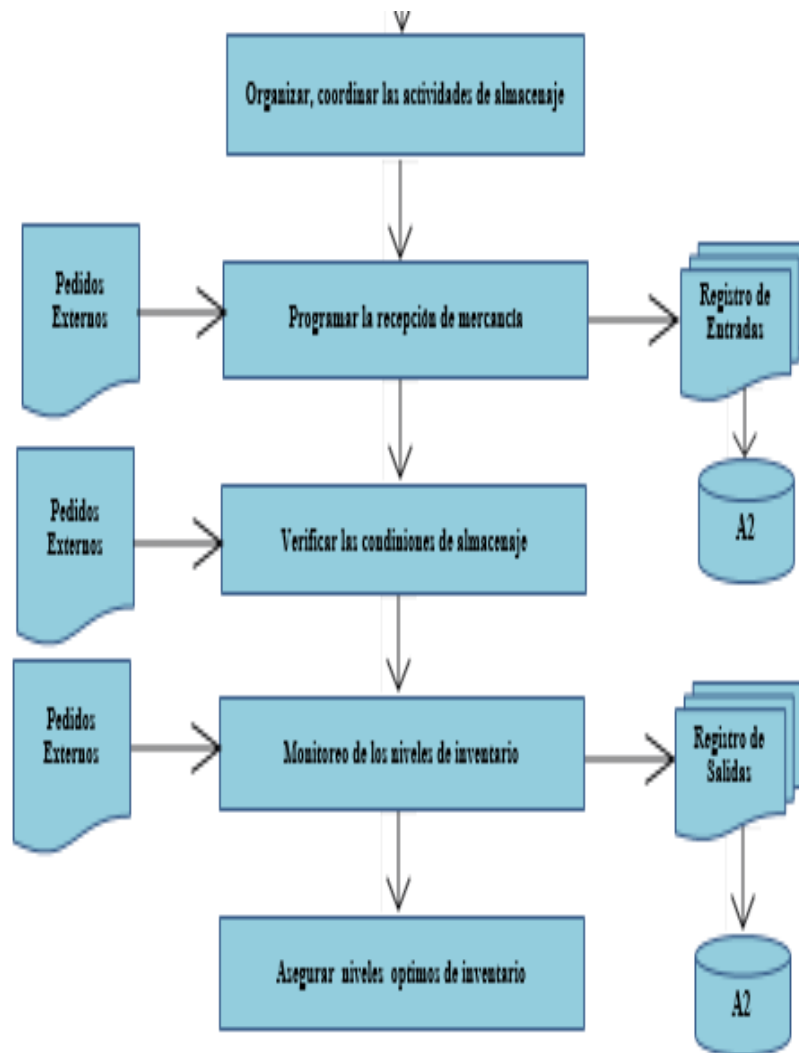
Nombre/apellido: _____

Firma: _____

Par Vendedor

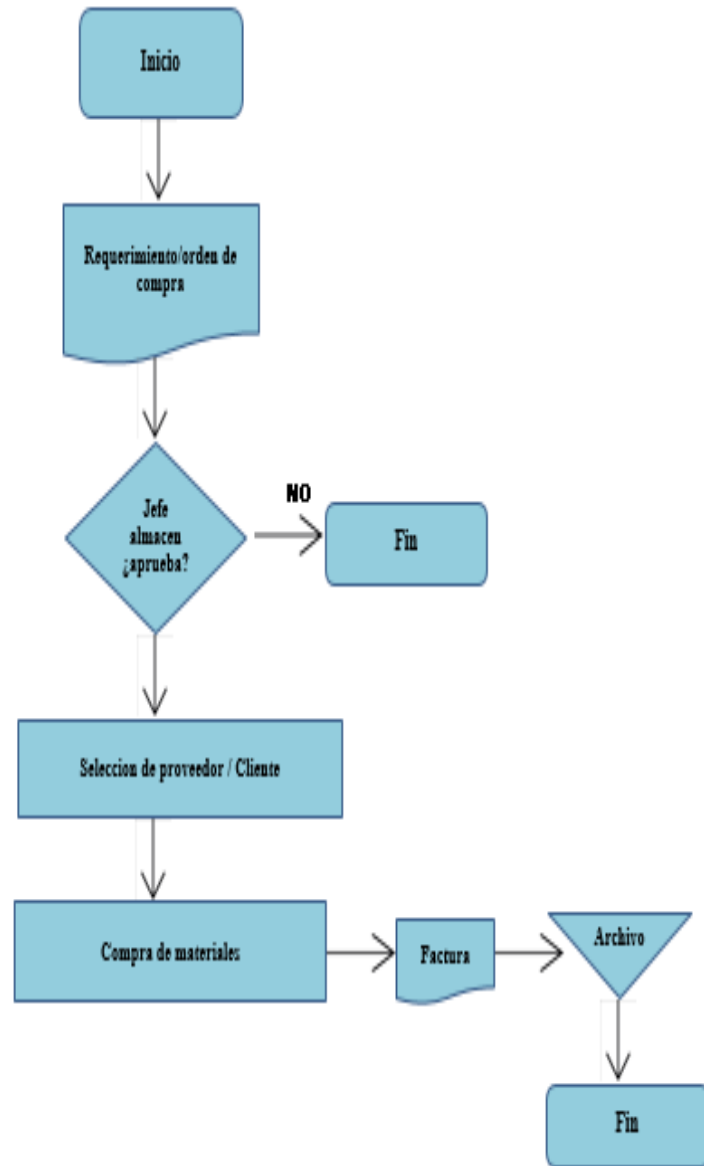
Nombre/apellido: _____

Firma: _____



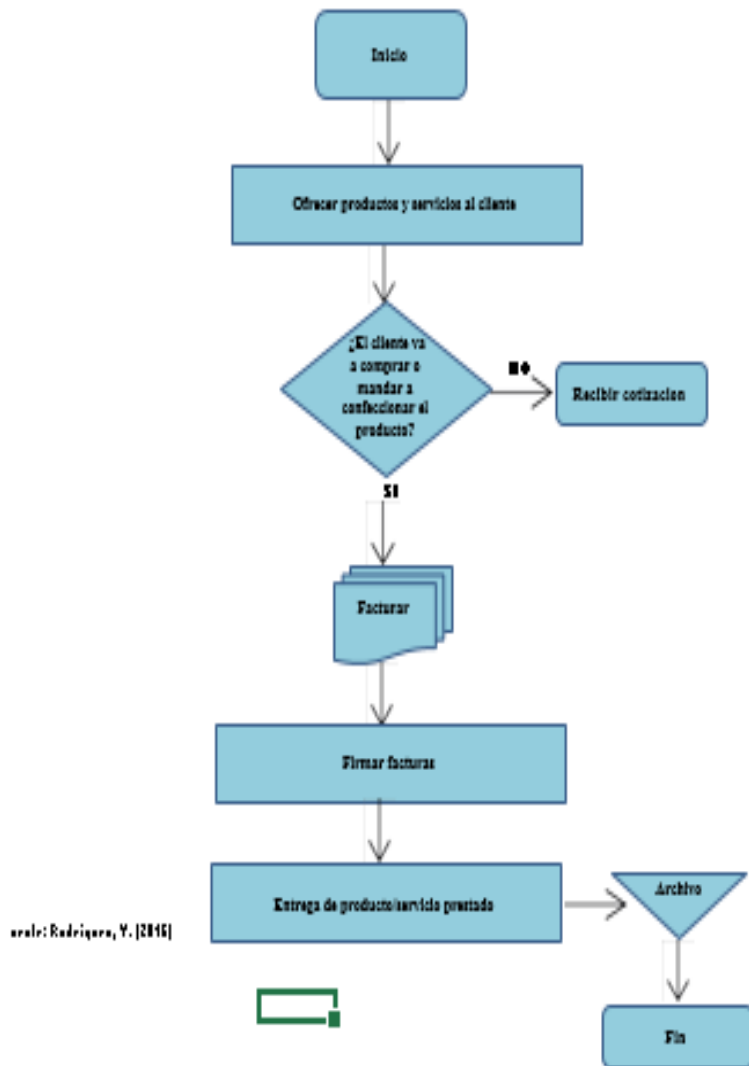
Fuente: Rodríguez, Y. (2016)

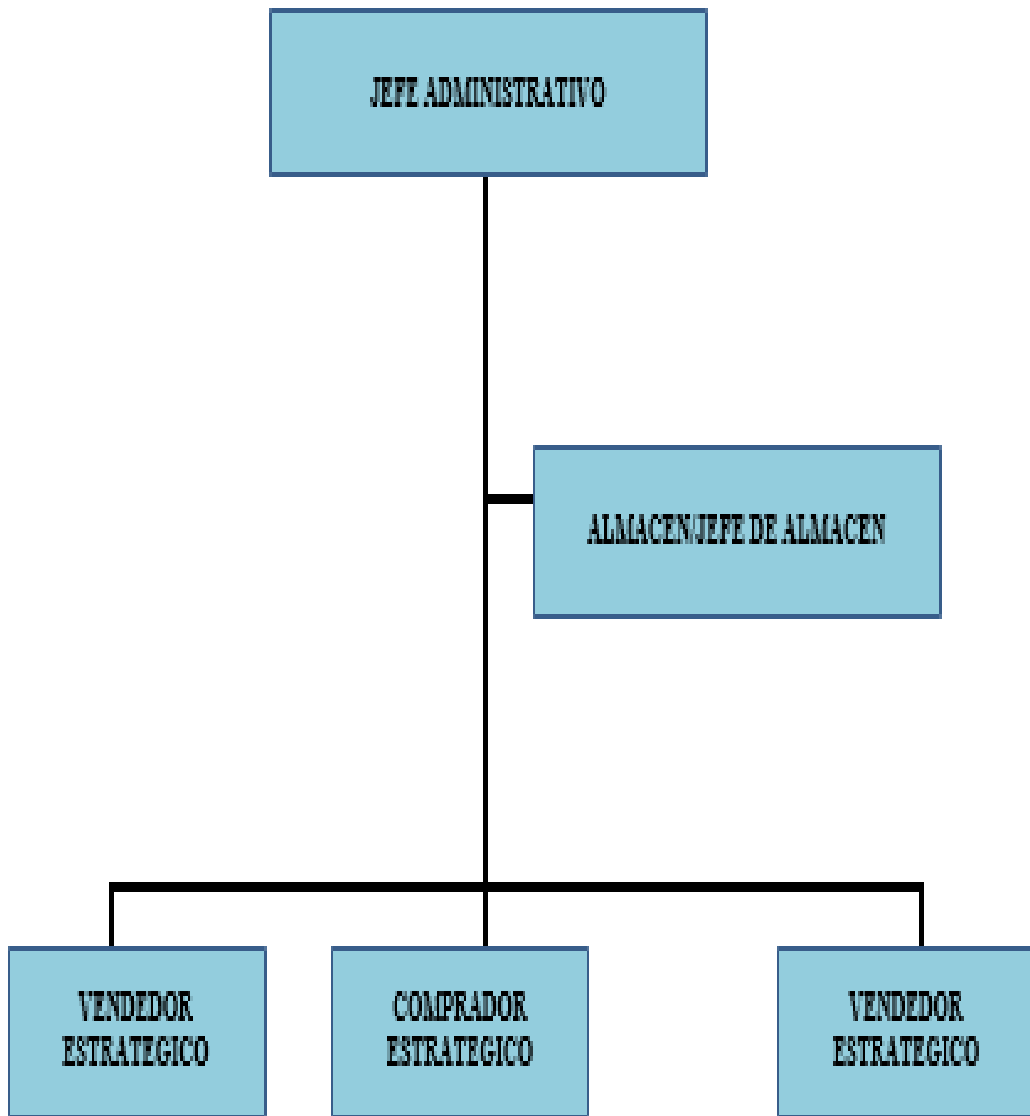
FLUJOGRAMA DE LA GESTION DEL COMPRADOR ESTRATEGICO



Fuente: Rodriguez, Y. (2016)

FLUJOGRAMA DE LA GESTION DEL VENDEDOR ESTRATEGICO





Fuente: Rodriguez, Y. (2016)