



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR
LOS PROCESOS DE MANEJO DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA AROMA 2016 C.A.**

Autoras: Gereda, Luz
Ortega, Shirley

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



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO
DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AROMA 2016 C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciadas en Contaduría Pública

Autoras: Gereda, Luz
C.I. V-20.320.716
Ortega, Shirley
C.I. V-26.307.871

Tutora: Licda. Ysabel Pantoja

San Diego, Octubre de 2019



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Luz Gereda y Shirley Ortega, titulares de la cedula de identidad N° V-20.320.716 y V-26.307.871, respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AROMA 2016 C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, cuatro (04) de Octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Tutor Académico
Lic. Ysabel Pantoja
C.I. V-11.807.313

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp. vi
LISTA DE GRÁFICOS	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTOS	ix
RESUMEN INFORMATIVO	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.4. Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	15
2.3. Definición de términos Básicos	18
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	20
3.2. Fases Metodológicas.	21
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	21
3.2.2. Identificación de debilidades y fortalezas.	23
3.2.3. Diseño de un plan estratégico.	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	25
CAPÍTULO V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	38
5.2. Objetivos de la Propuesta.	39
5.3. Justificación de la Propuesta.	39
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	40
5.5. Desarrollo de la Propuesta	42
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	61

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Matriz DOFA	37
2.	Cruce de Estrategias	38
3.	Plan estratégico para la Distribuidora Aroma 2016 C.A.	54

GRÁFICO	LISTA DE GRÁFICOS	pp.
	1. Definición de funciones.	25
	2. Capacitación del personal.	26
	3. Información confiable sobre las existencias.	27
	4. Registro diario de los movimientos de inventarios.	28
	5. Utilización de formatos de entrada y salidas	29
	6. Toma física mensual.	30
	7. Diferencias físicas vs reportes.	31
	8. Identificación de inventarios.	32
	9. Devoluciones frecuentes por errores de despacho.	33
	10. Uso de un sistema administrativos.	34
	11. Formatos de movimiento interno entre almacenes.	35
	12. Factibilidad de la propuesta.	36

DEDICATORIA

Principalmente, le dedico mi tesis a la persona más importante en mi vida, quien me llena de inspiración y me motiva a ser mejor cada día, la mujer que me llena de valentía y a sacar fuerzas de dónde no las hay para superar cualquier adversidad y seguir adelante, esa persona es MI MAMA.

A DIOS a quien le encomiendo mi vida, mi carrera, mi futuro a quien le rezo día a día agradeciendo todo lo que tengo.

A mi hermana Ysis por brindarme su apoyo, por escucharme y siempre brindarme palabras de aliento en los momentos más difíciles, te amo muchísimo pronto estaremos juntas.

A mi hermano Edier por su apoyo incondicional, por aguantarme y siempre estar ahí cuando más lo he necesitado, te amo muchísimo.

A mí amiga y compañera de tesis Shirley ahora felizmente colegas.

A mi grupito de la universidad por compartir estos años de estudios, vivencias, retos, aprendizaje y muchas risas, por brindarme su valiosa amistad y apoyo en todo momento.

A ti Juan Carlos por creer en mí y apoyarme incondicionalmente a lograr esta meta que es tan importante para mí, te quiero mucho...

A quienes de una u otra forma colaboraron y participaron en el desarrollo de este trabajo.

Gracias, Gracias, Gracias.

Luz Gereda

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por ser mi guía, mi luz, en cada momento de mi vida, por brindarme una hermosa familia, por permitir ser lo que hoy soy como persona... Por ayudarme a moldear mi carácter, por darme la fuerza a mantener mi empeño, perseverancia y así lograr consolidar mis sueños, hoy una realidad. A todas aquellas personas que de una manera u otra permitieron convertirme en una profesional en lo que tanto he deseado, a cada docente y personal que labora en la universidad José Antonio Páez que hicieron parte de este proceso de formación.

Shirley Ortega

AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar estas páginas con un poema del maestro Gandhi.

La vida me ha enseñado

Que la vida es amable, si soy amable

Que las personas están tristes, si estoy triste

Que todos me quieren, si yo los quiero

Que todos son malos, si yo los odio

Que hay caras sonrientes, si les sonrío

Que hay caras amargadas, si estoy amargado

Que el mundo está feliz, si yo soy feliz

Que la gente es enojona, si yo soy enojón

Que las personas son agradecidas si yo soy agradecido.

Por lo tanto gracias, gracias, gracias, tengo un corazón lleno de gratitud por lograr una meta más en mi vida, meta que sin duda no pudo ser posible sin el aporte de muchas personas.

Doy gracias a Dios todopoderoso, por permitir la vida y tantas bendiciones.

A los profesores, quienes ponen todo su corazón, empeño y paciencia para lograr hacer la diferencia en la vida de cada alumno, la educación es uno de los factores que más influye en el crecimiento de una sociedad, y esto es lo que necesitamos en este país más personas, como mis profesores, por lo tanto les tengo admiración, respeto por su tenacidad y por tener ese espíritu de progreso con su trabajo diario, aportan valor al país formando profesionales

A mi mamá que es la persona que más amo en este mundo, a mi familia, a mis amigos, y a todos los que ayudaron a lograr esta meta.

Gracias,

Luz Gereda

AGRADECIMIENTO

A mis padres Luis Ortega y Wiagne Palencia, por ser los principales promotores de mi sueños, por confiar en mí, por sus sabios y acertados consejos, valores y principios inculcados.

A DalguynSequera por su apoyo en cada decisión y por creer en mí.

A mis hermanas: por brindarme su confianza en lo que me apasiona.

A Juan José Andrade por su comprensión y apoyo en cada momento.

A mi familia por dedicar su tiempo, su amor y comprensión en el desarrollo de este proyecto de vida.

A la universidad José Antonio Páez por brindarme las herramientas y compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi formación por medio de un ejemplar equipo de docentes que hicieron posible el logro de este proceso de formación.

Shirley Ortega



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO
DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AROMA 2016 C.A**

Fecha: Octubre de 2019

Autoras: Gereda, Luz

Ortega, Shirley

Tutora: Licda. Ysabel Pantoja

RESUMEN INFORMATIVO

La investigación que se realizo como objetivo principal proponer un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., con la finalidad de planificar su recepción, almacenamiento, distribución y despacho, efectuando los respectivos registros y uso de formatos que sirvan de soporte de los movimientos de inventarios, además de establecer los procedimientos necesarios que permitirán servir de guía al personal para la mejora de su desempeño y logro de los objetivos establecidos en el departamento de almacén, ya que los inventarios son los principales generadores de ingresos de la organización y requieren de una adecuada administración para evitar riesgos de uso inadecuado. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio con diseño de campo no experimental, y documental, a nivel descriptivo. La población estuvo conformada por once (11) trabajadores de la empresa en estudio quienes estuvieron contenidos en la muestra, representados por la totalidad de la población, estableciéndose un muestreo censal, involucradas en el proceso de manejo de inventarios, específicamente del área de almacén quienes se encargan de la recepción y entrega de los inventarios. En cuanto a la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta a través del cuestionario comprendido de doce (12) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (sí-no); donde se obtuvieron los resultados que fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados para realizar el diagnóstico de la situación actual de las necesidades de mejorar los procesos en el área de almacén. Se puede concluir, que un plan estratégico, permite establecer los planes para poder mejorar los procesos de manejo de inventarios, dirigidos al logro de la misión y visión de la empresa, de manera que se administren adecuadamente, y se hagan reposiciones oportunas.

Descriptor: Plan Estratégico, Inventarios.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto proponer un plan estratégico para para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., con la finalidad de planificar su recepción, almacenamiento, distribución y despacho, efectuando los respectivos registros y uso de formatos que sirvan de soporte de los movimientos de inventarios, además de establecer los procedimientos necesarios que permitirán servir de guía al personal para la mejora de su desempeño y logro de los objetivos establecidos en el departamento de almacén, ya que los inventarios son los principales generadores de ingresos de la organización y requieren de una adecuada administración para evitar riesgos de uso inadecuado, así como efectuar sus oportunas reposiciones, para contar con las existencias necesarias para continuar con el ciclo normal de las ventas.

En este sentido, y para lograr tales fines, el presente estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, con apoyo documental. De acuerdo a lo expresado, a continuación se presentan los diferentes capítulos, los cuales estuvieron estructurados de la siguiente manera:

El Capítulo I: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por el investigador y la justificación de la misma.

Capítulo II: Marco Teórico, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, se establecen en función al tipo y diseño de investigación y de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas

del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del Problema

En la actualidad, cada vez son más las empresas que buscan tener mayor cuidado con el manejo de los inventarios, debido a la importancia que tienen estos para generar los principales ingresos de las mismas, ya que de ellos depende en gran parte mantener su operatividad, bien sea por la venta o producción de bienes, o la prestación de servicios, en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes, y mantenerse en el posicionamiento deseado del mercado en el cual están inmersos.

En Venezuela, las empresas requieren mayores retos para lograr un adecuado manejo de sus existencias, tanto por enfrentar los avances tecnológicos, la globalización, los efectos socio-económicos y la creciente competencia, también se ven afectados por los efectos de una economía inestable inflacionaria, que incide en el deterioro del poder adquisitivo, incrementando de manera acelerada los costos de los materiales y suministros, y a su vez estos afectan tanto el precio de venta, como las utilidades brutas obtenidas.

Cabe señalar, que de acuerdo a Finney y Miller (2018), se definen los inventarios de una empresa como:

Bienes corporales destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se hallan en el proceso de producción o que se utilizarán o consumirán en la producción de otros que van a ser vendidos. (p.225)

En este sentido, los inventarios de mercancía se encuentran en los negocios de ventas al por mayor y al detal. En el campo de la gestión empresarial, se considera al inventario como aquel que registra un conjunto de bienes propios y disponibles para la venta a los clientes y son considerados como activos corrientes, ya que su

rotación se mantiene constante a corto plazo. Además, los bienes de una entidad se mantienen como una existencia destinada a la venta directa o internamente al proceso productivo, tales como materias primas, productos en proceso, material de ensamblaje o envasado y pieza de recambio para mantenimiento que se pueden consumir en el ciclo de operaciones.

En este mismo orden de ideas, es importante señalar que los inventarios para cualquier empresa son la columna vertebral y la salvaguarda de este activo tiene un impacto a nivel financiero relevante y debe ser considerado a la hora de coordinar las funciones en el área encargada de velar por la seguridad de los mismos, por lo tanto, se deben tener un control adecuado de los registros de entradas y salidas, de manera continua, y por las cantidades exactas, para poder emitir información confiable, tanto para elaborar los estados financieros, como para apoyar la toma de decisiones acertadas, es por ello, que debe ser real, veraz y oportuna.

El manejo de los inventarios, no solo se enfoca en la recepción, almacenamiento y distribución de la mercancía dentro del almacén, también implica mantener un registro continuo de sus movimientos, tanto de la recepción, despacho y devoluciones, conservar las existencias físicas en perfecto estado, efectuar el almacenamiento de la manera correcta, así como controlar los niveles de existencias, para efectuar reposiciones oportunas y por las cantidades requeridas.

En consecuencia, si no se controlan estos niveles pueden generar problemas de desabastecimiento que afecta la operatividad de la organización y la confiabilidad de los clientes en la empresa, o por el contrario stock excesivos, que pueden sufrir deterioro, vencimiento, obsolescencia y riesgos de robo, así como generar un endeudamiento de la empresa, adquiriendo deudas a corto plazo de existencia que aún no se han vendido y que su rotación no sea tan rápida como el tiempo en que se deben pagar los compromisos contraídos afectando la liquidez financiera de la empresa.

De igual forma, se deben distribuir las existencias de manera adecuada dentro del almacén, con su debida identificación para evitar errores al momento del

despacho o reacomodo de la mercancía, efectuar rotación de las existencias, para evitar su vencimiento, que genera pérdidas financieras, así como una ubicación cercana al área de despacho de los productos que mantengan mayor rotación para su fácil ubicación y accesibilidad.

El no realizar un efectivo manejo de los inventarios genera para las empresas, puede generar riesgos de fraude, por lo tanto se deben establecer controles para prevenirlos, mediante una adecuada distribución de las funciones y asignación de responsabilidades, en los procesos de compra, recepción, almacenamiento, tesorería y contabilidad, donde se establezca especial énfasis, entre las personas que realizan los registros y quienes manipulan los inventarios, así como quienes realizan las compras, mediante un proceso de aprobación de las mismas, y los registros de las cuentas por pagar con sus correspondientes soportes, órdenes de compra, facturas del proveedor y notas de recepción por parte del almacén.

El establecimiento de controles, no impiden que se presenten fraudes o problemas en el manejo de los inventarios, pero si permiten detectar posibles desviaciones presentes para poder establecer los correctivos necesarios que garanticen lograr los objetivos establecidos. Por consiguiente, los procedimientos referentes a los inventarios deben ofrecer una seguridad razonable a la empresa, contra pérdidas y deben idas por desperdicios, robo, descuido en las compras, recepción o despachos, entre otros, así como producir información real, veraz y oportuna, sobre el movimiento de las existencias, y su composición real en los almacenes.

Es por eso que dentro del manejo de inventario debe incluirse el control, utilizado para la revisión y verificación de los procesos, con el propósito de notificar los riesgos que se presentan en la organización, y a su vez medir y corregir las posibles desviaciones, a fin de alcanzar el logro de objetivos establecidos. Por consiguiente, la administración gerencial tiene la responsabilidad principal de llevar los procesos administrativos y contables de manera secuencial y ordenada, para garantizar una adecuada ejecución de las actividades que establezcan ciertos

procedimientos de control inherentes, como la limitación de responsabilidades, segregación de funciones, rotación de deberes, toma física de inventario, personal calificado, canales de comunicación y llevar el procedimiento de cada operación conservando los documentos soportes que lo originan en buen estado.

Tras las implicaciones antes descritas, el presente estudio está enfocado en la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., ubicada en la Calle la Tierra, Casa N° 25-4. Urbanización El trigal Norte, en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, dedicada a la comercialización de productos de aerosol y aromatizantes, para ambientación de hogares, oficinas y vehículos, la cual cuenta en sus almacenes con una variedad de productos.

La problemática radica, en que se han detectado faltantes en los inventarios de manera continua y gerencia ha querido implementar controles que garanticen la salvaguarda de los activos, necesitando una organización de sus procesos, establecimiento de procedimientos claros para garantizar el registro oportuno de los movimientos de inventarios, así como, hacer uso de formatos para soportar las entradas y salidas de mercancía, por otro lado, está implementando el uso de un sistema administrativo en el cual se lleven los registros de la mercancía que se compre, efectuando la debida facturación que dé salida de las existencias, y estableciendo una segregación de funciones de manera que cada persona que esté relacionada con los procesos de manejo de inventarios, tenga conocimiento de cuáles son sus funciones y responsabilidades y evitar riesgos de fraude.

Por lo tanto, es indispensable mantener controles de existencias realizando toma física periódicamente, que permita detectar posibles diferencias de inventarios a tiempo y poder aclararlas mediante utilización de la documentación soporte adecuada, cuyos formatos deben ser pre-numerados para establecer un mayor control. Asimismo, se requiere evaluar las necesidades de capacitación del personal, y establecer la misión, visión y valores de la empresa, de tal manera que se logre que los trabajadores se sientan identificados con la ella, y sepan la dirección hacia dónde va la misma, para que de esta manera puedan establecerse objetivos

personales acordes con los de la empresa, ya que cuando el personal adquiere un sentido de pertenencia, y sabe que los beneficios de esta le dará una estabilidad económica y laboral, tratará de mejorar su actitud ante el cargo que desempeña.

Por lo tanto, se propone diseñar un plan estratégico que permita optimizar los procesos de manejo de inventarios, que permitan su adecuada recepción, registro, almacenamiento, identificación, clasificación, salvaguarda, despacho y reposición de las existencias, estableciendo procedimientos, normas y políticas claras, para que el personal ejecute los procedimientos necesarios para lograr los objetivos establecidos, minimizar los riesgos de fraude, estableciendo segregación de funciones, tomas físicas y controles que permitan detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios, finalmente, emitir reportes confiables para la elaboración de los estados financieros y apoyar el proceso de toma de decisiones, para una adecuada planificación de las compras y ventas, estableciendo niveles óptimos de existencias.

El no establecer las medidas necesarias podría generar que pérdidas financieras significativas, y el desabastecimiento que podría afectar la operatividad de la empresa o incremento de costos por su adquisición tardía, stocks excesivos y ociosos que comprometerían la liquidez financiera en deudas a corto plazo innecesarias, riesgos de robo, o emisión de reportes con cifras erradas que no brindarían el uso adecuado en el proceso de toma de decisiones, y estados de financieros no confiables.

1.2. Formulación del Problema

Tomando en consideración lo antes expuesto, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado que permita optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas en los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.
- Diseñar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica, debido a que mediante el plan estratégico propuesto, la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., podrá optimizar los procesos de manejo de inventarios, con la finalidad de lograr controlar las operaciones relacionadas con su correcta recepción, registro, distribución, clasificación, identificación, salvaguarda, despacho y reposición oportuna, emitiendo además información financiera y contable, veraz y oportuna para apoyar el proceso de toma de decisiones, y emisión de estados financieros confiables, permitiendo realizar las compras y reposiciones a tiempo manteniendo niveles adecuados, para garantizarla operatividad de la empresa, y poder satisfacer las necesidades de los clientes, generan una confianza tanto de los clientes como de por parte de los proveedores.

Esto, debido a que una compra oportuna y planificada disminuye los riesgos de incrementos de costos, y si los niveles son los adecuados se evita los stocks excesivos que afectan la liquidez financiera de la empresa, comprometiéndola indebidamente. Asimismo, servirá para establecer una segregación de funciones, y limitar responsabilidades, para un adecuado control y evitar posibles fraudes con los inventarios, manteniendo además tomas físicas periódicas. Por otro lado, evaluar las necesidades de capacitación, y dotar a los trabajadores de las herramientas y conocimientos necesarios para que puedan ser más eficientes y eficaces en su desempeño laboral, para lograr los objetivos organizacionales.

Por otro lado, esta investigación sirve además, como aporte a otras empresas que presenten problemática similar en cuanto al manejo de inventarios, para que aplique un plan estratégico de acuerdo a sus necesidades. sirve también como antecedente de otras investigaciones que se encuentren inmersas bajo las líneas de costos empresariales, establecida para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió alas autoras para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se expone la metodología en la cual se enmarca este estudio, para ello, es necesario establecer los aspectos teóricos que lo sustentarán. En consecuencia dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos, que orienten el sentido del presente estudio. Dentro de esta perspectiva, a continuación se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definiciones de términos relevantes, para lo cual se efectuó una recopilación de ideas de diversos autores, y se establecerá una relación con la problemática investigada, con el objetivo de obtener una base que fundamente la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

El presente capítulo contiene los antecedentes del estudio, de acuerdo a Sabino (2017:23), expresa que: “los antecedentes de la investigación se refiere a los estudios previos relacionados con el tema, es decir investigaciones relacionadas con el tema, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan relación con el trabajo en estudio”, en ellos se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado. Se incluyen aquí, el objetivo general, las técnicas e instrumentos utilizados, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Seguidamente se presenta el de:

Primeramente, el expuesto por Mujica (2019), en su investigación para otra al título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez, que lleva por título **“Plan estratégico para las operaciones de inventarios de la empresa Proase L & M 3000 C.A.”**, con la finalidad de planificar su recepción, almacenamiento, distribución y despacho, efectuando los

respectivos registros y uso de formatos que sirvan de soporte de los movimientos de inventarios, además de establecer los procedimientos necesarios que permitirán servir de guía al personal para la mejora de su desempeño y logro de los objetivos establecidos en el departamento de almacén.

La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio con diseño de campo no experimental, y documental, a nivel descriptivo. La población estuvo conformada por cinco (05) trabajadores de la empresa en estudio quienes estarán contenidos en la muestra, representados por tres (03) personas involucradas en el proceso de manejo de inventarios, específicamente del área de almacén quienes se encargan de la recepción y entrega de los inventarios. En cuanto a la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta a través del cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no).

Con los resultados obtenidos, el autor concluye que se pudo resaltar la necesidad de realizar los registros continuos de los movimientos de inventarios y realizar tomas físicas periódicas, para emitir reportes con información veraz, certera y oportuna, para la planificación de las ventas y las reposiciones de mercancía, ya que un manejo eficiente del inventario, permite que se concreten las ventas, y que el personal realice un mejor desempeño para la salvaguarda de los activos, así como lograr los objetivos organizacionales.

Su relación con la investigación, es que ambas empresas tienen problemática similar para controlar sus inventarios, y garantizar el registro de los movimientos que este activo tiene, que por su alto volumen se hace necesario soportar las entradas y salidas, así como establecer tomas físicas periódicas para confirmar la información, además de una segregación de funciones para minimizar fraudes, ya que la empresa en fechas reciente ha presentado tal problemática, y su detección se genera de manera tardía, por lo tanto mediante controles se podrá realizar esta detección a tiempo para establecer correctivos y minimizar los riesgos inherentes al manejo de los inventarios.

Paralelamente, Quintero (2019), presentó un estudio para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de facturación y manejo de inventario de la empresa Quimipro De Venezuela C.A.”**, con el fin de lograr obtener las cifras reales de los inventarios que permitan una información financiera veraz, confiable y oportuna que garantice la efectividad de los procesos de facturación y manejo de los mismos, permitiendo emitir reportes oportunos para la toma de decisiones y para la elaboración de los estados financieros.

Para ello, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de los proyectos factibles, apoyado en un estudio de campo a nivel descriptivo y con apoyo documental. La población estuvo conformada por cincuenta y dos (52) personas que conforman la empresa, y la muestra representativa fue de siete personas (07), comprendidos a cinco (05) del área de almacén y dos (02) trabajadores del área de facturación, involucradas en el proceso del área de inventarios y facturación. En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de datos aplicados fueron la encuesta apoyada del cuestionario comprendido de dieciséis (16) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas dicotómicas con alternativas únicas si-no.

El autor concluye en la investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos, que mediante la implementación de los controles internos en el área de facturación y almacén, la empresa podrá lograr salvaguardar sus activos, y manejarlos eficientemente minimizando los riesgos de pérdidas, desabastecimiento, incobrabilidad de facturas, optimizando además, el desempeño del personal en las áreas de estudio, dirigidos al logro de los objetivos organizacionales. Su aporte al presente estudio, son las estratégicas que se establecieron en el área de almacén, donde se puede observar que se diseñaron formatos para soportar los movimientos de inventarios, además de la segregación de funciones para efectuar el proceso de registro de las entradas y salidas de las existencias, mediante una implementación de cursos de capacitación del personal y del uso de un sistema administrativo, ya que la empresa en estudio tiene intenciones de implementar uno dentro de la organización.

Por otro lado, el presentado por Lam (2015), para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, en Ecuador, en su investigación titulada **“Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la Ciudad de Guayaquil”**, la cual tuvo como finalidad de evaluar los procesos, actividades y funciones para el manejo y control de los inventarios, establecer nuevos lineamientos, políticas, técnicas para la recepción, registro, acomodo, salvaguarda, conservación y despacho de mercancía, para brindar una información razonable para la toma de decisiones de la alta administración, además de aplicar indicadores de gestión que puedan medir el nivel de servicio, rotación, duración, vejez, valor económico y exactitud en los registros de inventario.

La metodología implementada, fue mediante un tipo cualitativo, con diseño de campo, a nivel descriptivo, explicativo y exploratorio, mediante la implementación de las técnicas de recolección de datos la observación y entrevista al personal encargado de bodega; como instrumento se realizó flujogramas con actuales procesos de control interno en el área de inventarios para determinar las áreas críticas que necesitan ser evaluadas y corregidas por la empresa.

Con los datos obtenidos la autora concluye que, la empresa podrá implementar mejoras en el proceso de control interno en el área de inventarios, para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades y operaciones con a adecuada segregación de funciones que dará como resultado la razonabilidad de sus saldo en libros de la cuenta de inventarios. Su aporte al presente estudio, es el establecimiento de controles internos que permitan evaluar que estén separadas las funciones del personal que maneja los inventarios y quienes realizan los registros para evitar los riesgos de manipulación de la información, además de establecer tomas físicas continuas para detectar diferencias y aclararlas a tiempo.

Por su parte, Mujica (2015), presentó para optar al título de Magíster en Ciencias Contables, en la Universidad de Carabobo, un estudio que lleva por título **“Plan estratégico para el control de inventarios en las Pymes de servicios del**

sector telecomunicaciones ubicadas en el Distrito Capital y Estado Miranda”, que tuvo como finalidad llevar un control de los registros de entradas y salidas de los inventarios, determinar las existencias reales y planificar las reposiciones de inventarios. Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, apoyada en una revisión bibliográfica, a través de cuestionarios. Los datos fueron expuestos en una matriz DOFA, donde se cruzaron los factores internos y externos para realizar extraer las estrategias que conformaron el plan estratégico.

Con los resultados obtenidos la autora concluye que, en la investigación se determinó que aun cuando todas las empresas conocen la sección 13 inventarios de la NIIF para PYME, tienen fallas en cuanto a su aplicación, por presentársele problemas en la determinación del valor neto de realización y por ende del deterioro de valor de los inventarios. De la misma manera se determinó que las gerencias carecen de políticas escritas para la realización de los distintos procedimientos que involucran la gestión de inventarios.

Se pudo verificar igualmente, que el personal no ha sido capacitado con regularidad, por lo tanto no se encuentra actualizado en materia de administración efectiva de inventarios. Se detectaron fallas de control interno, al igual de las asignaciones de responsabilidad. Su relación con la presente investigación es la falta de capacitación del personal para llevar los registros de los inventarios, así como la falta de un sistema administrativo que facilite el procesamiento de datos para obtener la información de manera rápida sobre las existencias, por lo tanto, la empresa quiere implementar un sistema para su control.

Finalmente, Velásquez (2015), presentó un estudio titulado **“Propuesta de un sistema de administración de inventarios en la Comercializadora y Reparadora de Calzado Recordcalza Cía. Ltda.”**, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Ecuador. La investigación tuvo como finalidad de optimizar los procedimientos en el área de inventarios y mejorar la relación de todos los departamentos involucrados. Para ello,

la investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, en el cual se aplicó como técnica de recolección de información la entrevista estructura de acuerdo al método ABC por el valor total invertido en el inventario.

Con los resultados obtenidos el autor concluye en su investigación, que la empresa en estudio no determina las cantidades requeridas para el inventario por medio de indicadores para evitar abastecimiento innecesario y en otras ocasiones no dispone del producto, sólo lo hace por medio de máximos y mínimos, por lo que es necesario la administración de los inventarios. Su relación a la presente investigación, es el aporte en virtud a las bases teóricas relacionada a los inventarios, así como el establecimiento de procedimientos administrativos para un adecuado control de los mismos, los cuales podrán servir de guía para el diseño de la propuesta.

2.2 Bases Teóricas

A continuación, se presentan las bases teóricas que sustentan el tema en estudio que de acuerdo a Arias (2017:95), expresa sobre las bases teóricas que: “comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que conforman un punto de vista o enfoque, dirigido a explicar el problema planteado”, por lo tanto, permiten dar solución al problema planteado y aportan un basamento teórico, donde se consideran los puntos de vistas de otros autores, relacionados y que sustentan a la investigación, entre los cuales se presentan:

2.2.1 Plan estratégico

De acuerdo al Diccionario Enciclopédico Lexus (2009:738), define el plan como: “la serie de trabajos en que se divide una actividad”, de modo tal, que los planes representan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos; estos pueden ser controlados y medidos de tal manera que cuándo no sea satisfactorio, pueda tomar medidas correctivas. Según Chiavenato (2012:145), expresa que la estrategia: “constituye un enfoque integrado que relaciona

las ventajas de la empresa con los desafíos del ambiente, para asegurar la consecución de los objetivos básicos de aquella”, es por ello, que una estrategia toma en consideración tanto los factores internos como externos, para poder establecer los planes que permitan lograr un objetivo establecido, en tal sentido, la estrategia surge por la necesidad de abordar nuevos acontecimientos o al enfrentarse la empresa a sus problemas y a adaptarse a su ambiente.

Díez de Castro (2011:216), manifiesta que la planificación estratégica es: “aquella función directiva de tipo secuencial que supone el establecimiento de los objetivos que la firma desea lograr y los cursos de acción a desarrollar para alcanzarlos”, por lo tanto, es una función netamente de la gerencia, que requiere de una secuencia de actividades u operaciones, dirigidos al propósito de lograr objetivos. Al respecto, agrega Chiavenato (2012:148), quien precisa que la planeación estratégica es: “la toma deliberada sistemática de decisiones que incluyen propósitos que deberían afectar toda la empresa durante largos periodos”, a tales efectos, la se puede señalar que la planificación estratégica es un procedimiento sistemático para la dirección empresarial, la cual se basa la futura estrategia de la entidad en el examen de nuevas alternativas.

Estas bases teóricas son de gran importancia para el presente estudio debido a que se utilizará el plan estratégico, con la finalidad de poder mejorar los procesos de manejo de inventario de la empresa Distribuidora Aroma 2016, de manera que se lleven registros oportunos y se porte su movimiento, para su control, en este sentido, se requiere establecer un conjunto de actividades que permita lograr los objetivos planteados, establecidos de una manera organizada para su efectiva ejecución.

2.2.2 Inventarios

El inventario representa para la uno de los activos de mayor relevancia, debido a que de ellos depende la principal fuente de generación de ingresos, al realizar su venta, o son utilizados para la prestación de servicios, también pueden ser transformados en otros productos que al ser terminados son dirigidos a su venta. En

este sentido, cabe señalar que Eduard (2018:01), expresa que los inventarios: “son existencias de cualquier artículo o recurso utilizado en una organización”, en tal sentido un sistema de inventarios es la serie de políticas y controles que monitorean las de existencias y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que se deben reponer y el tamaño o cantidad que deben tener los pedidos.

De acuerdo a Jiménez y Espinoza (2017), definen el inventario como:

El inventario considera las diferentes categorías en que se invierte en la compra de cosas que se pretende vender. Esta definición de inventarios se deriva de la definición tradicional, puesto que excluye el valor agregado de la mano de obra y los gastos generales de fabricación. Por definición, se trata de eliminar las distorsiones por las utilidades perdidas por inventarios generados contablemente. (p.474)

Por otra parte, se puede agregar que la definición de inventarios conlleva la connotación de control, el cual ayuda a cerciorarse que los planes establecidos fluyan de manera correcta; este presenta cuatro factores: el primero de ellos, es la relación con lo planeado en donde se confirma el resultado de los objetivos; el segundo, es la medición utilizada en la cuantificación de los resultados; la detección de las desviaciones, es el tercero de los factores donde se detectan las fluctuaciones presentes en la ejecución de lo planeado; por último en la connotación de control se encuentra el establecimiento de las medidas correctivas donde su objetivo es prever y corregir las fallas.

Dentro de este marco, se puede expresar que los inventarios son indispensables en la administración de una empresa, no solo por la gran inversión que estos acarrear, sino también, por el control de las existencias que se encuentran en los almacenes. Estas definiciones conllevan a la finalidad que poseen los inventarios, que de acuerdo a cómo lo puntualiza Vértice (2016), expresa que:

Un inventario se usa, básicamente, para evitar que la falta de productos deje sin satisfacer la demanda de los mismos e incluso, llegue a detener la actividad del establecimiento. Por ello, su primer objetivo será determinar la situación de las existencias, tanto de forma general como por secciones y

familias de productos. De esta manera, se puede saber la cantidad y el valor de los bienes disponibles en ese punto de venta. (p.32)

En este sentido, el implementar una correcta gestión de inventarios, la misma se encuentra en la utilidad que reportan las existencias en almacén referida a la cantidad de artículos necesarios para cubrir la demanda, ser oportunos teniendo los artículos a tiempo y lugar deseado, garantizar la calidad del producto y ofrecer el mejor precio. Por lo tanto, si las empresas no llevan sus inventarios de la manera correcta, puede tener contratiempos en sus actividades comerciales ya que, al no estar abastecidos de los productos o insumos necesarios no podrán cubrir la demanda del mercado, o en caso contrario, al mantener existencias por encima de lo requerido, se origina la merma de la mercancía que se encuentra en stock.

Estas bases teóricas son de gran importancia, debido a que los inventarios, son los activos que requieren de una optimización en los procesos de manejo de inventarios, que garanticen el suministro adecuado de los productos a los clientes, para concretar las ventas realizar en la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., así como realizar los registros necesarios que permitan conocer las existencias reales para efectuar las reposiciones a tiempo y a los niveles adecuados.

2.3 Definición De Términos Básicos

Almacén: espacio físico donde se depositan materiales, repuestos, accesorios y suministros necesarios para la reparación de vehículos.

Entrada: ingreso de la mercancía al almacén proveniente del proveedor o devolución por parte del cliente.

Kárdex: para el control de las existencias en los almacenes mediante la ecuación de inventarios, se utilizaban en el pasado unas fichas de cartulina, por lo que todavía hoy, aunque se utilicen soportes informáticos, se denomina a este tipo de control ficha de inventario.

Inventario físico: cálculo del inventario realizado mediante un listado del stock realmente poseído.

Manejo de Inventarios: conjunto de conocimientos, prácticas y herramientas que garantizan la eficiencia de los procesos y actividades propias de la función de la planificación y control de inventarios.

Método Mínimo y Máximo: método de control de inventarios que se basa en el supuesto de que es posible determinar las cantidades mínimas y máximas de inventarios.

Toma Física: la toma de inventarios es un recuento de los materiales a una fecha dada que efectúa una empresa para determinar las cantidades reales existentes. Para efectos de toma de inventarios se debe realizar conteos selectivos, asimismo, su observación se hace para ratificar lo adecuado de esta, verificando si las introducciones dadas para la misma se respetan y si el personal encargado desarrolla su labor con el cuidado necesario.

Stock: es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores.

Salida: posibilidad de venta de mercancías. Despacho por medio de transporte de las mercancías fuera del lugar donde se encontraban.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo es presentado el proceso metodológico que se llevó a cabo para hacer posible lograr los objetivos de la investigación, en este contexto, Balestrini (2016:43), expresa que: “es el aspecto de la investigación, donde se emplean el tipo de estudio y el diseño del estudio; su universo o población; la muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos para corresponder a los objetivos”. En este sentido, se presenta el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como las técnicas, instrumentos, población y muestra, que fueron utilizados para el desarrollo de las fases metodológicas, para lograr los objetivos propuestos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Seguidamente, se presenta el tipo y diseño que enmarcó la presente investigación, el cual fue bajo la modalidad de los denominados proyecto factible, Universidad Santa María (2017:82): “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización documental o de campo”, apoyada en un diseño de campo de nivel descriptivo. Por lo tanto, será factible debido a que permitirá examinar y describir a través de un diagnóstico previo, las debilidades y fortalezas existentes, para luego desarrollar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

Se consideró de campo, Sabino (2017:94), plantea que: “los diseños de campo, se basan en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”, ya que estuvo constituida por los datos de primera mano y de interés que se recogen en forma directa de la realidad; en este caso, los procesos de manejo en el área de almacén, sin alterar las condiciones

existentes mediante el trabajo concreto del equipo investigador en la pesquisa de los datos pertinentes y necesarios para alcanzar los objetivos planteados, y se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área de compras, administración y almacén, que influyen en el proceso de manejo de inventarios.

Se consideró a nivel descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2016:119), se refieren al estudio descriptivo como aquel que: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, ya que se analizaron los resultados obtenidos en la investigación para poder desarrollar las fases metodológicas y establecer las conclusiones de las autoras. Por su parte, tuvo un apoyo documental obtenidos en diferentes fuentes de información; tales como, libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras, que permiten elaborar el marco teórico del presente estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaron tres (03) fases metodológicas relacionadas con los objetivos específicos de la investigación, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

Esta fase consistió en realizar el diagnóstico sobre la situación actual de los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., con el fin de conocer cómo se estuvo llevando este proceso y determinar las necesidades de mejora, para poder diseñar un plan estratégico que puedan permitir optimizar el manejo y control de mismos. Para ello se requirió primeramente, establecer la población y muestra objeto de estudio, la cual suministró la información de tipo primaria, necesaria a través de los instrumentos de recolección de datos seleccionados.

De allí que, la población, Paella y Martins (2016:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, del presente estudio estuvo conformada por once (11) trabajadores de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A. Debido que la población está conformada por un número finito y accesible de elementos, ésta se escogerá completa, por lo que la muestra estará conformada por la totalidad de la población, a quienes se les aplicará las técnicas e instrumentos de recolección de información, considerándose muestreo censal.

En consecuencia, la técnica de recolección de información que se utilizó en esta fase fue la encuesta, la cual Arias (2017:96), la define: “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”, apoyado a través de un cuestionario, Tamayo (2017:122), lo define como: “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”, comprendido de doce (12) preguntas cerradas de respuesta dicotómica, tipo si-no, conformado por ítems relacionados a las variables objeto de estudio, que pudieron suministrar información real de la situación actual que presenta la empresa en comento, en cuanto al manejo de inventarios.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2016:277), 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”. Entre los medios empleados para la obtención de información se utilizó la aplicación del cuestionario, comprendido de preguntas cerradas dicotómicas con alternativas únicas de respuestas si-no. Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados en diagramas circulares, y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, Tamayo (2017:89), ha sido descrita como: “la recopilación, presentación, análisis e

interpretación de los datos numéricos”, tales resultados permitirán desarrollar las siguientes fases.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

En esta fase se procederá a la identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., las cuales serán expuestas en una matriz DOFA, con el objeto de poder disminuir las debilidades encontradas, y potenciar las fortalezas, realizando un cruce entre los factores internos y externos, con los cuales surgirán las estrategias que le darán solución a la problemática planteada. La matriz DOFA, en la cual se expondrán los resultados obtenidos y se identificarán los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas); que influyen en el proceso de manejo de inventarios en la empresa.

3.2.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

Esta última etapa, comprende propiamente la propuesta, que consistió en el diseño de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., tomando en consideración el estudio de factibilidad del mismos, que permitan darle solución a la problemática planteada, brindando una herramienta que le de valor agregado a los procesos de almacén, para de esta manera, poder optimizar el proceso de manejo de inventarios, mediante una adecuado registro de las entradas y salidas de inventario, realizar tomas físicas frecuentes para minimizar los riesgos de diferencias de existencias, que afectarán financieramente a la organización. Además, se pudo obtener información confiable para la toma de decisiones de la empresa, así como la elaboración de estados financieros. Y detectar las necesidades de adiestramiento del personal, para poder implementar el uso de un sistema administrativo para el registro de los inventarios.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas seleccionadas, entre las cuales se encuentran la observación directa y la encuesta, los cuales fueron analizados e interpretados para realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios, de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., con el cual poder identificar las debilidades existentes en sus procesos que han generado la problemática expuesta, y poder desarrollar la propuesta que permita minimizarlas mediante el diseño de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

Esta fase consistió en realizar el diagnóstico sobre la situación actual de los procesos e manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., para tal fin se aplicó la técnica la encuesta utilizando el instrumento el cuestionario, comprendido por doce (12) preguntas de tipo dicotómicas con alternativas si-no, a la muestra representada por once (11) trabajadores cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados, presentados a continuación:

Ítem 1.- ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa están definidas las funciones del personal de almacén?

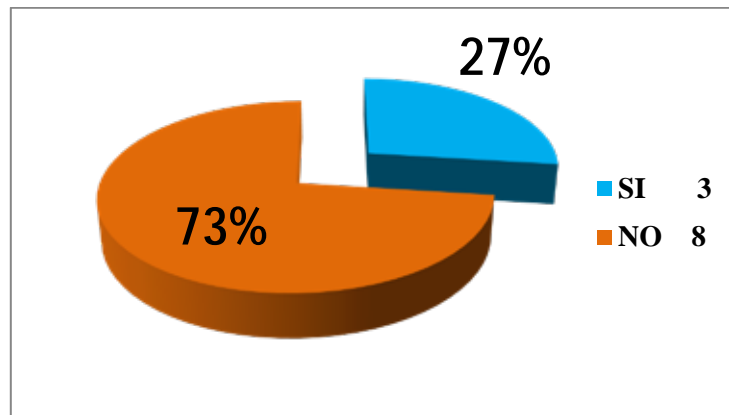


Gráfico 1.- Definición de funciones.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el setenta y tres por ciento (73%) de los encuestados, respondió negativamente ante este interrogante, por su parte el veintisiete por ciento (27%) restante respondió, que en la empresa están definidas las funciones del personal de almacén. Se observa, que una parte de los encuestados consideran que no están definidas la funciones, las cuales son necesarias para establecer a cada persona las actividades que deben realizar así como sus responsabilidad para evitar la duplicidad de tareas o la omisión de las mismas, con la finalidad de lograr las tareas asignadas en su conjunto los objetivos propuestos.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si el personal de almacén recibe capacitación al ingresar al cargo?

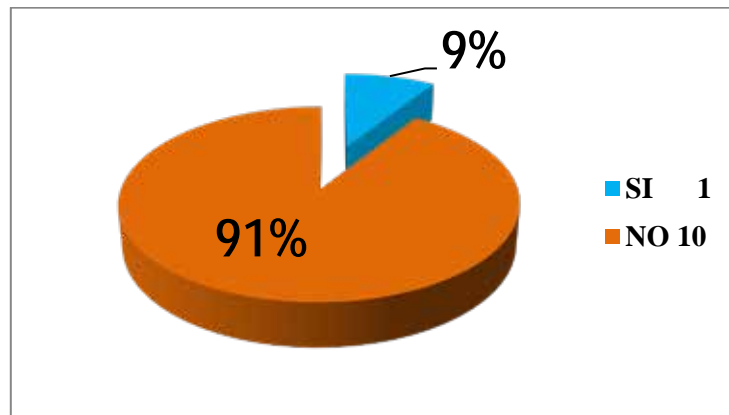


Gráfico 2.- Capacitación del personal.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

Ante esa interrogante, se observa que en el presente gráfico, que el noventa y uno por ciento (91%) de los encuestados señalan que el personal de almacén recibe capacitación al ingresar al cargo, por su parte el nueve por ciento (9%) restante señala sí recibirlo. La capacitación es una transferencia de conocimientos para saber cómo deben realizarse las actividades de un departamento, que facilita el proceso de adaptación al cargo, y a realizar de manera efectiva las tareas asignadas, permitiéndoles optimizar su desempeño.

Ítem 3.- ¿Considera usted que la información sobre las existencias de inventarios es confiable?

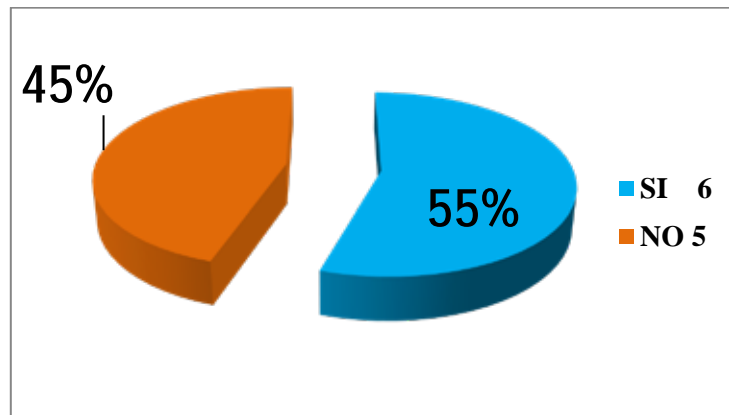


Gráfico 3.- Información confiable sobre las existencias.
Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

El cincuenta y cinco por ciento (55%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que considera que la información sobre las existencias de inventarios es confiable, por su parte el cuarenta y cinco por ciento (45%) restante, señala que no serlo. La información financiera para que sea efectiva en el apoyo del proceso de toma de decisiones además de ser oportuna debe ser confiable y veraz para poder tomar decisiones acertadas y elaborar los estados financieros.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si los movimientos de inventarios se registran diariamente?

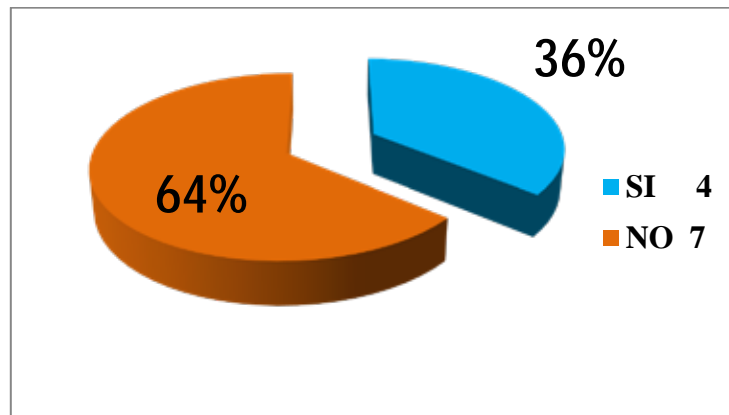


Gráfico 4.- Registro diario de los movimientos de inventarios.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

El sesenta y cuatro por ciento (64%) de los encuestados respondió que los movimientos de inventarios no se registran diariamente, por su parte, el treinta y seis por ciento (36%) restante, respondió afirmativamente. Los inventarios deben mantenerse actualizados, para poder determinar en un momento específico las cantidades existentes en sus almacenes y planificar sus ventas, producción y reposiciones, permitiendo además la salvaguarda del activo, y medir la efectividad de su manipulación al comparar las existencias físicas con los reportes, por lo tanto esta información debe estar actualizada y evidencia que no lo está.

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa se utilizan formatos de entradas y salida de inventarios?

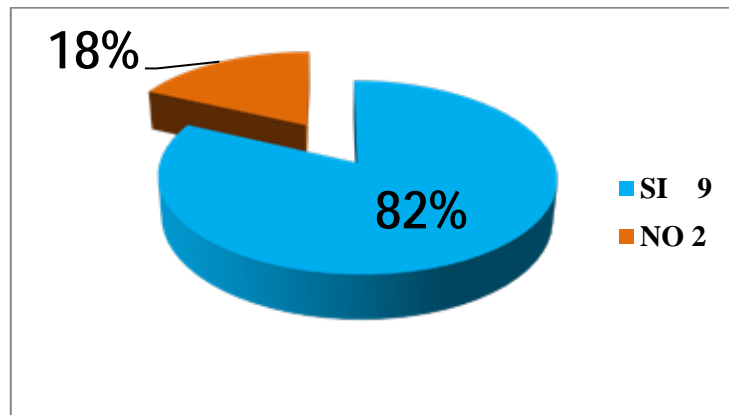


Gráfico 5.- Utilización de formatos de entradas y salidas.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el ochenta y dos por ciento (82%) de la muestra, expresa que la persona que en la empresa se utilizan formatos de entradas y salida de inventarios, por su parte el dieciocho por ciento (18%) restante señala lo contrario. Los formatos permiten respaldar los movimientos de inventarios para determinar las cantidades reales del proceso de recepción y despacho de manera que se pueda aclarar posibles diferencias que puedan surgir de la toma física.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si se realiza toma física de inventarios mensualmente?

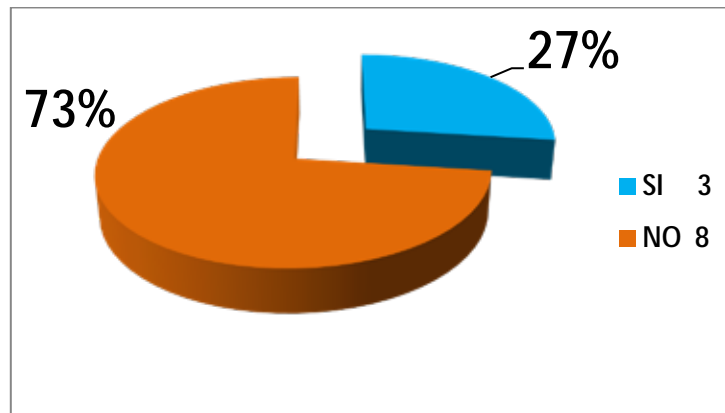


Gráfico 6.- Toma física mensual.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

Se puede observar, que en el presente gráfico, el setenta y tres por ciento (73%) de la muestra, expresa que se realiza toma física de inventarios mensualmente, por su parte, el veintisiete por ciento restante (27%) señala que sí realizarla. La toma física de inventario es una herramienta de control consiste en realizar un conteo de las exigencias físicas existentes en el almacén, y luego comparar las cantidades y modelos con los reportes teóricos emitidos para determinar la efectividad como se realizaron los movimientos de inventarios, por lo tanto, se deben realizar de manera recurrente, por lo menos mensualmente, para detectar posibles desviaciones a tiempo y poder aclararlas en el periodo en que estas hayan surgido, ya que si no se realizan o se dejan periodos muy largos se hace más difícil detectar el momento en que pudieron originarse tales diferencias.

Ítem 7.- ¿Considera usted se han presentado diferencias entre las existencias físicas y los reportes de inventario?

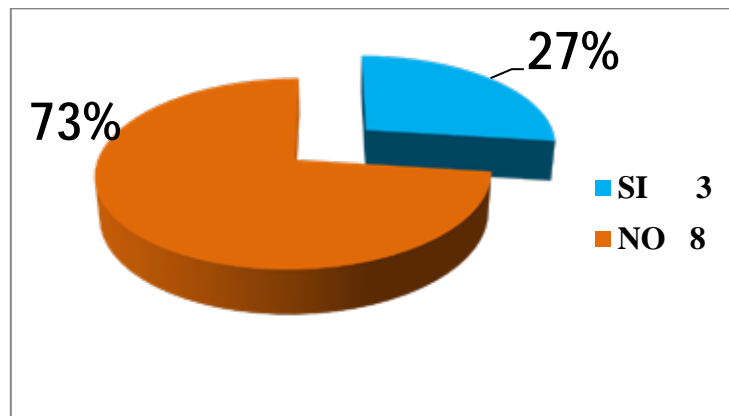


Gráfico 7.- Diferencias físicas vs reportes.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

Ante la presente interrogante, el setenta y tres por ciento (73%) de los encuestados respondió que no se han presentado diferencias entre las existencias físicas y los reportes de inventario, por su parte el veintisiete por ciento (27%) restante, expresa lo contrario. Las diferencias físicas pueden surgir por manipulación indebida errores de conteo de los inventarios al momento de la recepción o del despacho, u originarse por errores u omisiones en los registros.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si el inventario está debidamente identificado?

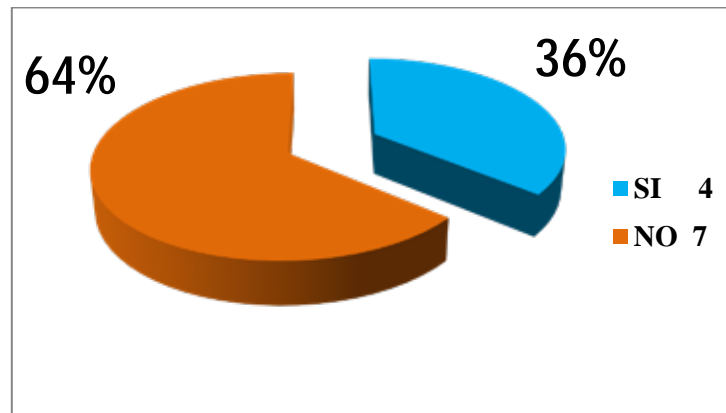


Gráfico 8.- Identificación de inventarios.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

En el presente gráfico, se observa, que el sesenta y cuatro por ciento (64%) de los encuestados respondió negativamente ante esta interrogante, por su parte el treinta y seis por ciento (36%) restantes, respondió que inventario está debidamente identificado. La identificación de los inventarios permite poder detectar las distintas clases de productos para su fácil ubicación para su organización al momento de la recepción o para agilizar la preparación del despacho.

Ítem9.- ¿Tiene usted conocimiento si es frecuente la devolución de mercancía por errores en el despacho?

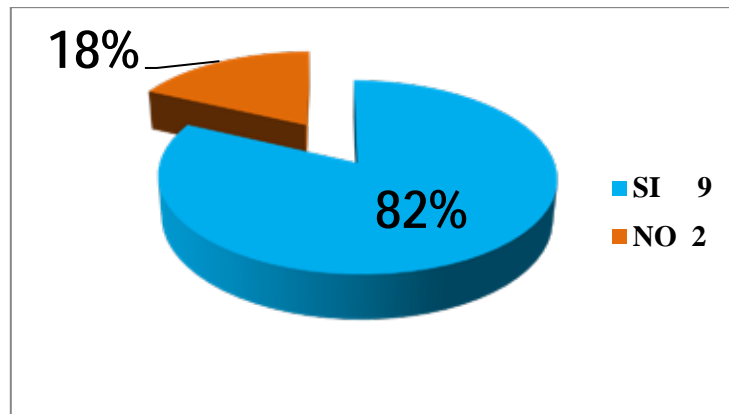


Gráfico 9.- Devoluciones frecuentes por errores de despacho.
Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

El ochenta y dos por (82%) de los encuestados respondió que es frecuente la devolución de mercancía por errores en el despacho, por su parte el dieciocho (18%) por ciento expresa lo contrario. El despacho debe verificarse de manera que se minimice los errores de enviar diferencias de cantidades o de modelos, que se reflejan en la toma física, además de incurrirse en gastos de despacho al tener que hacer que el transportista se dirija a las instalaciones para su entrega, así como emitir las notas de crédito que generan una diferencia entre las facturas y las cuentas por cobrar, por lo tanto se evidencia que surgen estos errores donde se debe evaluar con más detalle cual es la razón que lo causa.

Ítem10.- ¿Sabe usted si se utiliza un sistema administrativo computarizado para el registro de inventarios?

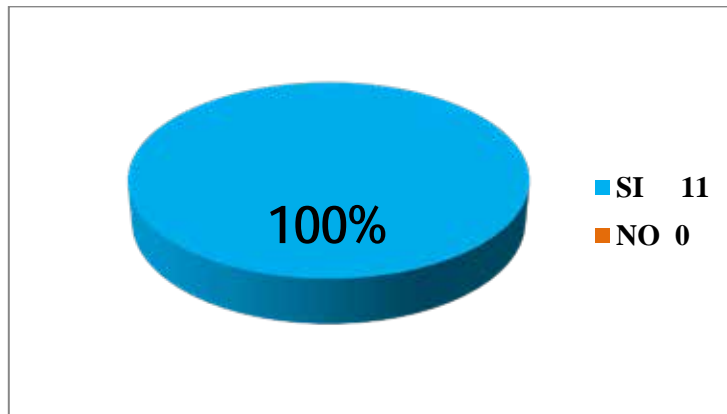


Gráfico 10.- Uso de un sistema administrativo.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)

Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que si se utiliza un sistema administrativo computarizado para el registro de inventarios. Los sistemas administrativos permiten acelerar el procesamiento de datos, y emisión de reportes para determinar las cantidades reales de mercancía que se tienen en el almacén así como las cantidades vendidas, para brindar información confiable, veraz y oportuna para apoyar la toma de decisiones.

Ítem 11.- ¿Considera usted que mediante un plan estratégico se podría mejorar el manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.?

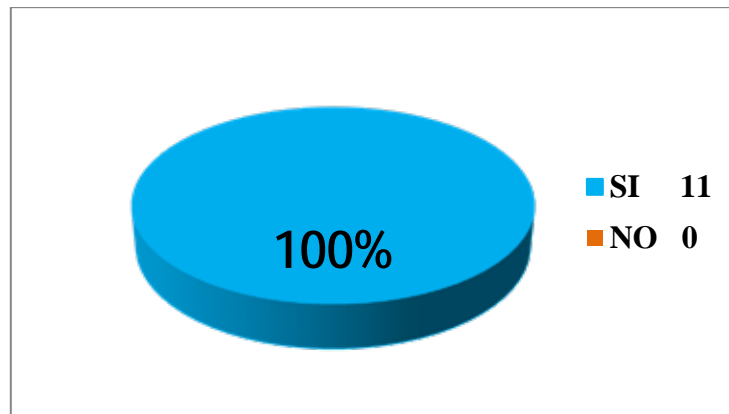


Gráfico 12.- Necesidad de un plan estratégico.

Fuente:Gereda y Ortega(2019)


Análisis

Ante esa interrogante, se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados consideran que mediante la aplicación de un plan estratégico se podría mejorar los procesos en el manejo de inventarios, que contribuyan a mejorar la gestión, reconociendo la existencia de debilidades en el manejo y control de los inventarios en el almacén de la empresaDistribuidora Aroma 2016 C.A.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.


En esta fase se procedió a la identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., las cuales serán expuestas en una matriz DOFA, con el objeto de poder disminuir las debilidades encontradas, y potenciar las fortalezas, realizando un cruce entre los factores internos y externos, con los cuales surgirán las estrategias que le dió solución a la problemática planteada.

Cuadro 1.- Matriz DOFA

	
FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
F1. Cuentan con personal dispuesto para mejorar los procesos de manejo de inventarios. F2. Empresa con expectativas de mejorar sus procesos de manejo de inventarios. F3. Utilización del sistema administrativo Profit Plus para registro de los inventarios. F4. Uso de formatos de despacho de mercancía. F5. Amplia cartera de clientes. F6. Amplias instalaciones. F7. Capacidad instalada. F8. Auxiliar de inventario	D1. No existe una definición de funciones del personal de almacén. D2. No se efectúa una capacitación del almacén. D3. La información sobre las existencias no es confiable. D4. No se realiza diariamente el registro de inventarios. D5. Han surgido diferencias entre existencias físicas vs reportes. D6. No se realiza toma física mensual. D7. No se identifica los productos de los inventarios. D8. Algunos trabajadores señalan que han existido diferencias por errores de despacho.
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
O1. Novedosos estudios y teorías para el manejo de inventarios. O2. Instituciones de capacitación en el área de inventarios. O3. Sistemas administrativos para el procesamiento de información. O4. Imprentas para el diseño de formatos de inventarios.	A1. Poca producción nacional. A2. Control cambiario. A3. Economía inflacionaria. A4. Incremento recurrente de los costos. A5. Proveedores con inventarios escasos. A6. Descontento por parte de los clientes por errores de despacho continuo.

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

Cuadro 2.- Análisis DOFA

 ESTRATEGIA (FO)		ESTRATEGIA (FA)	
F2O1 Diseñar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A. F1F3O2 Capacitar al personal relacionado con los inventarios. F5O4 Elaborar formato de recepción de mercancía. F8D8 Utilizar el auxiliar de inventarios para el control de las notas de despacho y registro de las entradas y salidas de mercancía.		F3A1 Registro diario de los movimientos de inventarios.	
ESTRATEGIA (DO)		ESTRATEGIA (DA)	
D1O1 Segregar funciones para el personal de almacén. D6O1 Realizar toma física periódica y mensual. D7O1 Clasificar e identificar la mercancía.		D5D8A6 Realizar el pre-despacho para conteo previo de la mercancía a ser despachada.	

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

4.1.3 Fase III: Diseño de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

Esta última etapa, comprendió propiamente la propuesta, que consistió en el diseño de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., tomando en consideración el estudio de factibilidad del mismos, que permitan darle solución a la problemática planteada, brindando una herramienta que le de valor agregado a los procesos de almacén, para de esta manera, poder optimizar el proceso de manejo de inventarios, mediante una adecuado registro de las entradas y salidas de inventario, realizar tomas físicas frecuentes para minimizar los riesgos de diferencias de existencias.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Siendo los inventarios los principales activos generadores de ingresos para las empresas introducidas en las actividades de compra y venta de bienes y servicios, debe mantener un especial cuidado con este rubro. En este sentido, se deben utilizar herramientas que permitan al personal cumplir con los procedimientos, normativas y políticas establecidos y garantizar la salvaguarda de los mismos. El manejo eficiente de los inventarios, permiten mantener una información sobre sus movimientos debidamente registrada y soportada por la documentación que autorice sus salidas, y que garantice que las cantidades recibidas y entregadas correspondan a las registradas en los soportes físicos como en el sistema administrativo.

Esto permite conocer las existencias reales para poder planificar las ventas y las reposiciones para garantizar la operatividad de la organización y satisfacer la demanda de sus clientes. Para ello, se deben establecer niveles de existencias para evitar el desabastecimiento considerando el tiempo de entrega por parte del proveedor y cualquier contingencia que pueda surgir, así como controles máximos para no tener inventarios ociosos que comprometen la liquidez financiera a corto plazo, y están en riesgo de deterioro, obsolescencia o robo.

Asimismo, se debe mantener un sistema de inventarios que mantenga su registro continuo, emitir reportes confiables, para evaluar la eficiencia del manejo de los inventarios, además de realizar toma física periódica que permita detectar posibles diferencias y utilizando los soportes necesarios para poder aclararlas. Es por ello, que se deben establecer planes de acción dirigido al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como sus objetivos deben estar alineados la misión y visión de la empresa, contando con procedimientos, normativas y políticas que sirvan de

herramientas a los trabajadores para alcanzarlos efectivamente, y garantizar su permanencia en el mercado en el cual incurre.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio tiene como objetivo proponer un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., para optimizar el proceso de manejo de inventarios, mediante un adecuado registro de las entradas y salidas de inventario, realizar tomas físicas frecuentes para minimizar los riesgos de diferencias de existencias, que afectarán financieramente a la organización. Además, se pueda obtener información confiable para la toma de decisiones de la empresa, así como la elaboración de estados financieros, además, detectar las necesidades de adiestramiento del personal, para poder implementar el uso de un sistema administrativo para el registro de los inventarios.

5.2 Objetivos de la Propuesta

2.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Elaborar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.
- Capacitar al personal para la difusión e implementación del plan para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

5.3 Justificación de la Propuesta

Una vez realizado el diagnóstico, durante las fases metodológicas desarrolladas para alcanzar los objetivos propuestos, se pudo identificar las debilidades existentes

en el proceso de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A. dedicada a la comercialización de productos de aerosol y aromatizantes, para ambientación de hogares, oficinas y vehículos, la cual cuenta en sus almacenes con una variedad de productos.

Entre las debilidades evidenciadas se encuentran que no existe una segregación de funciones entre el personal que efectúa los registros, y quien lo manipula además las funciones no están formalmente establecidas, por lo tanto, se pueden generar duplicidad de tareas u omisión de las mismas, que afectan alcanzar los objetivos establecidos. Por su parte, no se le brinda una capacitación adecuada al personal al ingresar al cargo, lo que genera que se realicen las actividades de acuerdo a los propios conocimientos del trabajador y no mediante normativas, políticas o procedimientos establecidos formalmente por la empresa, ya que estos no existen definidos y difundidos. Esto ha venido generando que no se lleve un registro diario de los inventarios, errores en los despachos y en la toma física.

Por lo tanto, mediante el plan estratégico propuesto permitirá establecer un conjunto de estrategias o planes para minimizar el compendio de debilidades encontradas, para poder maximizar las fortalezas internas existentes sobre sus recursos y lograr alcanzar los objetivos propuestos, y que estos estén alineados a la misión y visión de la empresa. Además, permitirá al personal optimizar su desempeño laboral, contribuyendo en que la empresa sea efectiva y por ende competitiva para mantenerse en el mercado en el cual opera, y lograr el posicionamiento esperado.

En este contexto, la empresa podrá manejar efectivamente sus inventarios, para un adecuado registro, clasificación, identificación, almacenamiento y despacho efectivo, que concrete las ventas, minimizando los riesgos de errores, y devoluciones que puedan generar un incremento de los costos, o dinero que se deje de percibir en las ventas, minimizando la elaboración de notas de crédito, que disminuyen el importe a percibir en las facturas de ventas. Asimismo, la empresa podrá lograr sus metas propuestas y brindar al cliente una satisfacción al despacharle exactamente lo solicitado, además, el personal de almacén podrá optimizar su desempeño laboral

contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, alcanzando las metas de ventas estimadas, que son afectadas por las devoluciones, en este sentido, al recibir una capacitación adecuada podrá ser más eficiente y eficaz en el manejo de los inventarios.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Para alcanzar desarrollar la presente propuesta que consiste en el diseño de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., se requiere una evaluación desde el punto de vista institucional, técnico, operativo y económico, para poder lograr se efectiva su implementación de acuerdo a las características propias de la organización y los requerimientos que esta conlleva, presentando a continuación.

5.4.1 Factibilidad Institucional

La empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., ha manifestado su disposición de implantar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de sus inventarios el cual ha sido propuesto, lo que se traduce en una factibilidad institucional, brindando el apoyo necesario tanto para el desarrollo del estudio donde se visualiza en la disposición de la empresa a la puesta en marcha de la misma, así como la receptividad del personal de las áreas involucradas en el proceso de reposición, recepción, registro, almacenamiento y despacho, de las operaciones efectuadas en la empresa, en su aplicación.

5.4.2 Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible, debido a que la empresa no deberá incurrir en gastos para la adquisición de recursos técnicos, ya que cuenta con computadoras, sumadoras, impresoras, escáner, fotocopadoras, sistema administrativo computarizado, y formatos pre-numerados y pre-diseñados, entre

otros, necesarios para la puesta en marcha e implantación de la misma, además cuenta con mobiliario necesario para llevar a cabo el sistema de almacenamiento del volumen de mercancía que manipula para satisfacer la demanda de los clientes.

5.4.3 Factibilidad Operativa

La implementación de la propuesta, no representa limitaciones con la operatividad, debido a que no será alterada la estructura del área en estudio, y solo se requiere dar a conocer al personal que labora en el área administrativa y contable, la propuesta en cuanto al registro de las entradas y salidas de las existencias, de la operaciones efectuadas en la empresa y la adecuada planificación de sus reposiciones, y buena utilización de sus recursos, permitiendo mejorar la efectividad e incrementar la eficacia en los procesos, optimizando el desempeño del personal dirigido al logro de los objetivos de la empresa. Asimismo, el personal involucrado en los procesos muestra disposición para su implementación.

Cabe destacar, que el personal del área administrativa y contable que efectúa los procesos de registros contables, posee los conocimientos y destrezas necesarios para el desarrollo de la misma y están conscientes de los beneficios que les brindará tanto a la entidad como a ellos mismos en el desarrollo de las actividades diarias, asimismo a las respectivas gerencias para mantener un monitoreo continuo y supervisión de que se estén cumpliendo con las normativas propuestas. Solo se requerirá de un adiestramiento para dar a conocer el plan estratégico propuesto y el uso de formatos y el sistema administrativo para el registro de sus operaciones.

5.4.4 Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico se considera factible, debido a que los recursos que utilizará la empresa, para desarrollar la propuesta están disponibles y sin inconvenientes, y cualquier inversión que se genera requiere de la evaluación costo-beneficio que brindará a la misma, dirigida a la difusión y capacitación del personal, ya que podrá contar con una información financiera y contable, veraz, oportuna y

confiable para la toma de decisiones, así como la emisión de los estados financieros con cifras reales para representar las cantidades exactas de sus inventarios, así como poder realizar el proceso de reposición de inventarios.

5.5 Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., de tal manera, que se garantice el registro continuo de los movimientos de inventarios, así como se utilicen los formatos que den sustento a cada operación para poder aclarar posibles diferencias al momento de comparar las existencias físicas con sus reportes, además, estos reportes permitirán definir el tiempo en que deben realizarse sus reposiciones, estableciendo niveles máximos y mínimos de existencias, para lograr mantener la operatividad de la organización evitando el desabastecimiento y el tener inventarios ociosos, que puedan comprometer la liquidez financiera a corto plazo de la empresa. Asimismo, se busca que el personal sea eficiente en el manejo de inventarios, y evite las diferencias al momento de realizar una toma física mensual, y en al momento de realizar sus despachos haciendo énfasis en el conteo de los mismos.

Para tal fin, a continuación se presenta el plan estratégico propuesto:

 Spraymatic
PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA AROMA 2016 C.A.
Misión Ofrecerles a sus clientes un compendio de productos de aerosol, aromatizantes antibacteriales, para ambientación de hogares, oficinas y vehículos, con una calidad, innovación y beneficios que los hacen únicos, logrando que cada persona los encuentre en ese lugar especial donde realiza sus compras y donde siempre se ha sentido verdaderamente complacido.

Visión

Hacer de la Distribuidora Aroma 2016 C.A. con su marca Spraymatic una empresa líder y en crecimiento en la comercialización a nivel nacional de productos de aerosoles, aromatizantes antibacteriales, para ambientación de hogares, oficinas y vehículos, por medio de productos de alta calidad, precios accesibles y servicios eficientes, generando alianzas comerciales exitosas con todos sus clientes, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con compromiso ante el medio ambiente.

Valores

Entre los valores que la distinguen se encuentran:

- Respeto.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

5.5.1 Objetivo 1. Elaboración de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

Esta estrategia tuvo como finalidad elaborar un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., con el objeto de desarrollar las estrategias que le dan su estructura, dirigidas a minimizar las debilidades encontradas el proceso de diagnóstico en cuanto al manejo y registro de sus inventarios, entre las cuales se detallan las siguientes:

a) Segregación de funciones para el personal de almacén.

Esta estrategia tiene como finalidad segregar las funciones del personal de almacén para garantizar el registro y manejo adecuado de los inventarios, minimizando los riesgos de fraude o de omisión de las operaciones, que puedan

afectar la salvaguarda de este activo. Para tal fin, se establecen las siguientes funciones del personal que tiene relación con los inventarios.

a.1)Funciones del almacenista

Es el encargado de manipular la mercancía tanto su recepción, almacenamiento, clasificación, identificación y despacho.

- Realizará el conteo de la mercancía al momento de su recepción, cotejando que sean las cantidades y modelos indicados en la factura del proveedor.
- Emitirá nota de recepción al momento de ingresar la mercancía y colocará cualquier tipo de observación en el caso de existir.
- Entregará nota de recepción al analista de administración junto a la factura del proveedor para su ingreso.
- Realizará la clasificación de la mercancía de acuerdo al tipo: aerosoles, ambientadores, antibacteriales, entre otros.
- Identificará los lotes de recibidos indicando fecha de recepción, para garantizar la rotación de sus inventarios y controlando la fecha de vencimiento de los productos.
- Organizará en las áreas de establecidas en el almacén de acuerdo al peso y las instrucciones de almacenamiento establecidas, para evitar que se deteriore la mercancía.
- Si utilizará un sistema de rotación de inventario donde se pueda tener acceso con mayor rapidez aquellos productos de mayor demanda, identificando los pasillos adecuadamente para tener mayor rapidez en el proceso de despacho.
- Realizará los despachos de mercancía de acuerdo a las indicaciones establecidas en las notas de despacho.
- Deberá realizar un pre-despacho para vendedor y por cliente para poder realizar un conteo previo y evitar errores en el despacho.
- Realizará el conteo con el vendedor y le entregará la mercancía haciéndole

firmar una copia de la nota de despacho como medida de control de las salidas de inventario.

- Hará seguimiento a las notas de despacho emitidas, para solicitar a cada vendedor su entrega para que procedan a la facturación del cliente, una vez que este haya pagado.
- Todo ingreso y salida de mercancía será registrado en el auxiliar de inventarios.
- Realizará tomas físicas continuas para controlar los inventarios.
- Mantendrá el almacén limpio y ordenado, y preparará toda la mercancía en su lugar de almacenamiento para facilitar el proceso de toma física mensual.
- Recibirá y notificará las devoluciones de mercancía efectuadas por el cliente al vendedor, para que se emita la rebaja de la nota de despacho y se emita factura por las cantidades verdaderamente despachadas y recibidas por el cliente.
- No se ubicará la mercancía en el área de almacenamiento correspondiente hasta modificada la nota de despacho, como medida de monitoreo de la operación y para evitar diferencias entre los registros y existencias físicas.
- Deberá identificar adecuadamente la mercancía de devolución indicando la nota de despacho y cliente a la cual le corresponde.
- Se emitirá nota de recepción de mercancía para dar a conocer la devolución al departamento de facturación.

a.2) Asistente administrativo

Será la persona encargada de realizar los ingresos de la mercancía bien sea por concepto de compra o por las devoluciones efectuadas por el vendedor de parte de los clientes, de manera que se actualice los inventarios.

- Verificará que la información contenida en la nota de despacho corresponda con la factura emitida por el proveedor en cuanto a cantidades, modelo,

producto, y tomará en consideración las observaciones emitidas por el almacenista para aclarar con el proveedor.

- Procederá al ingreso en el sistema administrativo, emitirá reporte para verificar que las cantidades registradas hayan sido ingresadas correctamente, y procederá a realizar las correcciones en el caso que fuese necesario, entregará la factura al departamento de contabilidad y archivará la nota de despacho como documentación soporte de los ingresos de mercancía.
- En el caso de que la nota de recepción corresponda a devoluciones de clientes efectuadas por el vendedor se procederá a realizar los registros para rebajar de la nota de despacho las cantidades no recibida, para enviar notificación al cliente del importe a pagar y una vez confirmado el pago generar la correspondiente factura, imprimir y hacer llegar al cliente con el vendedor.
- Se encargará de emitir las notas de despacho para que sean despachadas por el almacén de acuerdo a los pedidos, y entregadas al vendedor para su entrega al cliente.
- Deberá emitir reportes una vez cargados los pedidos para poder verificar que sean por las cantidades pedidas por el cliente, modelo y producto para evitar errores de desde la emisión de la nota de despacho.
- Hará seguimiento de la recepción de todas las notas de despacho emitidas para verificar que sean facturadas, o que se haya efectuado su correspondiente devolución.
- Notificará al almacenista sobre las notas de despacho que requirieron devolución para que proceda a su ingreso con el resto de la mercancía seleccionada.
- Emitirá los reportes mensuales y realizará la toma física junto con un trabajador del departamento de contabilidad para realizar el conteo de la mercancía.

b) Establecimiento del registro diario de los movimientos de inventarios.

Esta estrategia tiene como finalidad el establecimiento del registro diario de los movimientos de inventarios, en el cual el personal de administración deberá diariamente cargar los pedidos al sistema y emitir reportes para verificar que sean las cantidades correctas y el producto requerido por el cliente, así como el precio de venta establecido en la lista de precios.

Asimismo, procederá dar ingreso a las compras de mercancía recibida utilizando el formato de nota de recepción y validando con la factura entregada por el proveedor. Por otro lado, procederá a realizar las devoluciones de las notas de despacho efectuadas por los clientes, a través de los vendedores, para dar ingreso en el sistema administrativo la devolución y notificar al almacenista para que haga la incorporación física de unidades al resto de la mercancía almacenada.

Emitirá las notas de despacho para que el almacenista prepare la mercancía y la entregue a los vendedores junto en original y dos copias una para entregar al cliente y una para que la firme el cliente como constancia de recepción y una para que el almacenista resguarde como comprobante de egreso y como control para hacer seguimiento a la que debe entregar el vendedor firmada por el cliente.

El almacenista por su parte, llevará control de las notas de despacho en un auxiliar de inventarios donde realizará el ingreso de las compras y devoluciones así como los despachos efectuados para poder comparar con los reportes del sistema al momento de realizar la toma física mensual.

Se emitirán reportes diarios en ambos departamentos y se cotejará la información emitida con los comprobantes orígenes para poder validar que la información registrada corresponda con los soportes físicos, minimizando de esta forma los riesgos de diferencias de inventarios.

Se procederá a archivar en ambos departamentos la documentación originada en correlativo y orden cronológico, y salvaguardará la misma.

c) Utilización del auxiliar de inventarios para el control de las notas de despacho y registro de las entradas y salidas de mercancía.

Esta estrategia tiene como finalidad que el almacenista utilice un auxiliar de inventarios donde llevar el registro de los movimientos de mercancía y que pueda ser utilizado para aclarar posibles diferencias que surjan durante la toma física mensual. En el auxiliar de inventarios deberá detallar por producto las salidas del almacén, las cantidades, cliente, vendedor, número de nota de despacho y determinar los saldos reales. Asimismo, al realizar la devolución o ingreso por compra generar los registros correspondientes para que quede evidencia de la información.

Cotejará la información registrada con la documentación soporte para garantizar el registro adecuado de la información, mantendrá actualizado en el listado las notas de despacho emitidas y despachadas, nombre del cliente, vendedor, y al momento de recibirla firmada por el cliente, actualizará en el auxiliar e indicará si hubo devolución de mercancía, y hará seguimiento hasta recibir la nota de devolución correspondiente emitida por el analista de administración.

d) Elaboración del formato de recepción de mercancía.

Este formato tiene como finalidad dejar constancia de la recepción de la mercancía en el departamento de almacén, ya que el único documento que se utiliza actualmente es la factura del proveedor, quedando almacén sin ningún soporte para respaldar esta operación ya que la factura pasa al departamento de contabilidad.

En este sentido, el formato de recepción de mercancía lo elaborará el almacenista en original y copia, el original será entregado al analista de almacén para su registro en el sistema y la copia será archivada por el para control de la recepción de la mercancía, y la segunda copia será para el representante del proveedor que hizo entrega la mercancía como aval de que fue lo que este verdemente entregó en el almacén, indicando fecha de recepción, número de factura, proveedor origen, productos cantidades y observaciones detectadas durante la recepción.

La nota de despacho se detalla a continuación:

Figura 1.- Formato Nota de Recepción de Mercancía

		NOTA DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA N° de Control 00-00001	
Proveedor o cliente: (a) N° Nota de Despacho:)		Fecha: / / (b) Factura N°:	
CÓDIGO (c)	DESCRIPCION (d)	MODELO (e)	CANTIDAD(f)
Elaborado Por: (g)		Entregado por: (h)	
		Registrado Por: (i)	

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

Instructivo de llenado:

- a) Indicar nombre del Proveedor de la mercancía o el cliente que la devuelve.
- b) Fecha de recepción de la mercancía.
- c) Detallar el código del producto.
- d) Descripción del producto.
- e) Modelo del producto.
- f) Cantidad total Recibida.
- g) Indicar el nombre y firma de la persona que elaboró el formato.
- h) Indicar el nombre que entregó la mercancía (proveedor o vendedor).
- i) Indicar el nombre de la persona que recibió la nota de recepción para su registro.

e) Clasificación e identificación de la mercancía.

Esta estrategia está dirigida a que el almacenista realice la clasificación e identificación de la mercancía, de manera que se indique la fecha de recepción y la fecha de vencimiento de los productos. Luego se realizará una organización de la mercancía para lograr colocar la de mayor rotación lo más cercada al área de preparación del pre-despacho, de manera que se agilice el proceso de despacho. Asimismo, se realizará una clasificación e identificación de los pasillos para lograr ubicar la mercancía con mayor celeridad, y minimizar el tiempo empleado para su organización tanto al momento de la recepción como del despacho.

f) Control de la fecha de vencimiento y efectuar rotación de la mercancía.

Esta estrategia tiene como finalidad llevar un control de la rotación de la mercancía, de manera que no quede mercancía antigua en el almacén y se mantenga un sistema PEPS, primeras entradas primeras salidas, para evitar el deterioro de la misma y que los inventarios fluyan adecuadamente. En este sentido, se procederá a identificar de manera visible los lotes de acuerdo a la fecha de recepción, colocando los de recepción más reciente en la parte posterior y los más antiguos en la parte del frente para que sean los primeros en ser seleccionados al momento de preparar los pedidos, de manera que se optimice el proceso y se evite que quede mercancía rezagada, que se pueda deteriorar. Se procederá a indicar en administración la mercancía que esté vencida, deteriorada, o en condiciones no aptas para el despacho para el cliente, para que sean vendidas al personal o desincorporadas del almacén.

g) Realización del pre-despacho para conteo previo de la mercancía a ser despachada.

Esta estrategia tiene como finalidad la realización del pre-despacho para conteo previo de la mercancía a ser despachada, con la finalidad de minimizar las diferencias en esta operación, de manera que se haga efectiva la entrega al cliente de acuerdo a lo

indicado en la nota de despacho. Para ello, el almacenista procederá a realizar una clasificación y selección de la mercancía de acuerdo la nota de despacho, por cada cliente o vendedor, y se realizará posteriormente un checklist para cotejar que esté todo seleccionado adecuadamente o realizar las correcciones si fueran necesario, posteriormente se procederá a colocar en la zona de despacho para su conteo junto con el vendedor, así se minimiza el tiempo de tener que hacer correcciones en pleno despacho donde podría enviarse un productos por otro o diferir en cantidades.

h) Realización de toma física periódica y mensual.

Esta estrategia busca minimizar las diferencias de inventario entre los registros y las existencias físicas, de manera que se logre detectar a tiempo y aclarar las mismas, utilizando el auxiliar de inventarios y la documentación soporte, por si no se ha realizado un registro de alguna devolución, nota de despacho, error en transcripción de la recepción o cualquier otro factor que lo haya generado.

Asimismo, se preparará el almacén mensualmente, los primeros cinco días del mes, para realizar toma física mensual de manera que se evalúe la eficiencia de los registro y el manejo de los inventarios, por parte de ambas partes involucradas, al proceso de toma física intervendrán el almacenista, el analista de administración y el analista de contabilidad, para lo cual se emitirá un formato de todos los productos existentes en el almacén, donde se realizará un conteo de toda la mercancía sin excepción.

Luego se comparará los resultados con los reportes del sistema administrativo, de surgir diferencias se aclararán con la documentación soporte y el auxiliar de almacén, en el caso que continúe la diferencia se procederá a verificar que todas la devoluciones hayan sido efectuadas y la mercancía ingresada al resto de la mercancía almacenada. De persistir la diferencia, solo reportará al administrador el resultado quien realizará el correspondiente ajuste para no llevar la diferencia a otro periodo. Se indicará el ajuste también en el auxiliar de inventarios para su corrección.

i) Establecimiento de niveles de inventario.

Esta estrategia tiene como propósito el establecimiento de niveles de inventarios para poder realizar las reposiciones a tiempo, para ello, se deberá emitir reportes de las ventas del último año y establecer un promedio de las ventas mensuales e indicar los niveles máximos y mínimos de existencias considerando el tiempo en que el proveedor tarda en realizar el despacho de la reposiciones. De esta manera se evita de tener inventarios ociosos o de sufrir desabastecimiento, garantizando la operatividad de la empresa y satisfacer la demanda de los clientes.

j) Ejecución de planificación de reposiciones.

Esta estrategia tiene como finalidad la planificación de las reposiciones de inventario, en este sentido los resultados de los niveles de inventarios se colocarán en el auxiliar de inventarios colocando por cada producto los niveles de compra, y el almacenista al estar cerca del nivel mínimo enviará notificación al personal de compras para que realicen su gestión de compra y pueda solicitar las compras a tiempo y minimizar los riesgos de desabastecimiento, considerando el tiempo de entrega por parte del proveedor.

k) Limitación del personal no autorizado al almacén.

Esta estrategia tiene como finalidad limitar el acceso al almacén del personal no autorizado, ya que por lo general en las empresa familiares, el personal considera poder entrar en los almacenes y tomar la mercancía sin cumplir los procedimientos, normativas y políticas establecidas, por lo tanto, esta estrategia busca involucrar a todo el personal de la empresa, y sus familiares, donde queda restringido el acceso a los almacenes y que solamente podrá realizarlos es el almacenistas ya que es sobre él que descansa la responsabilidad de salvaguarda de los activos y es quien debe efectuar el correspondiente despacho de las unidades requeridas utilizando la documentación correspondiente para la autorización de salidas de mercancía.

5.5.2 Objetivo 2.- Capacitación del personal relacionado con los inventarios

La finalidad de esta estrategia es brindar una capacitación al personal relacionado a los inventarios para un adecuado registro de los movimientos de las existencias, así como de la elaboración de los formatos propuestos para el control de las entradas de mercancías, mediante la difusión de las estrategias antes descritas, con el propósito de optimizar los procesos de manejo de los inventarios. Para ello se procederá a brindar un taller detallado a continuación:

- Taller: Difusión del plan estratégico propuesto.
- Dirigido a: Personal de administración, contabilidad y almacén.
- Tiempo: 6 horas.
- Facilitador: Br. Luz Gereda, Br. Shirley Ortega y Lic. Ysabel Pantoja.
- Contenido: Plan estratégico propuesto. Importancia de su aplicación. Beneficios para el trabajador y la empresa.
- Costo total: 100\$.

Cuadro 3.- Plan estratégico para la Distribuidora Aroma 2016 C.A.

 Plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.		
Estrategia	Actividad	Responsable y tiempo
1 Plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.	a) Segregar funciones para el personal de almacén. a.1) Almacenista manejo de inventarios. a.2) Analista de administración registro. b) Establecer el registro diario de los movimientos de inventarios. c) Utilizar el auxiliar de inventarios para el control de la notas de despacho y registro de las entradas y salidas de mercancía. d) Elaborar formato de recepción de mercancía. e) Clasificar e identificar la mercancía.	1 mes Analista de Administración Almacenista

	<ul style="list-style-type: none"> f) Controlar la fecha de vencimiento y efectuar rotación de la mercancía. g) Realizar el pre-despacho para conteo previo de la mercancía a ser despachada. h) Realizar toma física periódica y mensual. i) Establecer niveles de inventario. j) Ejecutar planificación de reposiciones. k) Limitar personal no autorizado al almacén. 	
<p>2. Capacitar el personal para la difusión e implementación del plan para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taller: Difusión del plan estratégico propuesto. • Dirigido a: Personal de administración, contabilidad y almacén. • Tiempo: 6 horas. • Facilitador: Br. Luz Gereda, Br. Shirley Ortega y Lic. Ysabel Pantoja. • Contenido: Plan estratégico propuesto. Importancia de su aplicación. Beneficios para el trabajador y la empresa. • Costo total: 100\$. 	<p>Recursos Humanos</p>

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

CONCLUSIONES

Los inventarios constituyen los activos generadores de la principal fuente de ingresos de la empresa, al realizarse su venta, por lo tanto, en él se encuentran una de las mayores inversiones de la empresa, el cual requiere de un especial cuidado para que pueda brindar una satisfacción a los clientes, cubriendo la demanda de los mismos, y garantizar la operatividad de la organización, para ello, se debe llevar un registro adecuado y continuo de sus movimientos, y determinar las cantidades reales de sus existencias para planificar las ventas y sus reposiciones considerando el tiempo de entrega del proveedor, evitando de esta manera sufrir de desabastecimiento. Por su parte, es necesario llevar un registro continuo para que los reportes sean confiables y sirvan para elaborar los estados financieros y determinar la rentabilidad que estos dejan a los accionistas.

Ante este contexto, el presente estudio estuvo dirigido a la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., a la cual se le realizó un diagnóstico para determinar las debilidades existentes en sus procesos, en cuanto a manejo de inventarios, mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de información, mediante los cuales se pudo evidenciar que en la empresa no se llevan los registros continuos de manejo de inventarios, ni se realizan tomas físicas periódicas mensuales, donde se ha encontrado diferencias entre los reportes y las existencias físicas, así como diferencias detectadas durante los despachos. Aunado a ello, no existe una definición de funciones del personal que maneja los inventarios, ni una capacitación al ingresar al cargo. Por su parte, no se realizan una clasificación e identificación de la mercancía requerida para su adecuada ubicación al momento del despacho.

En este sentido se puede concluir que, se logró el objetivo principal de proponer un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la

empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., que permita darle solución a la problemática planteada, brindando una herramienta que le de valor agregado a los procesos de almacén, para de esta manera, poder optimizar el proceso de manejo de inventarios, mediante un adecuado registro de las entradas y salidas de inventario, realizar tomas físicas frecuentes para minimizar los riesgos de diferencias de existencias, que afectarán financieramente a la organización. Además, se podrá obtener información confiable para la toma de decisiones de la empresa, así como la elaboración de estados financieros, y detectar las necesidades de adiestramiento del personal, para poder implementar el uso de un sistema administrativo para el registro de los inventarios.

RECOMENDACIONES

Para el desarrollo del plan estratégico propuesto, para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A., se presentan las siguientes recomendaciones.

1. Implementar en el almacén de inventario de la empresa Distribuidora Aroma2016, C.A., todas las actividades propuestas en cada una de las estrategias que se propusieron en el plan estratégico que se elaboró en este trabajo especial de grado
2. Capacitar a los trabajadores del área de almacén en clasificar los productos de mayor rotación
3. Definir los límites máximos y mínimos de mercancía que debe existir en el almacén y realizar una planificación de acuerdo al mínimo
4. Utilizar los formatos propuestos en el plan estratégico para controlar las entradas, existencias y salidas de las mercancías en el almacén
5. Mantener reuniones periódicas con el personal de almacén para verificar en que cantidad se debe permitir la entrada al almacén
6. Divulgar entre el personal los procedimientos propuestos y evaluar su cumplimiento periódicamente

REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2017). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2016). **Elaboración de Proyectos de Grado**. 7ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Chiavenato, Idalberto (2012). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 17ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Diccionario Enciclopédico Lexus (2009). 1ª Edición. México: Editorial Lexus S.A.
- Diez De Castro, Emilio (2011). **Administración y Dirección**. Madrid. España: Editorial McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.
- Eduard, Félix (2018). **Manejo eficiente de Inventarios**. 7ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Finney, Harry y Miller, Herbert (2018). **Curso de Contabilidad I y II**. 1ª Edición. México: Editorial Pretice-Hall Interamericana.
- Hernández, Rodrigo Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la investigación**. 6ta Edición. México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A.
- Jiménez, Francisco y Espinoza, Carlos (2017). **Costos Industriales**. 4ª Edición. Costa Rica: Editorial Tecnología de Costa Rica.
- Lam, Susana (2015). **Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la Ciudad de Guayaquil**. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Mujica, Leonel (2019). **Plan estratégico para las operaciones de inventarios de la empresa Proase L & M 3000 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Mujica, Olga (2015). **Plan estratégico para el control de inventarios en las Pymes de servicios del sector telecomunicaciones ubicadas en el Distrito Capital**

- Estado Miranda.** Universidad de Carabobo. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Palella, Santa y Martins, Filiberto. (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Quintero, Nicolás (2019). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de facturación y manejo de inventario de la empresa Quimipro De Venezuela C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Sabino, Carlos (2017). **El proceso de investigación científica.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.
- Universidad Santa María (2017). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** Caracas. Venezuela.
- Velásquez, Gladys (2015). **Propuesta de un sistema de administración de inventarios en la Comercializadora y Reparadora de Calzado Recordcalza Cía. Ltda.** Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Vértice, Alejandro (2016). **Manual de Comercio. Aprovechamiento y almacenaje en la venta.** 4ª Edición. España: Editorial Vértice S.L.

ANEXOS



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

Estimado señor

Gerente de Administración

Distribuidora Aroma 2016 C.A.

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar de un plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

**Anexo A
El Cuestionario**

Empresa: Distribuidora Aroma 2016 C.A.



**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
DE MANEJO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA AROMA 2016 C.A**

ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si en la empresa están definidas las funciones del personal de almacén?		
2	¿Sabe usted si el personal de almacén recibe capacitación al ingresar al cargo?		
3	¿Considera usted que la información sobre las existencias de inventarios es confiable?		
4	¿Sabe usted que los movimientos de inventarios se registran diariamente?		
5	¿Tiene usted conocimiento si en la empresa se utilizan formatos de entradas y salida de inventarios?		
6	¿Sabe usted si se realiza toma física de inventarios mensualmente?		
7	¿Considera usted se han presentado diferencias entre las exigencias físicas y los reportes de inventarios?		
8	¿Sabe usted si el inventario está debidamente identificado?		
9	¿Tiene usted conocimiento si es frecuente la devolución de mercancía por errores en el despacho?		
10	¿Sabe usted si se utiliza un sistema administrativo computarizado para el registro de inventarios?		
11	¿Considera usted que mediante un plan estratégico se podría mejorar el manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016, C.A.?		

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

Anexo B

Tabla de Frecuencias

Encuesta a los empleados de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	3	8	27%	73%
2	1	10	9%	91%
3	6	5	55%	45%
4	4	7	36%	64%
5	9	2	82%	18%
6	3	8	27%	73%
7	3	8	27%	73%
8	4	7	36%	64%
9	9	2	82%	18%
10	11	0	100%	0%
11	11	0	100%	0%

Fuente: Gereda y Ortega (2019)

Anexo C

Formatos de la propuesta

Figura 1.- Formato Nota de Recepción de Mercancía

		NOTA DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA N° de Control 00-00001	
Proveedor o cliente: N° Nota de Despacho:		Fecha: / / Factura N°:	
CÓDIGO	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado Por:		Entregado por:	Registrado Por:

Fuente: Gereda y Ortega (2019)