



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA
ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL
INVENTARIO DE MERCANCÍA EN LA
EMPRESA COMBO CÁSTATE C.A.**

Autora: Astrid Rodríguez

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA ADECUADA
ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA
EN LA EMPRESA COMBO CÁSTATE C.A.**

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

Autora: Astrid Rodríguez
C.I. 19.642.465

Tutor: Lcdo. Miguel Ángel Licon López

San Diego, Agosto del 2018



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe esta Miguel Ángel Licon López de Cedula de Identidad No. V-8.829.211, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Astrid Rodríguez, titular de la cedula de identidad N° V-19.642.465, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA EN LA EMPRESA COMBO CÁSTATE C.A.”** presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciada 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, Agosto del año dos mil dieciocho (2018).

Licdo. Miguel Ángel Licon López

8.829.211

ÍNDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE GRAFICO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.2. Formulación del Problema.	6
1.3. Objetivos de la Investigación.	6
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	9
2.2. Bases Teóricas.	13
2.3. Definición de Términos Básicos.	18
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	20
3.2. Fases Metodológicas.	21
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	22
3.2.2. Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas.	24
3.2.3. Fase III: Elaboración de las estrategias operacionales.	24
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de resultados	26
CAPITULO	
V LA PROPUESTA	
5.1 Presentación de la Propuesta.	46
5.2 Objetivos de la Propuesta.	47
5.3 Justificación de la Propuesta.	48
5.4 Factibilidad de la Propuesta.	48
5.5 Desarrollo de la Propuesta	50

CONCLUSIONES	pp.
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	66
	68

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Información suministrada por el área administrativa	26
2. Logro de objetivo planteado	27
3. Suministro de información	28
4. Llevar a cabo procedimientos planteados	29
5. Realizar toma de decisiones	30
6. Toma física de inventario	31
7. Aplicar formato de control	32
8. Establecer niveles de máximo y mínimo	33
9. Suficiente personal capacitado	34
10. Cumplimiento de las políticas financieras	35
11. Desorganización en el manejo de la mercancía	36
12. Desconocimiento del Stock	37
13. Registro de entradas y salidas	38
14. Emplear control de inventario	39
15. Existencia de acceso de los encargados a la bóveda	40

DEDICATORIA

Quisiera dedicar el presente trabajo de grado primeramente, a Dios y San Miguel Arcángel quienes me han guiado en el camino y dado la fortaleza para seguir en el sin rendirme ante los obstáculos.

A mi mamá quien me ha brindado su apoyo incondicional, impulsándome a alcanzar las metas y objetivos sin importar cuán difícil sean las circunstancias, ya que nada es imposible de lograr.

A Milagros de Dios, mi sobrina, que con su fortaleza y amor por la vida, me dio a entender que en la vida se pueden ganar muchas luchas difíciles, que en su mayoría pasan a ser un milagro de dios.

También quiero dedicarle este éxito a Julio Carrasquero por su amor y apoyo incondicional, y no permitir que me rindiera en los momentos más difíciles en los que pensaba que no lo podía lograr, así como su familia quienes también me acompañaron durante todo el camino.

Por último a todas aquellas personas que me acompañaron y brindaron su apoyo y amistad, siendo una gran influencia en mi vida ya que gracias a sus consejos aprendí que siempre existirán obstáculos en nuestro camino, pero sólo nosotros somos dueños de lo que queremos ser y de las metas que queremos alcanzar.

Gracias por su apoyo incondicional.

Astrid Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer el presente trabajo de grado primeramente, a la Universidad José Antonio Páez por permitirme conformar parte de los profesionales egresados de esta excelente casa de estudio.

A mi tutor y reconocido profesor Miguel Licon por haberme guiado y compartido sus conocimientos, y plasmado con mucho profesionalismo y creatividad el logro de este trabajo de investigación infinitas gracias.

A la gerencia de la empresa Combo Cásate C.A. municipio San Diego Valencia estado Carabobo que nos brindó su atención e información necesaria al trabajo.

Y todas las personas que de una forma u otra colaboraron.

Gracias.....

Astrid Rodríguez



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

**ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA ADECUADA
ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE MERCANCÍA EN LA
EMPRESA COMBO CÁSTATE C.A.**

San Diego, Agosto del 2018

Autora: Astrid Rodríguez

Tutor: Licdo Miguel Ángel Licon López

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tuvo como propósito fundamental proponer estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos administrativos y contables y ser efectivos en la administración de sus inventario, para que los procedimientos involucrados en el proceso, sean adecuados para alcanzar los objetivos organizacionales, para ello se requiere lograr llevar un registro oportuno de sus entradas y salidas de mercancías, así como establecer las normativas adecuadas que orienten al personal para optimizar su desempeño en el área de almacén. Es por ello, que la presente investigación se desarrolló metodológicamente bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo y documental, a nivel descriptivo. La población estuvo conformada por cinco (05) trabajadores relacionados al proceso de inventarios, del área de compras, contabilidad, ventas y almacén, quienes intervienen en el proceso de recepción, almacenamiento, y salida de las mercancías, y registro de las operaciones, cuya muestra estuvo representada por toda la población ya que fue de tipo censal. Con respecto a las técnicas e instrumentos a ser aplicados fue la encuesta apoyada de un cuestionario comprendido de quince (15) preguntas dicotómicas de respuesta cerradas tipo si-no, y la observación directa, apoyada de un cuadro de observación, en la cual se consideró las variables a ser estudiadas que aporten información relevante para realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios. Con los datos obtenidos se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios, así como se determinaron las debilidades existentes en sus procesos, las cuales se expusieron en una matriz DOFA, de donde surgieron las posibles estrategias que permitieron darle solución a la problemática planteada.

Descriptor: Estrategias, Procesos administrativos, Inventario.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los inventarios se han venido convirtiendo en una de las mayores inversiones que tienen las empresas, que requieren de un adecuado manejo para lograr contar con las exigencias necesarias y cubrir la demanda de los clientes, en este sentido, se requiere mantener niveles óptimos, que garanticen un despacho continuo de la mercancía, planificar sus reposiciones, considerando los tiempos de entrega, evitando el desabastecimiento, y el exceso de inventarios ya que ambos, generan dificultades para la administración de los mismos. Por lo tanto, es necesario implementar nuevas herramientas que permitan llevar a cabo los procesos operacionales regulares que estos activos requieren, ya que mediante ellos se determinan los costos y precios de venta, así como se determina la rentabilidad que genera para los socios, sus inversiones en inventarios.

El presente estudio tiene como finalidad mejorar los procesos en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., y ser efectivos en la administración de sus inventarios de mercancía, para que los procedimientos involucrados en el área de almacén, sean adecuados para alcanzar los objetivos organizacionales, para ello se requiere lograr llevar un registro oportuno de sus entradas y salidas de mercancías, así como establecer las normativas adecuadas que orienten al personal para optimizar su desempeño en el área de almacén.

Cabe señalar, que los inventarios han tenido una importancia significativa para las empresas, debido a que de ellos depende el principal ingreso de la organización producto de sus ventas, a tales efectos, la gerencia requiere de herramientas efectivas que permitan su adecuada administración, por tales razones el presente trabajo de grado tiene como objetivo principal proponer estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía, debido a que presenta debilidades en sus procesos actuales en el manejo de inventarios.

Para ello, el estudio se desarrollará bajo las características de un proyecto factible, el cual se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, especificados a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

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

Capítulo IV, Los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Finalmente el Capítulo V: Contiene la Propuesta de diseñar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.

Se establece las Conclusiones y Recomendaciones de la autora, seguidamente las referencias bibliográficas y anexos que fundamentan la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, las organizaciones se ven en la necesidad de implementar técnicas y herramientas que le permitan mejorar sus procesos para ser cada vez más competitivas, y poder mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, para ello es necesario realizar cambios significativos en sus procesos que le permitan ser más efectivos en el logro de sus objetivos organizacionales. Aunado a ello, debe ser eficiente y eficaz en la administración de sus recursos, para lograr la rentabilidad esperada producto de las actividades económicas propias de la organización.

Una de las áreas que requieren especial atención es la de inventarios, debido a que estos manejan uno de los activos más importantes de la empresa, ya que de ellos depende la generación de los ingresos ordinarios de la misma. Por lo tanto, la administración debe dirigir sus esfuerzos a su adecuado registro, reposición, almacenamiento y despacho, con la finalidad de controlar las entradas y salidas de la mercancía, y determinar en un momento específico las existencias reales para poder planificar, sus ventas, reposiciones, y tiempo de despacho de los proveedores, para evitar el desabastecimiento, que afecta a la operatividad de la organización.

Cabe señalar, que los inventarios de mercancías son definidos por Olivo, Maldonado y de Franco (2005), como:

... lo constituyen los bienes adquiridos por la empresa con la finalidad de exclusiva de destinarlos a la venta. Los artículos incluidos en este renglón deben estar registrados a su precio de costo o al precio existente en el mercado, si es menor que el costo... (p. 76)

Es de gran importancia tener en cuenta, que el no contar con una adecuada administración de los inventarios, van desde pérdidas de ventas, altos costos de

oportunidad e incluso faltas en el pago de tributos, entre otros, que podrían ocasionar multas y sanciones, hasta suspensión de operatividad de la empresa, al momento de una fiscalización. Por lo tanto, para evitar esos riesgos, es necesario establecer procesos administrativos adecuados para un manejo efectivo de los inventarios.

En cuanto al proceso administrativo de las organizaciones, se ha enmarcado en cuatro etapas primordiales, entre las cuales cabe destacar la planificación, organización, dirección y el control, este último el cual se espera esté presente en todas las etapas del proceso para garantizar el cumplimiento efectivo de cada una de ellas, para detectar posibles desviaciones y poder aplicar correctivos a tiempo. Es por ello, que el proceso de inventarios requiere de una planificación para su flujo efectivo en el proceso operativo de la empresa, mediante la compra, almacenamiento, venta y distribución, permitiendo generar los ingresos indispensables para cubrir las deudas y obligaciones contraídas. Para ello, es necesario una adecuada organización de los recursos a ser utilizados, para su adecuado manejo, así como una dirección eficiente para el cumplimiento de los procedimientos, políticas y normativas establecidas por la empresa, y lograr la efectividad de los procesos mediante el logro de los objetivos.

Finalmente, a nivel empresarial, el control es la pieza fundamental en el proceso administrativo, para la supervivencia de las organizaciones, por lo tanto se requieren políticas de control efectivas, capaces de afrontar retos y de adaptarse a los cambios del entorno de manera que no afecte su productividad. Al respecto, complementa Rodríguez (2012:117), que el control significa: “verificar, regular, comparar con una norma, ejercer autoridad sobre, limitar o restringir”.

En este contexto, se puede señalar que el control contiene un conjunto de etapas básicas por las cuales se establece el mecanismo para ejecutarlo, en el cual primeramente; se determinan las normas para todo tipo de operaciones y actividades, esta etapa se define como la unidad de medida establecida para servir de modelo o criterio. Por su parte la segunda fase, consiste en medir el desempeño exponiendo lo que se ha logrado; en tercer lugar, se compara la norma con lo realizado, y por último, se toman las medidas correctivas pertinentes.

Bajo este contexto, la presente investigación está orientada al estudio de la empresa COMBO CÁSTATE C.A., ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, dedicada a la compra y venta de artículos de joyería, y que ha manifestado presentar debilidades en sus procesos para la administración de inventarios, y en algunos casos el desabastecimiento de sus existencias, debido a que no se realiza una adecuada ejecución de sus procesos de control de los niveles de este activo, para realizar las reposiciones a tiempo. Todo esto se ha generado debido a la falta de procedimientos, normativas y políticas en el área de almacén claramente definidos, no se tienen establecidos controles internos, ni se realiza una adecuada capacitación del personal al ingresar al cargo, así como la falta de supervisión al personal, para garantizar el cumplimiento de las actividades que deben ser realizadas, aunado a ello no cuentan con un sistema administrativo que permita realizar el registro continuo de las entradas y salidas de mercancía.

En este mismo orden de ideas, es necesario señalar que el sistema de ventas utilizado actualmente es usado para registrar la venta de mercancía por medio de códigos asignados manualmente con etiquetas, pero no se lleva un registro constante de los mismos, el cual no se efectúa desde el mes de noviembre del año 2017; por otro lado, no se realizan tomas físicas desde esa fecha, evidenciando la falta de controles de los movimientos de las existencias, ya que es un riesgo para la empresa, no llevar un registro del movimientos de la mercancía, desde la bóveda de seguridad hacia los exhibidores. No cuentan con formatos que permitan dejar constancia de las entradas y salidas de mercancía, lo cual es una debilidad significativa, ya que no se cuenta con documentación necesaria para poder aclarar las diferencias de inventarios al momento de retomar el proceso de toma física periódica.

De acuerdo a estas premisas, mediante el presente estudio se proponen implementar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa en estudio, que permitan un adecuado registro, resguardo, emisión de reportes, tomas físicas frecuentes establecimiento de procedimientos y formatos para el control de movimientos de mercancía desde la bóveda hacia los

exhibidores, hasta su posterior venta, de tal manera que se puedan obtener reportes con información veraz, certera y confiable, para la toma de decisiones, así como para la elaboración de los estados financieros, declaración de las ventas reales efectuadas, y pago de los impuestos generados de IVA, en el periodo contable correspondiente.

Además el personal, recibirá una capacitación adecuada en el área de estudio para optimizar su desarrollo personal, en el campo laboral. El no aplicarse a tiempo los correctivos necesarios podría generar a la empresa, pérdidas significativas de sus inventarios, los cuales afectarían financieramente a la empresa, es por ello que con las estrategias operacionales propuestas la gerencia podrá administrar de manera eficiente y efectiva sus inventarios, y obtener las cifras reales para poder determinar sus costos de ventas y la rentabilidad real generada para sus accionistas.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias operacionales que permitirían la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.
- Diseñar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

Los procesos administrativos son de gran importancia para las empresas, ya que mediante ellos se puede realizar una adecuada planificación, organización, dirección y el control de sus procesos, permitiendo detectar posibles desviaciones e implementar los correctivos necesarios a tiempo. Siendo el área de inventarios uno de los activos de mayor importancia para la empresa, ya que de su venta depende la generación de los ingresos ordinarios de la empresa, que permitirán cumplir con las deudas y obligaciones contraídas por la empresa, es de gran importancia realizar una eficiente y eficaz administración. Es por ello que el presente estudio se fundamente, en proponer a la empresa COMBO CÁSTATE C.A., estrategias operacionales que permitan la adecuada administración del inventario de mercancía.

Mediante las estrategias operativas propuesta, la gerencia podrá contar con una herramienta que permitirá dirigir los procesos a un registro oportuno de las entradas y salidas, utilizar formatos para dejar evidencia de los movimientos de inventarios, realizar toma física periódica para el control de sus existencias, tomar medidas para la salvaguarda de sus activos, realizar una planificación oportuna de sus reposiciones, evitando el desabastecimiento, y los riesgos de tener stock muy altos de inventarios, ya que sería un riesgo por el tipo de mercancía con el cual se comercializa.

Además, se podrá tener conocimiento de las cifras reales de sus existencias para poder realizar los procesos de asegurar la mercancía, en el caso de sufrir robos en la organización, por ser inventarios de alto valor susceptibles a estos riesgos. Asimismo, el personal podrá contar con una adecuada capacitación, para poder realizar un buen desempeño de sus operaciones, y lograr los objetivos organizacionales propuestos.

En este sentido, el inventario elemento muy importante dentro de las empresas, ya que esto contribuye a llevar un registro permanente de la mercancía que entra y sale de los almacenes, con la finalidad de determinar las existencias, reales y así establecer el tiempo de las reposiciones, para ello se requiere, además de niveles óptimos de los inventarios, para poder evitar el desabastecimiento así como la existencia de excesos que puedan originar el riesgo de sufrir vencimiento,

obsolescencia, deterioro, e inclusive robo de mercancía, por lo tanto, el control busca además de permitir cumplir con los procedimientos, para el adecuado manejo de los inventarios, salvaguardarlos, y emitir reportes con cifras reales, necesarios para la toma de decisiones, así como la elaboración de los estados financieros.

Socialmente, la investigación será un aporte, a otras organizaciones que presenten problemática similar, por otro lado, sirve como antecedente para otras investigaciones de la Universidad José Antonio Páez, o de otras universidades que estén enmarcadas bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, establecidas por la establecida por la Facultad de Ciencias Sociales, para le Escuela de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez, permitiendo dar una solución viable a empresas que presenten problemática similar. Finalmente, aportaría a la autora conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito académico y laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

En el marco teórico expuesto en el presente capítulo, se encuentran los antecedentes de la investigación, que consiste en la revisión de otros estudios, con la finalidad de profundizar y apoyar las bases de la investigación actualizada sobre el problema planteado. En este contexto, a continuación se presentan las diferentes investigaciones consultadas, cuyo foco central están basadas en la administración de los inventarios, entre las cuales se encuentra primeramente:

El presentado por Pinto y Zambrano (2018), en su trabajo de grado que lleva por título **“Estrategias administrativas para optimizar los procesos en el manejo de inventarios en la empresa Laboratorios Elmor, S.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas. La investigación tuvo como finalidad llevar un mayor control de los mismos, en cuanto a las funciones logísticas conocidas como recepción, registro, control de inventarios, distribución y despacho; mediante la herramienta de las Cinco “S”. Metodológicamente se desarrolló como un estudio bajo las premisas de un proyecto factible, con diseño de campo y documental a nivel descriptivo. En la que la población estuvo representada por tres (03) personas relacionadas con el proceso de manejo de inventarios, y la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, siendo de tipo censal por ser pequeña y finita.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta esta última apoyada del instrumento el cuestionario conformada por diez (10) preguntas de respuestas cerradas de tipo dicotómicas, con alternativas únicas si-no, cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados, e interpretados, con los cuales las autora concluyen en su investigación, que la empresa en estudio necesita de soportes y de registros diarios de sus operaciones del almacén, para poder garantizar

que la información registrada soporte adecuadamente las existencias físicas, minimice las diferencias, al momento de las tomas físicas, además el almacén requiere de un acondicionamiento físico para poder realizar las operaciones de pre-despacho antes de su salida definitiva, para poder realizar los conteos requeridos, así como acondicionar las áreas para realizar la recepción, almacenamiento y despacho.

En cuanto a su aporte al presente estudio, son las bases teóricas en cuanto a los inventarios, y los controles que deben ser aplicados a la salvaguarda de los mismos, así como de los procesos administrativos que deben ser llevados a cabo para lograr los objetivos y metas propuestos, en cuanto al aporte metodológico ambas investigaciones se desarrollarán bajo la modalidad de proyectos factibles ya que se podrá dar una solución viable al problema planteado.

Por su parte, Rivas y Rivero (2018), desarrollaron una investigación que lleva por título “**Lineamientos contables para mejorar el sistema de inventarios del Centro Ambulatorio Francisco Chico Matos del IVSS**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad, lograr la eficiencia en cuanto a los procesos en el manejo de inventarios, ya que los mismos son ineficientes e improductivos, además de carecer de acciones para optimizar la gestión de las existencias. En cuanto a la metodología, la investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo, la población estuvo conformada por cuatro (04) personas involucradas en el proceso del área de inventarios, la muestra estuvo conformada por la misma población por ser pequeña y finita.

Con relación a las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la encuesta, apoyadas en los instrumentos la lista de cotejo y el cuestionario, respectivamente, este último conformado con quince (15) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas de alternativas si-no. Los resultados obtenidos se tabularon, graficaron en diagramas circulares, se analizaron y se interpretaron, para identificar las debilidades y fortalezas en los procesos en el manejo de inventarios,

con la finalidad de diseñar los lineamientos que permitan minimizar las debilidades y aprovechar las fortalezas, para darle solución a la problemática planteada.

Se concluyen en la investigación, que las empresas, en busca de mejorar sus procesos requieren de técnicas y herramientas que les permitan ser competitivos y poder mantenerse en el mercado, para ello requieren ser eficientes y eficaces en el manejo y administración de sus recursos. Por lo tanto, la gerencia se mantiene en una constante búsqueda de estrategias que le permita mejorar el desempeño del personal que labora en ella, para ello requiere establecer normas, políticas y procedimientos, que permitan alcanzar los objetivos y metas trazadas. Su aporte al presente estudio, es la fundamentación de bases teóricas relacionado a los procesos contables, como apoyo a los procesos administrativos, para la adecuada planificación, dirección, organización y control de sus recursos, que permitan brindar información financiera que apoye la toma de decisiones, para los procesos de ventas, reposiciones de inventarios, compras oportunas, y salvaguarda de los inventarios, para garantizar su operatividad.

Asimismo, Aguilar y Queno (2015), presentaron un proyecto de investigación titulado **“Modelo de gestión para el control de inventarios basado en los principios de producción esbelta. Caso: Concretera Santa Rosa C.A. Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la “Universidad de Carabobo”. La investigación, tuvo como finalidad proponer un modelo de gestión para el control de inventarios, debido a los problemas que viene atravesando por las inconsistencias y desviaciones de inventarios. La investigación se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible, apoyada en un diseño de campo no experimental descriptivo.

En la investigación, las autoras concluyeron que el problema reside en la falta de orden y limpieza, inexistencia de formatos para controlar las entradas y salidas del almacén y fallas generales en el sistema de control de inventarios. Su aporte con el presente trabajo de grado, son los procedimientos de control que se podrían adaptar a las estrategias a ser propuestas, para minimizar los errores generados en las entradas y

salidas de inventarios, así como el registro oportuno que brinde cifras reales de las existencias y programar las reposiciones, asimismo, metodológicamente se desarrollará como un diseño de campo ya que los datos serán recogidos directamente en el área de almacén de la empresa en estudio.

Por otro lado, Loja (2015), expuso un estudio que lleva por título **“Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA LTDA”**, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. La investigación tuvo como finalidad llevar adecuadamente sus inventarios, desincorporando los implementos que se encuentran en el almacén que no son necesarios, e incorporando nuevos elementos, que contribuyan a una adecuada recepción, selección, almacenamiento, clasificación, identificación, y finalmente ayuden al proceso de despacho, disminuyendo los errores en el proceso.

Para ello, la metodología utilizada fue mediante un estudio cualitativo-cuantitativo, en el cual se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta y la observación directa, el primero apoyado de un cuestionario, compuesto de preguntas dicotómicas de respuestas si-no, con el cual se pudo realizar un diagnóstico real de la situación presente en el área de almacén, y las debilidades existentes que evidenciaron la necesidad de implantar la propuesta.

La autora concluye en su investigación, que con la implementación de la propuesta, se busca establecer la teoría japonesa de las cinco “S”, con la cual se podrá incluir orden, limpieza, higiene, estandarización y crear una cultura de autodisciplina en sus empleados, y llevar por parte de la administración, toda la documentación necesaria y una base de datos eficiente de sus inventarios. Su aporte a la presente investigación, es mediante las bases teóricas, relacionadas a los inventarios, y como deben llevarse estos, ya que es necesario dejar registros, utilizar la documentación necesaria y resguardar los mismos, para poder tener soporte al momento de encontrar diferencia, al realizar tomas físicas periódicas. Asimismo, considerar los stocks de mercancía necesario, para evitar el desabastecimiento, logrando una planificación

adecuada de sus reposiciones, para ello se requerirá realizar el levantamiento de información a través de las técnicas la observación directa y la encuesta.

Finalmente, Flores y Rojas (2015), en su trabajo de grado que lleva por título **“Evaluación del control interno al área de inventario de la Empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil”**, para optar al título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. La investigación tuvo como finalidad establecer nuevos lineamientos, políticas y técnicas que garanticen la fiabilidad del inventario con el fin de brindar una información razonable para la toma de decisiones de la alta administración. La metodología utilizada fue mediante un estudio cualitativo-cuantitativo, en el cual se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta de preguntas dicotómicas si-no y observación directa, por medio de las cuales se analizan las debilidades y fortalezas presentes en la empresa.

Con los resultados obtenidos, los autores concluyen que la empresa debe aplicar mínimos y máximos de acuerdo al histórico de ventas, implementar manuales y políticas internas que describan los procesos de relacionados con la recepción, custodia, registro, control y responsabilidad de los inventarios, los cuales deberán contar con soportes físicos y firma de responsabilidad. Su aporte a la presente investigación es el uso del cuestionario como técnica de recolección de información para realizar el diagnóstico, apoyado de un cuestionario.

2.2 Bases Teóricas

Para realizar la presente investigación, es indispensable recurrir a las referencias bibliográficas que guarden relación con el tema estudiado, para así dar a la misma, un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan sustentar y abordar el problema, al respecto, Ramírez (2012:65), expresa, que mediante las bases teóricas: “se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad”. Esta sección se puede dividir en función de los tópicos

que integran la temática o de las variables que serán analizadas en el presente estudio, para lograr el objetivo general de proponer estrategias operativas para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A. las cuales se detallan a continuación:

1.2.1 Estrategias

Las estrategias son la herramienta administrativa con el cual se pretende diseñar la propuesta para darle una solución viable al problema planteado, que permita a la administración lograr sus objetivos propuestos, dirigiendo los procedimientos, las normativas y políticas a la optimización del desempeño del personal y a la salvaguarda de los activos de la empresa COMBO CÁSTATE C.A. En este contexto, Koontz y Weihrich (2008:130), definen este término como: “como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento”. En esta definición los autores, establecen los tres aspectos fundamentales que categorizan dicho concepto, por una parte centran la atención en los objetivos o fines esenciales de la organización y en el desarrollo de las acciones concretas que la organización debe desarrollar para alcanzar exitosamente su razón de ser, previendo la asignación adecuada de sus recursos.

Por su parte, Stoner (2006:85), define la estrategia como: “el diseño del programa general necesario para definir y alcanzar los objetivos fundamentales de la organización, de tal manera que le permita constituir las respuestas adecuadas al cambiante entorno que debe enfrentar en el futuro. Estas definiciones están centradas en tres aspectos fundamentales. El primero se refiere, a la existencia de un programa general indispensable para diseñar y lograr la consecución racional de los objetivos fundamentales de la organización, teniendo preponderancia, en aquellos referidos a largo plazo.

Por otro lado, se vincula la consecución de dichos objetivos a la necesaria asignación de los recursos que garanticen el logro de los mismos, en forma efectiva y

a la adopción de los cursos de acción generales que deben establecerse para hacer posible tales objetivos, y finalmente, la razón de ser de tal programa está estrechamente ligado a la necesidad de lograr adecuadas respuestas al cambiante entorno, en el cual se desarrolla la organización.

2.2.2 Procesos Administrativos

De acuerdo a Reyes (2011:98): “un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas”. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fuesen sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que se desean. De acuerdo a lo expuesto, se pueden resumir las siguientes etapas del proceso administrativo:

- La planeación que no es más que el proceso que se sigue para determinar cómo la organización puede llegar, es un paso que se hace antes de la realización de cualquier proyecto, y es lo que asegura el éxito de cualquier departamento.
- El segundo paso, es la organización que consiste en llevar un orden en cada una de las actividades que se quieran realizar, es un elemento o función administrativa.
- Y el control, que es una actividad de vigilancia para verificar imparcialmente si los programas y las instituciones se cumplen correctamente.

Se puede decir, entonces que los procesos administrativos son parte de los sistemas administrativos, y la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización, y el producto de emplear, simultáneamente, otros recursos organizacionales con la finalidad de alcanzar un objetivo o una meta previamente establecida. Según Jonson (2006), en relación a la planeación y administración de activos, señala que:

La administración de inventarios merece atención especial por tres razones. En primer lugar, en un buen número de empresas, y en especial las que venden al menudeo, los

inventarios constituyen una parte significativa del activo total. En segundo término, puesto que los inventarios representan los activos menos líquidos del activo circulante, los errores que se cometen en su administración no pueden remediarse fácilmente. Por último, se debe considerar que los cambios en los niveles de inventario tienen efectos económicos importantes durante el periodo de disminución de inventario. (p. 289)

Para la presente investigación, es necesario que se evalúe el proceso administración los inventarios, debido a que es el área de estudio esta actividad es de gran importancia, ya que de ello depende la salvaguarda de estos activos, por lo tanto, la información que aporte esta investigación contribuirá al mejoramiento de los procesos de manipulación, clasificación, registro, control de los inventarios de la empresa COMBO CÁRATE C.A., para que logre los resultados confiables en todos sus ejercicios económicos, reducir el riesgo de pérdidas de mercancías que se traducen en pérdidas económicas que afectan a la organización, por lo que es necesario realizar una planificación óptima, y establecer los controles adecuados que permitan el cumplimiento de los objetivos, en el área de almacén, así como manejar los inventarios de manera efectiva, desde la planificación de su reposición, recepción, almacenamiento, selección, etiquetado, y finalmente concretar el despacho, dejando los registros necesarios.

2.2.3 Inventarios

Para todas las organizaciones, los inventarios de mercancías representan el activo principal para su desarrollo en el mercado en el cual se encuentran inmersos. De acuerdo a Díaz (2007:4), expresa que los inventarios: “son bienes que una empresa mantiene en existencia para un momento dado”. En un sentido más amplio, se puede decir que los inventarios de mercancías representan los activos generadores de ingresos para todas las empresas, desde las más pequeñas hasta las grandes organizaciones. De acuerdo a Cook (2007:85), señaló que los inventarios: “tienen dos características principales: deben ser propiedad de la empresa y deben estar

destinados para la venta”. En consecuencia, la finalidad de los inventarios en las empresas comercializadora es ser el motor de la venta, lo que producirá la utilidad a través de un precio superior al costo de venta. Esta utilidad permitirá a la empresa su existencia a lo largo del tiempo. Siguiendo la teoría de Cook (2007), se resalta la siguiente clasificación de los inventarios:

- **Inventario de Materia Prima:** conformado por aquellos materiales adquiridos para ser vendidos.
- **Inventario de Productos en Proceso:** compuesto por todos los productos que continúan en proceso de producción y que aún no han sido terminados.
- **Inventario de Productos Terminados:** lo conforman todos aquellos productos que se encuentren terminados en una fecha dada y que provienen de la transformación de otros bienes.
- **Inventario de suministros:** lo componen los productos que no son transformados en el proceso de producción pero que o son indispensables para la elaboración del producto final.

La administración del inventario, se considera tan importante como el manejo del efectivo. Representa la eficiencia en el registro, manejo y evaluación adecuada, sin importar su clasificación, para determinar la situación real de la empresa, en lo referente a las inversiones realizadas en este activo. La finalidad de la administración de inventarios implica la determinación de la calidad de los productos que deben mantenerse en el almacén la fecha en que deban realizarse nuevos pedidos y las cantidades de los mismos, tomando en cuenta dos factores: minimizar la inversión en inventarios y afrontar la demanda, para reducir costos y permitir mantener el stock de mercancías en un rango de seguridad que acceda satisfacer la demanda y recibir los nuevos pedidos sin incurrir en costos de oportunidad.

En cuanto al aporte a este estudio, cabe señalar que los inventarios que serán manejados son productos terminados de joyería, que requieren de una adecuada

administración para su salvaguarda, registro, reposición y control, en la empresa en estudio.

2.3 Definición de Términos Básicos

Almacén: es una unidad básica de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

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

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

Existencias: es la diferencia entre cantidad de material requerido y la cantidad de material entregado.

Formato de despacho: se utilizan para controlar las salidas de inventarios de almacén central a las unidades de despacho; este formato lleva especificado la cantidad y descripción de la mercancía y se usa como un respaldo de almacén sobre las salidas.

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

Inventario Máximo: es la cantidad máxima de existencias a ser mantenidas en el almacén.

Inventario Mínimo: es la cantidad mínima de existencias a ser mantenida en el almacén.

Mercancía: todo género vendible. Cualquier cosa que sea objeto de trato o venta.

Normas: son estándares que se establecen en una organización para regular el comportamiento de los integrantes de la empresa.

Políticas: es una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares y dan orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de

un mismo tipo; es decir lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

Riesgos: es el proceso de identificación y análisis de riesgos, es un proceso interactivo ongoing y componente crítico de un sistema de control efectivo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico que es presentado en este capítulo representa la forma como se desarrolló la presente investigación, en este sentido Balestrini (2015:80), expresa que: “el marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecnológicos y operacionales implícitos en todo el proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos”. Al respecto, en esta sección del estudio, se planteó el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la población y muestra a ser estudiada, y la manera como se desarrollaron las bases metodológicas para lograr los objetivos propuestos.

3.1. Tipo, Diseño y Nivel de la investigación

De acuerdo al tipo de estudio, la metodología que fue implementada para esta investigación, fue bajo la modalidad de un proyecto factible, basado en una investigación de campo de carácter descriptivo. Según la norma de la Universidad Santa María (2016:82): “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización documental o de campo” esto se relaciona directamente con la investigación, ya que la propuesta es diseñar operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

Por otra parte, un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de las informaciones necesarias para ejecutarse, en tal sentido, cabe destacar que dicha investigación es de campo debido a que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue directamente en el área de almacén de la

empresa en estudio. Señalan Acevedo y Rivas (2011:48), señalan que la investigación de campo es definida como: “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”, para ello se utilizaron las técnicas de recolección de datos para poder desarrollar las fases metodológicas planteadas.

Asimismo, se apoyó en una investigación documental, en este sentido Chávez (2013:137), señala que: “son aquellas que se realizan sobre la base de documento o revisiones bibliográficas pertinente”, agrega Cepeda (2008:232), que: “la investigación documental es propia de las bibliotecas o centros de información”, por medio de la cual se fundamentó el marco teórico del presente estudio, donde se obtuvo la información de tipo secundario, que permitió desarrollar la propuesta.

En cuanto al nivel de la investigación, fue descriptivo, del cual señala Tamayo (2016:35), que comprende: “los datos se recogen por medio de un diagnóstico donde se describen sistemáticamente los factores que inciden en el problema en forma directa de la realidad por el propio investigador”. Cepeda (2008:73), agrega que: “una de las funciones principales del método descriptivo es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada dentro del marco conceptual de referencia”, con relación a esto, el investigador obtuvo información de fuentes primarias, específicamente del departamento de almacén y administración de la empresa COMBO CÁRATE C.A.

3.2. Fases Metodológicas:

La presente investigación se desarrolló en tres (03) fases metodológicas de acuerdo a los objetivos específicos planteados, en las cuales se aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección de información para realizar un diagnóstico adecuado en el manejo de inventarios, así como identificar las debilidades existentes y desarrollar las estrategias necesarias y adecuadas que minimicen esas debilidades, y se pueda realizar un proceso de administración de inventarios óptimos en la empresa de estudio, las cuales se desarrollaron a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

En esta primera fase de la investigación se conoció la situación actual los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A. y dónde se están presentando las debilidades por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron aplicados a la población y muestra objeto de estudio. Es por ello, que acuerdo a lo señalado, Balestrini (2015:122), se refiere desde el punto de vista estadístico: “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. Para el presente estudio la población estuvo representada por cinco (05) trabajadores relacionados al proceso de inventarios, del área de compras, contabilidad, ventas y almacén, quienes intervienen en el proceso de recepción, almacenamiento, y salida de las mercancías, y registro de las operaciones

En el mismo orden de ideas, la muestra es definida por Cerda (2008:298), como: “sirve para caracterizar una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las características fundamentales de aquél. Generalmente ese “todo” corresponde a la población”, en este sentido la muestra estuvo representada por toda la población ya que fue de tipo censal, ya que Ramírez (2012: 82), afirma: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se aplicó la encuesta y la observación directa, apoyadas de una lista de cotejo y un cuestionario como instrumentos. Según Cerda (2008:125), expresa que la observación directa: “es una técnica que permite percibir directamente, sin intermediarios que deformen la percepción de los hechos que ocurren en una realidad objetivo, con lo que se minimizan las distorsiones subjetivos de otras técnicas directas”, esta técnica permite

captar las cosas y los hechos de interés, tal y como ocurren espontáneamente, en el tiempo en el cual acontecen y en concordancia a las a las exigencias de la investigación científica.

En este sentido, para la presente investigación, esta técnica resultó de sumo interés e importancia, por cuanto la propia autora estuvo inmersa en la problemática estudiada. Para desarrollar esta técnica, se empleó como instrumento un cuadro de observación, que según Tamayo (2016:70), lo define como: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, al respecto, se consideró las variables que permitirán dar un diagnóstico real sobre los procesos de administración de inventarios.

Por su parte, Sabino (2012:145), expresa que la encuesta: “es el instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formales, lo que necesariamente no significa que debe desarrollarse en interacción personal con el entrevistado”, como efectivamente ocurrió en la presente investigación, donde el cuestionario fue entregado al entrevistado para que éste lo entregara por escrito, consignándolo por sí mismo y sin la presencia del investigador. Por su parte, Arias (2012:96), define la encuesta: “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”.

Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario, que, según Sierra (2011:122), lo define como: “un conjunto organizado de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre las situaciones y aspectos de interés en una investigación sociológica, para ser contestadas por la población o su muestra al cual se aplica el estudio”. El cuestionario que fue diseñado en esta investigación, estuvo conformado por quince (15) preguntas cerradas dicotómicas con únicas posibles respuestas (si-no). Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos serán agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, presentados en gráficas circulares y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

Para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción, del análisis de los resultados que se obtuvieron de la herramienta aplicada, donde se evidenciaron las debilidades y fortalezas de los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A. Por lo tanto, se aplicó la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2015:56), consiste en: “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Para ello, se diseñó una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los procesos de inventario, ya que según Kotler (2013: 65), señala que el análisis DOFA: “se corresponde con las iniciales de las palabras claves, es decir Debilidades de la empresa en relación con la competencia, Amenazas del entorno, Fortalezas de la empresa con relación a la competencia y Oportunidades ofrecidas por el entorno”. La matriz DOFA, no es una herramienta fortuita o insignificante, sino que esta es de suma importancia para las decisiones administrativas y es el deber de un buen gerente conocerla ampliamente. Por lo tanto, un análisis DOFA, es una evaluación subjetiva de datos que son ordenados de una forma lógica, que ayuda a entender, presentar, discutir y decidir el rumbo que la empresa u organización debe seguir, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos sobre la situación actual de los procesos de inventario, se tomaron en cuenta los

mismos, y el cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del manejo de inventarios de mercancías, donde se elaboró una propuesta para, diseñar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A, con la finalidad de mejorar sus procesos y poder valorar sus inventarios adecuadamente, dar una solución viable a través del establecimiento de niveles máximos y mínimos de existencias, tiempo de reposiciones y compras, formatos para su registros de entradas y salidas, toma física periódica, rotación de las existencias, controles internos y adecuado almacenamiento y logística de despacho, de acuerdo a una planificación idónea que permita establecer objetivos claros y actividades lógicamente definidas, para lograrlos.

Para ello, se desarrolló la propuesta de la siguiente manera:

- 1) Presentación de la propuesta;
- 2) Objetivos de la propuesta;
- 3) Justificación de la propuesta;
- 4) Factibilidad de la propuesta; y
- 5) Desarrollo de la propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

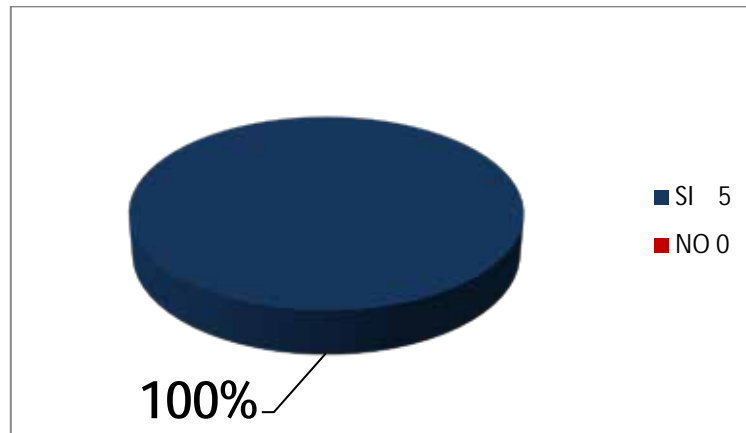
En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, para recolectar información de tipo primario que refleje la situación actual de las estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., con la finalidad de detectar las debilidades existentes en sus procesos para poder dar una solución viable a la problemática planteada a través de la propuesta que permitan obtener información veraz, confiable y oportuna para emitir reportes, para tomar decisiones gerenciales, así como elaborar lo estados financieros requeridos por los usuarios.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A.

En esta fase, se revisó la situación actual de las estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., para ello se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas, las encuestas, apoyada de un cuestionario comprendido de quince (15) preguntas, de respuestas cerradas tipo dicotómicas de únicas alternativas si-no, aplicado a la muestra representativa de la población comprendida por cinco (05) trabajadores relacionados al proceso de inventarios, del área de compras, contabilidad, ventas y almacén, los cuales se presentan a continuación:

Ítem 1.- ¿Cree usted que la información suministrada por el área administrativa de acuerdo a la información de los inventarios, le permite a la empresa realizar una correcta planificación de compra y venta?

Gráfico 1.- Información suministrada por el área administrativa.



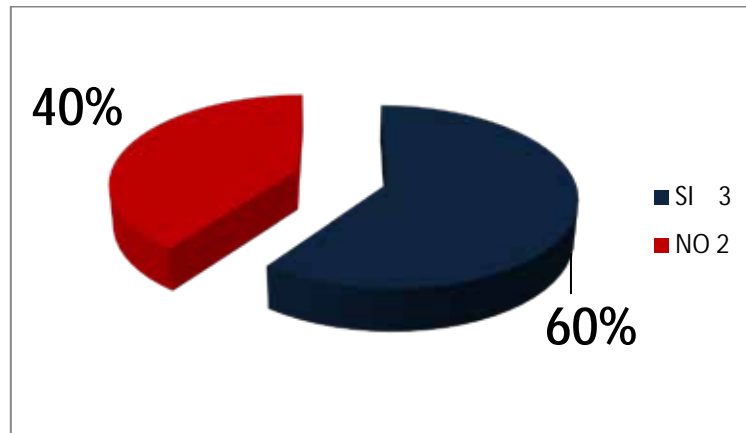
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que la información suministrada por el área administrativa de acuerdo a la información de los inventarios si permite a la empresa realizar una correcta planificación de compra y venta. Es necesario que la información suministrada en el área administrativa, de acuerdo a la administración de los inventarios, llegue adecuadamente para poder realizar la planificación de compra y de venta, ya que dependiendo de las cantidades reales que estén en existencia, podrá hacer una planificación correspondiente a la mercancía que se va a requerir para futuras ventas y poder planificar cuales son las compras reales y destinar los recursos a la adquisición de los mismos.

Ítem 2.- ¿Considera usted que el logro de objetivos planteados por la empresa pueden obtenerse a través del control y organización tanto del personal interno como del área administrativa?

Gráfico 2.- Logro de objetivos planteados.



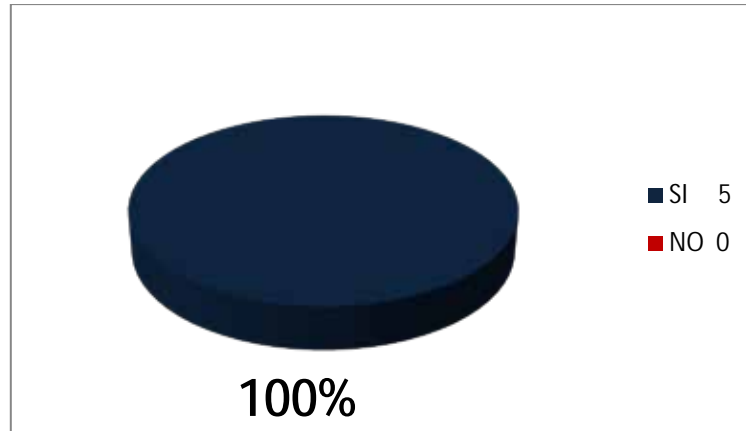
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió que el logro de objetivos planteados por la empresa pueden obtenerse a través del control y organización, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no lo es. Podemos observar que es necesario que el logro de los objetivos planteados de la empresa, puedan obtenerse a través del control y organización del personal interno, como el área administrativa, ya que el talento humano es el que permite realizar las actividades adecuadas para poder alcanzar los objetivos planteados, de esta manera que el personal tiene disposición en hacer cambio y considerar que a través del control la organización se podrá lograr tales metas, en cambio se ve una resistencia al cambio por parte del personal el cual debe ser debidamente capacitado para que pueda aceptar los nuevos cambios.

Ítem 3.- ¿Considera usted que al no existir una organización interna que suministre una información fiable para la empresa esto influye de forma negativa el control administrativo?

Gráfico 3.- Suministro de información fiable.



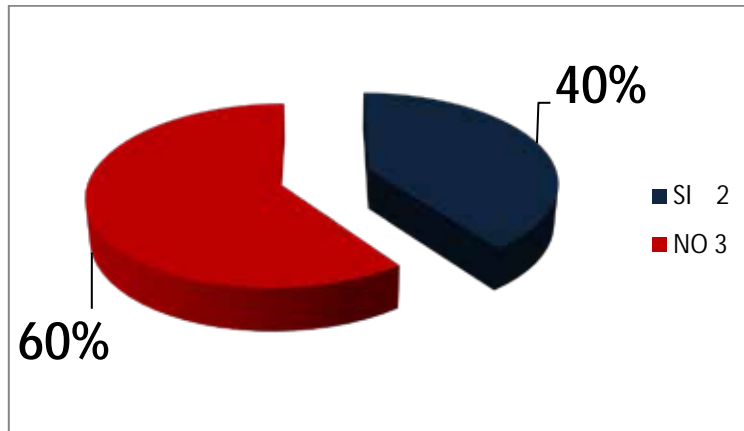
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, expone que al no existir una organización interna que suministre una información fiable para la empresa si influye de forma negativa el control administrativo. El personal considera que la información cuando no es confiable genera de forma negativa un adecuado control administrativo de los inventarios, por lo tanto están consiente de la importancia de implementar controles en el área de inventario.

Ítem 4.- ¿Cree usted que de no llevarse a cabo los procedimientos planteados por la empresa la misma puede mantener su rentabilidad?

Gráfico 4.- Llevar a cabo procedimientos planteados



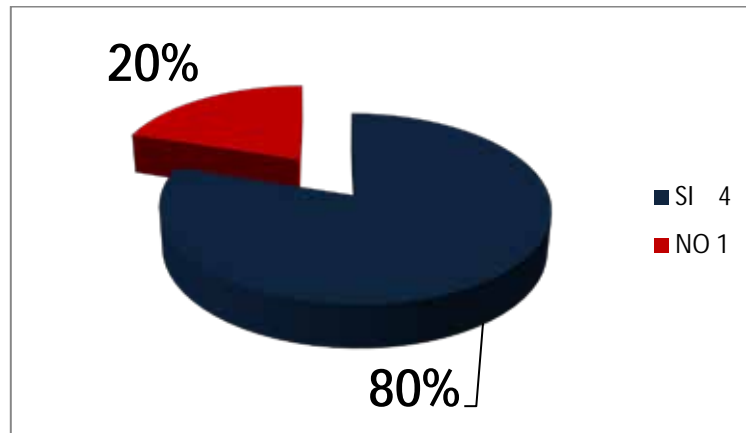
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados, respondió negativamente, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante, expresa de no llevarse a cabo los procedimientos la misma puede mantener su rentabilidad. Son conscientes de que si no se lleva un adecuado control de los inventarios y no se llevan bien los procedimientos requeridos no podrá llevarse una contabilidad, ya que su ingreso depende de la mercancía, no cuenta con las existencias necesarias, esto puede generar un desabastecimiento y no poder llegar a cumplir las metas de venta esperada.

Ítem 5.- ¿Cree usted que la información que maneja el área administrativa es lo suficientemente asertiva como para que la misma pueda realizar una toma decisiones a futuro o en alguna circunstancia que surja de imprevisto?

Gráfico 5.- Realizar una toma decisiones.



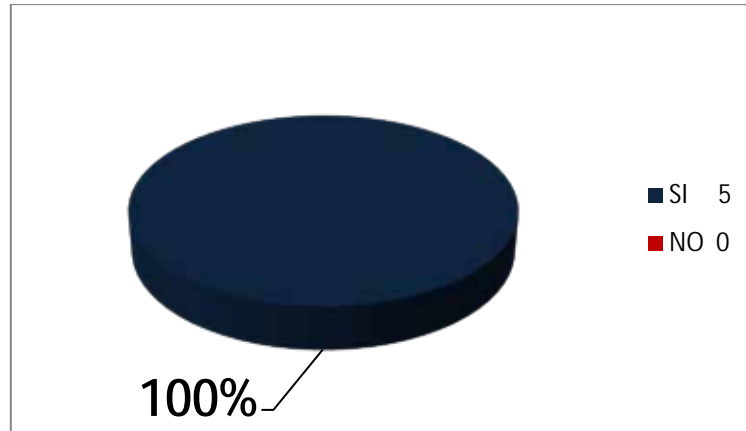
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) expresa, que el área administrativa es lo suficientemente asertiva como para que la misma pueda realizar una toma decisiones a futuro, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, responde negativamente. Es necesario que la información sea suficientemente veraz y oportuna que este registrada adecuadamente que el departamento de administración pueda hacer las tomas de decisiones tales como; en qué momento hacer las requisiciones, cuánto tarda el proveedor a despachar la mercancía y también comprar las cantidades necesarias, por lo tanto es de suma importancia que la información sea veraz y oportuna para poder realizar estas tomas de decisiones.

Ítem 6.- ¿Cree usted que de realizarse la toma física de inventario de manera frecuente, esto contribuiría en la confiabilidad de la información suministrada por los responsables del inventario?

Gráfico 6.- Toma física de inventario.



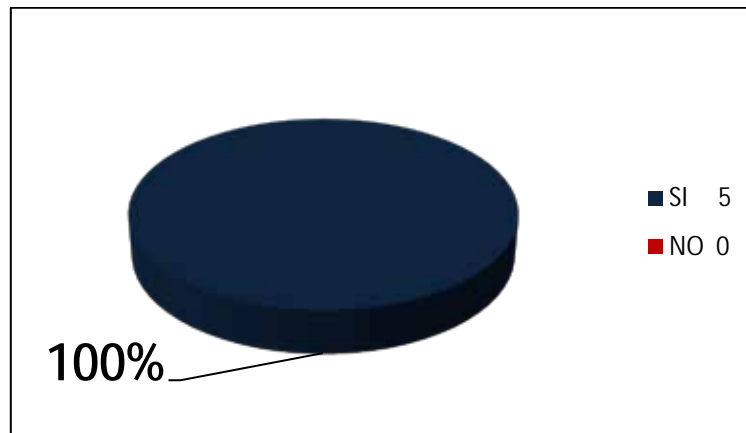
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los trabajadores, expresa que la toma física de inventario de manera frecuente si contribuiría en la confiabilidad de la información. Se puede observar aquí una factibilidad operativa donde el personal esta consiente de la importancia de la toma física sobre el inventario y el aporte que este da para poder establecer las nuevas estrategias que permitirán un adecuado control de los inventarios.

Ítem 7.- ¿Considera usted que se debe aplicar un formato de control de entrada y salida de mercancía de la bóveda?

Gráfico 7.- Aplicar formato de control.



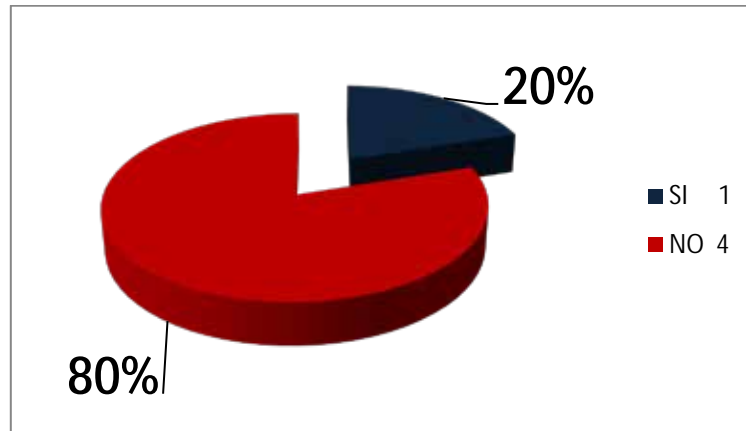
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que se debe aplicar un formato de control de entrada y salida de mercancía de la bóveda. Se observa que es necesario la aplicación de formatos de entradas y salidas y la disposición del personal de utilizarlo, ya que tienen conciencia de la importancia que es de dejar un respaldo sobre los movimientos que se efectúen de la mercancía, de esta manera al momento de hacerse la toma física y existir discrepancia poderlos aclararlos a tiempo y no tener que trasladar esta diferencia de un periodo a otro.

Ítem 8.- ¿Se han establecido niveles de máximo y mínimo en los mostradores?

Gráfico 8.- Establecer niveles de máximo y mínimo.



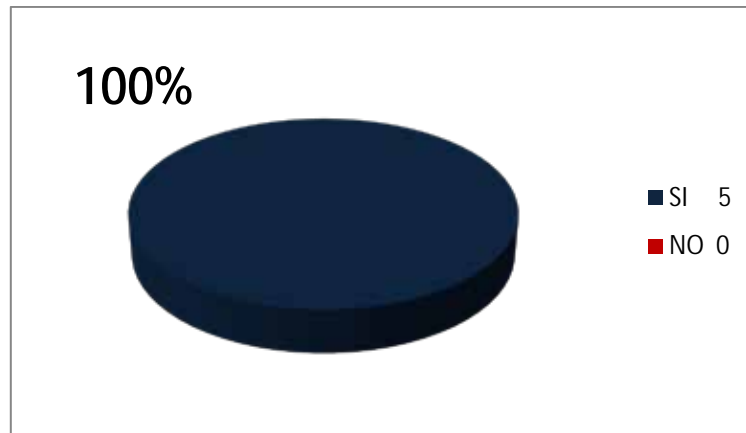
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el veinte por ciento (20%) restante señala que han establecido niveles de máximo y mínimo en los mostradores. El establecer niveles de máximo y mínimo de mercancías que deben estar colocados en los mostradores permite saber en qué momento se requiere hacer las reposiciones de mercancía sabiendo cuales están en el mostrador y cuales están almacenados de esta manera se podrá solicitar al proveedor las cantidades necesarias para continuar con las operatividades de la empresa y no desabastecerse y perder los momentos de mayor venta en las fechas festivas, días de la madre, san Valentín, navidad que son las fechas que existen una mayor demanda de los artículos de esta empresa

Ítem 9.- ¿Considera usted que la empresa al contar con suficiente personal capacitado esto aumentaría su competitividad y productividad en el mercado?

Gráfico 9.- Suficiente personal capacitado.



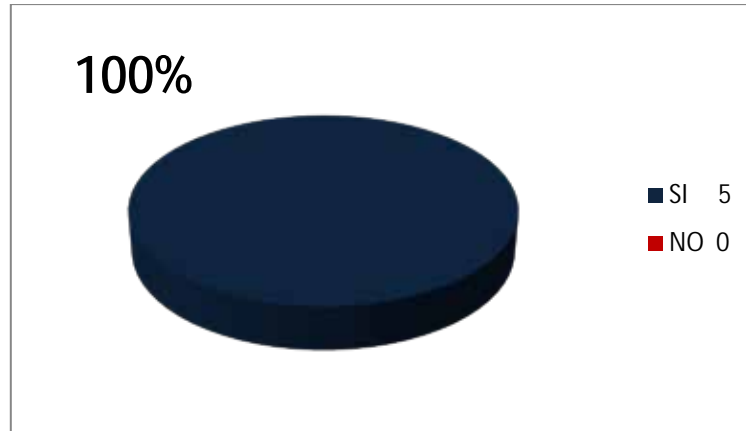
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió positivamente, debido a que considera que la empresa al contar con suficiente personal capacitado esto aumentaría su competitividad y productividad. El contar con personal capacitado permite a la organización poder tener un personal que puedan realizar las actividades de manera eficiente, eficaz, oportuna y lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto es necesario una adecuada capacitación para poder brindarle las herramientas a este personal ya que es el talento humano el que le da el valor agregado a la organización para lograr los objetivos y metas planteadas.

Ítem 10.- ¿Considera usted que la eficiencia operacional está directamente relacionada con el cumplimiento y ejecución de las políticas financieras de la empresa?

Gráfico 10.- Cumplimiento y ejecución de las políticas



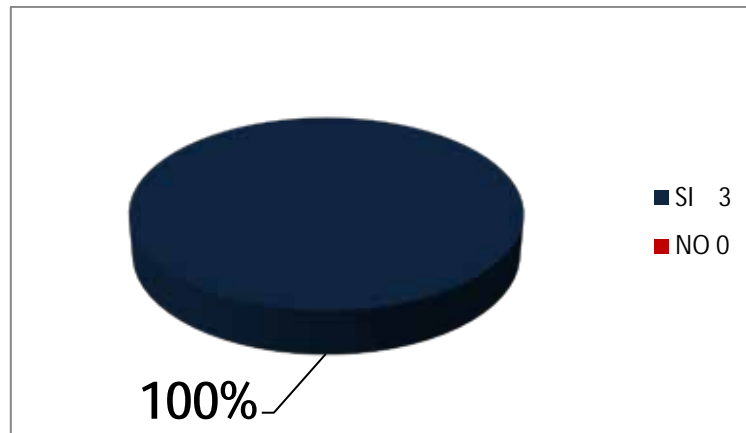
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió positivamente, debido a que la eficiencia operacional está directamente relacionada con el cumplimiento y ejecución de las políticas financieras. Para lograr la eficiencia operacional, es necesario que se cumplan y se ejecuten las políticas que establezca la organización, de esta manera el personal mantendrá un adecuado cumplimiento de las mismas para estar dirigidos al logro de los objetivos planteados.

Ítem 11.- ¿Cree usted que la desorganización en el manejo de mercancía incide negativamente en el control de inventario?

Gráfico 11.- Desorganización en el manejo de mercancía.



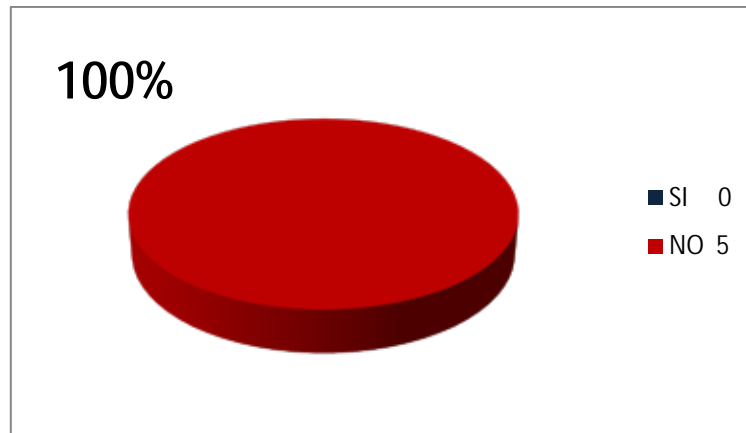
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) cree, que la desorganización en el manejo de mercancía incide negativamente en el control de inventario. Al estar las mercancías desorganizadas en el área del almacén, no permiten que se puedan hacer los conteos de manera rápida, no se puedan hacer supervisiones contiguas no se podrá localizar la mercancía para poder tener mayor rapidez al momento de efectuar el despacho, por lo tanto la desorganización es algo negativo que afecta la operatividad del almacén y la eficiencia de las actividades.

Ítem 12.- ¿Cree usted que el desconocimiento del stock de mercancía se debe a la inadecuada distribución dentro de la bóveda?

Gráfico 12.- Desconocimiento del stock.



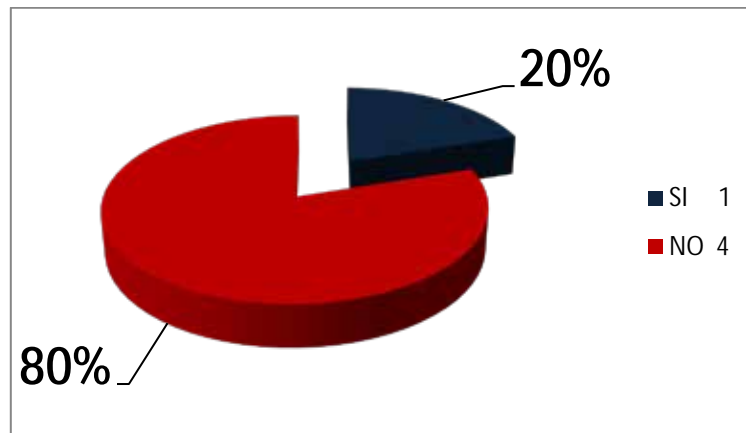
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los trabajadores, respondió negativamente a que el desconocimiento del stock de la mercancía se debe a la inadecuada distribución. Una adecuada distribución de la bóveda y un movimiento continuo de la mercancía permite determinar cuáles son el stock real, para poder realizar la continuidad de las ventas y la operatividad de la organización.

Ítem 13.- ¿Considera usted que el registro de entrada y salida de mercancía son adecuados?

Gráfico 13.- Registro de entradas y salidas.



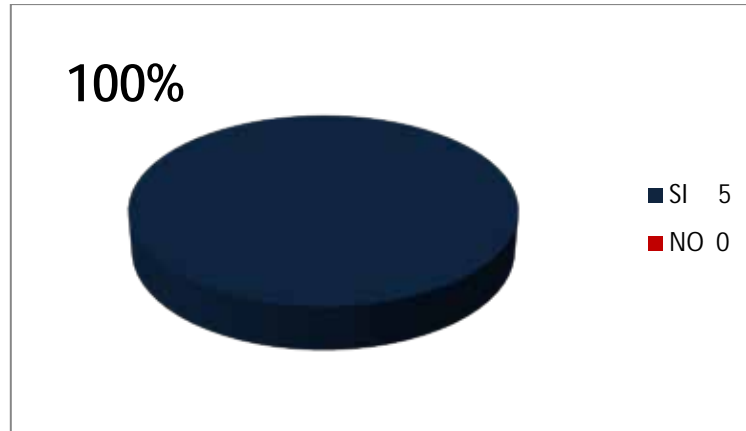
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señalan que no consideran que el registro de entrada y salida de mercancía son adecuados, y el veinte por ciento (20%) de los trabajadores, restantes, señalan que sí. Es necesario que haya un registro de la entradas y salidas de las mercancías, para poder saber cuáles son las existencias reales, poder hacer una planificación de compra, así como las ventas y poder salvaguardar los activos, ya que en ella se encuentra invertida la mayor cantidad de dinero de la empresa y que son los principales originadores de los ingresos.

Ítem 14.- ¿Considera usted que al emplear un control de inventario donde se identifiquen los mostradores y los formatos a utilizar tengan la misma identificación agilizaría el proceso de inventario?

Gráfico 14.- Emplear control de inventario.



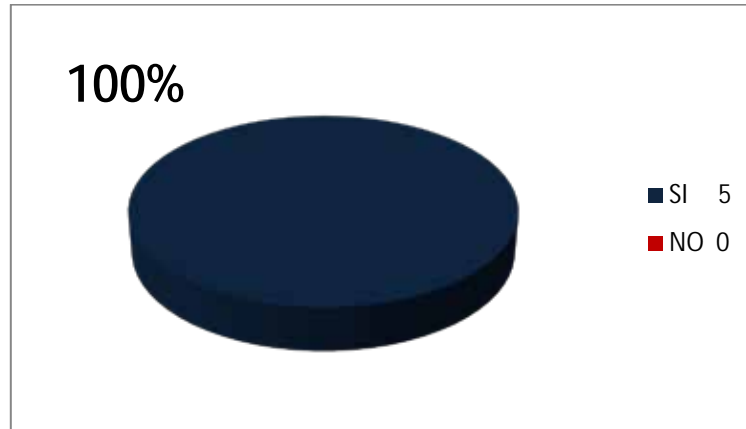
Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió positivamente, considera que al emplear un control de inventario agilizaría el proceso. Se puede observar, una disposición del personal en poder aceptar la estrategia propuesta con una factibilidad operativa, ya que consideran que al emplear el control de los inventarios, donde se identifiquen los mostradores y los formatos podrá brindar una mayor efectividad en los procesos en el control de la mercancía.

Ítem 15.- ¿Tienen acceso a las existencias solo los encargados de la bóveda?

Gráfico 15.- Existencia de acceso de los encargados a la bóveda



Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que el acceso solo lo tienen los encargados de la bóveda. Se observa que cuando existe un custodio para la mercancía, es necesario que no exista otro personal que pueda acceder a él, para establecer responsabilidades únicas y evitar que haya una mala manipulación de la mercancía, por lo tanto esto es una fortaleza en los procesos de almacén.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la técnica la observación, recolectada a través de una lista de cotejo, aplicada en el departamento de almacén de la empresa COMBO CÁRATE C.A.:

Cuadro 1.- Lista de Cotejo

ITEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		PRESENTE	AUSENTE
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de almacén.		X
2	Existencia de controles internos en el área de almacén.		X
3	Capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de almacén.		X
4	Existencia de formatos pre-numerados de entrada y salidas de inventarios.		X
5	Existencia de formatos para toma física		X
6	Área suficiente para el almacenamiento de la mercancía.	X	
7	Uso de anaqueles, estanterías o exhibidores para su almacenamiento.	X	
8	Identificación de la mercancía almacenada		X

Fuente: Rodríguez (2018)

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos de la lista de cotejo, se puede señalar lo siguiente:

No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de almacén, como guía para que el personal pueda desempeñar sus funciones y minimizar los errores al realizar sus actividades.

No cuentan con la existencia de controles internos en el área de almacén formalmente definidos, para el registro y salvaguarda de los inventarios.

No se realiza una capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de almacén, por lo tanto cada miembro del área de almacén realiza sus actividades de acuerdo a sus experiencia, sin unificar criterios, lo que genera que pueda presentarse errores, omisiones o duplicidad en las actividades realizadas.

No cuentan con la existencia de formatos pre-numerados de entrada y salidas de inventarios, que permitan llevar un control de los movimientos de inventarios.

No se pudo observar la existencia de formatos para toma física, que permita resumir los resultados de la misma.

Cuentan con un área suficiente para el almacenamiento de la mercancía.

Hacen uso de anaqueles, estanterías o exhibidores para su almacenamiento.

No realizan un adecuada identificación de la mercancía almacenada.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

En esta fase se efectuó una identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos administrativos del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A., para determinar las debilidades existentes en la gestión del inventario, según el planteamiento realizado en la presente investigación, en el cual se inició el contacto directo con el objeto de estudio. Para el desarrollo de esta segunda fase, se utilizó la Matriz DOFA.

Cuadro N° 2.- Análisis DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA	<p>F1.- Toma física de manera frecuente.</p> <p>F2.- Cuenta con suficientes exhibidores y áreas de almacenamiento.</p> <p>F3.- Disposición del personal y la empresa para implementar nuevas estrategias para el control de inventarios.</p> <p>F4.- Cuentan con existencias para cubrir demanda.</p>	<p>D1.- No se lleva a cabo los procedimientos planteados por la empresa.</p> <p>D2.- No se establece niveles de máximo y mínimo en los mostradores.</p> <p>D3.- No es adecuada la distribución dentro de la bóveda por desconocimiento stock.</p> <p>D4.- No son adecuados los registros de entrada y salida de mercancía.</p> <p>D5.- Al no existir una organización interna que suministre una información confiable para la empresa esto influye de forma negativa el control administrativo.</p> <p>D6.- No cuentan con existencia</p>

		de manuales ni controles internos definidos. D7.- No se le brinda una capacitación al personal al ingresar al cargo. D8.- Carencia de formatos pre-numerados de entrada y salida de inventarios. D9.- No se identifica la mercancía que se almacena en la bóveda.
OPORTUNIDADES	Estrategia FO	Estrategia DO
O1.- Teorías de manejo de inventarios. O2.- Existencia de imprentas para elaboración de formatos pre-numerados. O3.- Existencia de mobiliario de exhibición de mercancía. O4.- Existencia de la hoja Excel para elaborar auxiliar de inventarios.	F3O1.- estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía.	D5O1.- Establecer controles de inventarios. D4O4.- Fomentar el registro diario de inventarios. D8O2.- Utilizar formatos para llevar un control de entradas y salidas de inventarios.
AMENAZAS	Estrategia FA	Estrategia DA
A1.- Pérdida del poder adquisitivo de los clientes. A2.- Productos que no son de primera necesidad. A3.- Economía inflacionaria que genera incremento de costos y gastos, que dificulta las reposiciones. A4.- Artículo de joyería que genera alto riesgo por la situación socioeconómica del país.	F4A3.- Planificar las reposiciones de existencias estableciendo niveles máximos y mínimos. F1A3.-Efectuar tomas físicas periódicas.	D6A4.- Clasificar la mercancía en estantes y llevar un registro en formato por exhibidor.

Fuente: Rodríguez (2018)

Fase III: Diseño de estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, lo cual permitió elaborar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A., con la finalidad de mejorar los proceso para el manejo de los inventarios, así como optimizar el desempeño del personal que labora en el área de almacén, para que

registre, resuma, emita reportes, y entregue de manera oportuna la información necesaria sobre las operaciones realizada con los inventarios, con la finalidad de obtener los reportes necesarios para la toma de decisiones, y hacer una planificación de ventas adecuada, realizando las reposiciones a tiempo o adquisición de nuevos productos, así como realizar una salvaguarda adecuada de los inventarios, ya que son la principal fuente de ingresos de la empresa, y donde se deposita la mayor inversión de la organización.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Los inventarios, son la principal fuente de ingreso de las empresas comercializadoras, por lo tanto, requieren un especial cuidado en su manejo para poder contar con un ciclo efectivo, de su reposición y venta, además de controles adecuados para su salvaguarda, donde se necesita que se realicen los registros sobre sus movimientos de entradas y salidas, para emitir reportes confiables y poder efectuar las reposiciones a tiempo que permitan mantener el ciclo operativo de la organización.

En este sentido, se hace necesaria la implementación de herramientas que permitan a la empresa, lograr controlar sus niveles de inventarios, evitando las deficiencias o excesos de mercancía, ya que ambas perjudican negativamente a la misma, y administrar adecuadamente los recursos para garantizar cumplir con la demanda de los clientes. Para ello, la presente propuesta consiste en diseñar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., con el propósito de realizar un adecuado manejo de inventarios, que de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se pudo realizar un diagnóstico sobre los procesos de manejo de inventarios, que evidenciaron un conjunto de debilidades existentes en sus procesos que reflejan la necesidad de implementar las estrategias propuestas.

Entre las debilidades encontradas, se evidencia la falta de normas y procedimientos, así como controles internos para un adecuado registro de los movimientos de inventarios, así como la falta de formatos y de auxiliares de inventarios que permitan hacer seguimiento a la mercancía, asimismo, es necesaria

una clasificación e identificación de la mercancía que es resguardada en la bóveda para su fácil acceso, ubicación, y despacho.

En este sentido, se plantean establecer estrategias operacionales que permitan una adecuada administración de los inventarios, de manera que se puedan exhibir para que los clientes puedan ver la mercancía que se les ofrece, expuestas en los exhibidores, así como manteniendo una planificación adecuada de las reposiciones de manera que se pueda mantener una rotación de las existencias y lograr surtir los anaqueles a tiempo, de manera que se satisfaga la demanda de los clientes. Asimismo, que el personal de almacén cuente con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones y lograr alcanzar los objetivos organizacionales propuestos, que garantice su permanencia en el tiempo, en el mercado en el cual se encuentra.

5.2 Objetivos de la Propuesta

2.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁRATE C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer controles internos.
- Fomentar el registro diario de inventarios.
- Utilizar formatos de control de entradas, salidas y ubicación de la mercancía.
- Clasificar la mercancía en estantes y llevar un registro en formato por exhibidor
- Planificar las reposiciones de existencias estableciendo niveles máximos y mínimos
- Realizar tomas físicas periódicas, Capacitar al personal para el manejo del sistema administrativo y realización de los registros contables.

5.3 Justificación de la Propuesta

Después de haber aplicado las técnicas e instrumentos de recolección de datos, a través de los resultados obtenidos, se pudo determinar la situación actual de los procesos, e identificar las debilidades en relación al manejo de inventarios, de la empresa COMBO CÁSTATE C.A., a tales efectos, la presente propuesta tiene como propósito diseñar estrategias operacionales, para la adecuada administración del inventario de mercancía, con el fin de garantizar un continuo registro de los movimientos de inventarios, y emitir reportes con cifras reales para determinar el costo de ventas, y la rentabilidad que ha venido generando la empresa.

Además, poder determinar las existencias reales y las necesidades de reposición de inventarios, que garanticen la continuidad de las operaciones, de manera que se cuente con las existencias necesarias para cubrir los requerimientos de los clientes, y planificar sus ventas en función de las temporadas de mayor demanda, que surgen durante todo el año, como ejemplo, el día de los enamorados, día de las madres, temporadas de bodas, graduaciones, navidad, entre otros.

En este sentido, se busca brindar un conjunto de herramienta que permita a la empresa salvaguardar sus activos, conocer sus existencias reales, administrar sus inventarios, así como brindar al personal procedimientos claros que le ayude a optimizar su desempeño, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales, ya que es el talento humano quien las hace efectivas y productivas para poder lograr el posicionamiento deseado, garantizar su permanencia en el tiempo así como lograr brindar a los clientes, productos de calidad para seguir siendo la empresa en venta de productos de joyería de su preferencia.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Para determinar la factibilidad del diseño de estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., se realizará mediante la utilización de los criterios institucionales, técnicos, operativos, y económicos, presentados a continuación:

5.4.1 Factibilidad Institucional

La empresa COMBO CÁRATE C.A., ha manifestado su disposición de implantar las estrategias operacionales propuestas, 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 administración de los inventarios de mercancía, y de las operaciones efectuadas en la empresa, en la aplicación de la misma.

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, hojas de Excel, entre otros, necesarios para la puesta en marcha e implantación de la misma, además cuenta con tecnología de seguridad para la salvaguarda de sus inventarios y una bóveda de seguridad con suficiente espacio de almacenamiento.

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 almacén, la propuesta en cuanto al registro contable de la operaciones efectuadas en la empresa, relacionadas a la compra y venta de los inventarios, 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 de almacén que efectúa los procesos de manejo y planificación de inventarios, 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, como el respectivo supervisor para mantener un monitoreo continuo y evaluación de que se estén cumpliendo con las estrategias propuestas.

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 no requieren de erogaciones significativas, y están disponibles y sin inconvenientes, y cualquier inversión que se genere requiere de la evaluación costo-beneficio que brindará a la misma, 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 necesarios para poder presentar a los usuarios las ventas efectuadas, los costos de sus productos, y la rentabilidad que genera el negocio a sus accionistas, para cubrir sus gastos operativos y rentabilidad neta de las operaciones, causadas por sus inversiones en activos.

5.5 Desarrollo de la propuesta

La propuesta presentará estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía, de manera que se le brinde la seguridad adecuada para su salvaguarda, así como realizar una adecuada reposición que garantice la venta continua de sus productos, de acuerdo a las épocas de mayor venta generadas en el transcurso del año, así como realizar una adecuada distribución en los exhibidores para que los clientes puedan visualizar las mercancías que se ofertan, así como controlar su ubicación, al momento de las tomas físicas. Las cuales se presentan a continuación:



La presente propuesta tiene como objeto lograr diseñar las estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía de la empresa COMBO CÁRATE C.A., de manera que se pueda planificar sus compras de acuerdo a las épocas de mayor venta, además de realizar una adecuada exhibición de sus artículos, son dejar de tomar las provisiones necesarias para la salvaguarda de los inventarios, asimismo, un control de las entradas y salidas para realizar las compra de acuerdo a los requerimientos ya que niveles excesivos de inventarios, no son saludables para la organización así como niveles muy bajos que puedan generar inconvenientes de desabastecimiento, ya que en el momento de realizar la planificación de las compras se debe considerar el tiempo en que el proveedor realiza los despachos, cuyos retrasos podría afectar que se pierdan pérdidas significativas, para las ventas. Para ello, se presentan las siguientes estrategias:

Estrategia 1.- Establecimiento de controles internos.

La finalidad de esta estrategia es el establecimiento de controles internos de inventarios, para salvaguardar los activos, ya que se relaciona a mercancía de joyería de alto valor, y gran significancia para la empresa, la cual requiere de un especial cuidado para evitar riesgos de robo, al ser expuestos en los exhibidores, por lo tanto es necesario considerar los siguientes controles, y cumplir con ellos para garantizar un óptimo manejo de los mismos, en este sentido, entre los controles a ser propuestos se encuentran controles de existencia, precisión, autorización y custodia, con la finalidad de realizar un resguardo eficiente de las existencias, detallados a continuación:

Controles de Existencia:

- Se llevará un control existencial del inventario continuo, realizando revisiones de manera regular durante todo el periodo mensual.
- La mercancía se debe clasificar, por modelo, características y especificaciones de las cuales informará el Jefe de Almacén, y debe tener conocimiento todo el personal que manipule los inventarios.
- Se requiere que toda compra de mercancía sea recibida por el almacén, donde se verificará en cuanto a cantidades y se debe comparar contra factura y orden de compra, en el caso de que exista, con las existencias físicas recibidas.
- El Jefe de almacén debe informar posteriormente a los encargados de llevar los inventarios, en el área administrativa, acerca de haber recibido y almacenado las mercancías, para su registro en el auxiliar de inventarios, emitiendo las notas de recepción.
- Se registrarán las salidas del inventario realizando su correspondiente Nota de Entrega, desde la bóveda hacia los exhibidores, para llevar su control de movimiento de inventarios, y sirviendo de soporte para aclarar las posibles diferencias que puedan surgir al momento de la toma física.

Controles de Precisión:

- La mercancía será debidamente codificada y serializada al momento de ingresar al almacén, para su posterior clasificación y almacenaje en la bóveda, o ubicación en los exhibidores.
- Se clasificará la mercancía por modelo de acuerdo al tipo de prenda, y se colocará una pieza en la exhibición y las restantes se guardarán en la bóveda, debidamente identificados, y registrados en el auxiliar de inventarios.
- Se le dará salida a la mercancía de acuerdo a los pedidos autorizados a medida que se vendan las prendas que sean solicitadas por los clientes, cuya

salida deberá ser soportada por nota de despacho y registro en el auxiliar de inventarios.

- Se revisará periódicamente los registros de inventario y otros datos, para determinar los stocks de inventarios y notificar al departamento de administración, para la planificación de compras, de acuerdo a las temporadas que se aproximen (navidad, día de los enamorados, bodas, graduaciones, día de las madres, entre otros), para poder contar con las existencias necesarias considerando el tiempo de respuesta en el despacho por parte del proveedor.

Controles de Autorización:

- El Jefe de Almacén será el responsable de velar por la seguridad de las existencias.
- Los registros de inventarios serán llevados por personas ajenas al almacén.
- La mercancía sólo será despachada por el vendedor, cuando éste tenga en su poder el formato de despacho.
- La factura será preparada por el departamento de facturación.
- La recepción de la mercancía debe ser verificada por el Jefe de Almacén.
- La compra de mercancía solo la realizará el departamento de compras.

Controles de Custodia:

- Las existencias deben estar protegidas de modo adecuado para evitar su deterioro físico, por lo tanto las prendas deberán estar guardadas en sus estuches.
- Se almacenará la mercancía de una forma sistemática de manera que se pueda identificar cada modelo al momento de la venta o reposición en los exhibidores o vidrieras.
- La mercancía estará protegida con seguro contra daños, robos, entre otros.

- Se prohíbe el acceso de personas no autorizadas al almacén de la bóveda.
- Se asignará un solo custodio del almacén para el control y manejo de los inventarios de la bóveda y uno para manipular los exhibidores.
- Se realizarán tomas físicas de inventarios, las cuales serán planificadas previamente incluyéndose debidamente al personal que lo va a tomar; este personal no debe tener vinculaciones con quienes llevan los registros de existencia.

Estrategia 2.- Fomento del registro diario de inventarios.

La finalidad de esta estrategia es hacer llevar de manera diaria, y continua los registros de las entradas y salidas de inventarios el cual deberá ser llevado en un libro auxiliar de inventarios, para mantener vigilado el movimiento de las existencias generadas de la operaciones regulares de ventas, reposiciones, y traslados desde la bóveda hasta las vitrinas o exhibidores, de manera que se pueda conocer cuáles son las existencias reales y poder planificar sus reposiciones a tiempo, así como detectar a tiempo si una pieza ha sido movida de su lugar de almacenamiento.

Para ello, se llevará un Auxiliar de Inventarios que será clasificado por modelo de los productos, llevado en una hoja de Excel, en el cual se detallarán las entradas, y su ubicación en bóveda, vitrinas o exhibidores especificando, el día de la compra, factura, y nombre del proveedor, cantidades compradas, modelo, código, detalle del artículo, entre otros, y su ubicación en bóveda, vitrinas o exhibidores.

Asimismo, se llevará un registro diario de las salidas de mercancía indicando, el número de factura que soporta la venta, detalle del artículo, nombre del vendedor, y el lugar de donde salió, bóveda o vitrina de exhibición. De esta manera se podrá llevar un control de la ubicación de las existencias, que permitirán facilitar el proceso de toma física de inventarios. (Ver figura 1)

manera que quede soporte físico de su ingreso, en él se detallará los siguientes datos (ver figura 2):

Figura 2.- Formato Nota de Recepción de Mercancía

		NOTA DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA N° de Control 00-00001	
		Proveedor (1):	
CÓDIGO (4)	DESCRIPCION (5)	MODELO (6)	CANTIDAD (7)
Elaborado Por (8):		Registrado Por (9):	

Fuente: Rodríguez (2018)

Instructivo de llenado

- 1.- Indique el nombre del proveedor que surtió la mercancía.
- 2.- Señale la fecha de la recepción de la mercancía.
- 3.- Suministre el número de factura de la compra.
- 4.- Coloque el número de código del producto.
- 5.- Detalle la descripción del producto.
- 6.- Indique el modelo del producto.
- 7.- Enumere la cantidad recibida.
- 8.- Coloque el nombre del custodio de la mercancía que elaboró el formato.

9.- Señale el nombre del personal de administración que realizó el registro de la mercancía en el auxiliar de inventarios.

Formato de Nota de Salida de Mercancía: este formato tiene como finalidad llevar un registro de la salida de mercancía de la bodega, bien sea producto de las ventas o su movimiento a las vitrinas o exhibidores, con la finalidad de llevar un control de la ubicación de las existencias, que sean fácil de detectar para su despacho o toma física periódica.

Figura 3.- Formato Nota de Salida de Mercancía

		NOTA DE SALIDA DE MERCANCÍA N° de Control 00-00001	
		Cliente (1): Exhibición N° del Exhibidor (2):	
		Fecha(3): Factura N° (4):	
CÓDIGO (5)	DESCRIPCION (6)	MODELO (7)	CANTIDAD (8)
Elaborado Por (9):		Registrado Por (10):	

Fuente: Rodríguez (2018)

Instructivo de llenado

- 1.- Indique el nombre del cliente si la mercancía fue vendida.
- 2.- Señale los datos del exhibidor en el cual se colocará la mercancía.

- 3.- Facilite la fecha del despacho de la mercancía.
- 4.- Suministre el número de factura de la venta en el caso de haber sido vendida.
- 5.- Coloque el número de código del producto.
- 6.- Detalle la descripción del producto.
- 7.- Indique el modelo del producto.
- 8.- Enumere las cantidades entregadas.
- 9.- Coloque el nombre del custodio de la mercancía que elaboró el formato.
- 10.- Señale el nombre del personal de administración que realizó el registro de la mercancía en el auxiliar de inventarios.


Formato de Asignación de mercancía en exhibidores o vitrinas: este formato tiene como finalidad dejar detalle de la mercancía que se encuentra en cada exhibidor, identificando el número del exhibidor y los artículos que este contiene, de manera que se pueda llevar un control de la ubicación de la mercancía en cualquier momento que se requiera para su venta, o facilitar el proceso de toma física periódica.

Instructivo de llenado:

- 1.- Indique la fecha de la elaboración del formato.
- 2.- Señale el número del exhibidor o vitrina que contiene la mercancía.
- 3.- Detalle las características de la mercancía.
- 4.- Indique la cantidad almacenada o exhibida en la vitrina o exhibidor.
- 5.- Señale el costo unitario de la mercancía.
- 6.- Señale el costo total de la mercancía.
- 7.- Suministre el nombre del almacenista que elaboró el formato.
- 8.- Exponga el nombre de la persona que lleva los registros en el auxiliar de inventarios.

Formato de Identificación de las vitrinas o exhibidores: este formato tiene como propósito dejar identificados las vitrinas o exhibidores, con la finalidad de localizar cada vitrina adecuadamente identificada, y el contenido de la mercancía que en ella se resguarda, detallando un código para cada una, el cual se presenta a continuación:

Figura 5.- Formato de Identificación de vitrinas o exhibidores

	
EXHIBIDOR N°	
CÓDIGO	
DESCRIPCIÓN	
MODELO	
FECHA DE ULTIMO INVENTARIO	/ /

Fuente: Rodríguez (2018)

Estrategia 4.- • Clasificar la mercancía en estantes y llevar un registro en formato por exhibidor

Esta estrategia tiene como propósito la identificación de los estantes o vitrinas de acuerdo a la organización dentro de la tienda, de manera que se tenga identificado cada uno de ellos, para que al momento de elaborar el formato de asignación de mercancía (ver figura 4) sea fácil de localizar para su conteo físico o despacho. Para ello se utilizará el formato de identificación de vitrinas o exhibidores (ver figura 5), detallando de manera consecutiva, y de orden de pasillo cada uno de ellos de manera que sea fácil de ubicar.

Estrategia 5.- Planificación de las reposiciones de existencias estableciendo niveles máximos y mínimos.

Se llevará en la un registro en el auxiliar de inventarios sobre las existencias máximas y mínimas que debe llevar cada artículo con la finalidad que al momento de irse alcanzando los niveles mínimos proceder a realizar las reposiciones, para ello se debe considerar tanto el proveedor que despachará la mercancía, precios de oferta, sin perder la calidad del producto, y prever su adquisición previo a la temporada de la demanda, ejemplo día de los enamorados, día de las madres, época de graduaciones, bodas, bautizos, y decembrina, así como las compras regulares de acuerdo a las experiencias anteriores. Uno de los detalles más importantes que se debe tomar en cuenta es el tiempo en que el proveedor da respuesta sobre la reposición de los inventarios.

Estrategia 7.- Realización de tomas físicas periódicas.

Esta estrategia tiene como función la realización de toma física periódica, para ello se utilizará el formato de Nota de Asignación de Mercancía (ver figura 4), y se realizará un cotejo de la mercancía distribuida en cada estante, de manera que se puedan detectar posibles diferencias a tiempo.

También, se realizará una toma física mensual, que requerirá de la asistencia de un almacenista, el custodio de bóveda, un personal de administración, que será realizado los dos (02) primeros días hábiles de cada mes, y se realizará un conteo primeramente de la mercancía contenida en la bóveda, seguidamente la contenida en cada exhibidor o vitrina, y se procederá a realizar un reporte para entregar a la administración para comunicar sobre las existencias reales que posee la empresa, y determinar su debida ubicación de cada una, así como realizar el proceso de planificación de reposiciones de sus inventaros.

CONCLUSIONES

Siendo los inventarios uno de los principales activos generadores de los ingresos de las empresas comercializadoras, es necesario mantener un adecuado control, administración y planificación de sus reposiciones, de manera que se garantice la operatividad de la organización, en este sentido, se puede señalar que el presente estudio, tuvo como finalidad poder darle solución al problema planteado en la empresa COMBO CÁSTATE C.A., sobre el adecuado manejo de sus inventarios, y control de sus existencias, para lo cual se aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de información, para realizar el diagnóstico, con el cual se pudo identificar las debilidades existentes en sus procesos, detallándose las siguientes:

No se lleva a cabo los procedimientos planteados por la empresa la misma puede mantener su rentabilidad.

No se establece niveles de máximo y mínimo en los mostradores.

No es adecuada la distribución dentro de la bóveda por desconocimiento stock de mercancía.

No son adecuados los registros de entrada y salida de mercancía.

No realizan una adecuada identificación de la mercancía almacenada.

No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de almacén, como guía para que el personal pueda desempeñar sus funciones y minimizar los errores al realizar sus actividades.

No cuentan con la existencia de controles internos en el área de almacén formalmente definidos, para el registro y salvaguarda de los inventarios.

No se realiza una capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de almacén, por lo tanto cada miembro del área de almacén realiza sus actividades de acuerdo a sus experiencias, sin unificar criterios, lo que genera que pueda presentarse errores, omisiones o duplicidad en las actividades realizadas.

No cuentan con la existencia de formatos pre-numerados de entrada y salidas de inventarios, que permitan llevar un control de los movimientos de inventarios.

No se pudo observar la existencia de formatos para toma física, que permita resumir los resultados de la misma.

Finalmente se puede concluir, que se logró el objetivo general de proponer estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CASATE C.A., con la finalidad de poder llevar los registros adecuados, salvaguardar los activos, emitir reportes con información confiable para la planificación de sus reposiciones, de acuerdo las temporadas de solicitud, permitiendo garantizar la operatividad de la empresa, en el tiempo, y contar con las existencias necesarias para poder cubrir la demanda de sus clientes, de igual manera permitirán al personal de almacén optimizar su desempeño laboral para lograr los objetivos y metas establecidos por la empresa, para lograr el posicionamiento deseado en el mercado en el cual se encuentran inmersa.

RECOMENDACIONES

Finalmente, se puede concluir que se lograron los objetivos específicos propuestos permitiendo establecer la propuesta de estrategias operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CASATE C.A., permitiendo que el personal desempeñe sus funciones de manera eficaz y efectiva para la consecución de los objetivos de la empresa. Por lo tanto, se recomienda para llevar a cabo el proceso de implementación de las estrategias propuestas, hace necesario presentar una serie de consideraciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado manejo de los inventarios, se podrán realizar las actividades operacionales que permitan realizar los registros de manera continua de las actividades del almacén específicamente en relación a los procesos manejo de inventarios, permitiendo llevar de manera organizada dónde se encuentra ubicada la mercancía, para evitar posibles desviaciones o mala manipulación de los inventarios.
- Fomentar e inculcar una cultura que permita el adecuado registro de los inventarios y cumplir con los procedimientos propuestos, en especial a nivel de la administración de los inventarios como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros, así como respaldo del proceso de planificación de solicitud de requisiciones.
- Capacitar y adiestrar al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los

posibles errores al momento de registro, recepción y/o traslado de mercancía.

- Ejecutar la toma física de los inventarios, por lo menos una vez a la semana para poder ajustar oportunamente las variaciones que puedan existir y garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros.

REFERENCIAS

- Acevedo, Rolando y Rivas, Julián (2011). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. Colombia: Editorial Norma.
- Aguilar, Annelys y Queno, Milagros (2015). **Modelo de gestión para el control de inventarios basado en los principios de producción esbelta. Caso: Concretera Santa Rosa C.A. Estado Carabobo**. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidias (2012). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2015). **Elaboración de Proyectos de Grado**. 7ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Cepeda, Gustavo (2008). **Auditoría y Control Interno**. 1ª edición. Editorial Santa Fé de Bogotá, D.C., Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Cook, John. (2008). **Auditoría, Filosofía y Técnica**. Tomo I. 3ª Edición. México: Editorial Técnica, S.A.
- Chávez, Nilda (2013). **Introducción a la Investigación Educativa**. 1ª Edición. Maracaibo. Venezuela: Editorial Gráfica González.
- Díaz, Ángel (2007). **Gerencia de Inventarios**. 4ª Reimpresión. Caracas. Venezuela: Ediciones IESA.
- Flores y Rojas (2015). **Evaluación del control interno al área de inventario de la Empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil**. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Jonson, Robert (2006). **Planeación y Administración de Activos**. 4ª Edición. México: Editorial MN.
- Loja, Jessica (2015). **Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA LTDA**. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Cuenca. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2014). **Administración: Una Perspectiva Global**. 12ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

- Kotler, Philips (2013). **Dirección de Mercadotecnia**. 8ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Olivo, Marca; Maldonado, Ricardo y De Franca, Lucila (2005). **Fundamentos de Contabilidad Financiera**. 1ª Edición. Valencia. Venezuela: Ediciones Universidad de Carabobo.
- Pinto, Grecia y Zambrano, Consuelo (2018). **Estrategias administrativas para optimizar los procesos en el manejo de inventarios en la empresa Laboratorios Elmor, S.A.** Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Ramírez, Tulio (2012). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Reyes, Agustín (2011). **Administración de Personal**. 1ª Edición. México: Editorial Limusa.
- Rivas, Lisbeth y Rivero, Ángela (2018). **Lineamientos contables para mejorar el sistema de inventarios del Centro Ambulatorio Francisco Chico Matos del IVSS**. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Rodríguez, Joaquín (2010). **Control Interno: Un Efectivo Sistema para la Empresa**. México: Editorial Trillas.
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación**. 2ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Lumen.
- Stoner, James (2006). **Administración**. 6ª Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2016). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. México: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2016). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. Caracas. Venezuela.

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

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar unas estrategias para mejorar los procesos operacionales para la adecuada administración del inventario de mercancía en la empresa COMBO CÁSTATE 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

1. ¿Cree usted que la información suministrada por el área administrativa de acuerdo a la información de los inventarios, le permite a la empresa realizar una correcta planificación de compra y venta?

SI___NO ___

2. ¿Considera usted que el logro de objetivos planteados por la empresa pueden obtenerse a través del control y organización tanto del personal interno como del área administrativa?

SI___NO ___

3. ¿Considera usted que al no existir una organización interna que suministre una información fiable para la empresa esto influye de forma negativa el control administrativo?

SI___NO ___

4. ¿Cree usted que de no llevarse a cabo los procedimientos planteados por la empresa la misma puede mantener su rentabilidad?

SI___NO ___

5. ¿Cree usted que la información que maneja el área administrativa es lo suficientemente asertiva como para que la misma pueda realizar una toma decisiones a futuro o en alguna circunstancia que surja de imprevisto?

SI___NO ___

6. ¿Cree usted que de realizarse la toma física de inventario de manera frecuente, esto contribuiría en la confiabilidad de la información suministrada por los responsables del inventario?

SI___NO ___

7. ¿Considera usted que se debe aplicar un formato de control de entrada y salida de mercancía de la bóveda?

SI___NO ___

8. ¿Se han establecido niveles de máximo y mínimo en los mostradores?

SI___NO ___

9. ¿Considera usted que la empresa al contar con suficiente personal capacitado esto aumentaría su competitividad y productividad en el mercado?

SI___NO ___

10. ¿Considera usted que la eficiencia operacional está directamente relacionada con el cumplimiento y ejecución de las políticas financieras de la empresa?

SI___NO ___

11. ¿Cree usted que la desorganización en el manejo de mercancía incide negativamente en el control de inventario?

SI___NO ___

12. ¿Cree usted que el desconocimiento del stock de mercancía se debe a la inadecuada distribución dentro de la bóveda?

SI___NO ___

13. ¿Considera usted que el registro de entrada y salida de mercancía son adecuados?

SI___NO ___

14. ¿Considera usted que al emplear un control de inventario donde se identifiquen los mostradores y los formatos a utilizar tengan la misma identificación agilizaría el proceso de inventario?

SI___NO ___

15. ¿Tienen acceso a las existencias solo los encargados de la bóveda?

SI___ NO___

Anexo B

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	ÍTEM	SI	NO	SI
1	5	0	100%	0%
2	3	2	60%	40%
3	5	0	100%	0%
4	3	2	60%	40%
5	4	1	80%	20%
6	5	0	100%	0%
7	5	0	100%	0%
8	1	4	20%	80%
9	5	0	100%	0%
10	5	0	100%	0%
11	5	0	100%	0%
12	0	5	0%	100%
13	1	4	20%	80%
14	5	0	100%	0%
15	5	0	100%	0%

Fuente: Rodríguez (2018)

Anexo C

Cuadro 1.- Lista de Cotejo

ITEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		PRESENTE	AUSENTE
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el área de almacén.		
2	Existencia de controles internos en el área de almacén.		
3	Capacitación al personal al ingresar al cargo que desempeña en el área de almacén.		
4	Existencia de formatos pre-numerados de entrada y salidas de inventarios.		
5	Existencia de formatos para toma física		
6	Área suficiente para el almacenamiento de la mercancía.		
7	Uso de anaqueles, estanterías o exhibidores para su almacenamiento.		
8	Identificación de la mercancía almacenada		

Fuente:

Rodríguez

(2018)

Anexo E

Figura 2.- Formato Nota de Recepción de Mercancía

		NOTA DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA N° de Control 00-00001	
Proveedor (1):		Fecha(2):	
		Factura N° (3):	
CÓDIGO (4)	DESCRIPCION (5)	MODELO (6)	CANTIDAD (7)
Elaborado Por (8):		Registrado Por (9):	

Fuente: Rodríguez (2018)

Anexo F


Figura 3.- Formato Nota de Salida de Mercancía

		NOTA DE SALIDA DE MERCANCÍA N° de Control 00-00001	
Cliente (1):		Fecha(3):	
Exhibición N° del Exhibidor (2):		Factura N° (4):	
CÓDIGO (5)	DESCRIPCION (6)	MODELO (7)	CANTIDAD (8)
Elaborado Por (9):		Registrado Por (10):	

Fuente: Rodríguez (2018)

Anexo G


Figura 4.- Nota de Asignación de Mercancía.

				
NOTA DE ASIGNACIÓN DE MERCANCÍA				
Fecha: / / (1)			N° Control 00-00001	
Número de vitrina o exhibidor (2): _____				
N°	DESCRIPCION (3)	CANTIDAD (4)	COSTO UNITARIO (5)	COSTO TOTAL (6)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
Elaborado por (7): _____				
Recbido Por (8): _____				

Fuente: Rodríguez (2018).

Anexo H

Figura 5.- Formato de Identificación de vitrinas o exhibidores

	
EXHIBIDOR N°	
CÓDIGO	
DESCRIPCIÓN	
MODELO	
FECHA DE ULTIMO INVENTARIO	/ /

Fuente: Rodríguez (2018)