



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL
PROCESO DE REPOSICIÓN DEL
INVENTARIO DE MERCANCIA EN LA
EMPRESA SOLINDUS M&L C.A.**

Autores: Orlando Lozada

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

Teléfonos: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL PROCESO DE REPOSICIÓN
DEL INVENTARIO DE MERCANCIA EN LA EMPRESA SOLINDUS M&L
C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría
Pública

Autores: Orlando Lozada

Tutor Académico: Miguel Licón

San Diego, Mayo 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

San Diego, de 2019

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL INVENTARIOS DE MERCANCIA EN LA EMPRESA SOLINDUS M&L C.A.**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

ÍNDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	iv
LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
Justificación de la Investigación.....	7
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	13
Definición de Términos Básicos.....	24
CAPITULO III. FASES METODOLÓGICAS	
Tipo y Diseño de la Investigación.....	26
Fases de la Investigación.....	27
Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	27
Fase II. Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.....	30
Fase III. Diseño de procedimientos.....	31
CAPITULO IV. RESULTADOS	
Presentación de los resultados.....	32
Matriz FODA.....	47
Análisis FODA.....	48
CAPITULO V. LA PROPUESTA	
Presentación de la propuesta.....	50
Objetivos de la propuesta.....	51

Justificación de la propuesta.....	51
Factibilidad de la propuesta.....	52
Desarrollo de la propuesta.....	54
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	78
Modelo de la encuesta.....	79
Carta de validación del instrumento.....	83

LISTA DE CUADROS

Cuadros**pp**

1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	33
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	34
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	35
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	36
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	37
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	38
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	39
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	40
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	41
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	42
11	Resultados encuesta pregunta n° 11.....	43
12	Resultados encuesta pregunta n° 12.....	44
13	Matriz FODA.....	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos		pp
1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	33
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	34
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	35
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	36
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	37
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	38
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	39
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	40
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	41
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	42
11	Resultados encuesta pregunta n° 11.....	43
12	Resultados encuesta pregunta n° 12.....	44



UNIVERSIDAD VALENZUELA
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES SOCIALES
INSTITUTO VENEZOLANO DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO VENEZOLANO DE CONTADURIA PÚBLICA
INSTITUTO VENEZOLANO DE CONTADURIA PÚBLICA

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL INVENTARIO DE MERCANCIA EN LA EMPRESA SOLINDUS M&L C.A.

Autor: Orlando Lozada

Tutor: Miguel Licón

Fecha: Mayo 2019

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación ha sido realizada con el fin de elaborar una propuesta de procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa Solindus M&L C.A, con el fin de lograr la optimización en dicho proceso, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de las actividades diarias relacionadas con la reposición del inventario de mercancía, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible, ya que la misma aporta una posible solución en la problemática planteada, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la aplicación de la encuesta que consta de doce (12) preguntas cerradas de tipo dicotómicas. Con respecto a la población y la muestra la misma estuvo constituida por ocho (8) trabajadores del área de almacén. Los datos obtenidos de tales instrumentos serán analizados a través de la matriz FODA, con la finalidad de conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, por lo que dichas debilidades y amenazas será la base elaborar la propuesta de procedimientos que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieran darle validez y confiabilidad a la investigación.

Descriptor: Procedimientos, Control, Proceso, Reposición, Inventario.

INTRODUCCIÓN

Los inventarios son un activo de gran importancia para las entidades, el mismo forma parte importante de los ingresos y su adecuada valuación impide que se subestime o sobreestime las utilidades o pérdidas en un periodo contable. Mediante el manejo racional de los inventarios se debe evidenciar el flujo de beneficios que recibirá la empresa una vez que los mismos se conviertan en efectivo o equivalente mediante la realización de transacciones mercantiles que sean medibles de manera fiable.

En este contexto, los inventarios son claves en la presentación de la información en donde se expresa en unidades monetarias para que terceras personas puedan acceder a ella y poder tomar las decisiones que correspondan sobre los resultados expresados. El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

Es por lo tanto, que las organizaciones deben contar con procedimientos para el manejo de inventario, que le permita llevar un control eficaz de sus materiales garantizándole una producción continua y evitando retrasos en el cumplimiento de su labor, así como también, con una logística que le permita planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de materiales e información desde un origen hasta la venta del mismo. Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en la empresa Solindus M&L C.A. ubicado en Guacara estado Carabobo. La cual dicha organización presenta debilidades relacionadas con la reposición de los inventarios de mercancía, dado que carece de un control interno efectivo para el manejo del mismo. Al respecto, se planteó como objetivo general proponer procedimientos para el control

del proceso de reposición. Por lo tanto, para dar cumplimiento al mismo, el estudio se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: el problema, aborda el planteamiento del problema en donde se desarrolla la situación actual de la investigación a realizar, también abarca los objetivos que se esperan lograr, tanto general como específicos, la formulación del problema y la justificación de la investigación. Capítulo II: marco teórico, basado en los antecedentes de la investigación que son aquellos estudios, trabajos de grado o tesis realizados por autores, donde se plantea una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas, bases teóricas, basándose en teorías que han desarrollado modelos y/o síntesis que soporten la investigación y definición de términos, donde dan una breve explicación de los conceptos usados en la investigación.

Capítulo III: establece el ámbito metodológico en que se circunscribe el proceso de indagación, definiendo de modo preciso el tipo de investigación mediante la cual es abordado el tema, su diseño y las fases metodológicas donde se describe la población y muestra seleccionada para el estudio, las técnicas e instrumento de recolección de información, la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Asimismo el Capítulo IV: Contiene los resultados de la investigación. Posteriormente el Capítulo V muestra la propuesta. Finalmente se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas se enfrentan a una realidad compleja y cambiante, esta realidad es una en la cual la competitividad se ha incrementado, la globalización plantea nuevas condiciones a los negocios, el entorno político y económico varía con mayor rapidez, y en general a nivel mundial se han dado una serie de transformaciones que obligan a las empresas a replantear sus modos de administrar las políticas de mercadeo, recursos humanos, finanzas, entre otras, a fin de poder adaptarse rápidamente, poder subsistir, tener éxito, alcanzar sus objetivos y metas bajo estas difíciles circunstancias.

En tal sentido, las empresas requieren tener una visión de negocios enfocada a la creación y mantenimiento de los recursos, por eso es importante que un control interno refleje mediante un análisis y evaluación las características de todas las operaciones y procesos que se efectúen ya sea en el sector manufacturero, de servicio y comercial. Por lo tanto, una de las actividades que debe existir un control interno eficiente es en la gestión de inventario, puesto que para que el funcionamiento de las empresas sea eficiente es necesario realizar una gestión adecuada de los productos adquiridos.

En términos generales, la gestión de inventario merece una atención especial por tres razones, la primera es que comprende un importante segmento de los activos para varias empresas comerciales en especial las del comercio al menudeo. Segunda, puesto que es un activo circulante, un error en su administración no se puede remediar con rapidez. Tercero, los cambios en los niveles, tienen importantes efectos económicos.

Debido a lo antes expuesto, cabe destacar que las empresas en Venezuela no escapan de esta realidad, puesto que las mismas, están sujetas a cambios para poder mantenerse dentro del mercado competitivo. De tal manera que, estas exigencias, obligan a dichas empresas a implementar procesos innovadores de calidad aplicada al manejo de recursos sobre todo en el manejo del inventario. Por ello, Cárdenas (2006:98), destaca que:

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de insumos necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda. Además representan un gran impacto en la situación financiera de la empresa, debido a que, como parte de los activos, influyen directamente en la estructura financiera que reflejan el estado de las organizaciones por lo que se hace necesario tener el control sobre los mismos (p. 177).

En tal sentido, es importante destacar que la base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios; de aquí se deriva la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo permite a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa y se ha convertido en la actualidad en uno de los pilares básicos de los auditores externos para formular un dictamen ponderado sobre la fiabilidad de los estados financieros, que permiten comprobar, que los mecanismos del control interno están concebidos de manera que garantizan una adecuada protección de los activos y determinan la naturaleza y el tipo de pruebas idóneas para la evaluación.

En este orden de ideas, resulta oportuno acotar que en el estado Carabobo se encuentra ubicada la empresa SOLINDUS M&L C.A., la misma es una organización dedicada a la venta y comercialización de productos químicos y materia prima para la industria. La empresa antes descrita es una organización que está en la búsqueda

constante de herramientas que minimicen las debilidades existentes en cada uno de sus procesos. Sin embargo se pudo observar que en la actualidad presenta una situación de peculiar importancia en la gestión del inventario de mercancía lo cual incide de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Lo antes expuesto, es debido a que no existen política de inventarios, que permitan coordinar en tiempo y espacio la demanda existente, el suministro de productos y la capacidad disponible, de tal forma que los objetivos de la empresa sean alcanzados en términos de costo y nivel de servicio dadas las características específicas de cada producto y las necesidades del mercado.

Además se logró evidenciar que existen fallas en el registro y control de la mercancía, así como la inexistencia de procedimientos de entrada, almacenamiento y salida de la mercancía, lo que trae como consecuencia que no se conozca la cantidad exacta de la mercancía que se encuentra en stock.

Asimismo, se constató que no existen procedimientos para el manejo adecuado de la reposición de stock, lo que ocasiona que al momento que el cliente solicita la mercancía la misma no se encuentra en stock, causando insatisfacción del cliente y una imagen negativa de la empresa. Por otra parte, se observó que existen algunos productos que su stock es insuficiente y los vendedores ofrecen los productos y los facturan y al momento de despachar la mercancía no se encuentra disponible, por lo tanto no se pueden atender las solicitudes de los clientes de forma satisfactoria, esto a su vez genera reducción de ganancias y pérdida de mercado.

De la misma manera, se observó que no existe un método eficiente que permita calcular el valor de los costos de la reposición de la mercancía. Por lo tanto es necesario que la empresa cuente con un método adaptado a las necesidades de la reposición del stock, puesto que el cálculo del valor de la tasa de reposición, por ser la base para determinar la cantidad final a pedir de un producto, es el principal factor en el desarrollo

del proceso de reabastecimiento. De tal manera que, la determinación de una tasa más precisa de acuerdo al comportamiento de las ventas permitirá disminuir los problemas de abastecimiento, eliminando quiebres de stock y evitando el sobre stock, lo que permite a futuro considerar la cuasi automatización del proceso.

Debido a lo antes expuesto, surge la presente investigación con la finalidad de proponer procedimientos de control para el proceso de reposición del inventarios de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A., con el fin de ofrecer una alternativa de solución a las necesidades encontradas en dicha empresa con respecto a la reposición del stock y así se estaría contribuyendo con una problemática que afecta el buen desempeño de la organización en general.

1.1.1. Formulación del Problema:

Una vez expuesta la problemática el autor plantea la siguiente interrogante: ¿Qué beneficios logrará para la empresa Solindus M&L C.A. la implementación de procedimientos para el proceso de reposición del inventario.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A.

- Identificar las debilidades y fortalezas del procesos de reposición de la mercancía en la empresa SOLINDUS M&L, C.A.
- Diseñar procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.

1.3. Justificación de la investigación

Los inventarios son de gran importancia para todas las organizaciones, llevar un sistema de control de inventario conlleva tener actualizada la existencia dentro de los almacenes y ser vigilante del movimiento de la mercancía ya que de ello depende obtener un beneficio para la compañía. El inventario es uno de los componentes del activo más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia perdidas no justificadas en los mismos o atrasos en las operaciones normales de una empresa, razón por la cual requiere de una atención muy especial, y una administración eficiente depende en gran medida el éxito de cualquier organización.

Esta investigación tiene como objetivo la propuesta de procedimientos de control para la reposición del stock de la empresa SOLINDUS M&L C.A., puesto que la misma presenta una serie de debilidades en cuanto a la gestión del inventario de mercancía, por lo tanto este trabajo se justifica porque el mismo permitirá solventar una problemática que afecta el buen desempeño de la organización, además beneficiará tanto a los trabajadores como a la empresa en general, ya que la puesta en práctica de los procedimientos propuestos ayudará a obtener mejoras sustanciales que consigan principalmente: reducir el ciclo del proceso (horas hombre).

Asimismo logrará minimizar errores humanos potenciales, sobretodo de digitación en el ingreso de las cantidades a pedir; lograr una reducción importante en los costos, ya sea por redistribución de sobre stock, mermas de productos dañados por no tener un adecuado almacenamiento, costos de oportunidad, entre otros; y finalmente garantizar la satisfacción de tener el stock necesario para cubrir las necesidades de los

clientes ya que muchas veces se pierden grandes ventas por no contar con los productos a tiempo.

De la misma manera, a nivel metodológico la investigación está fundamentada puesto que cumple con las normas y directrices establecidas para llevar a cabo todos los procedimientos necesarios para poder formular, validar y desarrollar cada uno de los capítulos dentro de esta investigación, lo que permite dar respuesta a las interrogantes planteadas dentro del proceso investigativo. Por otro lado, esta investigación se fundamenta gracias a que el objeto y las circunstancias de estudio forman parte de la razón de ser de la carrera de Contaduría Pública, partiendo de la línea de investigación de Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas, bases fundamentales para el desarrollo del contador público en el ámbito profesional.

Finalmente, la investigación será de gran relevancia para los estudiantes de la carrera de contaduría porque les permitirá obtener información relacionada con el estudio y aplicaciones de nuevos enfoques de sistemas de control interno del inventario de mercancía, asimismo el estudio actual servirá como antecedente para estudiantes de la universidad José Antonio Páez y otras universidades que realicen investigaciones relacionados con el control interno y la gestión de inventarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo se refiere al conjunto de aportes teóricos, existentes sobre el problema objeto de estudio, los cuales se encuentran contenidos en fuentes documentales. Toda información debe estar sustentada científicamente, es decir, tener especificado al autor que la emitió, para de esta manera, dotar a la investigación de un sistema coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar con propiedad, las diferentes derivaciones correspondientes del planteamiento del problema.

En este orden de ideas, una vez presentado el planteamiento del problema, estructurado los objetivos en los cuales se desarrolló la investigación así como su justificación; fue necesario ubicarla en un contexto teórico conceptual. En base a esto, se presentan algunas investigaciones que incluyen aspectos que sirven de enlace y de referentes para este estudio.

2.1. Antecedentes de la investigación

Para elaborar y desarrollar la presente investigación se tomó como base referencial diversos trabajos de grado tanto nacionales como internacionales, que proporcionan el soporte al contenido teórico; gracias a los conocimientos e informaciones que los distintos autores aportaron en sus investigaciones sobre temas similares y que anteceden este estudio, constituyen una fuente de relevancia para ejecutar y presentar esta investigación. Entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para la presente investigación cabe destacar los realizados por:

Infante y Tovar (2018), realizaron una investigación titulada “**Lineamientos para la determinación del valor de reposición e inventario como estrategia de mejora administrativa en la empresa “CORPORACIÓN STP”**”. Trabajo realizado como requisito para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La presente investigación tuvo como objetivo elaborar una

propuesta de lineamientos para la mejora del proceso de valor de reposición de la empresa “CORPORACION STI, C.A” en momentos de inflación, con el fin de lograr la optimización del proceso y prácticas administrativas y contables, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos.

En tal sentido, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma aporta una posible solución ejecutable en la problemática planteada, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la aplicación de la encuesta que consta de doce (12) preguntas cerradas de tipo dicotómicas. Los resultados obtenidos fueron la base para elaborar las estrategias que sirvieron para solucionar la problemática en la empresa.

De la misma manera, Hurtado, (2017), realizó un informe de pasantías titulado **“Estrategias de Control Interno para la Mejora de la gestión de stock en la Empresa Comercializadora MM&LV C.A.”** Ubicada en la ciudad de Maturín del Estado Monagas, presentado en la Universidad de Oriente, para optar al título de Licenciado en Contaduría pública. El objetivo general fue el desarrollo de estrategias para la optimización de los inventarios y un mejor control interno en el stock de la mercancía.

La metodología de la investigación se basó en un diseño de campo, en el cual los datos se recogieron de manera directa, con la aplicación de determinados instrumentos de recolección de información. De allí, que la investigación antes mencionada, se relaciona con el objeto de estudio, por cuanto a que se evidenció que se pueden crear diversas estrategias acorde a la institución y que permitan optimizar el control interno de manera que se proporcione herramientas que faciliten alcanzar los objetivos

propuestos por la organización de manera eficiente, esto aplicable también para la empresa Solindus M&L, C.A ubicada en Guacara estado Carabobo.

Asimismo, Díaz (2016), en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Ingeniero Industrial en su trabajo especial de grado titulado **“Diseño de un sistema de Gestión de Inventarios que permita optimizar todas las actividades de almacén y presentar indicadores que agilicen y faciliten la toma de decisiones”**. Para el diseño de este sistema se realizaron varias actividades entre las cuales se indican las siguientes: mejoramiento del procedimiento de la orden de trabajo, identificación de los diferentes materiales críticos por sistemas, recopilación de información sobre datos históricos, evaluación de los sistemas compra y ventas de la empresa, normalización de las actividades de despacho, diseño de formatos, creación de una lista general de materiales y establecimiento de parámetros e indicadores de gestión de inventarios.

Esta investigación significa un aporte importante para el presente trabajo ya que en él se describen todas las actividades pertinentes a los objetivos planteados desde el diagnóstico de la situación de mercado hasta la formulación de indicadores de gestión y brindará los conocimientos técnicos necesarios para la propuesta de los procedimientos de control para la reposición del stock de la empresa Solindus M&L C.A.

Por otro lado, Sánchez (2016), elaboró un trabajo de grado titulado, **“Propuesta de un sistema de control interno para el manejo del stock de mercancías en la Empresa Inversiones La Esperanza, C.A ubicada en**

En tal sentido, los resultados arrojados a través de las técnicas de recolección de datos, permitió conocer las debilidades existentes en el almacén, de igual manera se pudo constatar que los controles empleados para el manejo de los inventarios son deficientes; en cuanto a la toma física se pudo conocer que no se realiza una planificación previa, en la cual se descubran las actividades a realizar y no se preparan los formatos para hacer las anotaciones respectivas al proceso, además el conteo se lleva a cabo con el mismo personal de la empresa. Este antecedente sirve de apoyo a la presente investigación, ya que proporcionó información acerca de las pautas a seguir dentro de una problemática similar el cual manifiesta la inquietud de alcanzar, a través de una propuesta, la correcta supervisión de inventarios, pero siempre resaltando las ideas y directrices de la organización por supuestos flexibles cambios.

Finalmente, Zapata (2014), desarrolló un trabajo de grado titulado **“Estrategias de control interno para el valor de reposición de la mercancía de la empresa Jtmusic.carshop C.A., ubicada en Guacara estado Carabobo”**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez. Metodológicamente la investigación estuvo basada en una investigación descriptiva de campo apoyada en un proyecto factible. Para recolectar los datos el autor utilizó la observación directa y la encuesta en modalidad de cuestionario cerrado, constituido por 15 ítems de tipo dicotómico.

En tal sentido, la investigación realizada por zapata representa un aporte importante al estudio actual debido a que la información obtenida en la investigación nos proporciona algunos aspectos claves de la inflación y que se deben tener presentes, para la toma de decisiones administrativas y financieras, así como la teoría básica sobre inflación para sustentar la investigación y las estrategias de control interno que pueden aplicarse en una empresa en momentos de inflación, dichas estrategias pueden ser implementada en la empresa en estudio para solventar la problemática existente.

2.2. Bases Teóricas

El Marco Teórico es el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento (o tesis). Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos. En tal sentido, Hurtado (2017:75), define el marco referencial como “el conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado.

Inventarios

Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados. Por otra parte, Ferrín (2007:47), afirma que el stock “es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores”

Por otra parte, Naranjo, y Romero, (2013), afirman que: El inventario en las empresas comerciales, el objetivo principal es comprar y vender mercancías, por lo tanto los inventarios representan el generador de utilidades, por lo cual existen varios métodos de valuación y registros que son de ayuda para lograr un buen manejo y control de los mismos. (p.14).

Por lo tanto el inventario es la parte más importante de una compañía ya que el mismo es el generador de utilidades, este se ve representado en materia prima, productos en proceso, suministros y productos terminados. Por esta razón se amerita aplicar controles internos adecuados y adaptados a la actividad económica que

cualquier organización realice, con el fin de mantener un excelente control de los inventarios y así lograr eficazmente los objetivos de la empresa.

Tipos de Inventarios Según su Forma:

Inventario de Materias Primas: Lo conforman todos los materiales con los que se elaboran los productos, pero que todavía no han recibido procesamiento.

Inventario de Productos en Proceso de Fabricación: Lo integran todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales se encuentran en proceso de manufactura. Su cuantificación se hace por la cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación, aplicables a la fecha de cierre.

Inventario de Productos Terminados: Son todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.

Existe un tipo de inventario complementario, según su forma, que no es comúnmente citado en la literatura:

Inventario de Suministros de Fábrica: Son los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (Pintura, lija, clavos, lubricantes).

Adicionalmente, en las empresas comerciales se tiene:

Inventario de Mercancías: Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados. En esta Cuenta se mostrarán todas las mercancías disponibles para la Venta. Las que tengan otras características y estén sujetas a condiciones particulares

se deben mostrar en cuentas separadas, tales como las mercancías en camino (las que han sido compradas y no recibidas aún), las mercancías dadas en consignación o las mercancías pignoradas (aquellas que son propiedad de la empresa pero que han sido dadas a terceros en garantía de valor que ya ha sido recibido en efectivo u otros bienes).

Cabe destacar que los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio, o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de materias primas, productos en procesos y productos terminados o mercancías para la venta o mercancías para la venta, los materiales y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicio; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario por lo general, es el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultado. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, por lo cual obliga a aplicar controles internos sobre los mismos.

Sistemas de Contabilización de Inventarios

Sistema de Inventario Periódico: Con este método la empresa no lleva un registro continuo de su stock, en cambio, realiza el conteo de existencias al final del periodo o ejercicio y los resultados se plasman en los informes financieros. González, (2011:88), menciona como principales características de este sistema:

- Es costoso en cuanto se hace necesario paralizar la actividad de la empresa para llevar a cabo el recuento físico de la mercancía lo que implica un importante despilfarro de recursos.
- No se sabe con exactitud el volumen de existencias en cada momento y por tanto no permite llevar a cabo un seguimiento adecuado ni una correcta política de productos (mermas, roturas, rotaciones, rentabilidades).

En base a lo antes expuesto se puede decir que el sistema de inventario periódico como su nombre lo indica, realiza un control cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico. Para poder determinar con exactitud la cantidad de inventarios disponibles en una fecha determinada. Con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en determinado momento cuanto son sus mercancías, ni cuánto es el costo de los productos vendidos, la empresa solo podrá saber tanto el inventario exacto como el costo de ventas, en el momento de hacer un conteo físico, lo cual por lo general se hace al final de un periodo este puede ser mensual, semestral o anual.

Sistema de Inventario Permanente o Perpetuo: Con este método la empresa mantiene un registro continuo de sus existencias y los costos de los productos o mercancías que ha vendido. González, (2011:89), además señala las siguientes ventajas de este método sobre el periódico:

- Permite un mejor control de los artículos y la aplicación de técnicas de productos al poseer una información en tiempo real de los niveles de inventarios, rotaciones, evolución de precios, etc. Por tanto mejora la toma de decisiones.
- Facilita el recuento físico en el caso de que esto sea necesario para llevar a cabo una verificación del inventario.

- Permite reducir costes y ofrecer un mejor servicio a los clientes, etc.

Este sistema de inventario permite un control constante de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario. De esta forma en todo momento se puede conocer el saldo exacto de los inventarios y el valor del costo de venta. Además cabe resaltar que este sistema permite la determinación del costo al momento de hacer la venta, debido a que en cada salida de un producto, se registra su cantidad y costo. Cabe destacar que las empresas que estén por ley obligadas a presentar declaración tributaria, deben utilizar el sistema de inventario permanente.

Métodos de Valuación de Inventarios:

Según Gómez (2012:76), entre los métodos más importantes para evaluar los inventarios, tenemos:

- **Método FIFO o PEPS.** Este método se basa en que lo primero que entra es lo primero en salir. Su apreciación se adapta más a la realidad del mercado, ya que emplea una valoración basada en costos más recientes.
- **Método del Costo Promedio Aritmético:** El resultado lo dará la media aritmética de los precios unitarios de los artículos.
- **Método del Promedio Armónico o Ponderado:** Este promedio se calculará ponderando los precios con las unidades compradas, para luego dividir los importes totales entre el total de las unidades.

La valuación de inventarios es el proceso en que se selecciona y se aplica una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios. Por ende, uno de los objetivos del sistema de registro de inventarios es la determinación de resultado de las operaciones en un periodo dado, por medio de la comparación de los costos correspondientes contra los ingresos. Los sistemas de valoración de inventarios resulta ser de gran utilidad para la empresa, ya que son estos los que realmente fijan el volumen

de producción y ventas que se pueda tener en un periodo. Por eso es indispensable contar con un sistema de registro adecuado que cumpla con controlar los inventarios y sus movimientos.

Control Interno sobre los Inventarios:

El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios. El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. Según Tirado, (2013:24), “los inventarios están representados por cantidades almacenadas de materiales, y es por esta razón que se hace necesaria la puesta en práctica de un control que minimice los costos y al mismo tiempo ofrecerle al público el producto eficientemente y sin demora”.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa ya que este comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. El objeto del control interno, es el de ayudar a la Administración a alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

Un sistema de control interno es el conjunto de medidas que toma la organización con el fin de:

- Proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente.

- Asegurar la exactitud y la confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.
- Evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad.

El control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin tenerse registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea. El objetivo principal del presente trabajo es proporcionar información sobre el control de inventarios, a modo de hacer de esta función rutinaria pero sencilla, que permita llevar a cabo la planeación y la maximización de utilidades. Tovar (2012:123), explica que, “los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- Procure que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios. Esto no es difícil de obtener, pues hoy en día, el costo de una computadora personal ya está al alcance de cualquier pequeña empresa.
- Deben efectuarse conteos físicos, periódicos y sistemáticos del 10% de los productos almacenados y cotejar los resultados.
- Establezca un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las

cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.

- Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
- Trate de responsabilizar al Jefe de Almacén de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas. También deberá responsabilizarle de no mezclar los inventarios de nuestra propiedad con las mercancías recibidas en consignación o en depósito.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
- Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.
- Conformar los inventarios físicos con los registros contables”.

Al concluir con este capítulo y al haber analizado todos y cada uno de los conceptos principales expuestos, tales como control interno y el inventario, podemos

decir que cada uno de ellos están relacionados entre sí, ya que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa el mismo es aplicado por todos los trabajadores en una entidad, desde la máxima autoridad hasta el personal operativo. De la misma forma, los inventarios se involucran directamente con el control interno ya que este aporta los instrumentos necesarios para mantener un adecuado manejo de las mercancías, generando al personal que integra la entidad mayor seguridad y confiabilidad de los mismos.

Gestión de stocks

La gestión de stocks tiene como objetivo determinar las cantidades de productos que debe tener la empresa, de forma que se cumpla el principio logístico básico: disponer en cada momento de los materiales necesarios con el menor coste posible. Por tanto, la necesidad de gestionar stocks de forma programada nace de la conveniencia de coordinar de forma eficiente los servicios a clientes, las necesidades de producción y los pedidos a los proveedores.

Así, la gestión de stocks debe dotar a la empresa de una flexibilidad en los niveles de existencias que le permita producir o adquirir productos a ritmos diferentes de los de las ventas, para que puedan servir a tiempo tanto los pedidos previstos como los imprevistos. Para ello, es preciso determinar un sistema que equilibre los costes de posesión de las mercancías con la satisfacción de las necesidades de producción y comercialización de la empresa.

Reposición de stock

La gestión de stocks de una empresa es un proceso circular que tiene como objetivo fundamental establecer el equilibrio entre el coste de los stocks y el nivel de servicio de atención al cliente. La gestión de stocks comienza con la previsión de la

demanda, ya que a partir de los datos de previsión de ventas se analiza la composición del stock necesario para servir dichas ventas.

Por su parte, Estrada (2008:77), destaca que: “cuando se produce la venta, las mercancías salen del almacén, y por tanto es necesario volver a actualizar el nivel de stocks por medio de la reposición”. En tal sentido, la reposición se hace comprando las cantidades necesarias para volver al estado de equilibrio, así que es preciso realizar la previsión de compras, que está directamente relacionada con la de ventas, y ejecutarla para que la mercancía entre y se cierre el círculo.

Almacén

El almacén, desde su concepción básica, es el espacio diseñado para proteger y controlar los bienes de activo fijo o variables de la empresa, antes de ser requeridos para la producción o la venta. De tal forma, Páez y Alandette (2013; 26), lo conceptualizan como “una unidad 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”. Es decir, es una unidad de servicio de la estructura empresarial, cuyos objetivos son el resguardo, custodia y control de abastecimiento de materiales y productos.

En consecuencia, y dada la función esencial de almacenes para el mantenimiento de los inventarios, según Tovar (2016), la gestión del almacén debe ajustarse a una serie de preceptos. En primer lugar, la administración de los almacenes debe estar bajo la responsabilidad de un empleado con competencias para controlar los procesos de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y control de inventarios. Además, es imprescindible controlar las vías de acceso, por lo que lo recomendable es contar con una sola puerta o una de entrada y otra de salida; a fin de poder garantizar el adecuado registro y control de las entradas y salidas de mercancías.

Igualmente, es adecuado planificar de manera detallada la organización del almacén, para lo cual se requiere asignar una identificación a cada producto y establecer un área dentro del almacén para su ubicación, en función de su frecuencia de utilización, características de mantenimiento y utilidad en el sistema productivo y, por último, es necesario mantener vías constantes de comunicación con el Departamento de Contabilidad y Compras para informar acerca de los movimientos del almacén.

2.3. Definición de términos básicos

Análisis de stock: es la parte de la observación del comportamiento que presentan los stocks de una empresa.

Mantenimiento de stock: es una parte más de su análisis que tiene como finalidad determinar el número de unidades que es preciso comprar para mantener los niveles de stocks previstos bajo condiciones de coste eficiente.

Número de rotaciones: es el número de veces que es preciso reponer un artículo en el almacén durante un determinado periodo de tiempo.

Punto de pedido: indica el número de unidades que debe tener el almacén para realizar un pedido, es decir, proporciona información sobre el momento de realizar el pedido para recibir la mercancía.

Rotura de stock: situación que se presenta cuando se produce el agotamiento súbito de un activo o materia prima que debía utilizarse con normalidad en el proceso productivo de un bien o de la prestación de un servicio.

Sistema de revisión continua: consiste en actualizar el nivel de existencias de forma inmediata cada vez que se produce una nueva entrada o salida. El pedido se realizará automáticamente cuando el nivel de stock alcance el punto de pedido y la cantidad solicitada será la del lote económico de pedido.

Sistema de revisión periódica: consiste en realizar recuentos físicos, producto por producto, de todas las mercancías que hay, tanto en el almacén como en el resto de la empresa.

Stock activo: Cantidad de activo necesario para atender las necesidades normales del proceso productivo.

Stock de presentación o comercial: Unidades de producto que se encuentran en el punto de venta para atender la demanda más inmediata.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Balestrini (2006:125), destaca que el marco metodológico es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Con respecto al tipo de investigación, García (2012:191), destaca que “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” Acentuando que, a través de él, se puede obtener la magnitud de sus alcances y de esta forma se observar la importancia que ésta posea. En tal sentido la presente investigación está amparada bajo una investigación de campo, puesto que los datos son recabados de fuentes primarias, es decir de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

De la misma manera, el estudio actual está apoyado en un proyecto factible puesto que a través del mismo se presenta una propuesta como alternativa de solución a una

problemática existente en la gestión proveedores. Con respecto al diseño se puede decir que la investigación presenta un está basada en una investigación descriptiva.

3.2 Fase Metodológicas

En la presente investigación con la finalidad de llevar a cabo cada uno de los objetivos específicos planteados se realizó una serie de fases las cuales muestran los distintos procedimientos, técnicas e instrumento utilizados para alcanzar el objetivo general de la investigación. Por lo tanto es importante destacar que el estudio actual estuvo conformado por las siguientes fases metodológicas:

Fase I. Diagnostico de la situación actual del proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A.

Para el desarrollo de la presente fase se procederá a realizar el diagnostico de la situación actual del proceso de reposición del stock de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A., con el fin de recabar información sobre las debilidades que inciden en dicho proceso. Por tal motivo, se procedió a la selección de la población el cual es definida por Arias (1999:81), como Arias "el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación". En tal sentido es oportuno acotar que la población en la presente investigación estará constituida por ocho (8) personas.

En lo que respecta a la muestra, Aria (1999; 83) define por muestra al "Subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población

que permita hacer generalizaciones. Al Respecto Hurtado de Barrera (2000; 158), acota que “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”.

En este caso, en la investigación se estudió la totalidad del universo, por ser una población finita; asimismo, no se aplicó fórmulas para determinar el tamaño de la muestra. La población y muestra para este caso fueron iguales. En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998; 123), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”.

Luego de definir la muestra, será necesario seleccionar las técnicas e instrumento para recolectar la información. En este caso Arias (1999; 53), menciona que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. Es decir, que las técnicas de recolección de datos son las herramientas que se usan para recabar información necesaria en la investigación planteada.

Así pues, que en el estudio actual se utilizó como técnica la observación participante y la encuesta. Desde el punto de vista de Rojas (2002; 139), la encuesta “es una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos”. En tal sentido, en la presente investigación fue necesario aplicar esta técnica con el fin de recabar información acerca del problema abordado el cual fue utilizado como instrumento el cuestionario, el cual será cerrado, constituido por doce (12) preguntas dicotómicas, es decir con dos opciones de respuestas Si y No, el mismo será aplicado a la muestra seleccionada.

Cabe destacar, que para tener una Validez del Instrumento que, Según Hernández y otros (2010; 201), “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la

variable que pretende medir”. Por otro lado, Silva (2008), destaca que la validez de un instrumento consiste en:

Consultar a tres, cinco, siete (siempre un número impar) expertos con experiencia en el tema que se estudia y en metodología de la investigación, a quienes se les suministre un ejemplar del instrumento, la tabla de operacionalización de variables y una matriz de análisis del instrumento donde vaciarán sus observaciones a cada reactivo y se anotarán las sugerencias que consideren pertinentes. Con estos valiosos soportes, el investigador efectúa las correcciones al instrumento en los casos que considere necesario (p 115).

Considerando, lo antes expuesto por los autores, para la presente investigación la validez del instrumento se realizó a través del juicio de los expertos, en este caso será necesario seleccionaron a tres (3) expertos con experiencia en la materia (un metodólogo y dos licenciado en contaduría pública) a quienes se les presentó una versión del instrumento para ser revisada y evaluada en cuanto a redacción y contenido, para posteriormente elaborar el instrumento definitivo.

Una vez sea concluida la fase de recolección de los datos, se procedió a realizar un análisis cuantitativo y posterior interpretación de los datos obtenidos al respecto. En este caso, Méndez (2001; 118), afirma que “las técnicas de análisis se basan en descomponer un todo en sus parte constitutivas, para profundizar el conocimiento de cada una de ellas”. Considerando tal definición, cabe destacar que una vez obtenidos los resultados se aplicará como técnica el análisis cuantitativo.

Se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta, luego del procesamiento que se le habrá hecho, se presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, las cuales se les ha calculador sus porcentajes y presentado convenientemente (p. 198).

Asimismo es necesario señalar el uso de la estadística descriptiva, sobre lo cual Arias (1999: 82), señala que “es el conjunto de técnicas y medidas que permiten caracterizar y condensar los datos obtenidos”, lo anterior, permite afirmar que los resultados fueron analizados una vez realizada la respectiva tabulación de los mismos; en este sentido Arias (ob. cit.) sostiene que “la tabulación se refiere a la representación de los datos o cuadros formados por columnas”.

Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas del procesos de reposición de la mercancía en la empresa SOLINDUS M&L, C.A.

Es importante acotar que una vez aplicado el cuestionario se procederá a realizar la matriz DOFA, con el fin de conocer los factores internos y externos que inciden en la problemática existente en el proceso de reposición de la empresa Solindus M&L C.A. Asimismo se realizará en cruce de la matriz donde se establecerán las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas.

Según, Serna (2003), explica: El análisis de una matriz DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas, donde se permita a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse ante el efecto de las amenazas.

En tal sentido, la matriz FODA, ó también conocida como matriz DOFA, es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos y externos de una organización, un programa o un proyecto. Para su representación, en el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos, y en la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Fase III. Diseño de los procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.

El análisis de los datos llevo a la conclusión de elaborar una alternativa de solución para solventar la problemática existente en el proceso de reposición de la empresa Solindus M&L C.A., por lo que la más conveniente que se adapta a las necesidades de la empresa es la propuesta de procedimientos para la reposición del inventario de mercancía.

Por lo tanto, una vez concretados los aspectos operativos se procederá a estructurar la propuesta, siguiendo los lineamientos establecidos en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015). En consecuencia, la propuesta incluye la presentación, objetivos, justificación, factibilidad y el desarrollo de la misma donde se presentaran cada uno de los procedimientos que logren la optimización del proceso de reposición en la empresa Solindus M&L C.A.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Dentro de este capítulo se sintetizan los resultados de la investigación, estructurados de acuerdo a los objetivos específicos. A tal efecto, desde el punto de vista procedimental, en primer lugar, se organizaron los ítems y se categorizaron las respuestas. En segundo lugar, se procedió a realizar el análisis de la tendencia de las respuestas y la interpretación de los datos, contrastándolos con los sustentos teóricos y los aportes de otros investigadores. En tal sentido, en este capítulo se presentan cada uno de los resultados obtenidos de acuerdo los objetivos específicos de la investigación. Al respecto, Eyssautier (2006), sostiene lo siguiente:

El análisis e interpretación de los resultados es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización. (p.255).

Después de haber recolectado la información detallada en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa objeto en estudio, los datos se tabularon y se analizaron, obteniendo los resultados que los encuestados proporcionaron al investigador acerca de la problemática existente.

De la misma manera se presenta los resultados de la matriz FODA con el fin de dar cumplimiento al objetivo 2 el cual consistió en identificar las debilidades y

fortalezas del procesos de reposición de la mercancía en la empresa SOLINDUS M&L, C.A. De este modo, a continuación, se presenta dicha información para dar base a los objetivos planteados en este trabajo.

Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual del proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A.

¿Ítem 1. Se aplica un Método de Valoración de inventario?

Cuadro 1. Método de valoración del inventario.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Lozada (2019)



Fuente: Lozada (2019)

Análisis De acuerdo al gráfico n° 1, se constató que el cien por ciento (100 %) de las personas encuestadas opinaron de manera afirmativa, se aplica el método de valoración promedio ponderado. El investigador constató que se utiliza ese método, con el propósito de aplicar una base específica para evaluar los inventarios en términos

monetarios. Este consiste en dividir el saldo en unidades monetarias de las existencias, entre el número de unidades en existencia. Este procedimiento produce que se genere un costo medio, y debe recalcularse por cada entrada al almacén.

Ítem n° 2. ¿La empresa cuenta con políticas establecidas para realizar las actividades relacionadas con el inventario de mercancía en el departamento de repuestos?

Cuadro n° 2. Políticas para el inventario de mercancía.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	6	75%
Si	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

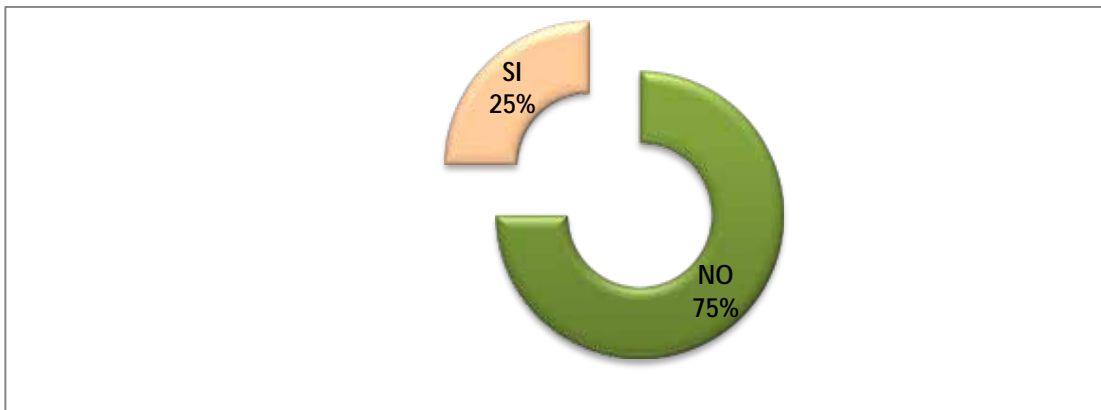


Gráfico n° 2. Políticas para el inventario de mercancía.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Los resultados obtenidos demuestran que el setenta y cinco por ciento (75%) de las personas encuestadas, considera que en la empresa no se cuenta con políticas establecidas para realizar las actividades relacionadas con el inventario. En contraposición con un veinticinco por ciento (25%) que indican que dichas políticas

están instituidas, lo trae como consecuencia deficiencias en la entrada y despacho de la mercancía.

Ítem n° 3. ¿Las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios son comunicados claramente al personal y se evalúa periódicamente su cumplimiento?

Cuadro n° 3. Normas y procedimientos

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	5	63%
Si	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

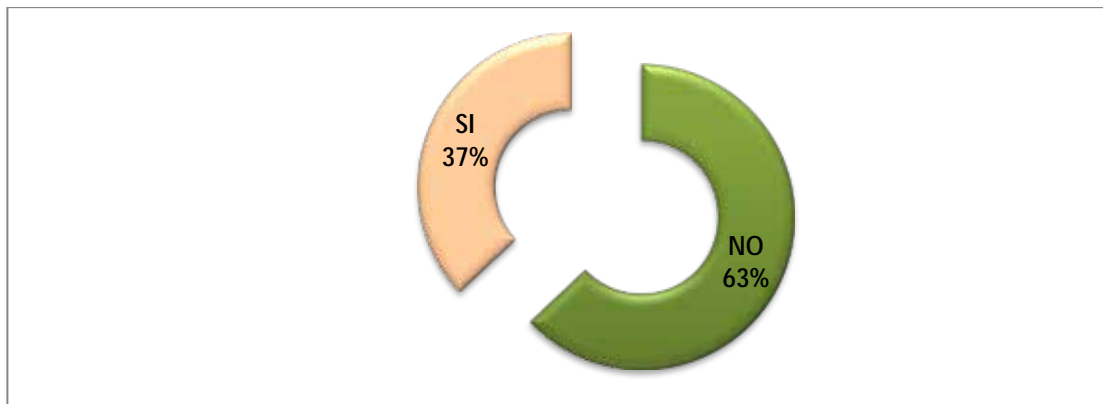


Gráfico n° 3. Normas y procedimientos.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Como se observa, el sesenta y tres por ciento (63%) de los encuestados considera que las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios no son comunicados claramente al personal ni se evalúa periódicamente su cumplimiento puesto que existen deficiencias en los procesos de registro, almacenamiento y control de la mercancía.. Por otro lado, un treinta y siete (37%), señala lo contrario. Al respecto se puede señalar, que para alcanzar un control interno adecuado de los inventarios, se requiere comunicación y monitoreo continuo sobre la

ejecución de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para detectar debilidades, mejoras u obsolescencia del control interno.

Ítem n° 4. ¿La empresa cuenta con mecanismos de controles internos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía en el departamento de almacén?

Cuadro n° 4. Mecanismos eficientes

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	7	88%
Si	1	22%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

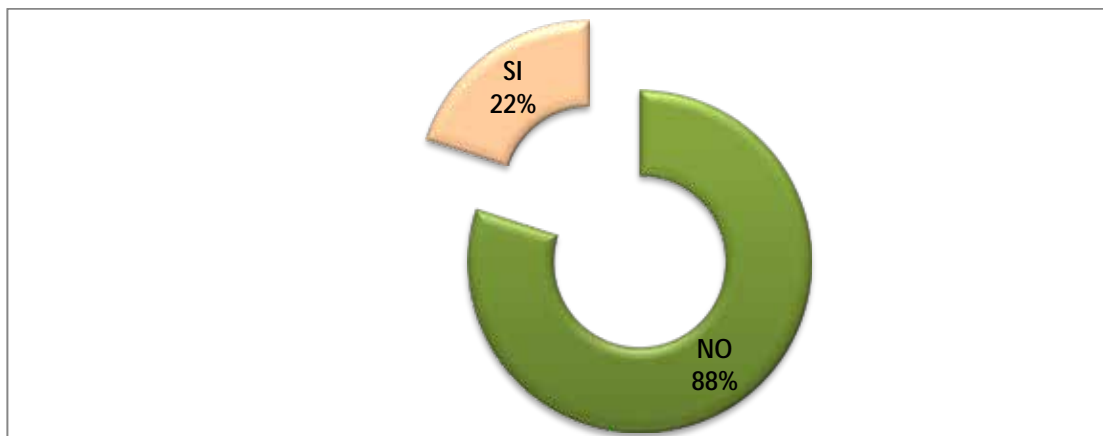


Gráfico n° 4. Mecanismos eficientes.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: A través del gráfico anterior se observa que el ochenta y ocho por ciento (88%) de la muestra señala que se carecen de procedimientos eficientes para el control de las mercancías, lo que ha generado descontrol en el inventario de repuestos. Por el contrario el veintidós por ciento (22%) acota que la empresa cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía. Cabe señalar que control de productos es de vital importancia, dado que su

descontrol se presta no sólo a la pérdida del mismo, sino también desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

Ítem n° 5. ¿La información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?

Cuadro n° 5. Confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

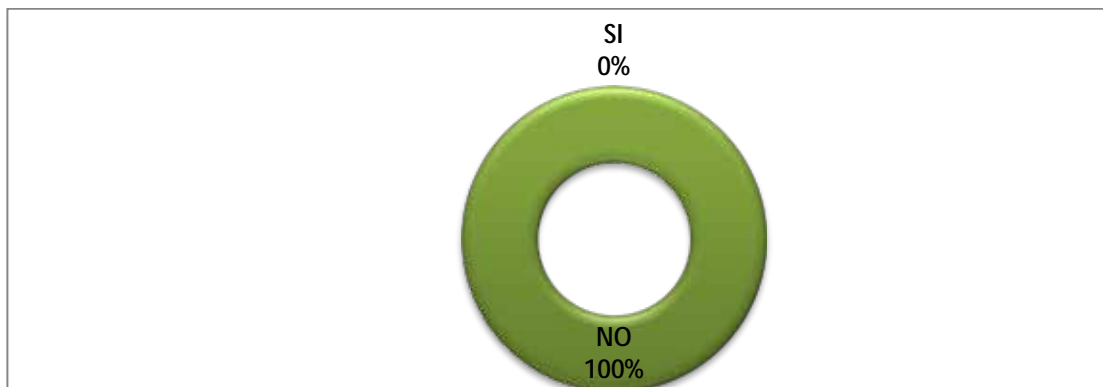


Gráfico n° 5. Confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Considerando los datos aportados por el gráfico anterior, se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra encuestada responden de manera negativa, puesto que considera que la información que suministra el sistema de inventario no es confiable para la toma de decisiones, ya que existen diferencias entre el físico y lo que refleja el sistema. Esto es debido a que se carece de un sistema formal de control interno para manejar los inventarios. Por lo tanto, este sistema debe ser ajustado a los requerimientos de la empresa, lo que facilita el procesamiento de los datos y genera

información en el momento en que se requiera, ya que a través de ellos se puede contar con información confiable y oportuna para la gestión de los inventarios.

Ítem n° 6. ¿Existe segregación de funciones en cuanto a recepción, registro, custodia y reposición del inventario de mercancía?

Cuadro n° 6. Segregación de funciones.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	0	0%
Si	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

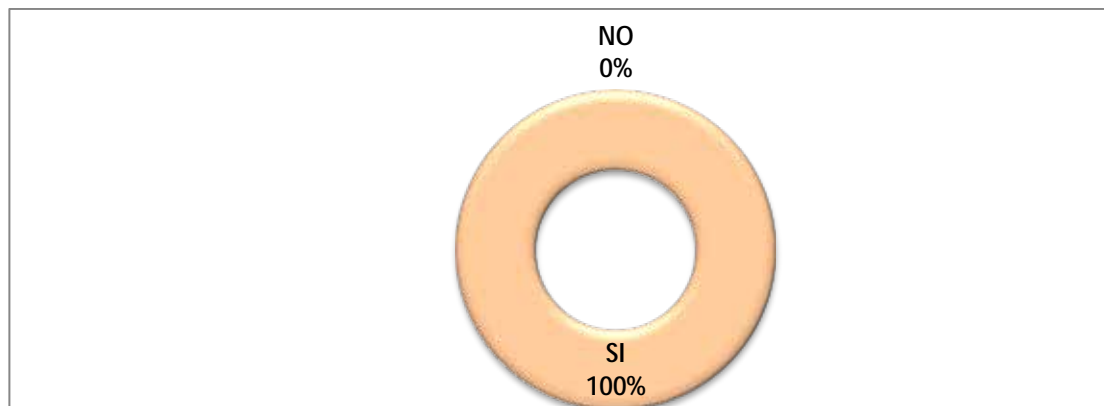


Gráfico n° 6. Segregación de funciones.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Como se observa, el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas, señala que existe segregación de funciones en cuanto a recepción, registro, reposición y custodia del inventario de mercancía. De acuerdo a los resultados obtenidos, en la empresa se tienen establecidos procedimientos donde se indican las tareas y actividades que deben realizar los trabajadores en cada área de trabajo. Más sin embargo, en cuanto

a la reposición de los inventarios, no se cumplen a cabalidad, puesto que hay descontrol en los procesos relacionados con las mercancías, ocasionando registros inadecuados.

Ítem n° 7. ¿Existen procedimientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades relacionadas con la reposición del inventario de mercancía?

Cuadro n° 6. Existencias de procedimientos escritos.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

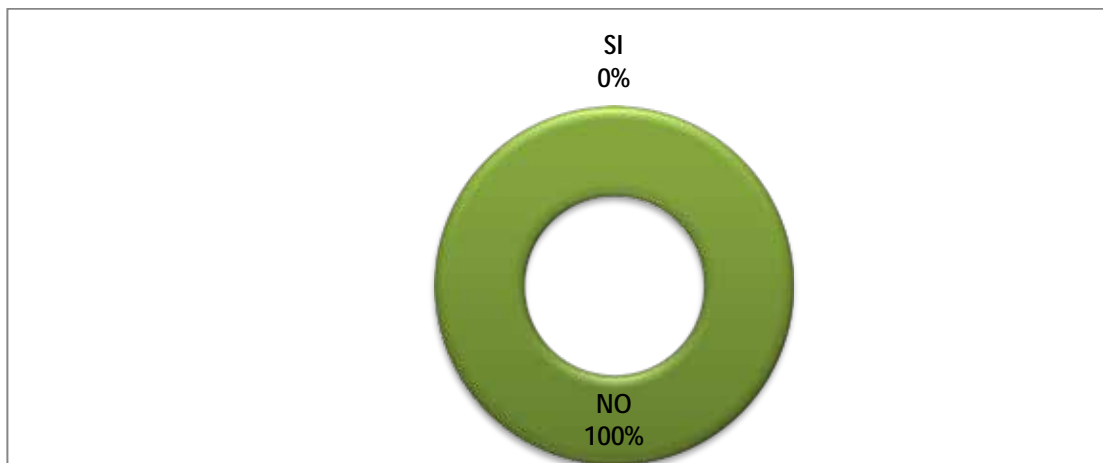


Gráfico n° 6. Existencias de procedimientos escritos.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Los resultados obtenidos reflejan que el cien por ciento (100%) de los encuestados seleccionan como alternativa la opción No, por lo tanto estos resultados muestran la ausencia de lineamientos por parte de la entidad que describan en qué forma se deben ejecutar las actividades a desarrollarse en el proceso de reposición del inventario de mercancía. De esta manera es necesario acotar que la inexistencia de

dichas guías ocasiona fallas en el flujo de mercancía en dicho departamento y en el desempeño de los trabajadores.

Ítem n° 8. ¿En el área de almacén se utilizan documentos que respalden la entrada y salida de la mercancía?

Cuadro n° 7. Utilización de documentos de respaldo.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	5	63%
Si	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).



Gráfico n° 7. Utilización de documentos de respaldo.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Considerando los resultados aportados por el gráfico anterior se puede evidenciar que el sesenta y tres (63%) de los trabajadores encuestados responden de manera negativa, los mismos destacan que dentro del departamento de repuesto no se utilizan los formatos para registrar la entrada y salida de la mercancía. Por otro lado, el treinta y siete (37%) de la muestra restante seleccionó la alternativa afirmativa, ellos afirman que en el departamento se utilizan los formatos para registrar los movimientos de la mercancía. Estos resultados deja en evidencia la necesidad que tiene la empresa

en concientizar al personal del área de almacén sobre la importancia del uso de dichos formatos.

Ítem n° 9. ¿Se realiza periódicamente un conteo de los inventarios físicos de mercancía para cotejarlos con el registrado en el sistema?

Cuadro n° 8. Conteo Periódico de la mercancía.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	6	75%
Si	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

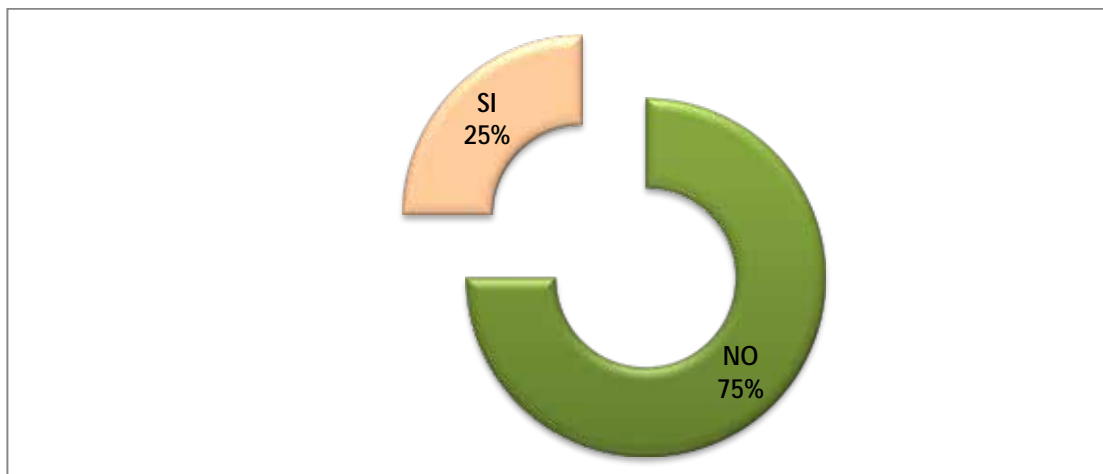


Gráfico n° 8. Conteo periódico de la mercancía.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Los datos emitidos por el gráfico anterior demuestran que el setenta y cinco (75%) de los encuestados responden de manera negativa indicando que no se realiza periódicamente un conteo de los inventarios físicos de la mercancía para cotejarlos con lo registrado en el sistema. Por otro lado, el veinticinco (25%) restante responden de manera afirmativa. Estos resultados demuestran la necesidad que existe en el departamento de almacén de realizar conteos físicos periódicos que contribuyan al

control eficiente del inventario de mercancía y evitar así el desabasteciendo de los mismos.

Ítem n° 10. ¿Existe un método eficiente que permita calcular el valor de los costos de la reposición de la mercancía?

Cuadro n° 9. Costos de reposición.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

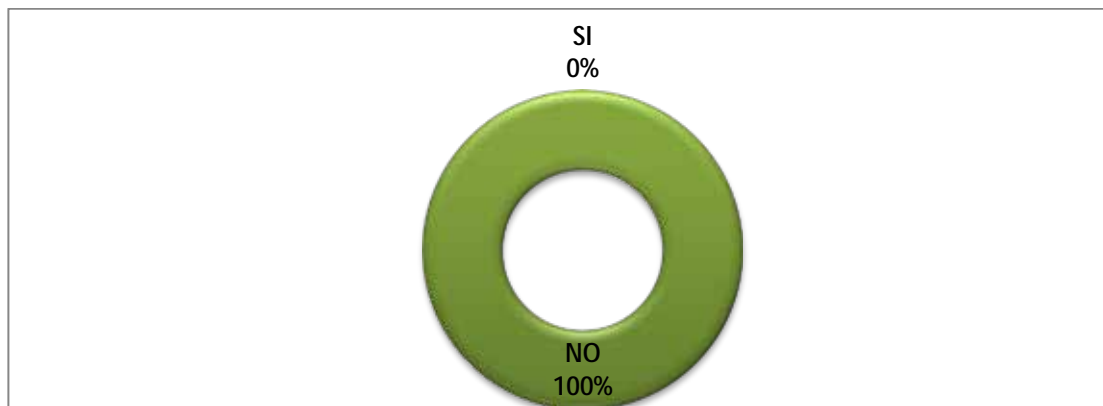


Gráfico n° 9. Costos de reposición.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Como se observa, el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que no existe un método eficiente que permita calcular el valor de los costos de la reposición de la mercancía. Por lo tanto es necesario que la empresa cuente con un método adaptado a las necesidades de la reposición del stock, puesto que el cálculo del valor de la tasa de reposición, por ser la base para determinar la cantidad final a pedir de un producto, es el principal factor en el desarrollo del proceso de reabastecimiento. Además la determinación de una tasa más precisa permitirá disminuir los problemas de

abastecimiento, eliminando quiebres de stock y evitando el sobre stock, lo que permite a futuro considerar la cuasi automatización del proceso.

Ítem 11. ¿Se le suministra constantemente capacitación al personal encargado de la reposición del inventario de mercancía para así asegurar la eficiencia y eficacia en sus actividades?

Cuadro n° 10. Capacitación del personal.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

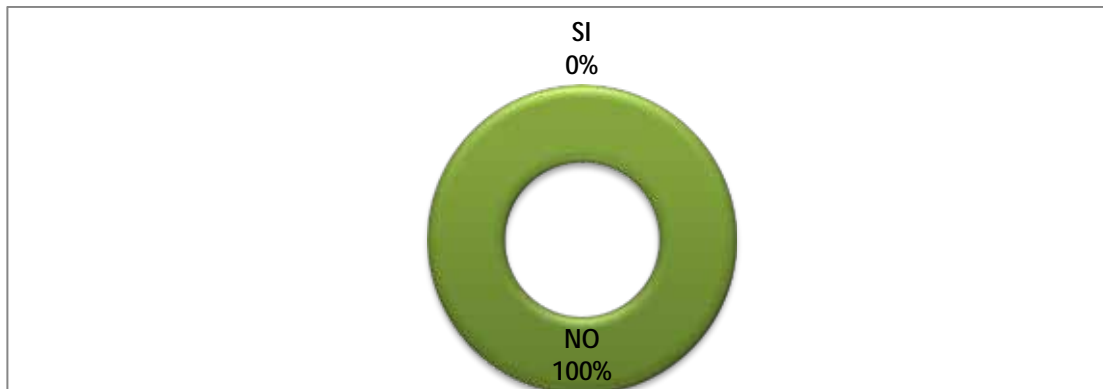


Gráfico n° 10. Capacitación del personal.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: En lo relacionado al ítem N° 10 se puede apreciar como la respuesta NO obtuvo la totalidad de los puntos, lo que representa que las 8 personas encuestadas es decir el cien por ciento (100%) de la muestra no han sido capacitados no son entrenados constantemente para realizar la gestión del inventario. De tal manera que para este grupo de trabajadores es indispensable el otorgamiento de planes de formación y de acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que la organización no ofrece las

herramientas de formación necesaria y por ende no brinda la oportunidad de crecimiento profesional a sus miembros.

Ítem n° 12. ¿La empresa aplica estrategias para monitorear el cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios?

Cuadro n° 11. Aplicación de estrategias de monitoreo.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	5	63%
Si	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

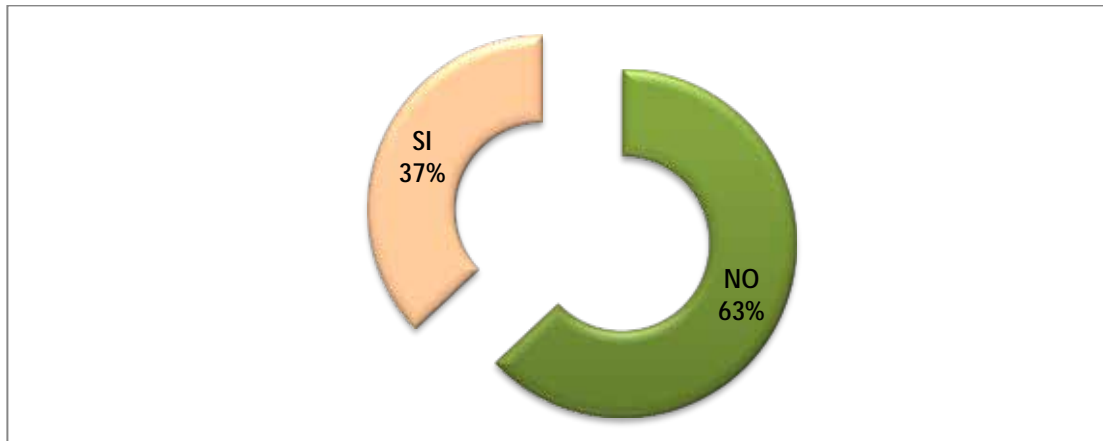


Gráfico n° 11. Aplicación de estrategias de monitoreo.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Como se observa, la mayoría de los consultados, el sesenta y tres (63%), señalaron que “No” existen estrategias para vigilar el cumplimiento de los objetivos de la gestión de inventarios y el treinta y siete (37%) manifestó que “Si”. De tal modo que, este patrón de respuestas refleja que este aspecto es una debilidad que debe ser corregida a través de la propuesta.

Ítem n° 13. ¿Considera usted necesario el diseño de procedimientos de control para el proceso de reposición del inventarios de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.?

Cuadro n° 12. Diseño de Procedimientos.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	0	0%
Si	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Lozada (2019).

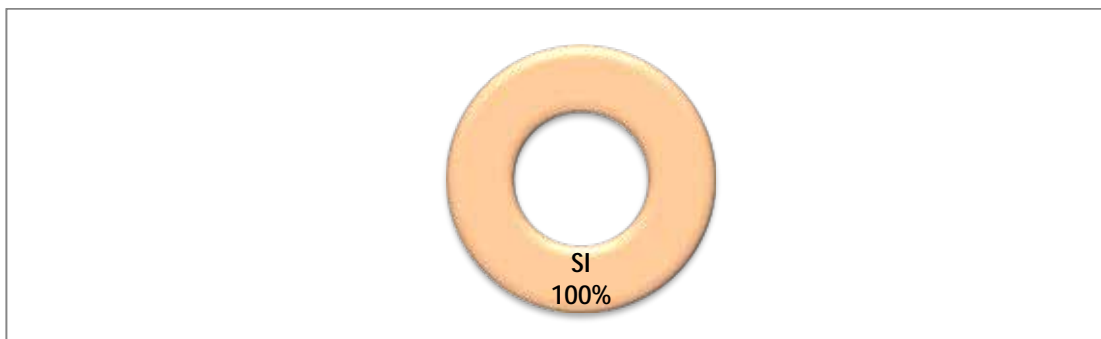


Gráfico n° 12. Diseño de procedimientos.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis: Como se observa, en el gráfico anterior el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas responden de manera afirmativa, destacando que es necesario el diseño de procedimientos para el proceso de reposición del inventarios de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A, puesto que los mismos ofrecen una alternativa de solución a las necesidades encontradas en dicha empresa con respecto a la reposición del stock y así se estaría contribuyendo con una problemática que afecta el buen desempeño de la organización, de tal manera que dichos procedimientos se describen en la propuesta.

Resultados Fase 2. Identificar las debilidades y fortalezas del procesos de reposición de la mercancía en la empresa SOLINDUS M&L, C.A.

Con el objeto de desarrollar el objetivo n° dos (2), se efectuó una matriz FODA con la información recolectada en la fase anterior gracias a la encuesta y a la observación directa. Con respecto a este señalamiento el análisis FODA comprende el análisis situacional del proceso de valor de reposición de la empresa en estudio, donde se evalúan factores tanto internos como externos, por lo que conviene tener en cuenta todos los datos relevantes a los que se tenga acceso para poder razonadamente establecer los objetivos estratégicos mediante el desarrollo de la Técnica de la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Es decir, el FODA está compuesto por cuatro elementos de los cuales dos tratan sobre la parte interna de la empresa y puede tener control sobre ellas como son las fortalezas y las debilidades, mientras que las externas como son las oportunidades y amenazas, son variables en las cuales no se pueden tener control sobre ellas, ya que son regidas por el entorno externo como, por ejemplo: la competencia, la inflación, reformas fiscales, entre otros. Por lo que, el análisis FODA se recomienda llevarlo a cabo anualmente, para así conocer la situación en que se encuentra en un momento determinado; tomando decisiones adecuadas a la situación que demuestra dicha técnica. A continuación, se muestra la matriz FODA realizadas por la información suministrada por el personal de la empresa Solindus M&L, C.A.:

Cuadro 13. Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<div style="position: absolute; top: 0; left: 0; width: 100%; height: 100%; border-left: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"></div>	<ul style="list-style-type: none"> - Existe método para la valuación del inventario. - Personal con conocimiento específico en el manejo de inventario. - Personal acorde con la implementación de la propuesta. - Personal directivo motivado por solventar la problemática existente en almacén. - Personal con adaptación al cambio. - Están bien definidas las líneas de responsabilidad y autoridad dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen fallas en el registro y control de la mercancía,. - No existen política de inventarios. - No existe un método eficiente que permita calcular el valor de los costos de la reposición de la mercancía. - Carencia de conteos periódicos de los inventarios físicos. - Ausencia de planes de capacitación al personal.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en los procesos y métodos de trabajo. - Mejor desempeño en las actividades realizadas por el personal de la empresa. - Disposición de herramienta que evalué la gestión del proceso de reposición. - Cumplimiento de objetivos de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar programas de adiestramiento al personal de la empresa en cuanto a las estrategias dirigidas a la optimización del proceso de reposición. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer procedimientos para el diseño de indicadores de gestión en el proceso de reposición.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas de clientes por entregas no oportunas. - Falta de información sobre las operaciones de los niveles de stock. - Aumento de los costos y disminución de la utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear estrategias para entrega de mercancía de manera inmediata a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarizar un método de trabajo que evite la descapitalización de la empresa.

Fuente: Lozada (2019).

Análisis FODA

Es evidente que la empresa cuenta con procesos empíricos los que en ocasiones no son los más efectivos entre estos se encuentran: existen fallas y descontrol de la mercancía, no existen políticas de inventario. De la misma manera se observa la inexistencia de un método eficiente que permita calcular el valor de los costos de la reposición de la mercancía. Así como también, carencia de conteos periódicos de los inventarios físicos y la ausencia de planes de capacitación al personal.

Para atacar estas debilidades partimos de sus fortalezas ya que la empresa conoce su estado y desea mejorar, además cuenta con un personal con conocimiento específico en el área para, igualmente se constató que existe método para la valuación del inventario. Igualmente, el personal está acorde con la implementación de la propuesta. Asimismo, se evidenció que el personal directivo se muestra motivado y comprometido por solventar la problemática en la empresa. De la misma manera las líneas de responsabilidad y autoridad dentro de la empresa se encuentran claramente definidas.

Por otra parte, tenemos que con la implementación de la propuesta se lograrán las siguientes oportunidades: Eficiencia en los procesos y métodos de trabajo, Mejor

desempeño en las actividades realizadas por el personal. Disposición de herramienta que evalué el proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa. Cumplimiento de objetivos de la empresa. Finalmente, entre las amenazas encontradas se encuentran: la pérdida de los clientes por entregas no oportunas, falta de información sobre las operaciones de los niveles de stock y el aumento de los costos y disminución de la utilidad.

Resultados Fase 3. Diseño de procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.

Una vez conocida las causas que generan el problema a través de la información recolectada mediante la encuesta aplicada y la observación directa, se hace evidente la necesidad de diseñar la propuesta como una herramienta estratégica de fácil ejecución y así dar respuesta a este tercer objetivo; donde se contribuirá con la empresa objeto de estudio, con el fin de diseñar procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

El proceso para el control del inventario es vital para cualquier organización, ya que a través de estos controles se logra ejecutar efectivamente el proceso normal de las operaciones diarias, la cual permite atender oportunamente las necesidades de los empleados logrando la consecución de los objetivos propuestos del departamento u organización. De allí la importancia de que todos los inventarios sean llevados de manera eficiente y asertiva, a través de estrategias o procedimientos que permitan minimizar los inconvenientes presentados en su gestión y así permitan generar a la empresa información confiable y oportuna a corto plazo, y que esta información coincida con la información realizada a través de los conteos físicos del inventario, y así de esta manera obtener resultados reales en cuanto a la gestión del inventario de mercancías.

Considerando lo antes expuesto, es conveniente acotar que la presente propuesta tiene como objetivo diseñar procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A., dando respuestas a las falencias encontradas en el proceso de gestión de la reposición de la mercancía en el área de almacén. De esta forma se busca contribuir al mejor posicionamiento de la empresa ante la competencia en un mercado creciente como el actual. Es así que, al proponer un nuevo modelo para el proceso de reposición, se espera optimizar la gestión de stocks, incrementando la satisfacción de los clientes y la buena imagen de la empresa.

5.2. Objetivos de la investigación

5.2.1. Objetivo general

Diseñar procedimientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.,

5.2.2. Objetivos específicos

- Determinar y estandarizar criterios para la mejor gestión del proceso de reposición.
- Reducir los costos operativos del proceso de reposición de los inventarios.
- Diseñar procedimientos para las deficiencias encontradas en el proceso actual de reposición de stock.

5.3. Justificación de la investigación

En las empresas modernas, el manejo de las existencias resulta vital para el éxito de una gestión. Si los directivos no se ocupan en forma permanente de ello, es probable que pierdan la posibilidad de obtener mayores beneficios para su empresa. Una de las formas en que los administradores pueden lograr mayor éxito es mediante el control de stocks. Éste adquiere mayor importancia en la actualidad por la subida constante de los precios y la escasez de algunas mercaderías.

En tal sentido, muchas empresas en Venezuela en especial a las Pymes, se les hace muy difícil la reposición de dichos artículos, ya sea por su elevado costo o por sus faltantes. Por ello es de vital importancia que las empresas cuenten con información permanente sobre su stock de mercaderías. Dicha información resultará eficiente para determinar el valor de reposición del inventario.

Por tal motivo, la presente propuesta se justifica puesto que la misma está basada en incorporar nuevos métodos en el manejo adecuado de la reposición de stocks para satisfacer las necesidades de los clientes debido a la cantidad de variables que se derivan de los distintos procesos necesarios para contar con un nivel apropiado de stock frente a la demanda. Mientras se cuente con el stock necesario, en el momento indicado y a un buen precio, los clientes reconocerán que se les está brindando un mejor servicio, lo que se traduce en una ventaja con respecto a los competidores directos.

5.4. Factibilidad de la propuesta

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, el análisis de factibilidad sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello, tomar la mejor decisión, si procede el estudio, desarrollo e implementación. En tal sentido, se puede decir que la factibilidad es la posibilidad de cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización. Dentro de este marco en el presente proyecto se evaluarán la factibilidad en base a los recursos técnicos, operativos y económicos.

5.4.1. Factibilidad Técnica

Alvarado (2009:88), indica que la factibilidad técnica es “la disposición de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto. Además, indica si se dispone del equipo y herramientas para llevarlo a cabo”. Por lo tanto, para la puesta en marcha de la presente propuesta la empresa dispone de los recursos tecnológicos tales como computadoras, impresoras, fotocopadoras y sistemas para la realización de los procedimientos utilizados para la elaboración de la misma, por lo que a nivel técnico la propuesta se considera factible.

5.4.2. Factibilidad operativa

Según Rodríguez (2007) define la factibilidad operativa como:

Todos aquellos recursos donde intervienen algún tipo de actividad (proceso), dependen de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo (p. 3).

Cabe destacar, que la factibilidad operativa de la propuesta está dada por el recurso humano con el que cuenta la organización, para poner en marcha el proyecto, los empleados juegan un papel fundamental en la implementación de la propuesta, pues este va en beneficio propio y de la empresa. La empresa cuenta con el personal necesario para el desarrollo de la propuesta como lo son los trabajadores que conforman el área administrativa, ventas, almacén y los gerentes, los cuales están motivados y comprometidos para llevar a cabo la propuesta, por lo que a nivel operativo la propuesta es factible para la empresa.

5.4.3. Factibilidad económica.

Quevedo, (2002:46), define la factibilidad económica como: “los recursos económicos financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos”. En tal sentido, la gerencia de la empresa desde el comienzo de este estudio, ha manifestado estar consciente de la necesidad de establecer los controles necesarios para el resguardo de sus activos, así como de los requerimientos organizativos que esto implica, por lo que se considera que la implementación de esta propuesta es factible, debido a que no

generara costos adicionales, además redundará en beneficios para la empresa, la cual busca consolidar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la gestión del inventario de la mercancía, por lo que se muestra dispuesto a comprometer los recursos necesarios para mejorar dicha gestión.

5.5. Desarrollo de la propuesta

La gestión de stocks de la empresa debe ser un proceso circular que tiene como objetivo fundamental establecer el equilibrio entre el coste de los stocks y el nivel de servicio de atención al cliente.

De tal manera, la elaboración de la propuesta estará representada por etapas donde se propone una serie de procedimientos para el manejo de inventario del área de repuesto, en las cuales se describirán los procedimientos para la realización de las actividades de la recepción, almacenamiento y salida de la mercancía, con el fin de lograr un eficiente control en la gestión de inventario y así corregir las fallas que presenta actualmente y que inciden en el buen desempeño de la institución en general.

Con este procedimiento lo que se espera es regular las actividades que se deben llevar a cabo para controlar las actividades relacionadas con el manejo de inventario de mercancía; es por ello que a continuación se presentan los procedimientos para lograr un manejo eficiente de la gestión del inventario de repuestos de la empresa objeto de estudio:

Procedimiento n°1. Pasos a seguir para la entrada o recepción de la mercancía al área de almacén:

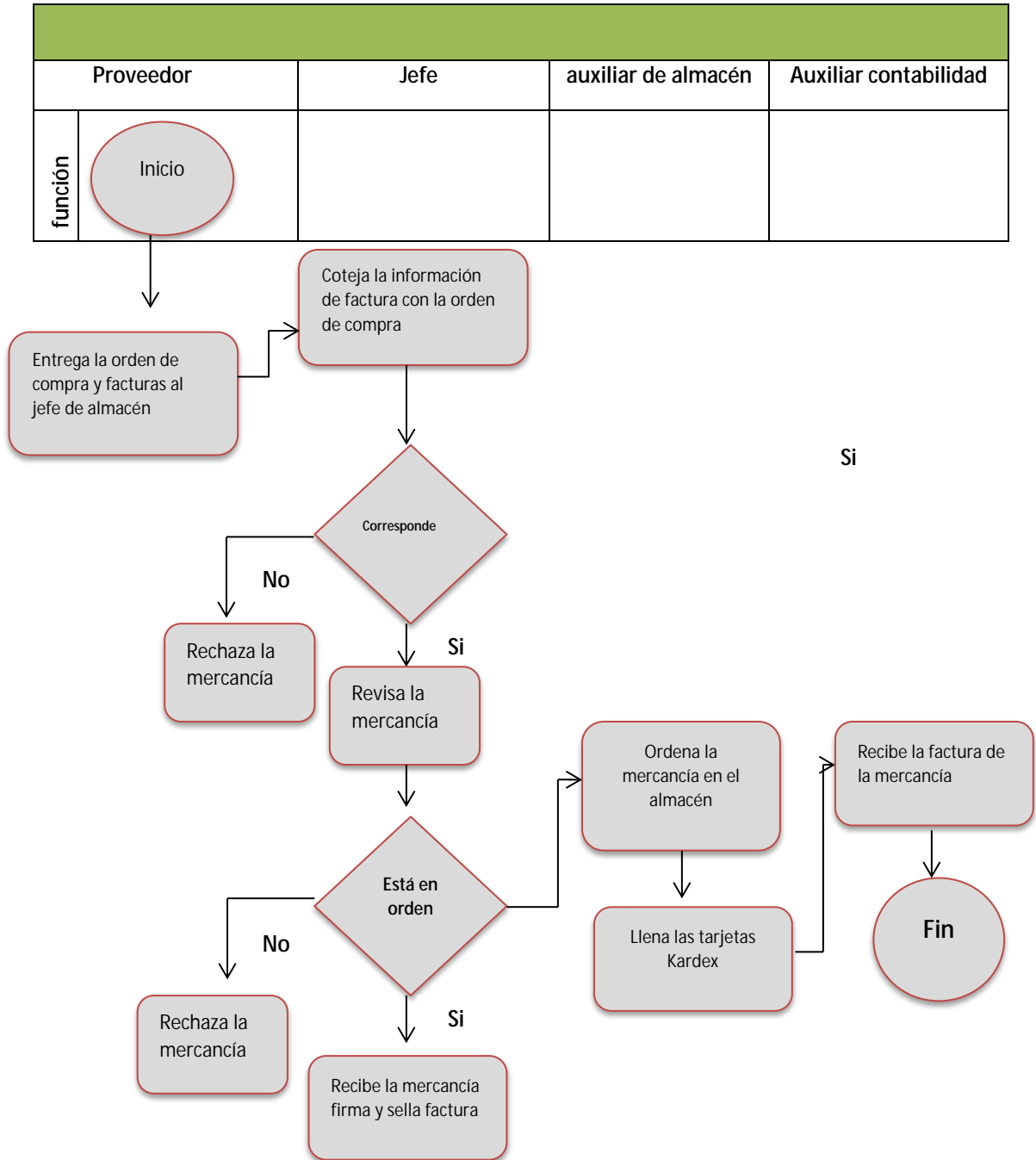
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS

<p>Proveedor</p>	<p>Entrega de la Documentación</p>	<p>Llega al almacén del área de repuesto.</p> <p>Entrega la orden de compra y la factura al personal encargado de recibir la mercancía.</p>
<p>Jefe del almacén.</p>	<p>Verificación de la mercancía</p>	<p>Recibe la factura y la coteja con la información contenida en la orden de compra.</p> <p>Si no existe correspondencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le explica al proveedor los errores encontrados y no recibe la mercancía. 2. Elabora un informe sobre las causas de devolución de la mercancía y envía una copia a compras. <p>Si existe correspondencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la factura y procede a la revisión de la mercancía donde verificará si la misma cumple con los requerimientos exigidos por la empresa. 2. Si todo está en orden firma la factura y recibe una copia de ella.
	<p>Gestión de los Documentos</p>	<p>Archiva la copia de la factura en la carpeta correspondiente.</p> <p>Envía el original de la factura al departamento de contabilidad.</p> <p>Ingresa la entrada de la mercancía en el software de inventario.</p>

<p>Auxiliar del almacén</p>	<p>Recepción de la mercancía</p>	<p>Recibe la mercancía.</p> <p>Introduce la mercancía en el almacén.</p> <p>Coloca la mercancía en el lugar destinado para tal fin.</p> <p>Llena la tarjeta Kardex de cada mercancía indicando la cantidad de producto que entro.</p> <p>Archiva la documentación en las carpetas asignadas para tal fin.</p>
<p>Asistente de cuentas por pagar</p>	<p>Recepción de documentación</p>	<p>Recibe las facturas y las ordenes de compras por parte del personal del almacén.</p>

Fuente: Lozada (2019).

Diagrama de procesos de la recepción de la mercancía en el almacén



Fuente: Lozada (2019).

Procedimientos para la salida de la mercancía del área de almacén.

Antes de elaborar los procedimientos es necesario señalar cuáles son los parámetros que han de regir esta actividad:

1. Al finalizar el día los auxiliares del almacén deben verificar la mercancía que ha salida de acuerdo a las ordenes de salida y despacho y verificar el registro en el sistema.
2. Al finalizar el día el jefe de almacén o auxiliar debe verificar que cada material se encuentra en su lugar.
3. Si existe un material colocado por error en otro sitio deberán colocarse en el lugar destinado para el mismo.

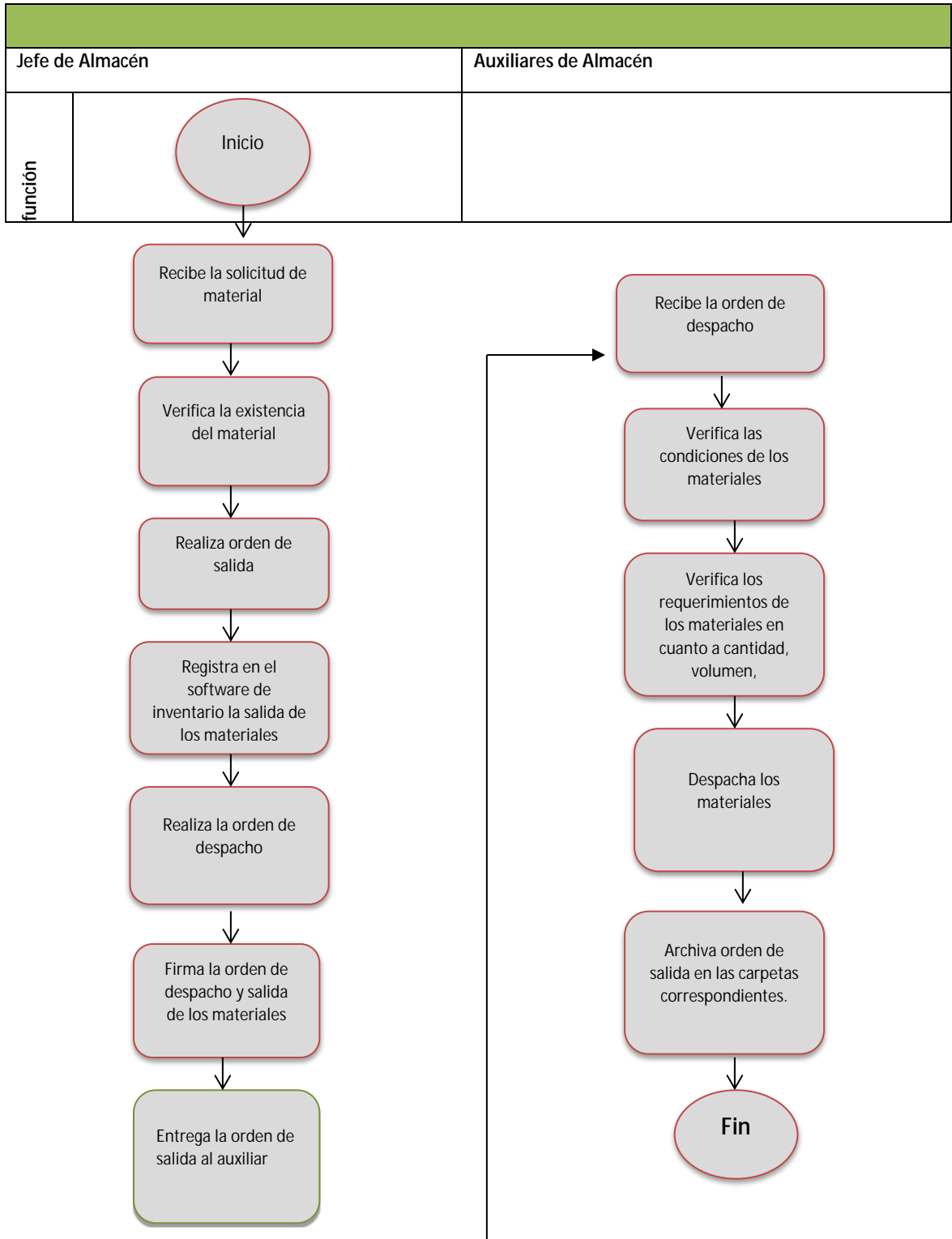
Lineamientos para la salida de los materiales del área de almacén.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS
Jefe de Almacén	Orden de salida	Recibe la solicitud de material solicitado, coteja la información de la misma. Verifica la existencia del material en el software y en físico. Realiza la orden de salida de los materiales del almacén. Registra en el software de inventario la salida de la mercancía. Realiza la orden de despacho y pide al solicitante que la firme. Si todo esta correcto firma y sella el original y la copia de la orden de salida y

		la orden de despacho, entrega el original al solicitante.
Auxiliar de almacén	Despacho de la mercancía	<p>Verifica los materiales requeridos por el solicitante y la mercancía a despachar.</p> <p>Verifica que los materiales a despachar están en buenas condiciones.</p> <p>Verifica los materiales en cuanto a cantidad, características y requerimientos del solicitante según orden de salida y solicitud.</p> <p>Despacha los materiales.</p> <p>Archiva orden de salida en la carpeta correspondiente.</p>

Fuente: Lozada (2019).

Diagrama de Procesos para la Salida de la Mercancía del almacén.



3. Procedimientos para la reposición de stock

La gestión de stock en la empresa objeto de estudio comienza con la previsión de la demanda, ya que a partir de los datos de previsión de ventas se analiza la composición del stock necesario para servir dichas ventas. De esta manera, cuando se produce la venta, las mercancías salen del almacén, y por tanto es necesario actualizar el nivel de stocks por medio de la reposición. La reposición se hace comprando las cantidades necesarias para volver al estado de equilibrio, así que es preciso realizar la previsión de compras, que está directamente relacionada con la de ventas, y ejecutarla para que la mercancía entre y se cierre el círculo. En tal sentido, la empresa Solindus M&L C.A., para determinar el valor de reposición del inventario debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Previsión de la demanda
2. Análisis del stock
3. El nivel de servicio ofertado al cliente
4. Control de stock y reposición

Procedimientos para la previsión de la demanda

La primera fase del proceso de gestión para la determinación de la reposición debe consistir en prever la demanda futura la misma debe ser realizada por el departamento de ventas y mercadeo de la empresa y consistirá en determinar con la mayor exactitud posible el volumen de ventas de la empresa, para cada producto, en un periodo de tiempo concreto. Por tanto, también es útil para determinar las compras. Para ello, la empresa objeto de estudio tiene que tener en cuenta las siguientes variables como:

1. **Evolución de las ventas:** donde se debe analizar los informes de las ventas de meses, trimestres o años anteriores.
2. **Situación general del mercado:** para ello se deberá utilizar el denominado análisis PEST, que tiene en cuenta todos los factores que influyen en el mercado: políticos, económicos, sociales, tecnológicos y éticos.
3. **Evolución de la competencia:** no solo hay que identificar a los principales competidores, sino estudiar qué están haciendo bien e intentar prever su reacción.

De tal manera que, es necesario que la empresa determine un método para calcular la demanda donde se debe utilizara en función de lo siguiente:

1. El plazo de previsión de la demanda: corto, medio o largo.
2. La disponibilidad de datos históricos fiables (datos de ventas ya realizadas en los periodos anteriores al que se pretende predecir).
3. La exactitud exigida en la previsión, que dependerá del tipo de producto, del mercado y de la estrategia comercial de la empresa.
4. En aquellos casos en los que no se puedan utilizar datos históricos de ventas, bien porque se trate de un producto nuevo o bien por la falta de rigor de los datos, se puede estimar la demanda.
5. Para calcular la previsión de la demanda en la gestión de stocks, la empresa deberá utilizar el siguiente método objetivo, se denominan así porque las previsiones se realizan a partir de series cronológicas de datos.

Método de las medias simples

El método de las medias simples emplea todos los valores de la serie cronológica para calcular su media aritmética como previsión para el periodo siguiente. De esta forma, se supone que las variaciones de un periodo están condicionadas por las variaciones que tuvieron lugar en los periodos anteriores. Si tomamos como el volumen de ventas de cada periodo, la fórmula de cálculo es la siguiente:

Dónde:

= es el pronóstico de demanda para un periodo de tiempo establecido t.

P = es la demanda real en base a los datos disponibles, para el periodo t.

N = es una constante que determina el número de periodos a promediar.

Por consiguiente, se sugiere este método para la empresa en estudio porque la principal ventaja del mismo es que se trata de un procedimiento sencillo en cuanto a su cálculo. Principalmente utiliza información histórica de datos referentes a años anteriores (o de meses), ya que es un método incluido en la categoría de las series temporales, para así poder generar un pronóstico. Las condiciones idóneas para su aplicación se dan cuando la demanda no presenta variaciones relevantes en el corto plazo ni tampoco se presentan estacionalidades, razón por la cual es factible su implementación en la empresa objeto de estudio.

3. Procedimientos para el análisis de stock

El análisis de stock parte de la observación del comportamiento que presentan los stocks de una empresa. En la empresa objeto de estudio el comportamiento más habitual es el cíclico, puesto que se debe a la reposición que se realiza cada determinado tiempo para mantener el stock entre sus límites máximo y mínimo. Por lo tanto, es necesario que la empresa determine el stock de la siguiente manera:

Stock máximo: cantidad máxima de cada producto que es conveniente almacenar para mantener un servicio de atención al cliente de total calidad al menor coste posible. Este stock deberá tener los siguientes límites:

1. Físico: el tamaño del almacén.
2. Financiero: la disponibilidad financiera de la empresa.
3. Económico: el coste del almacenaje.

El stock máximo se determinará de la siguiente manera:

Dónde:

DD = demanda o consumo diario.

N = días de efectividad del periodo

D = plazo de entrega

SS = stock de seguridad.

DR = plazo de entrega del proveedor con posibles días de retraso.

Stock de seguridad: cantidad de producto que hay que tener almacenada como garantía de mantenimiento del stock mínimo en la peor de las situaciones previstas. Se deberá calcular de la siguiente forma:

Dónde:

DD = demanda o consumo diario.

D = plazo de entrega

DR = plazo de entrega del proveedor con posibles días de retraso.

Stock medio: Media de la cantidad de mercancía que entra en cada periodo más el stock de seguridad. Entonces se deberá calcular de la siguiente manera:

—

Dónde:

Q = la cantidad de mercancía que entra en cada periodo

SS = stock de seguridad

2 = cantidad de periodo a evaluar

4. procedimientos para el control y reposición de stock.

Para llevar a efecto la reposición del stock de la mercancía es preciso controlar en cada momento el stock real de la empresa. Por lo tanto, es necesario que la empresa objeto de estudio utilice el siguiente sistema para el control y reposición del stock.

Sistema de revisión periódica: consiste en realizar recuentos físicos, producto por producto, de todas las mercancías que hay, tanto en el almacén como en el resto de la empresa. Se trata de hacer los pedidos en fechas prefijadas y constantes, teniendo en cuenta un stock máximo. La cantidad que se va a pedir viene determinada por la siguiente fórmula:

Se recomienda este método a la empresa porque es un sistema muy sencillo que se puede realizar sin ningún tipo de instrumentos auxiliares, además se usa solamente en almacenes donde hay pocos productos y pocas unidades de cada uno. Lo que es el más conveniente para la empresa Solindus M&L

4. Procedimientos para calcular el costo de reposición del inventario o stock de mercancía.

El costo o valor de reposición del inventario tiene como finalidad determinar el valor de final para la reposición de las mercancías. De tal manera que para analizar el valor de reposición del inventario o stocks de la empresa Solindus M&L se debe aplicar el modelo de Wilson, que parte de las siguientes premisas:

- La demanda prevista es cíclica y regular: se venden las mismas cantidades en los mismos periodos.
- Los precios de compra se mantienen fijos durante el periodo de análisis.
- El plazo de aprovisionamiento (entrega de la mercancía desde que se hace el pedido) es conocido.
- No hay restricciones físicas o económicas para llevar a cabo el aprovisionamiento.

Por lo tanto, para calcular el valor de reposición se determinan en primer lugar los costes que afectan a las cantidades de producto que es necesario reponer:

Coste	Descripción	Fórmula de cálculo
Adquisición	Precio del producto que es preciso adquirir. No hay que confundir precio de compra con precio de adquisición. El precio de adquisición está compuesto por: precio de compra del producto + descuento + envases y embalajes + portes + seguros + aranceles... (El IVA no se considera coste de adquisición siempre y cuando sea recuperable).	
Pedido	Gastos que son necesarios para emitir los pedidos del periodo, por ejemplo: costes de material de oficina, teléfono, fax, salarios, y viajes de los agentes de compras.	_____
Almacenaje	Coste del mantenimiento de las mercancías en el almacén desde que entran hasta que salen. Por ejemplo: el coste del local o almacén, el del transporte interno, el de conservación de los productos almacenados, entre otros.	_____
Financiero	También llamado coste de oportunidad, representa el beneficio que podría obtener la empresa en el caso de invertir el dinero de _____ al tipo de interés del mercado	_____

Fuente: Lozada (2019).

Notación de las fórmulas

Notación de las fórmulas	
CA	Coste de adquisición
D	Volumen de la demanda
P	Precio de unidad de producto
CP	Coste de pedido
E	Gastos de emisión de pedido
Q	Cantidad de producto por pedido
CL	Coste de almacenaje
A	Gastos por mantener una unidad de producto en el almacén

CF	Coste financiero
I	Tipo de interés
N	Número de días que dura el periodo

Fuente: Lozada (2019).

Una vez obtenido los costos anteriores la empresa procederá a determinar el valor de reposición del inventario el cual debe realizarse a través de la suma de los costes de adquisición, pedido, almacenaje y financiero, dicha suma proporcionará la fórmula del coste total de reposición del inventario el cual será de la siguiente manera:

Coste total de reposición del inventario:

5. Procedimientos para corregir deficiencias en el proceso de reposición actual de la empresa Solindus M&I, C.A..

PROBLEMÁTICA ACTUAL	PROCEDIMIENTOS
No considera a los productos nuevos o aquellos que presentaron y/o que reingresan al mix, sino hasta que registren la tercera semana de venta.	<p>Cuando artículo es nuevo, para realizar la reposición deberá reponerse hasta la sexta semana la misma cantidad vendida la semana previa.</p> <p>Cuando el producto ha estado quebrado y/o reingresa al mix, las cantidades de reposición deben estimarse en base a las semanas en las que el producto tenía venta regular</p>
No considera para el cálculo aquellos productos que tienen ventas proyecto esporádicas, ventas muy irregulares.	Se deberá reponer el producto de tal manera que se cuente con el stock necesario para cubrir las ventas de las últimas 8 semanas eliminando las dos ventas más altas.
Cuando la venta de un producto está en crecimiento semana a semana, las cantidades de	Se deberá estipular las cantidades a reponer en base al promedio de ventas de las últimas 12 semanas.

reposición promedio son pedidos pequeños en cantidad con respecto a las ventas actuales. Lo mismo sucede cuando las ventas están en caída, la tasa genera sobre stock.	
Productos de alto valor nunca tienen tasa para comprar, aunque se queden sin stock, puesto que sus ventas son muy esporádicas y hacen que el cálculo de la tasa tienda a cero.	Se deberá contar con 2 unidades como mínimo: 1 para exhibición y 1 para venta. Coordinar con proveedor para reposición de stock inmediatamente luego de una venta.

Fuente: Lozada (2019).

Así mismo, los procedimientos descritos son sencillos de incluir en la lógica actual del reporte de reposición, lo que reduciría notablemente el tiempo de revisión del reporte por parte del jefe de reposición quien podría realizar un mayor número de funciones dentro de sus horas de trabajo, incrementando la productividad del área.

Finalmente, deberá considerarse que a través de los procedimientos dados en la mayoría de los casos permitirá que el pedido sea calculado inmediatamente dentro del reporte de reposición, lo cual a su vez implicaría la posibilidad de fusionarse en una sola transacción desarrollada para la emisión de las órdenes de compra, lo que reduciría los errores de ingreso de pedidos manualmente, reduciendo al mínimo toda la problemática señalada anteriormente.

6. Implementación de talleres de adiestramiento para el personal del área de almacén de la empresa Solindus M&L C.A.

Esta etapa consiste en realizar talleres de adiestramiento al personal del área de almacén de la empresa Solindus M&L C.A. sobre el manejo eficiente de los inventarios. Se considera imprescindible el adiestramiento al personal, con el propósito de lograr mejoras en la gestión del inventario, el cual está orientado al desarrollo eficiente de las actividades y las operaciones dentro del almacén.

Se considera importante el adiestramiento a los empleados del área antes descrita, relacionados con la gestión de inventario, porque el capital más importante dentro de una organización es el capital humano, es decir; sus empleados debido a que ellos forman parte del equipo productivo que se hace presente en el desarrollo de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa objeto de estudio. Con respecto a esto es necesario que la institución antes mencionada realice constantemente talleres de adiestramiento acerca de las funciones específicas que tienen relación con las diversas operaciones que se llevan a cabo dentro de la organización, así como también permitirles al personal conocer con más exactitud el desempeño de sus funciones.

Por lo tanto, con esta idea se busca orientar al personal involucrados con la gestión del inventario de materiales mediante los talleres de adiestramiento que se realizará especialmente sobre el área almacén, capacitar al personal al mejoramiento de sus funciones, a las normas que deben seguir para mantener un buen control en el inventario y como se debe manejar el inventario para minimizar las debilidades existentes en el mismo, logrando de esta manera una mayor eficiencia en las actividades relacionadas con la gestión del inventario, así como también la satisfacción del personal.

Objetivo del Adiestramiento

El objetivo principal de estos talleres de adiestramiento es capacitar al personal del área de almacén, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo óptimo de los procesos de inventario. El adiestramiento que se propone se debe realizar mediante charlas y talleres impartidos dentro de las instalaciones de la empresa.

Estas charlas y talleres consistirán en la demostración de cómo se debe llevar el control interno del inventario, a través del aprendizaje audiovisual y les enseñará de manera más dinámica como cumplir con los objetivos planteados para lograr la evolución de la propuesta de mejora. es recomendable que este adiestramiento tenga lugar dos veces al año, dentro de las instalaciones de la empresa, puesto que la misma dispone de todos los materiales que se necesitan para dicho adiestramiento, tales como: sillas, escritorios, pizarra, video beam.

De la misma manera es aconsejable que las charlas y talleres tengan una duración de 40 horas y podrán ser impartidas los días que disponga la empresa. A través del adiestramiento se demostrará de manera práctica como el personal debe desenvolverse dentro del almacén, y como debe llevar a cabo el desarrollo de sus actividades y funciones con respecto al correcto manejo del inventario.

CONCLUSIONES

Para que el funcionamiento de las empresas sea eficiente es necesario realizar una gestión adecuada de los productos adquiridos. De tal manera, la gestión de stocks de una empresa es un proceso circular que tiene como objetivo fundamental establecer el equilibrio entre el coste de los stocks y el nivel de servicio de atención al cliente. En tal sentido, la gestión de stocks comienza con la previsión de la demanda, ya que a partir de los datos de previsión de ventas se analiza la composición del stock necesario para servir dichas ventas.

Cuando se produce la venta, las mercancías salen del almacén, y por tanto es necesario volver a actualizar el nivel de stocks por medio de la reposición. La reposición se hace comprando las cantidades necesarias para volver al estado de equilibrio, así que es preciso realizar la previsión de compras, que está directamente relacionada con la de ventas, y ejecutarla para que la mercancía entre y se cierre el círculo. De tal manera que, la necesidad de gestionar stocks de forma programada nace de la conveniencia de coordinar de forma eficiente los servicios a clientes, las necesidades de producción y los pedidos a los proveedores.

Debido a lo antes expuesto, es importante acotar que la empresa Solindus M&L C.A. presentaba una problemática con la gestión de stock, por lo tanto se hizo necesario el proceso de diagnóstico donde a través de la técnica de la observación directa y la encuesta se evidenció el descontrol en el proceso de reposición de la mercancía así como también dentro las actividades relacionadas con el inventario, tales como entrada, salida, almacenamiento, normas y políticas.

A través del objetivo dos se determinó que las principales debilidades de la empresa eran las siguientes: fallas y descontrol de la mercancía, inexistencia de políticas de inventario. Falta de un método eficiente que permita calcular el valor de

los costos de la reposición de la mercancía. Así como también, carencia de conteos periódicos de los inventarios físicos y la ausencia de planes de capacitación al personal.

Por lo tanto, una vez conocidas las debilidades a través del objetivo 3 se propone los procedimientos para mejorar la gestión de stock y por ende el proceso de reposición con el fin de solventar la problemática que atraviesa la empresa y que afecta el desempeño y rentabilidad de sus operaciones. Donde dicha propuesta se considera factible a nivel operativo, técnico y económico, puesto que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de la misma. Además, que el personal directivo está acorde con llevar a cabo la propuesta.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de llevar a cabo de forma exitosa las actividades de control inherentes a la gestión de stock específicamente al proceso de reposición de la empresa Solindus M&L C.A. se recomiendan las siguientes acciones:

Es necesario que la empresa aumente el margen comercial para ello deberá disminuir los costes de posesión almacenando el mínimo de productos durante el menor tiempo posible. Es decir, conseguir que las mercancías se repongan continuamente en el almacén.

De la misma manera, se sugiere que lograr el control de la gestión de stocks es preciso controlar en cada momento el stock real de la empresa, debido a que es necesario conocer el stock real de la empresa.

Es conveniente que la empresa controle la reposición de mercancías en cada momento a través del sistema de revisión periódica y del sistema de revisión continua.

Es importante, la implementación de planes de capacitación a los trabajadores relacionados con el inventario de mercancía de la empresa.

Finalmente, se recomienda implementar los procedimientos propuestos en la presente investigación.

REFERENCIAS

Arias Fidas. (1999). **“El Proyecto de Investigación”** Guía para su elaboración. Venezuela. Editorial Episteme, C. A.

Balestrini Mirian (2006). **“Como se elabora un proyecto de investigación”**. 2 da. Edición. Caracas, Venezuela. Editorial: H.Consultores.

Certo Ángel (2001). **“Gestión de Inventario en Mantenimiento”**. Caracas, Ediciones IESA.

Cadenas Josue (2006). **“Contabilidad de Costo, un Enfoque Gerencial”**. 2da. Edición. México. Editorial: INV Consultores.

Ferrín Emilio (2007). **Control interno de inventarios**. España: Editorial Fundación Confemetal.

González Mario (2011). **“Administración de Inventarios”**. 3era. Edición. Venezuela. Ediciones IESA.

Gómez Franklin (2012). **“Reposición de Inventarios”**. 1 era. Edición. España. Ediciones Pearson Educación.

Hurtado José, (2017), **“Estrategias de Control Interno para la Mejora de la gestión stock en la Empresa Comercializadora MM&LV C.A.”** Ubicada en la ciudad de Maturín del Estado Monagas. Trabajo de Grado. Universidad de Oriente.

Infante Rodrigo y Néstor Tovar (2018), **“Lineamientos para la determinación del valor de reposición de inventario como estrategia de mejora administrativa**

en la empresa “CORPORACIÓN STI”. Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Naranjo Dalia y Romero Joaquín (2013). **“Costos, suministros e inventarios”**. 2 da. Edición. España.

Suraci, Jack (2016). “Necesidad de control y medición de stock en tiempos de inflación”. Recuperado el 10 de diciembre de:

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8125/suraci-julin.pdf

Tamayo y Tamayo Mario (1992). **“El proceso de la investigación científica”**. (Fundamentos de investigación con Manual de Evaluación de proyectos). 3 era. Edición. México. Editorial Limusa S.A.

Tovar Julio (2012). . 3 era. Edición. España: Ediciones Díaz de Santos.

Reyes Patricia. (2009). **“Administración de inventarios en almacenes”**. 4ta. edición. Caracas. Editorial: Andaluz.

Sánchez Karelis (2016). **“Propuesta de un sistema de control interno para el manejo del stock de mercancías en la Empresa Inversiones La Esperanza,**

Tamayo y Tamayo (2002), **“Proceso Productivo en la Investigación Documental”**. Maracaibo. Ediciones Ediluz.

Universidad José Antonio Páez (2007) **“Manual de Normas para la realización de Trabajos de Grado”**. Valencia.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). **“Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales”**. Caracas: Fedupel.

Wilson Manuel (2013), **“Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos . (3° Ed)**. Caracas: Panapo.

Suraci, Jack (2016). “Necesidad de control y medición de stock en tiempos de inflación”. Recuperado el 10 de diciembre de:

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8125/suraci-julin.pdf

Tamayo y Tamayo Mario (1992). **“El proceso de la investigación científica”**. (Fundamentos de investigación con Manual de Evaluación de proyectos). 3 era. Edición. México. Editorial Limusa S.A.

Torres Mikel (2008). . 3 era. Edición. España: Ediciones Díaz de Santos.

Ramírez, Edgar (2014). **“Estrategias de control Interno para mejorar los procedimientos de pagos en el departamentos cuentas por pagar de la empresa Dupont Performance Coatings Venezuela C.A”**. Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez, Valencia.

Rojas, Ricardo. (2014) **“Mejoras en el proceso para el registro contable de las cuentas por pagar a proveedores en el departamento de contabilidad de la empresa Auto Mundial S.A.”** Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez, Valencia.

Reyes Patricia. (2009). **“Administración de inventarios en almacenes”**. 4ta. edición. Caracas. Editorial: Andaluz.

Sánchez Karelis (2016). **“Propuesta de un sistema de control interno para el manejo del stock de mercancías en la Empresa Inversiones La Esperanza,**

Tamayo y Tamayo (2002), **“Proceso Productivo en la Investigación Documental”**. Maracaibo. Ediciones Ediluz.

Universidad José Antonio Páez (2007) **“Manual de Normas para la realización de Trabajos de Grado”**. Valencia.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). **“Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales”**. Caracas: Fedupel.

Wilson Manuel (2013), **“Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos . (3° Ed)**. Caracas: Panapo.

ANEXOS

Anexo A. Modelo de Encuesta



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

Valencia, Marzo 2019

Estimado personal de le empresa SOLINDUS M&L C.A.

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para el diseño de **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL INVENTARIO DE MERCANCIA EN LA EMPRESA SOLINDUS M&L C.A.** Es importante acotar que sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Sus opiniones serán incluidas en el trabajo de investigación y sólo se utilizarán en fines eminentemente académicos.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de comenzar a responder.
2. Marque con una equis (x) la alternativa con la que más se identifique.
3. Sea lo más objetivo posible en su respuesta.
4. No deje preguntas en blanco.
5. utilice lápiz de grafito para responder cada pregunta.
6. En caso de equivocarse en su respuesta borre y marca la respuesta correcta.

Gracias por su colaboración

Atentamente,
Orlando Lozada

ENCUESTA

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿Se aplica un Método de Valoración de inventario?		

2	¿La empresa cuenta con políticas establecidas para realizar las actividades relacionadas con el inventario de mercancía en el departamento de repuestos?		
3	¿Las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios son comunicados claramente al personal y se evalúa periódicamente su cumplimiento?		
4	¿La empresa cuenta con mecanismos de controles internos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía en el departamento de almacén?		
5	¿La información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?		
6	¿Existe segregación de funciones en cuanto a recepción, registro, custodia y reposición del inventario de mercancía?		
7	¿En el área de almacén se utilizan documentos que respalden la entrada y salida de la mercancía?		
8	¿Se realiza periódicamente un conteo de los inventarios físicos de mercancía para cotejarlos con el registrado en el sistema?		
9	¿Existe un método eficiente que permita calcular el valor de los costos de la reposición de la mercancía?		
10	¿Se le suministra constantemente capacitación al personal encargado de la reposición del inventario de mercancía para así asegurar la eficiencia y eficacia en sus actividades?		
11	¿La empresa aplica estrategias para monitorear el cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios?		

12	¿Considera usted necesario el diseño de procedimientos de control para el proceso de reposición del inventarios de mercancía en la empresa SOLINDUS M&L C.A.?		
----	---	--	--

Fuente: Lozada (2019)

ANEXO B. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



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

San Diego, Marzo de 2019

Ciudadano: _____

Especialista en: _____

Cordialmente me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitarle, tenga a bien validar los instrumentos del proyecto titulado: **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL INVENTARIO DE MERCANCIA EN LA EMPRESA SOLINDUS M&L C.A.** Para cumplir con los requisitos exigidos, me permito remitir anexo:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Instrumento de la encuesta
- Tablas para validar instrumentos

Atentamente

Orlando Lozada

Tabla de Evaluación del Instrumento

Tabla para validar instrumento de encuesta.

Nombre del experto: _____

Profesión: _____

Para la evaluación del instrumento utilice la siguiente escala, otorgando un valor del 1 al 5 de acuerdo a lo siguiente:

1.- Muy deficiente. 2.- Deficiente 3.-Regular 4.-Eficiente 5.-Excelente.

Ítems	Redacción	Coherencia	Relevancia
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Fuente: Lozada (2019).

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Proponer lineamientos de control para el proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación actual del proceso de reposición del inventario de mercancía de la empresa SOLINDUS M&L C.A.	Inventario de mercancía	Control Interno	Procedimientos Método de trabajo Actividades del personal	1,2 3 4,5	Encuesta/cuestionario
Identificar las debilidades y fortalezas del procesos de reposición de la mercancía en la empresa SOLINDUS M&L, C.A.	Proceso de reposición	Control de stock	Planificación de las actividades Sistema de información. Métodos de almacenamiento. Rotación de la mercancía. Entrada y salida de la mercancía.	6,7 8 9 10 11,1 2	Encuesta/cuestionario

Fuente: Lozada (2019)