



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL  
PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIOS DE  
LA EMPRESA INVERSIONES RODELCA C.A.**

**Autores:** Giachelina Cristovao  
Johan Prada

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



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANEJO DE  
INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES RODELCA C.A.**

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

**Autores:** Giachelina Cristovao  
C.I.: V-26.579.198  
Johan Prada  
C.I.: V-26.929.053

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Octubre del 2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA  
Y TRABAJO DE GRADO**



**ACTA N°0005-2-2020**  
San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadanos  
**PRADA JOHAN**  
C.I. 26.929.053  
**CRISTOVAO GIACHELINA**  
C.I. 26.579.198

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PLAN DE ACCION PARA MEJORAR EL PROCESO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES RODELCA C.A”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.  
Atentamente.

**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**  
Dra. Patricia Diaz  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”**  
**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**



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

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quienes suscriben esta Acta Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Giachelina Cristovao, titular de la cedula de identidad N° V-26.579.198, y Johan Prada, titular de la cedula de identidad N° V-26.929.053, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES RODELCA C.A”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Octubre del año dos mil veinte (2020).

---

Tutora Académica

Lcda. Ysabel Pantoja

C.I. V- 11.807.313

Cel: 0426.638.06.83

E-mail: ycpantoja@gmail.com

# ÍNDICE GENERAL

## CONTENIDO

	<b>pp.</b>
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	vii
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	viii
<b>DEDICATORIA</b> .....	x
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	xi
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
 <b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b> .....	3
1.1. Planteamiento del Problema .....	3
1.1.1. Formulación del Problema .....	6
1.2. Objetivos de la Investigación .....	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
 <b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Bases Teóricas .....	11
2.3. Definición de Términos Básicos .....	18
 <b>III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	19
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	19
3.2. Fases Metodológicas .....	20
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual .....	20
3.2.2 Fase II: Identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas ...	21
3.2.3 Fase III: Diseño de un plan de acción .....	22
 <b>IV RESULTADOS</b> .....	23
4.1. Análisis de los Resultados .....	23
4.1.1. Diagnóstico.....	23
4.1.2. Identificación.....	30
4.1.3. Diseño.....	31

	pp.
<b>V PROPUESTA.....</b>	<b>32</b>
5.1. Presentación de la Propuesta.....	32
5.2. Beneficios de la Propuesta.....	33
5.3. Objetivos de la propuesta.....	33
5.4. Desarrollo de la Propuesta .....	34
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	44
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

	pp.
<b>CUADRO</b>	
1.- Cuadro de Observación.....	28
2.- Matriz DOFA .....	30
3.- Análisis DOFA .....	31
4.- Plan estratégico para mejorar el manejo de inventarios.....	43

## LISTA DE FIGURAS

### CONTENIDO

	pp.
<b>FIGURA</b>	
1.- Formato de nota de despacho de mercancía .....	37

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis primeramente a Dios por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos.

A mis padres Eliseo y María, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por ser mi motor, apoyarme en cada paso, por sus consejos, educación y valores que me han brindado, por ser mi fuerza y alentarme a seguir cuando pensaba que no podría más, sin ustedes nada de esto hubiera sido posible.

A mis hermanos Manuel y María Fernanda, que me apoyaron y estuvieron siempre presentes en este camino.

**Andrea Cristovao**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, Alberto y Carmen, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de este camino, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis padres, María y Eliseo, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, enseñándome buenos valores, gracias por la motivación constante que permitieron que hoy en día sea la persona que soy, gracias por su amor incondicional, gracias por creer en mí. Los Amo con mi vida.

A Roger Rivero, Sandra De Sousa, Efraín Peraza e Iskra Izquierdo, quienes me ayudaron y apoyaron brindándome sus valiosos conocimientos en los momentos más difíciles de la carrera haciéndome crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo.

A Miguel, quien estuvo siempre durante este camino brindándome su amor, apoyo, paciencia y comprensión.

A mi familia, que siempre estuvo ahí en todo momento y me brindaron su apoyo cuando más lo necesité gracias por su amor incondicional.

A mi mejor amiga y hermana que me regaló la vida Daniela, que a pesar de la distancia siempre estuvo motivándome y brindándome su apoyo y cariño incondicional.

A mis compañeros de la universidad, que con su apoyo y motivación me ayudaron en los momentos más difíciles e hicieron de este viaje un camino increíble que nunca olvidaré.

A mis amigos de vida, gracias por estar durante todo el camino a lo largo de esta carrera.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad José Antonio Páez.

A todos, infinitas gracias.

**Andrea Cristovao**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, Alberto y Carmen, por ser los principales promotores de mi sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A Alexandra, quien estuvo apoyándome durante este camino brindándome su amor, comprensión, apoyo y paciencia.

A mis compañeros de la universidad, especialmente a Marianny Sierra y Eduard Belisario que con su apoyo y motivación me ayudaron en los momentos más difíciles e hicieron de este viaje un camino increíble.

Agradezco a nuestros docentes de la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

**Johan Prada**



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANEJO DE  
INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES RODELCA C.A.**

**Autores:** Giachelina Cristovao

Johan Prada

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja

**Fecha:** San Diego, Octubre 2020

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objeto proponer un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., que tiene como propósito garantizar la salvaguarda de los activos, y que se puedan llevar registros de los movimientos de existencias, emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones y elaborar los estados financieros con cifras reales. En cuanto a la metodología desarrollada la investigación fue de tipo proyecto factible, con diseño de un estudio de campo. La población objeto de estudio estuvo comprendida una (01) persona, que maneja los inventarios, y la muestra fue representada la totalidad de la población por ser pequeña y finita considerándose de tipo censal. Las técnicas que serán aplicadas para la recolección de información fueron la entrevista, con apoyo del instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por once (11) preguntas con respuestas abiertas, y la observación directa, mediante la aplicación de una lista de cotejo como instrumento. Los resultados obtenidos, analizados e interpretado, mediante el uso de la técnica del análisis de contenido. Con los resultados obtenidos se identificaron las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios, que fueron expuestos en una matriz DOFA, para obtener las estrategias que le dieron estructura al plan de acción propuesto y logró dar solución a la problemática que presenta la empresa en cuanto al registro y manejo de sus inventarios. Se concluye, que el manejo de los inventarios es de gran importancia ya que requiere de un registro oportuno de los movimientos que estos presentan en un periodo, para conocer las cantidades reales en existencias, y realizar las reposiciones a tiempo, asimismo, elaborar los estados financieros para conocer la rentabilidad que estos generan producto de su venta.

**Descriptor:** Plan de Acción, Inventarios.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está fundamentada en el estudio de la empresa Inversiones Rodelca C.A., que ha venido presentando debilidades cuya problemática radica en el área de almacén, relacionado al manejo de sus inventarios debido a que no se lleva un registro y control de la totalidad de sus inventarios, y que en el sistema solamente se han relacionado los productos de mayor rotación reciente, quedando los artículos de mayor antigüedad sin estar registrados, sin llevar control, y sin reflejar en sus reportes financieros, lo que genera información poco confiable para elaborar sus estados financieros, en este sentido, se propone un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios.

Es por ello, que la investigación se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo y estará estructurada en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

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

**Capítulo II, Marco Teórico:** está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

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

**Capítulo IV, Resultados:** revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

**Capítulo V, La Propuesta;** que dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en el diseño de un plan de acción para mejorar el

proceso de manejo de inventarios para la empresa Inversiones Rodelca C.A.,

Finalmente, las **Conclusiones y Recomendaciones** finales, a las cuales llegaron los autores en la presente investigación.

**Referencias:** Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad las condiciones cambiantes en los mercado, generan en las empresas cambios, sin importar su actividad económica ni tamaño, los cuales les impulsan a adaptarse a los cambios tecnológicos, la globalización y los factores socio-económicos, por lo tanto, requieren implementar herramientas que las conduzcan a alcanzar sus objetivos efectivamente, requiriendo evaluar sus procesos en todos los niveles y establecer mejoras para ser efectivas y competitivas, manteniéndose en el tiempo y logrando satisfacer la necesidades de sus clientes.

Las empresas venezolanas, no escapan de esta realidad, ya que deben desarrollar cambios en sus procesos para garantizar un flujo de sus inventarios, necesarios para mantener su sistema productivo, cubrir sus demandas de ventas o prestación de servicios, de manera que se generen ingresos y estos sean invertidos para cubrir sus reposiciones, gastos operativos y brindar la rentabilidad esperada para los accionistas.

En este sentido, las empresas debe estar preparadas para enfrentar la aparición de problemas atribuibles comunes a los inventarios, así como, para estar alerta a la situación económica que impera en el mercado en el cual se desenvuelve, ya que sus incidencias pueden causar problemas al momento de realizar sus reposiciones de inventarios, al respecto, Brito (2016:115), expresa que: “los inventarios son bienes tangibles que mantienen las empresas para su venta en el curso normal y ordinario del negocio para su posterior comercialización”

Por lo tanto, 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 mantener la operatividad de la empresa, hasta afrontar

su demanda. Además, representa uno de los activos más grandes existente en una empresa. Es por ello, que las empresas dedicadas a la compra y ventas de mercancía, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida analizada en referencia a sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas a lograr una eficiente administración y manejo de sus existencias.

Aunado a ello, es necesario mantener una eficiente contabilidad para los inventarios, ya que esta forma parte importante para los sistemas de contabilidad de mercancía, ya que la venta del inventario es el corazón del negocio. De acuerdo a Brito (2016:116), señala que: “el inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales y los gastos por inventario, llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor del estado de resultados”. En este sentido, una administración adecuada de los inventarios busca generar rentabilidad para la empresa, la cual proviene de su venta, siendo el motor de la misma, y si no se realiza adecuadamente con eficiencia y eficacia en su manejo, las ventas no podrán materializarse lo suficiente para poder cubrir la demanda, y la oportunidad de poder tener utilidades se puede ver afectada.

Bajo este contexto, es necesario que la empresa mantenga un eficiente proceso de reposiciones de los inventarios para poder cubrir dicha demanda, y generar las ventas, por lo tanto, las compras deben ser planificadas para poder adquirir las necesidades necesarias que cubran las ventas planificadas, y sean suficientes para cubrir la operatividad de la empresa, mientras llegan los despachos de los proveedores, además no pueden ser excesivas, ya que mantener stocks ociosos causando que se comprometa innecesariamente la liquidez financiera de la empresa, así como pueden retardar su rotación generando riesgos de sufrir obsolescencia, vencimiento o deterioro, que afectaría financieramente a la empresa, por pérdidas que causarían un impacto en las utilidades. Es por ello, que se deben establecer niveles de inventarios (mínimos y máximos) que eviten excesos o el desabastecimiento.

Bajo este orden de ideas, la toma física de inventario es un proceso que consiste en verificar físicamente los bienes, a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real. Ésta, permite contrastar los resultados obtenidos con los registros contables, a fin de establecer su conformidad, investigando las diferencias que pudieran existir, y proceder a realizar los ajustes necesarios, según sea el caso. Por lo tanto, los procesos de manejo de inventarios, requieren considerar los aspectos tanto administrativos como contables para que sea concretada las ventas, y debe ser efectivo su manejo desde su recepción, almacenamiento, organización, identificación, clasificación, registro y despacho.

Tras las implicaciones anteriores, el presente estudio se enfoca en la empresa Inversiones Rodelca C.A., la cual se encuentra ubicada en el Municipio Bejuma, en el Estado Carabobo, y se dedica a la compra y venta de rolineras y estoperas agrícolas y automotrices, cuya problemática radica en el área de almacén, relacionado al manejo de sus inventarios debido a que no se lleva un registro y control de la totalidad de sus inventarios, y que en el sistema solamente se han relacionado los productos de mayor rotación reciente, quedando los artículos de mayor antigüedad sin estar registrados, sin llevar control, y sin reflejar en sus reportes financieros.

Cabe señalar, que es una sola persona quien se encarga del proceso de compra y registro en el sistema Saint, debido a que es una empresa pequeña, además, que la persona que registra los inventarios realiza actividades de facturación y de manipulación de los mismos. Tampoco, se coloca la identificación y clasificación de la mercancía de acuerdo con el modelo específico ni se identifican las estanterías, por otro lado, no se llevan formatos de control del movimiento de la mercancía.

De acuerdo a lo antes expuesto, se propone un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de los inventarios de la empresa, donde se puedan establecer un conjunto de acciones para el control de sus inventarios, poder realizar una toma física general, realizar un registro de todas las existencias y su debida valoración, para poder clasificarlos e identificarlos para su fácil ubicación al momento de su recepción y despacho, y evaluar la necesidad de segregación de funciones para garantizar la

salvaguarda de los activos, y que se puedan llevar registros, para apoyar el proceso de toma de decisiones y elaborar los estados financieros con cifras reales. Esto evitaría que la empresa pueda sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización, logrando cumplirse con las normativas legales actuales sobre el registro continuo de los inventarios.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

De acuerdo a las implicaciones anteriores, se formula la siguiente interrogante:  
¿De qué manera un plan de acción permitiría mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.
- Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.
- Diseñar un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

Según Acevedo (2010:125), quien expresa que: “toda empresa debe diseñar estrategias para lograr los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, construyendo un plan de acción y evaluando la posición actual de la empresa”, esto en cuanto el mantenimiento de un flujo continuo de los inventarios que cubran las

ventas, satisfaga la demanda del mercado, genere reposiciones a tiempo y proporciones productos de calidad, controlando sus costos y precios de ventas para obtener la rentabilidad esperada.

En este sentido, el presente estudio se justifica debido a que la empresa Inversiones Rodelca C.A., requiere mejorar el proceso de manejo de inventarios para tal fin se propone un plan de acción que permita dirigir un conjunto de herramientas, recursos y procedimientos, para lograr minimizar las debilidades existentes en sus procesos y potenciar sus fortalezas internas, de manera que se logre cumplir con un manejo eficiente de sus inventarios, realizar registros continuos de sus movimientos, emitir reportes confiables, planificar sus reposiciones, mantener niveles óptimos, realizar toma física y salvaguardar los mismos. De esta manera la empresa podrá cuidar las inversiones que tiene dirigidas en este activo y poder garantizar cubrir las ventas para generar los ingresos necesarios para cubrir sus costos, gastos operativos y brindar la rentabilidad esperada.

El estudio, servirá socialmente a otras investigaciones que requieran solventar problemas similares en cuanto al manejo de inventarios, además de servir como antecedente a otros investigadores cuyo estudio esté orientado en las líneas de investigación costos empresariales establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, servirá a los autores a ampliar sus conocimientos académicos y profesionales, para su desarrollo en el campo laboral en la solución de problemas en materia de inventarios.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación:**

Para llevar a cabo esta investigación es necesario analizar trabajos realizados anteriormente por otros autores; en este sentido, Méndez (2011:109), expresa con respecto a los antecedentes de una investigación, que éstos: “constituyen el marco de referencia sustentado en el conocimiento científico, y que cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido, por lo que cada investigación hace parte de la estructura teórica ya existente”, por lo tanto, y tomando en cuenta lo anteriormente descrito, se destacan a continuación las investigaciones que se vinculan con el objeto de estudio.

En primer lugar, Gereda y Ortega (2019), quienes presentaron en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, un trabajo titulado **“Plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.”**, con la finalidad de planificar su recepción, almacenamiento, distribución y despacho, efectuando los respectivos registros y uso de formatos que sirvan de soporte de los movimientos de inventarios, además de establecer los procedimientos necesarios que permitirán servir de guía al personal para la mejora de su desempeño y logro de los objetivos establecidos en el departamento de almacén. Para tal fin, la metodología implementada fue un proyecto factible, y la técnica seleccionada para recolección de información fue la encuesta a través del cuestionario comprendido de doce (12) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no).

Las autoras concluyen con la obtención de los resultados que, un plan estratégico, permite establecer los planes para poder mejorar los procesos de manejo de inventarios, dirigidos al logro de la misión y visión de la empresa, de manera que

se administren adecuadamente, y se hagan reposiciones oportunas. Su relación al presente estudio, es la importancia de establecer políticas de control interno en el manejo de los inventarios, con la finalidad de mejorar los procesos, establecer niveles máximos y mínimos de stock, así como planificar de manera oportuna las compras, y mantener con la información fiable para la toma de desviaciones por parte de la gerencia.

Paralelamente, Hurtado (2019), presentó un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, que tituló **“Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables del control de inventarios de la empresa Repuestos BW C.A.”**, con la finalidad de garantizar el registro oportuno de las operaciones generadas en el área de almacén, obtener información confiable que apoyaría el proceso de toma de decisiones, planificación de sus compras y ventas, así como, elaborar los estados financieros con cifras reales y oportunas. Metodológicamente la investigación se desarrolló como un proyecto factible, en la cual se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta apoyada de un cuestionario, comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas con únicas alternativas si-no.

Con los resultados obtenidos el investigador concluye, que el registro oportuno de inventarios es necesario, para que se puedan emitir reportes confiables que apoyen el proceso de toma de decisiones, para planificar las reposiciones a tiempo, elaborar los estados financieros y medir la rentabilidad que estos generan por sus ventas. Su aporte al presente estudio, es el uso del cuestionario como técnica de recolección de información para poder realizar el diagnóstico, que permita detectar las debilidades del proceso de manejo de inventarios que han venido generando la problemática.

Asimismo, Martínez y Rocha (2019), para optar al título de Contador Público, en la Universidad Cooperativa de Colombia, en Córdoba, Colombia, titulada **“Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba”**, que tuvo como objeto mejorar el registro de información de los inventarios, aumentar

la rentabilidad de la empresa y la satisfacción de sus clientes. Utilizando la metodología de un proyecto factible, con diseño de campo, en el cual se aplicó como técnica de recolección información la entrevista con apoyo de un cuestionario.

Se concluye, que resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo para que se den los llamados robos hormiga, sino también a mermas y desperdicios generando un fuerte impacto sobre las utilidades. Es por ello que se planteó la implementación de un sistema informático para el control de inventarios con el fin de tener a la mano la información veraz, eficiente y útil para minimizar gastos, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y por ende brindar una excelente atención al cliente. Su aporte al presente estudio, se extiende a tener que implementar mejoras en el proceso de inventario, que permitirá contar con una información confiable y oportuna para la toma de decisiones, así como poder conocer los stocks existentes al momento de la venta de mercancías y la planificación de compras.

Seguidamente, Montilla (2018), presentó su trabajo de grado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual tituló **“Estrategias para el control de inventarios de mercancía en Yessika Boutique C.A.”**, con el objetivo de mejorar el manejo de sus inventarios, contando así con una información contable fiable de manera oportuna para la toma de decisiones y planificación de compras. Desarrollado bajo la metodología de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, donde se aplicó como instrumento de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario.

En la investigación se concluye, que el proceso de control de inventario es esencial para el desarrollo adecuado de las actividades de la empresa, debido que es necesario contar con políticas de control que permitan mantener los registros de inventario de manera confiable, disponiendo así de la mercancía necesaria para la venta. Su relación al presente estudio, son las bases teóricas de control de inventarios, donde se debe incluir una segregación de funciones, supervisión y monitoreo para

garantizar que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas, por parte del personal de forma tal que se logre el manejo eficiente y efectivo de los inventarios, detectar las desviaciones y establecer los correctivos necesarios a tiempo. Finalmente, Nail (2016), presentó su investigación para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, en la Universidad Austral de Chile, en Chile, que llevó por título **“Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada”**. El propósito fue establecer control interno en el área de inventarios que permita optimizar la gestión y reducir los costos a través del sistema ABC. La metodología aplicada fue un proyecto factible a través de un diseño de campo, apoyada en las técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa.

A través del análisis de los resultados obtenidos el autor concluye que, la implementación de la propuesta mejoraría el rendimiento de los inventarios, además de minimizar los costos y mantener constantemente capacitado al personal para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas de los inventarios, para garantizar una adecuada implementación del control interno en el área en estudio.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados, al respecto, Hurtado y Toro (2007:111) consideran las bases teóricas como: “conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”.

### **2.2.1 Plan de Acción**

Un plan de acción consiste en el momento en que se determinan y se asignan tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos. En otras

palabras, un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específico, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. Asimismo, se puede señalar que el plan de acción es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quién se realizarán las acciones. De acuerdo a López y Ortiz (2008), señalan que:

Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico. (p. 1)

De acuerdo al autor, estos instrumentos gerenciales que representan los planes de acción, permiten que se haga una programación o planificación de lo que se quiere lograr y como lograrlo, y establecer control para ver que se esté cumpliendo con cada etapa del plan para alcanzar la metas y objetivos trazados. Su aporte al presente estudio, es que la propuesta consiste en diseñar un plan de acción de manera que se logre mejorar el proceso de manejo de inventarios, por lo tanto se hace necesario realizar una planificación de las acciones necesarias para lograr darle solución al problema planteado con anterioridad en la empresa en estudio.

### **2.2.2. Inventarios**

Eduard (2014:1), señala que el inventario: “son las existencias de cualquier artículo o recurso utilizado en una organización”, en tal sentido un sistema de inventario es la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de las existencias y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos.

De igual forma Eduard, F. (2014:3), sostiene que: “el inventario en el sector manufacturero se clasifica típicamente en materias primas, productos terminados, partes componentes, suministros y trabajo en proceso”. En el sector servicios, el inventario se refiere generalmente a los bienes tangibles que van a venderse y a los suministros necesarios para administrar el servicio.

En el mismo orden de ideas Eduard (2014:4), sostiene que: “el tipo de inventario también depende del tipo de proceso que se use, clasificándose en este sentido por producción continua, órdenes específicas y montajes o ensambles”. De esta manera, en procesos de producción continua, tal como lo es la fabricación de ambientadores en aerosol: la materia prima se adquiere antes de recibir el pedido o la orden y el producto terminado se almacena hasta el momento de su venta.

Su aporte al presente estudio es que la empresa Inversiones Rodelca C.A. entra dentro de la categoría de comercializadora, debido a se dedica a la compra y venta de rolineras y estoperas agrícolas y automotrices, ya que manifiesta tener debilidades en sus procesos de manejo de inventarios, que generan desconocimiento de las existencias reales para poder planificar su reposiciones, así como emitir reportes para elaborar los estados financieros.

### **2.2.3 Tipos de Inventario**

Los tipos de inventario dependerán de la naturaleza y actividad económica de la empresa. En los casos de las empresas comerciales o detallistas dedicadas a la compra y venta de productos, el estado físico de la mercancía se conservaría prácticamente en las mismas condiciones, por lo cual solo se utilizaría una cuenta de inventarios denominada Inventarios de Mercancías, en esta cuenta se registrará toda la mercancía disponible para la venta, y a ella se realizarán todos los cargos y abonos, relacionados al movimiento de este rubro, con la finalidad de establecer los saldos reales.

Gayle, (2009), clasifica el inventario de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

- “Inventario de Materia Directos.
- Inventario de Suministros de fábrica.
- Inventario de Productos en Proceso.
- Inventario de Productos Terminados”. (p.65)

De acuerdo a la clasificación, antes descrita, el inventario de mercancía, contempla aquellos bienes que fueron comprados a terceros y que posteriormente

serán destinados para la venta sin someterlos a ningún proceso de modificación o transformación. Este tipo de inventarios es característico de las empresas dedicadas a la compra-venta de mercancías, es decir, a las empresas comercializadoras como lo es el presente caso de estudio.

#### **2.2.4 Métodos de Valoración de Inventario**

Por otra parte, cada empresa en particular decide según su conveniencia, cual es el método de valuación que utilizará en sus inventarios, con la finalidad de presentar su valor en los estados financieros y determinar en un momento específico no solo las cantidades de las existencias, sino también el importe en moneda nacional que éstos representan, establecidos al momento de su adquisición. Los principales métodos para la determinación del inventario según lo señalado en las Normas Nacionales e Internacionales de Información Financiera, en su sección 13 de Inventarios, son:

**Primeras Entradas Primera Salidas – PEPS o FIFO:** este método supone que la mercancía se vende en el orden en que fueron compradas.

**Promedio Ponderado:** por este método se obtiene el costo promedio dividiendo el costo total de la mercancía disponible para la venta por el número de unidades adquiridas. Este método pretende establecer un equilibrio entre el inventario final y las mercancías vendidas

**Identificación Específica:** este método implica la identificación de cada una de las existencias con los lotes y factores de compras. (p.5)

En la mayoría de los negocios los inventarios representan una inversión relativamente alta y un alto porcentaje de los activos del balance, tienen la característica de ser rápidamente líquidos por el hecho de ser vendidos en el término de pocos días o semanas y es por este motivo que la cuenta de Inventario aparecerá en la parte superior del Balance General, inmediatamente después de las Cuentas por Cobrar.

De igual forma por esta característica es importante su control ya que representa el pilar fundamental de las empresas comerciales y de allí deriva la necesidad de organizar todas las acciones que se vinculen con el inventario. Existen diversos pronunciamientos que proporcionan el marco para determinar, tanto la aplicación del control interno, como el tratamiento que se le debe asignar a los inventarios, siendo los principios de contabilidad generalmente aceptados para los inventarios, los que se mencionan a continuación:

- **Principio de Consistencia**, la cual establece que el método contable a utilizar de periodo a periodo debe ser el mismo, de manera que exista comparabilidad en los estados financieros, y en caso de existir un cambio de método, este debe revelarse en los estados financieros.
- **Principio de Revelación Suficiente**, establece que las empresas deberán informar el efecto de la utilidad neta de existir un cambio en el método contable.
- **Principio de Importancia Relativa**, establece que una empresa debe realizar una contabilidad apropiada.
- **Principio de Conservatismo**, la cual indica que se deben mostrar en los estados financieros cifras que conduzcan a resultados reales en forma inmediata.

### 2.2.5 Características de los Inventarios

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

Generalmente son bienes corporales. También se puede hablar de rubros de inventarios en empresas de servicios y en este caso el inventario está constituido por el paquete de servicios que la compañía ofrece.

Destinados al cumplimiento del objeto social de los negocios o a la realización de la actividad económica para la cual fue creada la empresa. En otras palabras, el inventario se reconoce porque es el recurso que directamente genera el ingreso operacional.

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

En economías inflacionarias, se clasifica como partidas no monetarias y sus cambios de valor económico se reconocen a través de la aplicación de ajustes integrales por inflación.

Los inventarios forman parte del capital de trabajo; un elemento importante de la solvencia que, unidas con las políticas de ventas afecta en un alto porcentaje la liquidez. Es el recurso generador del estado de costos y de producción.

Dependiendo de las características de los inventarios éstos pueden ser susceptibles de valorizaciones y provisiones (p.100)

### **2.2.6 Planificación de las políticas de Inventario**

Finney (2005:155), señala que: “en la mayoría de los negocios, los inventarios representan una inversión relativamente alta y producen efectos importantes en todas las funciones principales de la empresa”. Cada función tiende a generar demandas de inventarios diferentes y a menudo incongruentes. A saber: para las ventas, se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a las exigencias del mercado. Para las compras: las adquisiciones elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general.

Y para la financiación: los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión (corriente de efectivo) y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, entre otros.). Los propósitos de las políticas de inventarios deben ser: Planificar el nivel óptimo de inversión en inventarios. A través del control, mantener los niveles óptimos tan cerca como sea posible de lo planificado. Los niveles de inventario tienen que mantenerse entre dos extremos: un nivel excesivo que causa costos de operación, riesgos e inversión insostenibles, y un nivel adecuado que tiene como resultado la imposibilidad de hacer frente rápidamente a las demandas de ventas y producción (Alto costo por falta de existencia).

### **2.2.7 Control Interno de Inventarios**

Según Holmes (2004):

El control interno adecuado de los inventarios está directamente relacionado con las compras, fabricación y contabilización de las mercancías y productos. Un control interno adecuado sobre los inventarios, exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, entregadas mediante requisiciones y usadas, y que las que quedan en inventario se cuenten, valoricen, multipliquen y sumen con cuidado y exactitud. (p.389).

De lo anterior, se desprende la importancia de aplicar control interno a los inventarios, los cuales deben estar orientados a salvaguardar su valor como activo, debido a que aparte de ser uno de los rubros más representativos del Balance General, afectan las utilidades de la empresa. Por su parte, según Laumaille (2009:131): “el control interno sobre los inventarios es importante, ya que el inventario es el activo de mayor materialidad. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios”. Entre ellos los elementos de un buen control interno de inventarios incluyen:

Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año.

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.

No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Almacenamiento de Inventarios:** es ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizar fácilmente

**Eficaz:** es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado.

**Eficiente:** es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

**Nivel de inventario:** el nivel de inventario o stock es el control de la cantidad óptima de mercancías, para evitar la venta pérdida o costo de oportunidad, así como el exceso de productos.

**Registros Contables:** también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa. En estos registros se refleja todo movimiento contable del ente económico (empresa) con el objetivo de proporcionar información financiera del mismo.

**Reposiciones:** se refiere a que cuando un producto se agota, cuando los consumidores han comprado todo el stock disponible, el repositor debe comprar más unidades para mantener las existencias necesarias para cubrir la demanda.

**Stock:** es determinado nivel de inventario de insumos y/o materia prima existente en una empresa.

**Toma Física de Inventarios:** consiste en llevar a cabo un proceso ordenado de verificación física de los bienes, materia prima o producto terminado a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Este capítulo constituye un aspecto fundamental en la presente investigación, ya que orienta el procedimiento a seguir para lograr el objetivo propuesto, Balestrini (2006:43), señala: “es el aspecto de la investigación, donde se emplean el tipo de estudio y el diseño del estudio; su universo o población; la muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos para corresponder a los objetivos”. Los objetivos específicos que plantean en el presente informe, se desarrollaron posteriormente, por lo que a continuación se describen los instrumentos de medición que se aplicaron en su ejecución.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

El análisis es la parte esencial de la investigación, ya que permite establecer los medios mediante el cual se pudo solucionar el problema. En tal sentido, el diseño adoptado en este estudio se fundamentará en la modalidad de proyecto factible, sustentado en el estudio de campo, de tipo descriptiva y documental. El proyecto factible, según Tamayo (2017:42): “consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social”. En el caso específico aportó una solución al problema planteado existente en la empresa Inversiones Rodelca C.A., mediante diseño un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa.

El estudio estuvo sustentado en la investigación de campo, que según la Universidad Nacional Abierta (2014:14), expresa que: “es un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos basados en una estrategia de recolección directa de la modalidad de las informaciones

para el estudio”. Por lo tanto, los datos obtenidos fueron de fuente primaria porque el contacto con el problema fue directamente dentro del área de cobranza de la empresa en estudio, no obstante se obtendrá como datos la falta de controles, el retraso para procesar la información referida al aspecto administrativo y contable.

También, adopta la forma de investigación descriptiva, que según Tamayo (2017:44), señala que: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de fenómenos”. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona se conduce o funciona en el presente, por lo tanto, se pudo detectar donde se origina la problemática.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Es importante resaltar que en la elaboración de la presente investigación se tomó en cuenta tres (03) fases metodológicas, de acuerdo a los objetivos específicos establecidos, las cuales se desarrollarán seguidamente:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.**

A fin de analizar, cuál es la situación actual del proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A. para determinar las causas que generan debilidades en su manejo, para ello, se requirió de establecer la población y muestra que fue objeto de estudio, la cual brindó la información primaria para el desarrollo de esta fase. A tales efectos, Tamayo (2017:52), expresa que: “es la totalidad del fenómeno estudiado donde la unidad de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Es por ello, que la población a la cual va dirigida esta investigación fue conformada una persona (1) personas que estuvo relacionada con el manejo de inventarios.

Por su parte, Tamayo (2017:52), define la muestra como: “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la observación de una fracción de la población considerada”. En este sentido, la

muestra estuvo constituida por la totalidad de la población por ser pequeña y finita de tipo censal.

En relación a las técnicas que fueron aplicadas en el estudio fueron la entrevista, que según la Universidad Nacional Abierta (2014:72), la define como: “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación”, de modo que se aplicó una entrevista estructurada a través de un cuestionario, que Arias (2016:74), lo expresa que: “es la modalidad de encuesta que realiza de forma escrita mediante un instrumento en papel contentivo de una serie de preguntas”, el mismo estuvo compuesto de preguntas de respuestas abiertas. Posteriormente, se utilizó la observación directa, la cual Tamayo (2017:22), define la observación directa como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación, que según Tamayo (2017:70), expresa que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, donde se evaluó ciertas variables que inciden en los procesos de inventarios. Los resultados obtenidos, fueron analizados a través de la técnica de la estadística descriptiva, que según Tamayo (2017:89), la considera como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”, donde fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados para realizar el diagnóstico, que reflejó la ausencia o presencia de variables que intervienen en sus procesos que han generado la problemática planteada.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.**

Cabe señalar, que para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción del análisis de los resultados que se obtuvieron de las herramientas de la entrevista y de la observación directa, donde se evidenciaron las fortalezas,

debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A. Dentro de este ámbito de análisis, se utilizó como técnica la Matriz DOFA, que de acuerdo a Serna (2007:158), permitió obtener: “una clara visión de los datos obtenidos a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”. Donde se efectuó un cruce entre los factores internos y externos para extraer las posibles estrategias que dieron estructura al plan de acción propuesto.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.**

En base a los resultados que se obtuvieron en las técnicas de recolección de datos, sobre los procesos de manejo de inventarios, y la determinación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno, se elaboró una propuesta que consistió en el diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos y poder valorar cada uno de sus inventarios, obtener las cifras reales que se presentarán los estados financieros, y mejorar las capacidades de planificación de compra y tiempo de reposición, de acuerdo a una planificación de actividades a ser realizadas por la entidad, permitiendo que las áreas involucradas en el proceso sean más eficientes en su desempeño.

Para el desarrollo de la propuesta se estructuró de la siguiente manera:

- Presentación de la propuesta.
- Beneficios de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados**

En el presente capítulo se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos seleccionados, los cuales permitieron desarrollar las fases metodológicas que permitieron alcanzar los objetivos específicos, y lograr el objetivo principal de la investigación que consistió en proponer un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., las cuales se desarrollaron a continuación.

##### **4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.**

A fin de analizar, cuál es la situación actual del proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A. para determinar las causas que generan debilidades en su manejo, se procedió a seleccionar la técnica la entrevista estructuradas, aplicada a la muestra seleccionada representada por el gerente general, la cual fue apoyada por el instrumento el cuestionario comprendido de once (11) preguntas de respuestas abiertas, cuyos resultados fueron analizados e interpretados. Seguidamente, se aplicó las técnicas la observación directa, apoyada del instrumento el cuadro de observación, para determinar ciertas variables presentes o ausentes en los procesos, que afectan el proceso de manejo de inventarios. Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos.

## **a) Análisis de los resultados del Cuestionario**

**1.- ¿Indique de qué manera es llevado el registro de los inventarios y la frecuencia en que se realiza?**

**R:** El registro de los inventarios es llevado mediante el programa de Excel, y se realiza cada seis meses.

**Análisis:** Los inventarios deben ser registrados de manera continua, ya que esto permite conocer cuáles son las existencias reales para poder realizar las reposiciones a tiempo, evitando inventarios ociosos, o por el contrario niveles excesivos que comprometen la liquidez financiera de la empresa. Además, al no contar con un inventario teórico actualizado no se puede comparar con las existencias físicas, y determinar la manera como se han administrado los inventarios.

**2.- ¿Señale si se han generado diferencias entre las existencias físicas y los reportes teóricos de inventarios e indique, de ser afirmativa su respuesta, las causas que pueden estar generándolas?**

**R:** Si se han generado diferencias, debido al mal conteo de las existencias físicas, o por el hurto ya sea por parte del personal o clientes.

**Análisis:** Los registros oportunos de los inventarios permiten obtener información actualizada de las existencias reales, permitiendo detectar posibles diferencias a tiempo, y aclararlas en el tiempo en que fueron generadas, para evitar el fraude, además, debe haber una sola persona autorizada de manejar los inventarios, de manera que minimice el riesgo de hurto, robo o mal manejo de los mismos.

**3.- ¿Cree usted, que se generan diferencias de inventarios en el proceso de despacho? Razone su respuesta.**

**R:** Si se generan diferencias, debido al mal conteo o por irresponsabilidad por parte del personal.

**Análisis:** El control del inventario permite minimizar la diferencias de la existencias debido a que brinda herramientas para la salvaguarda de los activos, por lo tanto, establece segregación de funciones, niveles de responsabilidad y actividades que el personal debe ejecutar para garantizar el cuidado de los inventarios.

**4.- ¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de recepción de mercancía de los proveedores?**

**R:** El proceso de la recepción de la mercancía es llevada a cabo mediante envíos y despachos en el local, realizando un conteo previo antes de ingresar la mercancía al almacén, y se anota en la hoja de Excel, el ingreso de las mismas al final del mes, que se actualiza la información.

**Análisis:** Se puede observar que el registro de la mercancía que ingresa, no es registrada al momento de su ingreso, en el sistema administrativo, sin embargo si se realiza el conteo al recibirla.

**5.- ¿Explique, si se coteja las existencias físicas recibidas con las facturas soportes? Razone su respuesta.**

**R:** Si, toda la mercancía recibidas son chequeadas y comparadas con las facturas soportes.

**Análisis:** Se puede observar, que se realiza un conteo de la mercancía recibida, esto permite detectar si existen diferencias entre las existencias recibidas y la factura del proveedor, validando cantidades, modelos y tipo de mercancía que ingresa a la empresa.

**6.- ¿Exponga, con qué frecuencia se lleva a cabo la toma física de inventarios?**

**R:** La toma física de los inventarios es llevada cada seis meses.

**Análisis:** La toma física debe ser llevada a cabo, por lo menos una vez al mes, para poder detectar posibles diferencias de inventarios, y aclararlas en el tiempo en que fueron generadas.

**7.- ¿Indique, de qué manera es autorizada la salida de inventarios?**

**R:** La salida de inventarios es autoriza mediante la facturación.

**Análisis:** La factura es un documento de gran importancia para respaldar las salidas de mercancía, ya que sirven para dejar constancia de que la mercancía ha sido vendida, y justifica su egreso del inventario.

**8.- ¿Diga, si tiene acceso al almacén personal no autorizado y señale que acciones se han tomado al respecto?**

**R:** No, solo el personal autorizado tiene acceso al almacén.

**Análisis:** El manejo de inventarios requiere que en el almacén solo pueda tener acceso el personal autorizado, que está encargado de las existencias físicas, por lo tanto, se debe evitar el ingreso de personal no autorizado, que pueda poner en riesgo la salvaguarda de los activos.

**9.- ¿Sabe usted si se emite nota de recepción al momento de recibir la mercancía? Razone su respuesta.**

**R:** Si, al momento de recibir la mercancía se firma y se sella la nota de recepción por el gerente de la empresa.

**Análisis:** Elaborar una nota de recepción, permite dejar constancia de la mercancía que ingresa, para poder apoyar el proceso de registro de la mercancía, así como, aclarar posibles diferencias al momento de obtener los resultados de la toma física.

**10.- ¿Tiene usted conocimiento si se emite una nota de despacho al momento de la entrega de la mercancía a los clientes o transportistas? Razone su respuesta.**

**R:** No, al momento de la entrega de mercancías a los clientes o transportistas se realiza una factura.

**Análisis:** Las notas de despacho son documentos que permiten soportar las salidas de la mercancía, sirviendo de soporte para los registros en el auxiliar de inventarios, así como, poder aclarar posibles diferencias al momento de obtener resultados de la toma física.


**11.- ¿De qué manera cree usted que mediante la aplicación de un plan de acción se podría mejorar el proceso de manejo de inventarios en la empresa Inversiones Rodelca C.A.?**

**R:** Mediante un sistema computarizado y manejado por un personal capacitado.

**Análisis:** Se puede observar, que el personal de la empresa, manifiesta aceptación de la propuesta, considerando que se pueden aplicar mejoras en el proceso de manejo de inventarios, lo que refleja una factibilidad operativa de la propuesta.

**b) Análisis de los resultados del Cuadro de Observación**

**Cuadro 1.- Cuadro de Observación**

		<b>Empresa:</b> INVERSIONES RODELCA C.A. <b>Departamento:</b> Almacén <b>Fecha:</b> Agosto de 2020	
		<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTA</b>
		<b>Presente</b>	<b>Ausente</b>
<b>1</b>	Existencia de estanterías suficientes para el almacenamiento de los inventarios.	<b>X</b>	
<b>2</b>	Clasificación de los inventarios por modelo, marca y tipo de mercancía.	<b>X</b>	
<b>3</b>	Codificación y serialización de la mercancía.	<b>X</b>	
<b>4</b>	Existencia de formatos para el registro de los movimientos de inventarios.	<b>X</b>	
<b>5</b>	Uso de auxiliar de inventarios para el registro de las entradas y salidas de la mercancía.		<b>X</b>
<b>6</b>	Capacitación del personal de almacén al ingresar al cargo.		<b>X</b>
<b>7</b>	Existencia de un sistema administrativo para el de los registros de los movimientos de inventarios. Mencione el modelo: Saint	<b>X</b>	

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)

Los resultados obtenidos del cuadro de observación permitieron determinar la presencia y ausencia de ciertas variables que intervienen en el manejo de los inventarios, entre las cuales se pudo resaltar la siguiente información:


- Cuentan con la existencia de estanterías suficientes para el almacenamiento de los inventarios. Esto permite que se pueda almacenar adecuadamente la mercancía, evitando que se coloque mercancía en el piso, y que corra riesgo de deterioro.

- Se realiza una clasificación de los inventarios por modelo, marca y tipo de mercancía. El realizar una adecuada clasificación, permite ubicar la mercancía con facilidad y rapidez, para poder realizar su ingreso o despacho.
- Se implementa la codificación y serialización de la mercancía, esto permite poder llevar un control de los seriales de la mercancía que es despachada para poder brindar la garantía sobre los productos distribuidos vendidos.
- Cuentan con la existencia de formatos para el registro de los movimientos de inventarios. El uso de formatos, permite dejar constancia de las salidas de la mercancía, diferente a la factura del cliente, sirviendo de soporte de registro, y verificación de diferencias al momento de la toma física.
- No hacen uso de un auxiliar de inventarios para el registro de las entradas y salidas de la mercancía. El auxiliar de inventarios es una herramienta que permite llevar un registro continuo de los movimientos de inventarios mediante hojas de Excel, que son de fácil uso, y que permite conocer las existencias reales en cualquier momento y brindan una ayuda para planificar las reposiciones.
- No se le brinda capacitación al personal de almacén al ingresar al cargo. La capacitación es una herramienta gerencial que le permite recibir una inducción al personal para poder ingresar al cargo y conocer cómo se deben realizar las actividades de acuerdo a las exigencias del cargo, según los requerimientos de la empresa.
- No cuentan con la existencia de un sistema administrativo para los registros de los movimientos de inventarios, los mismos son llevados a cabo a través de una hoja de Excel. Los sistemas administrativos sirven para poder llevar los registros de manera continua, además de llevar los ingresos al momento de realizarse la compra, y las salidas al emitir las facturas de ventas, permitiendo, además, generar listados de las existencias teóricas con rapidez, para poder soportar la toma física de inventarios.

**4.1.2. Fase II: Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.**


Cabe señalar, que para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción del análisis de los resultados donde se evidenciaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., que fueron expuestas en una matriz DOFA, donde surgieron las estrategias que le dieron estructura a la propuesta, presentada a continuación.

**Cuadro 2.- Matriz DOFA**

	
<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
F1 Uso de nota de Recepción F2 Uso de hoja de Excel para el registro de inventarios. F3 Estantería suficiente. F4 Clasificación de la mercancía. F5 Codificación y serialización de la mercancía. F6 Disposición del Gerente General para implementar mejoras. F7 Se coteja la mercancía recibida con la factura. F8 Salidas soportadas por la factura de ventas. F9 Restricción al almacén de personal no autorizado. F10 Manifiesta la necesidad de un sistema administrativo computarizado.	D1 No hacen uso de notas de despacho. D2 No se realiza el registro continuo de la mercancía. (cada 6 meses) D3 No se realiza toma física mensual (cada 6 meses). D4 No se capacita al personal al ingresar al cargo. D5 Existencia de diferencias de inventarios, entre los reportes teóricos y las existencias físicas. D6 Diferencias generadas en el despacho.
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
O1 Plan de acción como herramienta gerencial. O2 Imprentas para elaborar formatos. O3 Institutos de capacitación en materia de inventarios. O4 Amplia gama de Programas de manejo de inventarios fáciles de usar. O5 Competencia ha dejado nichos de mercado disponible.	A1 Detección de pérdidas tardías por no registrar mensualmente y toma física semestral. A2 Incremento de los costos al realizar reposiciones por economía hiperinflacionaria. A3 Se pierde la rentabilidad al realizar las reposiciones. A4 Economía inestable inflacionaria.

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)

**Cuadro 3.- Análisis DOFA**



<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<p>F6O1 Diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.</p> <p>F2F6A Implementar el uso de un sistema administrativo para el registro de las operaciones.</p>	<p>D1O1 Definir normativas para el registro de entradas y salidas de mercancía.</p> <p>D2O2 Diseñar un formato de nota de despacho.</p> <p>D3O1 Ejecutar toma física periódica y mensual.</p>
<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
	<p>D4A1 Capacitar al personal sobre el plan de acción propuesto.</p> <p>D6A1 Realizar pre-despacho par conteo previo dela mercancía.</p>

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)

#### **4.1.3. Fase III: Diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.**

En base a los resultados que se obtuvieron en las técnicas de recolección de datos, sobre los procesos de manejo de inventarios, y la determinación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno, se elaboró una propuesta que consistió en el diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos y poder valorar cada uno de sus inventarios, obtener las cifras reales que se presentarán los estados financieros, y mejorar las capacidades de planificación de compra y tiempo de reposición, de acuerdo a una planificación de actividades a ser realizadas por la entidad, permitiendo que las áreas involucradas en el proceso sean más eficientes en su desempeño, en este sentido, la propuesta fue desarrollada en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la Propuesta**

Los inventarios son uno de los recursos de mayor importancia de las empresas, ya que son los principales generadores de ingresos producto de sus ventas, lo que requiere de un manejo adecuado para garantizar su adecuado registro, recepción, almacenamiento, custodia, despacho y reposición, controlando las cantidades compradas de manera planificada para evitar el desabastecimiento o generar stock de inventarios ociosos que podrían sufrir riesgo de robo, deterioro, obsolescencia o vencimiento, generando además, deudas innecesarias a corto plazo que comprometen la liquidez financiera de la empresa.

En este sentido, el presente estudio está orientado en la empresa Inversiones Rodelca C.A., la cual presenta deficiencias en el manejo de sus inventarios, para lo cual se realizó un diagnóstico de la situación actual de sus procesos, para determinar las causas que lo generan, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, cuyos resultados permitieron extraer un conjunto de debilidades que se encontraron entre las cuales se encuentran, que no hacen uso de notas de despacho, para dejar constancia de las salidas de la mercancía, solo dejan registro mediante la factura de venta; además, no se realiza un registro continuo de la mercancía solo se efectúa cada seis (6) meses, por lo tanto, se desconocen las existencias reales de la mercancía, para poder planificar las reposiciones oportunamente.

No se efectúa la toma física mensual, sino se hace cada seis (6) meses, lo cual es mucho tiempo para poder detectar el momento en que se generaron las diferencias de inventarios. Además, no se capacita al personal al ingresar al cargo, por lo tanto, no se le brinda herramientas necesarias para poder ayudar adaptarse al cargo, y

se realizan las actividades de acuerdo a sus conocimientos y experiencias en el campo laboral. Por otro lado, se generan diferencias de inventarios, entre los reportes teóricos y las existencias físicas, así como diferencias generadas en el despacho. Tras estas implicaciones, se propone el diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.

## **5.2. Beneficios de la Propuesta**

La presente propuesta le brindará beneficios a la empresa Inversiones Rodelca C.A., ya que mediante el plan de acción propuesto podrá mejorar el proceso de manejo de inventarios, de forma tal que se puedan minimizar las debilidades y amenazas encontradas, y se potencien las fortalezas con las oportunidades existentes, de manera que el personal a cargo de los inventarios, optimizar su desempeño laboral, en pro de alcanzar los objetivos organizacionales, además la empresa, podrá salvaguardar sus activos, y obtener reportes confiables y oportunos para elaborar los estados financieros, conocer la rentabilidad que estos generan, producto de sus ventas, y planificar sus reposiciones a tiempo, por las cantidades necesarias.

Socialmente, la propuesta podrá ser utilizada por otras empresas con problemática similar, para optimizar sus procesos en el manejo de inventarios, adaptando el plan de acción a sus necesidades propias. Académicamente, sirvió a los autores quienes pudieron poner en práctica sus conocimientos, para la mejora de procesos en el manejo de inventarios, en el campo laboral a nivel profesional.

## **5.3. Objetivos de la Propuesta**

### **5.3.1. Objetivo General de la Propuesta**

Diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.

### **5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Implementar el uso del sistema administrativo para el registro de las operaciones.

- Diseñar un formato de nota de despacho.
- Definir normativas para el registro de entradas y salidas de mercancía.
- Realizar el pre-despacho para conteo previo de la mercancía.
- Ejecutar la toma física periódica y mensual.
- Capacitar al personal sobre el plan de acción propuesto.

#### **5.4. Desarrollo de la Propuesta**



#### **PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES RODELCA C.A.**

**Fuente:** Cristovao y Prada

La presente propuesta, consiste en desarrollar el diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., requiere mejorar el proceso de manejo de inventarios contenido de un conjunto de herramientas, recursos y procedimientos, para lograr minimizar las debilidades existentes en sus procesos y potenciar sus fortalezas internas, de manera que se logre cumplir con un manejo eficiente de sus inventarios, realizar registros continuos de sus movimientos, emitir reportes confiables, planificar sus reposiciones, mantener niveles óptimos, realizar toma física y salvaguardar los mismos. De esta forma, la empresa podrá cuidar las inversiones que tiene dirigidas en este activo y poder garantizar cubrir las ventas, generar los ingresos necesarios para cubrir sus costos, gastos operativos y brindar la rentabilidad esperada. El cual se detalla a continuación:

##### **5.4.1. Objetivo 1.- Implementación del uso del sistema administrativo para el registro de las operaciones.**

El presente estudio consiste en la implementación del uso del sistema administrativo Saint existente en la empresa, para el registro de las operaciones, de

manera que se lleve una actualización continua que se generan por los movimientos de inventarios, de forma tal que se logre efectivamente controlar las existencias, y conocer las cantidades teóricas que hay en el almacén

Para ello, se propone capacitar al personal para el uso del sistema Saint, que posee la empresa, el cual cuenta con un módulo de compras para poder dar ingreso a los inventarios, detallando los artículos por modelo, cantidad, costo, serial, y precio de venta, e inclusive determinar el costo en unidad monetaria extranjera (US Dólar) y realizar la conversión en unidad monetaria nacional (Bolívares) a la tasa cambiaria del día de emisión de la factura, donde se realiza el cálculo del importe de la base imponible, el impuesto al valor agregado y el importe total de la factura emitida.

Asimismo, el sistema Saint imprime la factura, para darle salida a las existencias vendidas descontando automáticamente, minimizando los errores de transcripción al efectuar las rebajas. Por otro lado, en el caso que se generen devoluciones, permite que se realice la nota de crédito, o anulación de la factura, si es total, ingresando de igual manera el producto a los inventarios. La factura al incluir el serial del producto permite llevar un control de la garantía del repuesto para poder reconocer que fue vendido por la empresa.

Por su parte, permite emitir reportes de las existencias reales para apoyar el proceso de toma física de inventarios de manera que se puedan cotejar cada rubro auditado en el proceso, e inclusive emite reportes de movimientos de inventarios para detallar y cotejar la entrada y salida de la mercancía y verificar con la documentación soporte, para aclarar las posibles diferencias en los inventarios.

Aunado a ello, brinda un aporte, ya que al ingresar los seriales al momento de compra y descontarse durante la venta, detallado en la factura emitida, se puede verificar el serial faltante y detectar los posibles fraudes por parte del personal o en la manipulación indebida de los inventarios.

El sistema administrativo Saint será manejado por el gerente general, quien realizará las operaciones de ingresos de la mercancía al momento de la compra, el proceso de facturación lo realizará el asistente de ventas, quien emitirá la factura de

ventas, cotejando que corresponda correctamente el modelo, cantidad, seriales y precio de venta del producto. La emisión de los reportes lo efectuará el gerente general para efectuar la toma de inventarios, periódica y mensual. Su implementación será en un (1) mes, donde se procederá a hacer contacto con la empresa que suministra el sistema y brinda el respectivo servicio técnico para el manejo y soporte técnico, así como las indicaciones de respaldo de la información contable.

Brindando capacitación al gerente general y al asistente de ventas, estableciendo claves de acceso limitado a ciertas operaciones a las cuales se encargará cada usuario, para ello, se solicitará a un técnico crear tales claves, para así realizar el ingreso de todos los artículos que tiene la empresa en existencias, indicando modelo, cantidad, seriales, costos y precios de ventas, de allí en adelante comenzarán a realizarse todos los registros mediante el sistema computarizado Saint.

El respaldo será semanal los viernes, la emisión del registro de compras será diario al momento de recibir la mercancía, las facturas de ventas al momento de concretada la venta, y los reportes se emitirán semanales para la toma física periódica, y mensuales para la toma física general mensual. Las devoluciones y anulaciones de facturas solo podrán ser generadas por el gerente general.


#### **5.4.2. Objetivo 2.- Diseño de un formato de nota de despacho.**

Este objetivo consiste en el diseño de un formato nota de despacho, ya que la empresa no tiene documento diferente a la factura de ventas, para respaldar las salidas de mercancía, y que es necesario para poder revisar diferencias en los resultados de la toma física, además que la factura de ventas, es entregada por cierto tiempo al contador externo para los registros en los libros de ventas, para realizar los cálculos de declaraciones del IVA. El tiempo de aplicación es de un mes, tiempo que pueda durar la imprenta en realizar el arte final e impresión.

El mismo, será realizado por el asistente de ventas, y cotejado por el gerente general, con la factura de ventas, para garantizar que las cantidades que salen corresponden a los documentos que los respaldan. De esta manera, se minimiza el

riesgo de errores al momento del despacho, hay supervisión de la salida de la mercancía, de los seriales, modelos y cantidades minimizando el riesgo de manipulación indebida de la mercancía y evitando diferencias, que se ven reflejadas en la toma física. A continuación, se presenta el formato de nota de despacho propuesto: (ver figura 1)

**Figura 1.- Formato de Nota de Despacho de Mercancía**

			
		<b>Cliente: (1)</b>  <b>Factura N° : (2)</b>	<b>Fecha: (3)</b>
<b>SERIAL (4)</b>	<b>DESCRIPCIÓN (5)</b>	<b>MODELO (6)</b>	<b>CANTIDAD (7)</b>
<b>Elaborado Por: (8)</b>		<b>Revisado por: (9)</b>	<b>Recibido Por: (10)</b>

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)

**Instructivo de llenado: Indique la siguiente información en el formato:**

- 1.- Nombre del cliente.
- 2.- Número de factura emitida.
- 3.- Fecha de elaboración del documento.
- 4.- Número del serial.
- 5.- Descripción del producto.
- 6.- Modelo del producto.
- 7.- Cantidad despachada.
- 8.- Nombre y firma de la persona que elabora el documento.
- 9.- Nombre y firma de la persona que revisa la salida de la mercancía.

10.- Nombre y firma de la personal que recibe la mercancía.

#### **5.4.3. Objetivo 3.- Definición de normativas para el registro de entradas y salidas de mercancía.**

Este objetivo consiste en la definición normativas para el registro de entradas y salidas de mercancía, con la finalidad de mantener los registros actualizados de los movimientos de mercancía, Esta actividad se realizará a partir de un mes, y será ejecutada por el gerente general y el asistente de ventas. Para tal fin se establece lo siguiente:

##### **a) Normativas de registro de entradas de mercancía**

- Toda compra de mercancía deberá estar respaldada por la respectiva factura del proveedor.
- El gerente general, realizará la revisión de la mercancía recibida, cotejará que sean las cantidades, modelos, seriales y precios acordados, luego, procederá a elaborar nota de recepción de mercancía, detallando los datos antes citado, además del número de la factura origen y el nombre del proveedor, indicando la fecha de recepción y elaboración del documento.
- El gerente general, realizará la colocación de la mercancía en los anaqueles y estantes debidamente identificados, clasificados y organizado, por modelo y marca.
- El gerente general, realizará el ingreso de la información contenida en la factura del proveedor, en el sistema administrativo SAINT, para generar la deuda, así como el ingreso de las cantidades detalladas tanto en la factura como en la nota despacho, donde ingresará, además, los número de seriales de la mercancía entrante.
- El gerente general procederá a emitir reporte para verificar que la información ingresada coincida con los datos de la documentación física, realizará las correcciones si fuera necesario, y archivará la factura en la carpeta de cuentas por pagar, y la nota de recepción de mercancía en la

carpeta de notas de recepción, organizada en orden cronológico por número de control.

- Toda nota de recepción de mercancía anulada deberá ser incluida en la carpeta con la respectiva copia, colocando sello, anulado.

**b) Normativas de salidas de mercancía**

- Toda salida de mercancía deberá ser respaldada por la respectiva factura de ventas, sin excepción, aunque sea para uso del dueño, ya que los movimientos de inventarios deben estar debidamente soportados.
- El asistente de ventas, procederá a emitir la correspondiente factura, seleccionando el número de serial del producto para poder cubrir la garantía del producto.
- El asistente de ventas, elaborará nota de despacho e indicará los datos de la factura, de acuerdo a las instrucciones del formato de nota de despacho detallada con anterioridad (ver figura 1).
- El gerente general, realizará la verificación que la mercancía que egresa coincida con la factura y nota de despacho y procederá a la firma del formato para autorizar su entrega.
- El gerente general o el asistente de ventas, que esté atendiendo al cliente entregará el o los productos y hará firmar e indicar nombre de la persona a quien se le entrega la mercancía (representante o cliente).
- El asistente de ventas procederá a archivar la nota de despacho en la carpeta correspondiente en orden correlativo según el número de control.
- Todo formato que sea anulado, deberá ser archivado con sus copias, de acuerdo al número correlativo.

**5.4.4. Objetivo 4.- Realización del pre-despacho para conteo previo de la mercancía.**

El presente objetivo consiste en la realización del pre-despacho para conteo previo de la mercancía, vendida, de manera de poder garantizar que se haya

seleccionado correctamente la mercancía que ha sido facturada, las cantidades exactas, modelo y seriales, donde la persona que realice la venta, bien sea el gerente general o el asistente de ventas, que seleccione la mercancía a ser despachada, realice un pre-despacho, y luego el gerente general, realizará la verificación de la información y de las existencias físicas, para garantizar un despacho efectivo, asimismo, se realizará un recuento definitivo al momento de hacer entrega de los productos al cliente o su representante. Esta actividad será ejecutada por el gerente general y el asistente de ventas, y aplicada en un mes después de recibido el formato de nota de despacho.

#### **5.4.5. Objetivo 5.- Ejecución de toma física periódica y mensual.**

Este objetivo consiste en la ejecución de la toma física periódica y mensual, para controlar las existencias de inventarios, de tal manera que lleve un conteo continuo para lograr la exactitud de las existencias, así como el control y salvaguarda del mismo, debido a que en la actualidad se realiza cada seis meses. Esta actividad estará bajo la responsabilidad del gerente general, quien efectuará una toma física semanal y mensual sobre las existencias que se encuentran en el área de almacén, y su aplicación será puesta en marcha en quince días.

##### **a) Toma Física Semanal**

- Para tal fin, primeramente, el gerente general y el asistente de ventas, realizará un levantamiento de información sobre todas las existencias disponibles en el almacén, detallando el modelo, tipo, marca, serial de cada producto, realizando dos conteos para verificar que haya sido correcto el conteo de haber discrepancia se realizará un tercer conteo.
- El gerente general ingresará la información al sistema administrativo SAINT, para iniciar el manejo de la información a través del mismo.
- Semanalmente, el gerente general, realizará un conteo de la mercancía, por cantidades limitadas, de manera aleatoria, y que tenga mayor movimiento, y las de mayor valor, donde seleccionará días distintos aleatorios sin

notificación previa al asistente de ventas, para evitar manipulación de la mercancía de manera indebida.

- El gerente general cotejará con los reportes del sistema administrativo SAINT, para verificar las cantidades, de existir diferencias, procederá a verificar los movimientos por producto, y la documentación soporte para detectar las posibles causas que han dado motivo a la diferencia, bien sea por falta registro de alguna devolución que requiera la generación de una nota de crédito, factura de compra pendiente por registrar, o mercancía que se haya apartado por anticipos dados por clientes.

#### **b) Toma Física Mensual**

- Para la toma física mensual, el gerente general, junto al asistente de ventas, los primeros dos (2) días del mes, se realizará un conteo de las existencias, para ello, imprimirá un reporte con todas las existencias el almacén. Ese día se deberá paralizar las operaciones de ventas y de recepción de mercancía hasta que culmine el conteo físico. Se deberá verificar que toda documentación haya sido registrada y archivada.
- Luego ambos procederán a realizar un conteo de todas las existencias, dos veces, si no coinciden, efectuar un tercer conteo, e ir indicando las observaciones que consideren necesarias relacionados al proceso.
- Al finalizar la auditoría, el gerente general, procederá a cotejar con el listado de inventarios, si detecta alguna diferencia, realizará un nuevo conteo junto con el asistente de ventas, de los productos que presenten las mismas.
- De persistir la diferencia, el gerente general, procederá a realizar una impresión de los movimientos de inventarios por los producto seleccionados, y cotejará con la documentación soporte, para verificar que se hayan ingresado las cantidades correctas, de acuerdo a las facturas de compras y notas de recepción, así como, la verificación de que se hayan respaldado las salidas con las facturas y notas de despacho correspondientes. También se cotejará las devoluciones y anulaciones de facturas.

- De no poder aclararse la diferencia en el paso anterior, el gerente general realizará observación y dejará sentado en el reporte final del resultado del conteo físico, y hará seguimiento en el siguiente periodo, por si hubo un documento no registrado que se haya traspapelado.
- El gerente general, finalmente, realizará el ajuste en el sistema administrativo SAINT, para no trasladar las diferencias en los periodos siguientes.
- De detectarse de manera posterior el origen de la diferencia se dejará indicado en el reporte de toma física, en el caso de tener que reversar el ajuste el gerente general será quien lo ejecute, indicando el motivo del mismo.

#### **5.4.6. Objetivo 6.- Capacitación del personal sobre el plan de acción propuesto.**

Este objetivo consiste en realizar la capacitación del personal sobre el plan de acción propuesto, con la finalidad de ser efectivos en el proceso de manejo de inventarios, ya que es el personal quien realiza las operaciones, y se le debe comunicar el cambio de los registros de la hoja de Excel a el sistema administrativo SAINT, así como el uso de formatos, el pre-despacho, las asignaciones y limitaciones en las tareas, la ejecución de toma física y las normativas que debe cumplir en el proceso de entrada y salida de mercancía. El taller será dictado dentro del periodo de un mes, brindado al gerente general y al asistente de administración, detallado a continuación:

##### **a) Taller 1.- Capacitación del uso del sistema administrativo SAINT**

**Dirigido a:** Gerente general y asistente de ventas.

**Duración:** 16 horas (4 módulos de 4 horas).

**Facilitador:** Técnico del proveedor del sistema administrativo SAINT.

**Contenido:** Generalidades del sistema.

Ingreso de compras.

Ingresos de inventarios, código, marca, serial, costo, precio.  
 Generación de facturas.  
 Ejecución de ajustes de inventarios.  
 Emisión de reportes.  
 Generación de usuarios y claves de acceso.  
 Respaldo de la información y frecuencia.

**b) Taller 2.- Capacitación de personal para la implementación de la propuesta**


**Dirigido a:** Gerente general y asistente de ventas.

**Duración:** 4 horas

**Facilitador:** Autores y asesoría del Tutor Académico.

**Contenido:** Plan de acción propuesto para la mejora del manejo de inventarios.

**Cuadro 4.- Plan de acción mejorar el proceso de manejo de inventarios**

	<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIOS</b>		
<b>Estrategias</b>	<b>Actividad</b>	<b>Personal responsable</b>	<b>Tiempo de aplicación</b>
<b>1.- Implementación del uso de un sistema administrativo para el registro de las operaciones.</b>	Solicitar el uso del sistema administrativo SAINT. Implementación del sistema administrativo SAINT para el registro de las operaciones. Levantar información del inventario actual. Ingresar al sistema información y seriales de cada producto, costos y precios de ventas.	Gerente general.	1 mes
<b>2.- Diseño de un formato de nota de despacho.</b>	<b>Formato de nota de despacho.</b> Instructivo. Uso al momento de emitir la factura y entregar la factura al cliente.	Gerente general Asistente de ventas	1 mes

	Autorización del gerente. Firma de recepción por el cliente. Archivo en correlativo.		
<b>3.- Definición de normativas para el registro de entradas y salidas de mercancía.</b>	<b>Normativas de ingresos.</b> Registro de la factura. Ingreso de las existencias. Elaboración formato de recepción de mercancía. <b>Normativas de egreso.</b> Emisión de factura. Elaboración de nota de despacho.	Analista Contable	1 mes
<b>4.- Realización del pre-despacho para conteo previo de la mercancía.</b>	<b>Elaborar pre-despacho.</b> Verificar mercancía a ser despachada cotejando factura y nota de despacho. Realizar conteo con el cliente o representante.	Gerente general Asistente de ventas	1 mes
<b>5.- Ejecución de toma física periódica y mensual</b>	<b>Realizar toma física periódica semanal.</b> <b>Realizar toma física mensual.</b>	Gerente general Asistente de ventas	1 mes
<b>6.- Capacitación del personal sobre el plan de acción propuesto.</b>	<b>a) Taller 1.- Capacitación del uso del sistema administrativo SAINT</b> Dirigido a: Gerente general y asistente de ventas. Duración: 16 horas (4 módulos de 4 horas). Facilitador: Técnico del proveedor del sistema administrativo SAINT. Contenido: Generalidades del sistema. Ingreso de compras. Ingresos de inventarios, código, marca, serial, costo, precio. Generación de facturas. Ejecución de ajustes de inventarios. Emisión de reportes. Generación de usuarios y claves de acceso. Respaldo de la información y frecuencia. <b>b) Taller 2.- Capacitación de personal para la implementación de la propuesta</b> Dirigido a: Gerente general y asistente de ventas. Duración: 4 horas Facilitador: Autores y asesoría del Tutor Académico. Contenido: Plan de acción propuesto para la mejora del manejo de inventarios.	Gerente general Asistente de ventas Técnico del proveedor	Dentro de 15 días

Fuente: Cristovao y Prada (2020)

## 5.4 Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad de acuerdo a Soto (2003:53), se refiere a “la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados”. Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta.

#### **5.4.1 Recursos Técnicos**

De acuerdo a los recursos técnicos, Soto (2003:53): “se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, entre otros; que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requieren el proyecto”. A tales efectos, en relación a los recursos técnicos que están contemplados en la presente propuesta, es técnicamente factible, debido a que la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas propuestas, asimismo cuenta con los equipos necesarios, como lo son el papel, anaqueles, estanterías, computadoras e impresoras, que permitan mantener al día los controles que requiere el inventario de mercancía, hoja de Excel para el registro de inventarios.

Sin embargo, se propone la capacitación del personal para el uso del sistema administrativo modelo SAINT, que le facilitará llevar el registro de inventarios al ingresar las compras, emitir notas de crédito, generar devoluciones, elaborar las facturas de ventas con descuento automático de las existencias en el sistema y emitir reportes, para realizar la toma física.

#### **5.4.2 Recursos Operativos**

De acuerdo a Soto (2003:36), los recursos operativos: “se refiere a todo recurso humano necesario para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto”, por lo tanto para el desarrollo de la presente propuesta, se requiere de los conocimientos aportados por el personal contable y administrativo de la empresa Inversiones Rodelca C.A., y de

los aportes de la tutora académica de la Universidad José Antonio Páez y los autores. Asimismo, cabe señalar que en cuanto a la factibilidad operativa, la propuesta no requiere de mayores espacios para el manejo de los inventarios, además no se necesita de una modificación en la estructura organizativa de la empresa, ni de la contratación de nuevo personal para la ejecución de los procesos a ser propuestos, ya que se cuenta con el personal necesario para realizarlo.

#### **5.4.3 Factibilidad Económica**

Cabe señalar, que esta factibilidad consiste en el análisis de los costos – beneficios aplicados para el diseño de la propuesta, permitiendo conocer de esta forma la inversión a realizar. La empresa aportará una pequeña inversión económica, siendo esta factible para llevar a cabo la aplicación de la propuesta, quedando por parte de la misma su aplicación. Los recursos requeridos serán destinados a la adquisición del sistema administrativo, elaboración de un formato de nota de despacho, y capacitación del personal para la aplicación del plan de acción propuesto.

## CONCLUSIONES

El inventario es un activo circulante de mayor valor en la empresa, ya que de ellos se origina el ingreso principal a través de las ventas, razón por lo cual la empresa tiene que destinar recursos humanos y financieros para llevar a cabo un adecuado manejo, garantizar su custodia, almacenamiento, registro y despacho. Por lo tanto, la administración de inventarios es un área susceptible de mejoras, ya que la mayoría de las empresas en cualquier sector económico, razón por la cual constantemente surge la necesidad de usar modelos, filosofías, o técnicas de inventarios, dirigidas a mejorar la eficiencia y efectividad en el manejo de dicho recurso.

Bajo este contexto, el presente estudio está orientado en la empresa Inversiones Rodelca C.A., la cual presenta deficiencias en el manejo de sus inventarios, para lo cual se realizó un diagnóstico de la situación actual de sus procesos, para determinar las causas que lo generan, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, donde se pudo lograr el primer objetivo de la presente investigación, cuyos resultados permitieron extraer un conjunto de debilidades entre las cuales se encuentran, que no hacen uso de notas de despacho, para dejar constancia de las salidas de la mercancía, solo dejan registro mediante la factura de venta; además, no se realiza un registro continuo de la mercancía solo se efectúa cada seis (6) meses, por lo tanto, se desconocen las existencias reales de la mercancía, para poder planificar las reposiciones oportunamente.

No se efectúa la toma física mensual, sino se hace cada seis (6) meses, lo cual es mucho tiempo para poder detectar el momento en que se generaron las diferencias de inventarios. Además, no se capacita al personal al ingresar al cargo, por lo tanto, no se le brinda herramientas necesarias para poder ayudar adaptarse al cargo, y se realizan las actividades de acuerdo a sus conocimientos y experiencias en el campo

laboral. Por otro lado, se generan diferencias de inventarios, entre los reportes teóricos y las existencias físicas, así como diferencias generadas en el despacho.

Estos resultados, fueron expuestos en una matriz DOFA, junto a las fortalezas, oportunidades y amenazas, cuyos cruces permitieron extraer las estrategias que le dieron sustento al desarrollo de la propuesta, lográndose segundo objetivo específico de la presente investigación. Finalmente, se concluye, que se propone el diseño de un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., permitiendo implementar un conjunto de herramientas, recursos y procedimientos, para lograr minimizar las debilidades existentes en sus procesos y potenciar sus fortalezas internas, de manera que se logre cumplir con un manejo eficiente de sus inventarios, realizar registros continuos de sus movimientos, emitir reportes confiables, planificar sus reposiciones, mantener niveles óptimos, realizar toma física y salvaguardar los mismos.

## **RECOMENDACIONES**

Por lo tanto, se recomienda para llevar a cabo el proceso de implementación el del plan de acción propuesto que permitirá mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A., se hace necesario presentar una serie de consideraciones:

Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control y evaluación continua de las actividades del almacén específicamente en relación a los procesos manejo de inventarios, permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los mismos.

Fomentar e inculcar una cultura que permita el adecuado registro de los inventarios y cumplir con el plan de acción propuesto, en especial a nivel de la administración y registro de los inventarios como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros, y que de su oportuna reposición depende la operatividad de la misma, ya que es necesario mantener los niveles óptimos y de seguridad a las existencias, para cubrir la demanda.

Capacitar y adiestrar al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro, recepción, conservación, custodia, y despacho.

Ejecutar la toma física de los inventarios, una vez al mes para poder ajustar oportunamente las variaciones que puedan existir y garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros.

## REFERENCIAS

- Acevedo, Víctor (2010). **Consideraciones en la planificación fiscal**, 1ª Edición. Caracas, Venezuela: Ediciones en Revista DERECHO TRIBUTARIO.
- Aldana, Mauricio (2002). **Enciclopedia de Contabilidad. Manejo de Inventarios**. 1ª Edición. Colombia: Editorial Panamericana.
- Arias, Fidas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Brito, José (2016). **Contabilidad Básica e Intermedia**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Eduard, Félix (2014). **Manejo eficiente de Inventarios**. 3ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Finney, Harry (2005). **Curso de Contabilidad (Tomo III)**. México D.F.: Editorial Michigan State.
- Gayle, Rayburn (2009). **Contabilidad y administración de costos**. 6ª Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Gereda, Luz y Ortega, Shirley (2019). **Plan estratégico para optimizar los procesos de manejo de inventarios de la empresa Distribuidora Aroma 2016 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Holmes, Arthur, (2004). **Auditoria, Principios y Procedimientos**. 6ª Edición. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Hurtado, Wilfredo (2019). **Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables del control de inventarios de la empresa Repuestos BW C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

- Laumaille, Raúl (2009). **Auditoría: Un enfoque integral**. 6ª Edición. México: Editorial Limusa.
- López, Sandra y Ortiz, Salvador (2008). **Plan de Acción**. Universidad Doctor Andrés Bello. Regional San Miguel. Facultad de Ciencias Sociales. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos72/plan-accion.shtml>. [Consultado, 2020, Mayo 14].
- Martínez, Sandra y Rocha, Sara (2019). **Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba**. Universidad Cooperativa de Colombia. Córdoba. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Méndez, Carlos (2011). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 3ª Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Montilla, Lesni (2018). **Estrategias para el control de inventarios de mercancía en Yessika Boutique C.A.** Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Guanare. Portuguesa. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) (2009). Editorial IFRS forSMEs London.
- Nail, Alex (2016). **Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada**. Universidad Austral de Chile. Puerto Montt. Chile: Trabajo de grado no publicado.
- Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Caracas. Venezuela.
- Soto, Armando (2010). **Principios de estadística**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Nacional Abierta (2014). **Manual de Trabajos de Grado, Especializaciones, Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas. Venezuela: Editorial de la Universidad Nacional Abierta.

## **ANEXOS**



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

Señores

Empresa Inversiones Rodelca C.A.

Gerente General.-

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan de acción para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa Inversiones Rodelca C.A.

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


**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Responda cada una de los ítems y razone su respuesta.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración.

## ANEXO A

### CUESTIONARIO

		<b>PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIOS</b>
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTA</b>	
<b>1</b>	¿Indique de qué manera es llevado el registro de los inventarios y la frecuencia en que se realiza?	
<b>R:</b>		
<b>2</b>	¿Señale si se han generado diferencias entre las existencias físicas y los reportes teóricos de inventarios e indique, de ser afirmativa su respuesta, las causas que pueden estar generándolas?	
<b>R:</b>		
<b>3</b>	¿Cree usted, que se generan diferencias de inventarios en el proceso de despacho? Razone su respuesta.	
<b>R:</b>		
<b>4</b>	¿De qué manera se es llevado a cabo el proceso de recepción de mercancía de los proveedores?	
<b>R:</b>		
<b>5</b>	¿Explique, si se coteja las existencias físicas recibidas con las facturas soportes? Razone su respuesta.	
<b>R:</b>		


<b>6</b>	¿Exponga, con qué frecuencia se lleva a cabo la toma física de inventarios?
<b>R:</b>	
<b>7</b>	¿Indique, de qué manera es autorizada la salida de inventarios?
<b>R:</b>	
<b>8</b>	¿Diga si tiene acceso al almacén personal no autorizado y señale que acciones se han tomado al respecto?
<b>R:</b>	
<b>9</b>	¿Sabe usted si se emite nota de recepción al momento de recibir la mercancía? Razone su respuesta.
<b>R:</b>	
<b>10</b>	¿Tiene usted conocimiento si se emite una nota de despacho al momento de la entrega de la mercancía a los clientes o transportistas? Razone su respuesta.
<b>R:</b>	
<b>11</b>	¿De qué manera cree usted que mediante la aplicación de un plan de acción se podría mejorar el proceso de manejo de inventarios en la empresa Inversiones Rodelca?
<b>R:</b>	

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)



## ANEXO B

**Cuadro 1.- Cuadro de Observación**


	<b>Empresa:</b> <b>Departamento:</b> <b>Fecha:</b>		
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
1	Existencia de estanterías suficientes para el almacenamiento de los inventarios.		
2	Clasificación de los inventarios por modelo, marca y tipo de mercancía.		
3	Codificación y serialización de la mercancía.		
4	Existencia de formatos para el registro de los movimientos de inventarios.		
5	Uso de auxiliar de inventarios para el registro de las entradas y salidas de la mercancía.		
6	Capacitación del personal de almacén al ingresar al cargo.		
7	Existencia de un sistema administrativo para el de los registros de los movimientos de inventarios. Mencione el modelo:		

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)

## ANEXO C

### FORMATO DE LA PROPUESTA

**Figura 1.- Formato de Nota de Despacho de Mercancía**

			
	<b>Cliente: (1)</b>	<b>Fecha: (3)</b>	
	<b>Factura N° : (2)</b>		
<b>SERIAL (4)</b>	<b>DESCRIPCIÓN (5)</b>	<b>MODELO (6)</b>	<b>CANTIDAD (7)</b>
<b>Elaborado Por: (8)</b>	<b>Revisado por: (9)</b>	<b>Recibido Por: (10)</b>	

**Fuente:** Cristovao y Prada (2020)