



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
PARA EL CONTROL DE INVENTARIO EN  
LA EMPRESA KIPO FERRETERÍA, C.A.**

Autores:

Acevedo Carlos

Suarez Jesús

Tutor: Enrique Matute

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

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE  
INVENTARIO EN LA EMPRESA KIPO FERRETERÍA, C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Licenciado en Administración de Empresas

Autores: Carlos, Acevedo Bult  
Jesus, Suarez Navas

Tutor: Enrique, Matute Correa

San Diego, 2018



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, **CORREA MATUTE, ENRIQUE**, Titular de la Cédula de Identidad N° V-7.138.696 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos **ACEVEDO BULT, CARLOS** y **SUAREZ NAVAS, JESUS** portadores de las cédulas de identidad N° V-24.859.560 y V-24.547.605 titulado **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA KIPO FERRETERÍA, C.A.** presentado como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**ENRIQUE MATUTE CORREA**

**C.I. V- 7.138.696**

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pp.</b>
<b>CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>

### **CAPÍTULO**

#### **I EL PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivo específico.....	4
1.3 Justificación.....	5

#### **II MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas.....	9
2.2.1 Almacén.....	9
2.2.2 Funciones Del Almacén.....	11
2.2.3 Proceso De Almacenamiento.....	11
2.2.4 Inventario.....	14
2.2.5 Gestión De Los Inventarios.....	15
2.2.6 Administración De Los Inventarios.....	16

2.2.7 Estrategias.....	17
2.3 Definición de términos básicos.....	18
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y Diseño de la investigación.....	20
3.2 Fases de la Investigación.....	21
<b>IV ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA</b>	
4.1 Diagnostico del proceso actual de control de inventario de mercancía en la empresa Kipo Ferretería, C.A.....	20
4.1.1 Resultado de Entrevista.....	20
4.2 Determinar un método de control de inventario que se ajuste a las necesidades y políticas de la empresa Kipo Ferretería, C.A.....	23
4.2.1 Fortalezas y Debilidades.....	23
4.3 Diseño de Procedimientos administrativos para el control de inventario en la empresa Kipo Ferretería, C.A.....	25
4.3.1 Presentación de la propuesta.....	25
4.3.2 Objetivo de la propuesta.....	25
4.3.2.1 Objetivo General.....	25
4.3.2.2 Objetivos Específicos.....	25
4.3.3 Justificación de la propuesta.....	26
4.3.4 Factibilidad de la propuesta.....	26
4.3.4.1 Factibilidad técnica.....	27
4.3.4.2 Factibilidad psicosocial.....	27
4.3.4.3 Factibilidad operativa.....	27
4.3.4.4 Factibilidad económica.....	27
4.3.5 Desarrollo de la Propuesta.....	27
4.3.5.1 Funciones a desarrollar por el encargado de	29

almacén.....	29
4.3.5.2 Procedimiento N°1: Solicitud de mercancía.....	32
4.3.5.3 Procedimiento N°2: Control de entrada de mercancía en el almacén de la empresa Kipo Ferretería, C.A.....	35
4.3.5.4 Procedimiento N°3: Almacenamiento y distribución de mercancía.....	37
4.3.5.5 Procedimiento N°4: Control de salida de mercancía del almacén hacia los anaqueles de la empresa Kipo Ferretería, C.A.....	39
4.3.5.6 Procedimiento N°5: Control de salida de mercancía al momento de una venta.....	40
4.3.5.7 Procedimiento N°6: Normas y procedimientos para la realización de inventario.....	44
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	46
5.1 Conclusiones.....	48
5.2 Recomendaciones.....	49
<b>REFERENCIAS</b> .....	
<b>ANEXOS</b> .....	

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>		<b>Pp.</b>
1	Formato de control N°1 de existencia del almacén.....	30
2	Formato N°2 de solicitud de mercancía.....	31
3	Distribución de mercancía en almacén.....	37
4	Formato N°3 de conteo de mercancía.....	41
5	Formato N°4 Listado de inventario.....	41

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>Pp.</b>
1	Fortalezas y Debilidades.....	24
2	Funcionamiento de los empleados.....	28
3	Procedimiento para la solicitud de mercancía.....	32
4	Procedimiento para el control de entrada de mercancía.....	33
5	Normas para el almacenamiento de la mercancía.....	35
6	Almacenamiento de la mercancía.....	36
7	Procedimiento para el suministro de mercancía de almacén a los pasillos correspondiente.....	38
8	Procedimiento para el control de ventas.....	39
9	Normas de Inventario.....	40
10	Procedimiento para el conteo de inventario.....	42



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CONTROL DE  
INVENTARIO EN LA EMPRESA KIPO FERRETERÍA, C.A.**

**Autores: Carlos Acevedo, Jesús Suarez**

**Tutor: Enrique Matute**

**Fecha: //2017**

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación se realizó con el fin de proponer procedimientos administrativos adecuados para el control de inventario en la empresa Kipo Ferretería, C.A. El cual presenta problemas en el área de almacén ya que no hay un control en las entradas y salidas de mercancía de la empresa generando problemas financieros, es por ello que se realizó mediante un proyecto factible, debido a que las soluciones que se esperan están planteadas en base a la problemática y apoyado en una investigación de campo, ya que los datos se tomaran directo del lugar de los hechos.

**Descriptor:** Inventario, Mercancía, Control, Procedimientos Administrativos.

## INTRODUCCIÓN

Las grandes, medianas y pequeñas empresas deben tener un sistema administrativo eficiente y eficaz para poder llevar el control de entradas, salidas, devoluciones en compra y venta, para ello se debe tener en cuenta que quizá un sistema de control de inventario basado en un solo método pueda no ser del todo productivo, por tanto el sistema de inventario debe tener un estudio previo y exhaustivo para poder llevar lo al día con las complicaciones menos posibles.

A tal caso cabe el que estos procesos no solo deben ser estudiados a fondo, sino también estructurados de la mejor manera posible para poder controlar, coordinar y planificar los movimientos que la organización deba tomar en cuenta para su mayor rentabilidad y fluidez dentro del mercado. En la actualidad en nuestro país vemos que muchas empresas han entrado en déficit y hasta el cierre por la escasez de productos para la venta y materias primas para la manufacturación, debido a esto se tiene el que muchas otras entidades han entrado en el mercado para poder tener solventes algunos productos que quizá puedan sustituir estos otros, y para las grandes y medianas organizaciones esto entra en que el material en almacén deba tener un control para poder tener el equilibrio de oferta – demanda.

En tal sentido el trabajo que se presentara a continuación busca como objetivo el mejoramiento del control de inventarios de la empresa Kipo ferretería C.A., mediante una serie de procedimientos administrativos.

La estructuración del trabajo de grado se guía de la siguiente manera:

### Capítulo I:

En este capítulo se muestra el planteamiento del problema, con su respectiva formulación, los objetivos de la investigación de los cuales derivan el objetivo general y los objetivos específicos, conjunto a la justificación de la investigación.

## Capítulo II:

Se conforma del marco teórico, antecedentes de trabajos de grado con bases de investigación de la misma rama de estudio, bases teóricas y definición de los términos básicos.

## Capítulo III:

En él se incluyen toda la información metodológica que se uso para desarrollar esta investigación como lo son las etapas y el tipo de investigación a desarrollar.

## Capítulo IV:

El siguiente capítulo presenta los resultados de objetivos planteados, así como la presentación de la propuesta y el diseño de los procedimientos administrativos necesarios para el control de inventario de la empresa Kipo Ferretería, C.A.

## Capitulo V:

En este capítulo se plantean una serie de conclusiones y recomendaciones que tiene la finalidad de mostrar de forma general la información obtenida por medio de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente, las empresas Venezolanas deben llevar un control de inventario adecuado y eficiente que ayude al desarrollo de sus actividades y manejen el uso de recursos existentes dentro de la misma; el control de inventario, es uno de los temas más importantes ya que existe la posibilidad que se generen grandes problemas relacionados con la determinación de necesidades y la existencia de los materiales. Una administración inadecuada de inventario puede generar grandes pérdidas en cualquier empresa.

El inventario es uno de los activos más importantes dado a que la base de todas las organizaciones consiste en la compra y venta de bienes y servicios, las cuales sirven para satisfacer las necesidades o demanda de los clientes.

Puesto que estos inventarios representan continuamente una enorme inversión de recursos financieros, las decisiones con relación a las cantidades de inventarios son importantes. Dentro de las funciones logísticas, el control de inventario constituye una base para la toma de estas decisiones oportunas.

Mantener un inventario para su venta o uso futuro, es una práctica común en el mundo de los negocios empresariales, ya que las empresas de venta, los mayoristas y los minoristas por lo general, almacenan bienes o artículos.

En Venezuela, la gran mayoría de empresas luchan por mantenerse en el mercado, ya que la escases de divisas generan grandes problemas a la hora de importar productos para la venta, la cual es importante tener un control de las entrada y salida de mercancía y así identificar de una forma más sencilla la disponibilidad con que se

cuenta para ofertar al mercado.

La empresa Kipo Ferretería, C.A., ha venido presentando problemas en el área de almacén ya que no ha desarrollado programas de control en las entradas y salidas de mercancía de la empresa, generando desorden y pérdidas, debido al desconocimiento por parte del personal a la hora de presentarse situaciones donde el cliente pregunte por la existencia de un artículo; además, se ha generado lentitud a la hora de surtir los anaqueles debido al desorden, al descontrol y a la confusión entre los empleados por no contar con las herramientas en lo que a y procedimientos logísticos se refiere.

Estas situaciones han repercutido en problemas financieros ya que al no conocer la mercancía disponible en el almacén, han generado a su vez compras innecesarias de un mismo producto que aún se encuentra en existencia y considerado de baja rotación, teniendo la necesidad de otros rubros. Todo esto ha ocasionado grandes pérdidas monetarias, por tal motivo la gran importancia diseñar procedimientos administrativos apoyados en una estrategia de inventario para solucionar este gran problema que afecta a la Empresa Kippo Ferretería, C.A.

### **1.1.1 Formulación del problema**

De acuerdo a lo señalado anteriormente se genera la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los beneficios que aportará la aplicación de procedimientos administrativos para el control de inventario en la Empresa Kipo Ferretería, C.A.?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer una serie de procedimientos administrativos para el control de inventario de la empresa Kipo Ferretería C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar el proceso actual de control de inventario de mercancía en la empresa Kipo Ferretería, C.A.

Determinar un método de control de inventario que se ajuste a las necesidades y políticas de la empresa Kipo Ferretería, C.A.

Diseñar Procedimientos administrativos para el control de inventario en la empresa Kipo Ferretería, C.A.

### **1.3 Justificación**

Los beneficios que arroja esta investigación a la empresa Kipo Ferretería, C.A., son procurar mediante una estrategia administrativa de inventario una solución factible al problema que presenta en el control de inventario, realizando de manera adecuada y planificada sus actividades, evitando pérdidas de tiempo y dinero, lo que generará que la empresa alcance sus objetivos satisfactoriamente bajo un esquema de reducción de pérdidas.

De esta manera al tener un buen control de las actividades, tanto los trabajadores como el empresario, obtendrán beneficios en todos los aspectos, especialmente al evitar pérdidas innecesarias y obteniendo mayores ingresos.

Un adecuado control en los almacenes es lo que les permite a las compañías no generar gastos en productos que aún se encuentran disponibles, pero que debido al deficiente control en los mismos, se vuelven a generar órdenes de compra para la obtención y adquisición de rubros innecesarios.

La aplicación de esta estrategia, permitirá llevar el control del inventario de la Empresa Kipo Ferretería, C.A., logrando que tanto los empleados como los clientes estén satisfechos por la seguridad y rapidez al momento de solicitar información sobre la mercancía existente.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico comprende la revisión de investigaciones, bases teóricas y la definición de términos básicos, los cuales sustentan el análisis del presente trabajo. En este sentido Hurtado y Toro (2012: 110) definen el marco referencial como:

El segundo capítulo de todo proyecto o investigación completa que se realice siguiendo el método hipotético deductivo. Su finalidad es realizar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados o repetir estudios realizados; también nos permitirá aclarar nuestras ideas con el fin de formularnos hipótesis adecuadas y desechar aquellas que ya han sido verificadas o rechazadas y, al final del proceso replantearnos el problema inicial.

Según Tamayo y Tamayo (1993: 78), la definición de términos básicos “es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema.”. A fin de esto que el objetivo a cumplir es el enriquecimiento intelectual para el aprendizaje y recopilación de investigaciones previamente realizadas, a continuación una serie de antecedentes relacionados con la presente investigación.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Al investigar acerca de estudios realizados sobre el tema de investigación, se debe indagar con relación a trabajos anteriores, los cuales, tienen estrecha relación con el objeto de estudio y además servirán como base para alcanzar los objetivos planteados. Entre las cuales se citan las siguientes:

Se consultó el trabajo de Martínez (2015), titulado: **“Propuestas de mejoras al Sistema de Gestión de Almacén de Materias Primas (Caso: Empresa**

**Manufacturas de Papel Manpa S.A.C.A, División Conversión Bolsas y Sacos)**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Magíster en Ingeniería Industrial. Tuvo como objetivo general mejorar el sistema de gestión de almacén de materias primas. El estudio se inicia con la descripción de la situación actual, con el fin de explicar los objetivos de la investigación, seguidamente se analiza la situación actual y posteriormente se diseñó la propuestas de mejoras y por consiguiente el análisis de la factibilidad de dichas propuestas. Metodológicamente, se consideró un proyecto, factible, apoyado en un diseño de campo de tipo documental, como técnicas de recolección de información se utilizó la observación directa y la entrevista, la cual fue aplicada la población objeto de estudio.

Una vez analizado los resultados se concluyó que las variables que influyen en el tiempo de despacho como lo fueron desorden el almacén (mezcla de materiales), ubicación de materiales sin posición fija, falta de ayuda visual para almacenar y buscar el material, entre otros, por lo que se diseñó la propuesta de mejoras, que permitirá reducir los tiempos de despachos a las líneas de producción, por el correcto almacenaje de los productos.

Se evidencia, la relación de este antecedente, puesto que a través de mejoras al Sistema de Gestión de Almacén, permitirá lograr un mejor diseño de almacén que sea aceptado por la parte administrativa y el personal involucrado, mejorando su área de trabajo y todos los procesos operativos.

De igual manera se consulto el trabajo de Pinto (2014), titulado: **“Estrategias para la planificación y control de inventarios en las operaciones administrativas de la empresa Donna Calzados C.A.”**, trabajo de grado presentado en la universidad José Antonio Páez para optar por el título de licenciado en administración de empresas. Trabajo mediante el cual se propuso diseñar estrategias para la planificación y control de inventarios en las operaciones administrativas de la empresa Donna Calzados C.A., ubicada en San Carlos Estado Cojedes, la realización del diseño se enmarco en un trabajo de proyecto factible con búsqueda en la caracterización del proceso de manejo de inventarios de la anteriormente nombrada

empresa, y la determinación de cómo afectan los mecanismos que se desarrollan actualmente para el control de inventarios sobre el manejo óptimo dentro la empresa. El trabajo se fundamentó en una investigación de campo, ya que los datos recolectados vinieron directamente del lugar de los hechos, de tal manera que las técnicas a utilizar para dicha recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta, una vez obtenidos los resultados estos fueron analizados mediante una matriz DOFA para así poder medir el grado de déficit que había en el área de inventarios. Los resultados obtenidos directamente del personal de la empresa dieron a conocer el nivel de desorganización en el que se encuentra el control de inventario que se lleva, estos resultados una vez colocados en la matriz DOFA como herramienta para determinación de problemas y soluciones dio los puntos a conocer para realizar posteriormente las estrategias pertinentes al control y manejo de las operaciones vinculadas al inventario y almacén.

Tomando en cuenta las técnicas de recolección de datos y herramientas utilizadas para la clasificación del uso del inventario dentro de la empresa, este trabajo ha sido tomado como antecedente debido al gran aporte que brinda en cuanto a la utilización de la matriz DOFA como herramienta de recolección y determinación de puntos clave para ser utilizados como base para el cambio y mejora del proceso.

Así mismo se tomó como antecedente el trabajo de Escobar (2014) titulado: **“Reingeniería a los procesos administrativos para mejorar el manejo del inventario en la empresa Cremitas Sport C.A.”**, trabajo de grado realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de licenciado en administración de empresas, en donde la empresa Cremitas Sport C.A. tiene deficiencias en el área de la administración del almacén y por tanto se toma el estudio en cuestión para poder reestructurar estos procesos para poder obtener resultados deseados y no resultados no deseados.

El tipo de investigación en el que se enmarca el trabajo es de tipo descriptivo y de modalidad factible tomando como herramientas para la recolección de datos la encuesta dirigida hacia el personal con mayor alcance al área de trabajo deseada,

como lo son la encargada de la supervisión y del abastecimiento del inventario y dos asignadas para la colocación y organización de la mercancía en el almacén, dando así los puntos débiles y fortalezas con las que contaba el área de trabajo.

El trabajo fue tomado como antecedente ya que da una modalidad distinta de cómo mejorar el proceso de almacenamiento, en este caso no fue una mejora del proceso sino una reestructuración completa del proceso dejando sus fortalezas y dando a conocer que no solo planificar y organizar las actividades es lo suficiente sino dando dirección del personal y el control de las funciones a realizar.

También se tiene el trabajo de Dacosta (2013), titulado: **“Modelo de Gestión de Logística de Almacenamiento para las empresas Distribuidoras de Alimentos de Consumo Masivo en el Municipio Guácara del Estado Carabobo.”**, realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Gerencia. El trabajo de grado surgió con el fin de dar un aporte a la optimización del proceso logístico de almacenamiento de las empresas de alimentos del Municipio Guácara. El estudio se centró en tres plantas de alimentos como lo son Nestlé Venezuela, Pastas La Sirena C.A y Café Madrid (Marcelo & Rivero C.A.), las cuales poseen una amplia trayectoria en el mercado venezolano y son líderes en su ramo.

La investigación se enmarcó en la perspectiva del tipo descriptivo y de campo, con una población de trabajadores del área de operaciones logísticas de tres empresas, las cuales guardan relación en sus procesos logísticos de almacenamiento y de las cuales se tomó como muestra recogida de manera intencional y finita a 11 trabajadores que conforman el área de operaciones logísticas para las empresas estudio. Se empleó como técnica la encuesta, bajo el instrumento de recolección de datos el cuestionario en escala de Likert

Como conclusión se obtuvo: existe debilidad en sus procesos de almacenamiento, en la cual las operaciones son llevadas a cabo de manera deficiente por la necesidad de espacio físico, al mismo tiempo ocurren retrasos en las entregas al cliente,

producto de la ejecución de las tareas realizada por los operarios, demorando la carga y descarga de vehículos, afectando así al consumidor final.

En lo que respecta a este antecedente, guarda semejanza con la investigación a realizar, en proponer un estudio que permite mejorar los procesos de almacenaje y distribución para controlar el inventario y a su vez reducirlos, de manera que el cliente obtenga la mayor satisfacción en la entrega oportuna.

Otro trabajo consultado fue el de Mejías (2013), quién realizó un trabajo titulado: **“Estrategias de Control Interno para el proceso de almacén- Inventario de la empresa Amal Productos, C.A.”** presentado en la Universidad José Antonio Páez, como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa objeto de estudio presentaba deficiencias en el área de almacén, donde se evidenciaba la falta de normas y procedimientos para el control de dicho departamento, por lo cual se planteó como objetivo general proponer estrategias de control interno para el proceso de almacén- inventarios en la empresa Amal Productos, C.A., como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa, la revisión documental y un cuestionario.

Luego de analizado los resultados se concluyó que existen debilidades en el control de la documentación inherente a la gestión que se realiza en el almacén. Además existe discrepancia entre lo que genera el sistema contable y lo que realmente se encuentra en el almacén.

El antecedente planteado, se tomó como referencia, dado que aporta información relacionada con las estrategias de control interno para el manejo de los inventarios en el almacén, pudiéndose identificar las diferentes causas de las devoluciones y determinar el efecto negativo que tienen dentro de la organización.

## **2.2 Bases Teóricas**

Para este proyecto de investigación, es de vital importancia conocer ciertas definiciones esenciales para el desarrollo de dicho estudio, por lo que se ha recurrido a la búsqueda de material bibliográfico relacionado con el proceso de almacenamiento, despacho, inventarios y estrategias. Según Arias (2012: 42) “las

bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Por lo que a continuación se extrajeron.

### **2.2.1 Almacén**

Un Almacén son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados. De acuerdo a Cardozo (2003: 240): “el almacén como estructura física en una empresa de servicio es un lugar especialmente diseñado, estructurado y planificado para custodiar, salvaguardar, proteger y controlar los bienes de la empresa”. La manera de organizar y administrar el almacén depende de varios factores: el tamaño y el plano de organización de la empresa; el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de la programación de la producción. Todo almacén debe:

- Contar con un área adecuada para recibir los insumos que participará en la elaboración del producto final, como también la del producto acabado o terminado para su correspondiente distribución.
- Contar con un equipo de personal capacitado, que pueda manejar el material (insumos y producto final).
- Contar con un área de recepción de insumos y demás productos dentro de los que se incluyen aquellos que son devueltos por el consumidor.

### **2.2.2 Funciones del Almacén**

De acuerdo a Trejo (2004; 28), la manera de organizar y administrar el almacén depende de varios factores: “el tamaño y el plano de organización de la empresa; el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de la programación de la producción”. Algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

### **2.2.3 Proceso de Almacenamiento**

Según Trejo (2004), para llevar a cabo una entrega y/ o recepción de materiales, se debe tener en cuenta cuales son los procesos por los cuales debe pasar el usuario del Departamento de Almacén para llegar a ese punto, todo esto con el fin de poder determinar en qué parte del proceso se puede originar la demora, o que es lo que origina dicha demora, para así poder tomar las medidas correctivas necesarias, se debe gestionar lo siguiente:

**Gestión, Organización y Control de Almacenes:** Un almacén es una zona delicada a la custodia de productos acabados, semielaborados, componentes o materias primas en espera de equilibrar la producción y la demanda, así como aproximar, en la medida de lo posible, estos productos acabados a los puntos de consumo.

En términos logísticos, la gestión del almacén queda definida como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, productos acabados, semielaborados, componentes o materias primas, así como el tratamiento e información de los datos generados por el movimiento de las mercancías.

**Gestión Física de los Almacenes:** Para llevar a cabo la gestión física de los almacenes, es necesario conocer los principios de stocks. El stock, es una función clave en la gestión de almacén, decide o permite decidir un cierto número de principios estratégicos y tácticos:

- Determinar los artículos que conviene tener en el almacén.

- Que cantidades hay que tener en el almacén.
- Elegir los modos de suministro.
- Definir los plazos para un nuevo suministro
- Optar por un modo de evaluación del stock y ponerlo en práctica
- Así mismo aparece la gestión de stock, que es la encargada de tareas operacionales como:
  - Grabar todos los movimientos, entradas y salidas
  - Conocer permanentemente, el estado del stock (inventario permanente).
  - Vigilar permanentemente el nivel del stock y compararlo en los puntos de pedido o fabricación.
  - Comprobar la procedencia de un pedido.

El almacén debe estar organizado de tal forma que los materiales estén agrupados y separados físicamente.

#### **2.2.4 Inventario**

Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva.

Andrade (2013: 78), señala que son: “el activo más importante del Balance General, y los gastos por inventarios, son usualmente el gasto mayor en el Estado de Resultados”.

#### **2.2.5 Gestión de los Inventarios**

Los inventarios tienen como función el añadir una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. Por ejemplo en el comercio los inventarios de productos son indispensables para el desenvolvimiento diario de las actividades cotidianas de la empresa.

De acuerdo a Estupiñán (2008: 39), “la administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar”. Existen dos factores importantes que se toman en cuenta para conocer lo que implica la administración de inventario:

**Minimización de la inversión en inventarios;** el inventario mínimo es cero, la empresa podrá no tener ninguno y producir sobre pedido, esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresas, puesto que debe satisfacer de inmediato las demanda de los clientes o en caso contrario el pedido pasará a los competidores que puedan hacerlo, y deben contar con inventarios para asegurar los programas de producción.

**Afrontando la demanda;** si la finalidad de la administración de inventario fuera sólo minimizar las ventas satisfaciendo instantáneamente la demanda, la empresa almacenaría cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurrirá en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente. Sin embargo resulta extremadamente costoso tener inventarios estáticos paralizando un capital que se podría emplear en otros negocios con mayor provecho financiero.

Se puede señalar, que la meta de la administración de inventarios es proporcionar los inventarios necesarios para sostener las operaciones en el más bajo costo posible.

### **2.2.6 Administración de los Inventarios**

La administración de los inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa, ya que la mala administración de este rubro puede perjudicar gravemente el negocio. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia.

De acuerdo a Chase (2005: 50) una administración de inventarios exitosa, se basa en seis aspectos clave:

- Establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de almacén.
- Clasificar los inventarios y codificar cada categoría.
- Promover el mantenimiento de los costos al menor nivel posible.
- Mantener un nivel adecuado de inventario, estableciendo un rango de seguridad de la cantidad de productos en stock.
- Satisfacer rápidamente la demanda.
- Apoyarse en los recursos tecnológicos.

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios.

### **2.2.7 Estrategias**

Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. Koontz y Weihrich (2012: 123), definen la estrategia como la “...determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”.

En este orden de ideas, Díez y López (2012: 150) afirman que: “...la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo... “está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

Un objetivo de la estrategia empresarial es poner a la organización en una posición tal, que le facilite realizar su misión con eficacia y eficientemente. Una buena

estrategia de la empresa debe integrar las metas de la organización, las políticas, y la táctica en un todo cohesivo, y se debe basar en realidades del negocio.

### 2.3 Definición de Términos Básicos

**Abastecimiento:** productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto.

**Control:** acción de monitorear los resultados de una operación y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas.

**Control Administrativo:** proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización.

**Control Contable:** comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros

**Efectividad:** resultado de una acción en la relación causa- efecto, también corresponde a una valoración economicista de resultados que satisfacen una exigencia, compromiso, objetivo, necesidad o proceso de producción. Razón de hacer alguna acción dentro de las especificaciones de uso.

**Eficacia:** resultado de una acción en la relación causa- efecto, también corresponde a una valoración economicista de resultados que satisfacen una exigencia, compromiso, objetivo, necesidad o proceso de producción

**Gestión:** es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

**Inventario de Mercancías:** son aquellos llevados en las empresas comerciales, y que contienen información pertinente a la compra y venta de bienes.

**Mercancía:** se entiende por mercancía todos aquellos insumos, materias primas, partes o piezas que sean necesarios en el proceso productivo, aunque se consuman sin incorporarse al producto reexpedido, exportado o reintroducido y siempre que pueda determinarse su cantidad.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología de un proyecto de investigación está formada por un grupo de técnicas y procedimientos que se utilizan para llevarla a cabo de manera adecuada. Asimismo, Arias (2006: 16), explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas mediante la prueba o verificación de hipótesis”. El objetivo principal del marco metodológico es precisar, de una manera clara y sencilla, los métodos, técnicas, estrategias, procedimientos e instrumentos utilizados por el investigador para lograr los objetivos.

El Capítulo que se presenta a continuación, se centra en la metodología utilizada para realizar este estudio tomando en consideración el tipo de investigación, diseño, población y muestra; así como también, la serie de procedimientos que se emplearon para darle importancia y seguridad a fin de procesar y analizar los resultados y de esta manera dar unas respuestas concretas a los objetivos planteados.

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

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) en su manual del año (1998), define el proyecto factible como “Un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”.

Así también, la Universidad Simón Rodríguez (1980), considera que un proyecto factible está orientado a resolver un problema planteado o a satisfacer las necesidades en una institución.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores podemos entender que un proyecto factible consiste en lograr objetivos previamente definidos en atención a las necesidades de una organización; es decir, diseñar una propuesta de acción que resuelva un problema o necesidad previamente detectado.

Es por ello que esta investigación se encuentra adaptada en el tipo de investigación proyecto factible, debido a que se creará y se desarrollará una propuesta con el fin de corregir los problemas planteados previamente definidos.

Asimismo, este proyecto factible va a ir apoyado de una investigación de campo, ya que consiste en analizar una situación en el lugar real donde se desarrollan los hechos, es decir, en la Empresa Kipo Ferretería, C.A., sin manipular variables para dar solución a la problemática presente.

## **3.2 Fases de la investigación**

### **3.2.1 Diagnostico del proceso actual de control de inventario de mercancía en la empresa Kipo Ferretería, C.A.**

Para el desarrollo de esta primera fase se utilizó la entrevista como método para recolectar los datos necesarios. Buendía, Colás y Hernández, citado por González (2009: 83), definen entrevista como: “la recogida de información a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar planteadas por el entrevistador”.

La entrevista se realizó de una manera semiestructurada. Este tipo de entrevista, se basó en una guía de contenidos o preguntas mediante la cual el entrevistador tuvo la libertad de introducirle preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema investigado.

### **3.2.2 Determinar un Método de Control de Inventario que se ajuste a las necesidades y políticas de la empresa Kipo Ferretería, C.A.**

Una vez obtenida y analizada la información anterior para desarrollar el presente trabajo de grado, se determinó un método de control de inventario que se ajuste de manera adecuada a la empresa respetando sus políticas y necesidades. Es por ello, que se decidió extraer las debilidades y fortalezas en el control del inventario de la empresa Kipo Ferretería, C.A., realizando una interpretación a fondo de la situación para así determinar el método que se ajustara de manera adecuada al inventario que se está manejando.

### **3.2.3 Diseño de Procedimientos Administrativos para el control de inventario en la empresa Kipo Ferretería, C.A.**

El desarrollo de esta fase se basó en diseñar una propuesta que genere una solución a las deficiencias evaluadas en las fases anteriores, mediante el cual en la primera fase se realizó una entrevista al Gerente y al Encargado de Almacén, con el fin de conocer su proceso de control de inventario actual; en la segunda fase, se conocieron las debilidades y fortalezas en el control de inventario para determinar un método que se ajuste a la política y necesidad de la empresa; por lo tanto, se diseñó una serie de procedimientos apoyados de un método de inventario que permitan la optimización del control de inventario en la empresa Kipo Ferretería, C.A.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Este capítulo tiene como objetivo conocer y estudiar los resultados de la investigación realizada con el fin de resolver los objetivos propuestos, esta información se obtiene a través una entrevista semiestructurada como herramienta para recolectar los datos necesarios, seguidamente se extraen aquellas debilidades y fortalezas sobre control de inventario para así determinar un método que se ajuste a la empresa y finalmente se diseña una propuesta con una serie de procedimientos apoyados en un método de inventario que mejor se adapte a la empresa para lograr optimizar el control de inventario de la misma.

#### **4.1 Diagnostico del proceso actual de control de inventario de mercancía en la empresa Kipo Ferretería, C.A.**

Para el presente diagnostico utilizamos la entrevista como método de recolección de datos aplicado al Gerente de la empresa Héctor Navas, el cual tiene trabajando en la empresa aproximadamente dos años, la entrevista conformada por 11 preguntas duro aproximadamente una hora mediante la cual logramos obtener información necesaria para detectar el proceso actual de la empresa, esta entrevista se realizo de manera semiestructurada el cual podemos introducir preguntas adicionales con el fin obtener mayor información sobre el tema.

##### **4.1.1 Resultado de entrevista**

#### **A) ¿Están aplicando actualmente un procedimiento para el control en general del inventario?**

No tenemos un procedimiento especifico para controlar la entrada y salida de

mercancía, sin embargo a la hora de hacer inventario utilizamos un conteo ciego el cual cada empleado hace un conteo sin saber la cantidad en existencia, esto es realizado por dos o tres empleados para así comparar luego con la información del sistema y saber si tenemos algún inconveniente.

**B) ¿Hacen inventarios de mercancía?**

Si, Realizamos inventarios periódicos ya que la mercancía está en anaqueles la cual tiene fácil contacto con los clientes.

**C) ¿Cree que el procedimiento utilizado a la hora de hacer inventario es eficiente?**

Es un procedimiento bastante fiable sin embargo no es tan optimo ya que es un procedimiento que consume mucho tiempo a los empleados.

**D) ¿Existen espacios adecuados para organizar la mercancía?**

Tenemos un pequeño almacén donde guardamos la mercancía.

**E) ¿Conoce el orden de la mercancía del almacén?**

No, ya que lo ponemos en el almacén a medida como vaya llegando la mercancía.

**F) ¿La mercancía se encuentra clasificada?**

No y es un error grave en general de la empresa ya que es algo común que este clasificada, sobretodo en el sistema para llevar un mejor control.

**G) ¿Han tenido problema de pérdida de mercancía?**

Si, ya que en varias oportunidades han entrado clientes y han hurtado mercancía o el dueño se lleva algún producto y no notifica para hacer la descarga en el inventario.

**H) ¿Han tenido problema a la hora de buscar mercancía en el almacén?**

Si, ya que al no tener un orden es complicado buscar la mercancía. A veces hacemos pedidos de mercancía que ya tenemos y aunque el sistema nos indique que el producto está en existencia no lo conseguimos en el almacén y eso es una pérdida porque pudimos utilizar ese dinero para otro artículo.

**I) ¿Tienen algún procedimiento a la hora de surtir la mercancía?**

No tenemos una norma específica donde diga que se debe hacer y que no con respecto al orden de la mercancía, simplemente que los organicen en el pasillo que corresponde.

**J) ¿Existe un personal específico que controle los movimientos de mercancía del almacén hacia los anaqueles?**

No, todos los empleados tienen acceso al almacén y pueden sacar y surtir cuando ellos vean que es necesario.

**K) ¿Estaría dispuesto a aportar ideas que mejoren los procesos de inventario?**

Si ya que es importante tener un buen control del inventario de la empresa porque a través de la venta de mercancía es que tenemos utilidad.

Durante la entrevista logramos conocer que aplican un método a la hora de hacer el inventario, pero no es el método más óptimo ya que pierden más tiempo de lo necesario. En cuanto a la entrada, salida y almacenamiento de mercancía no poseen ningún procedimiento simplemente van dejando la mercancía en almacén sin un orden específico.

La falta de clasificación de la mercancía es un gran problema ya que tienen un mismo producto de varias marcas pero en el sistema no lo tienen clasificados la cual genera confusión a la hora de hacer pedidos o realizar una venta ya que el precio del producto puede variar según su marca.

No tienen una persona que esté pendiente de chequear la mercancía para saber si está en buen estado al momento de llegar. Además no utilizan un formato para llevar un control de la mercancía entrante.

Los empleados al tener libertad de buscar libremente la mercancía y distribuirla en el anaquel pueden generar más desorden en el almacén.

#### **4.2 Determinar un método de control de inventario que se ajuste a las necesidades y políticas de la empresa Kipo Ferretería, C.A.**

Para poder determinar el método de control inventario que mejor se ajuste a la empresa Kipo Ferretería, C.A. decidimos extraer la mayor cantidad de fortalezas y debilidades apoyado en la entrevista realizada anteriormente con el fin de realizar una interpretación a fondo de la situación y así saber que mejorar, cambiar o eliminar.

Es importante saber que tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización por lo que se puede actuar directamente sobre ellas haciendo más fácil la toma de decisión a la hora de elegir un método para el control del inventario de la empresa.

##### **4.2.1 Fortalezas y Debilidades**

**Cuadro N°1:** Fortalezas y Debilidades

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Inventario Periódico.	-No poseen un procedimiento para el control de la mercancía.
-Tienen un método al momento de hacer inventario.	-El Procedimiento utilizado de inventario consume bastante tiempo.
-Utilización de programa Saint	-Falta de clasificación de mercancía
	-Perdida de mercancía
	-Desorden en el almacén
	-No poseen un manual o procedimiento a la hora de surtir la mercancía
	No tienen un estándar de mercancía
	-Los empleados tienen libertad de sacar mercancía del almacén y surtirla
	- No tienen formatos para controlar la mercancía cuando llega
	- Pérdida económica

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

A través de la extracción de las fortalezas y debilidades presentadas en el proceso de inventario actual de la empresa Kipo Ferretería, C.A. pudimos observar que tenemos pocas fortalezas pero que debemos aprovechar ya que es una ventaja a la hora de diseñar los procedimientos administrativos del control de inventario, en cuanto a las debilidades tenemos una gran cantidad de ellas, pero gracias a esta herramienta logramos conocer cuáles son, lo que nos permitirá actuar directamente sobre estas debilidades haciendo más fácil la toma de decisión en cuanto a los procedimientos a seguir, con el fin de convertir todas las debilidades en fortalezas para la empresa.

### **4.3 Diseño de Procedimientos administrativos para el control de inventario en la empresa Kipo Ferretería, C.A.**

En la siguiente y última fase se desarrolla la propuesta con el fin de generar una solución al problema planteado con los datos obtenidos de los objetivos anteriores, esta última fase está conformada por una serie de procedimientos administrativos el cual está apoyada en técnicas y métodos para facilitar el proceso de solicitud de mercancía, entrada, almacenamiento, salida de mercancía y proceso de inventario, así como también la asignación de nuevas tareas y responsabilidades a los empleados con el fin de mantener el orden y control dentro de la empresa.

#### **4.3.1 Presentación de la propuesta**

La propuesta tiene como finalidad ofrecer al personal los lineamientos administrativos que le garanticen el correcto control del inventario de mercancía, así como los procesos de solicitud de mercancía, entrada, orden, salida, y conteo de inventario, para que de esta manera puedan contar con unos procedimientos que le sirva de soporte a cada uno de ellos y así realizar sus funciones siguiendo los parámetros correctos que garanticen la efectividad del control de inventario.

La propuesta se basó en el área de almacén ya que no han desarrollado programas de control de mercancía, generando desorden y pérdidas, debido al desconocimiento por parte del personal de la mercancía, además, se ha generado lentitud a la hora de surtir los anaqueles y confusión entre los empleados por no contar con las herramientas necesarias.

#### **4.3.2 Objetivo de la propuesta**

##### **4.3.2.1 Objetivo General**

Proponer una serie de procedimientos administrativos para el control de inventario de la empresa Kipo Ferretería C.A.

##### **4.3.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer las funciones de los empleados, y responsabilidades al encargado de almacén.

- Diseñar formatos necesarios para la solicitud de mercancía.
- Diseñar los procedimientos adecuado para las distintas áreas del proceso de control de inventario.
- Especificar la distribución de mercancía en almacén.
- Indicar las normas requeridas en los procedimientos correspondientes.
- Diseñar formatos para el control del conteo de mercancía.
- Presentar pasos finales en cuanto a la comunicación y el control.

#### **4.3.3 Justificación de la propuesta**

Proponer una serie de procedimientos administrativos para el control de inventario de la empresa Kipo Ferretería C.A., con el fin de mejorar cada uno de los procesos de inventario y facilitando una solución viable al problema planteado, por lo que diseñar una serie de procedimientos administrativos ayudara a mejorar la situación presentada dando orden y control a cada una de las etapas. Los beneficios que obtendrá la empresa con el siguiente diseño de procedimientos administrativos son una mayor planificación, organización, control y coordinación en el proceso de solicitud, almacenamiento, distribución, y conteo de la mercancía.

#### **4.3.4 Factibilidad de la propuesta**

La principal intención a la hora de proponer un proyecto, es la necesidad de hacerlo factible para la empresa y a una disposición económicamente rentable y que sea posible desde el punto de vista técnico, operativo y psicosocial.

La factibilidad técnica manifiesta la descripción de los instrumentos y herramientas que posee la empresa y si es necesario hacer algún cambio, la psicosocial determina si habrá resistencia por parte de los usuarios al cambio y el impacto que obtendrá sobre la organización con el propósito de conocer la resistencia o motivación, la operativa determina la probabilidad de que la propuesta planteada se realice de la manera adecuada y finalmente la económica determina si los beneficios que se pueden obtener son suficientemente altos para afrontar los costos de desarrollo de la propuesta.

#### **4.3.4.1 Factibilidad técnica**

Actualmente las actividades realizadas para el control de inventario de la empresa se realizan de manera empírica sin contar con un conocimiento teórico y práctico previo. Realizan un método para el conteo de inventario fiable pero no cuentan con herramientas o instrumentos necesarios para ejecutarlo de manera óptima, por lo que será necesario diseñar ciertos formatos que generen un mayor control en las distintas etapas del procedimiento del control de inventario el cual el personal está dispuesto a utilizar en las distintas etapas, por lo tanto la propuesta es técnicamente factible.

#### **4.3.4.2 Factibilidad psicosocial**

A nivel psicosocial es factible la propuesta ya que el personal gerencial se encuentra motivado y dispuesto a colaborar con la puesta en marcha de los procedimientos administrativos necesarios para llevar a cabo la propuesta.

#### **4.3.4.3 Factibilidad operativa**

El personal gerencial y todos los empleados de la empresa están dispuestos a ejecutar acciones y operaciones que beneficien y agilicen el proceso de inventario de la empresa, por lo tanto es factible la parte operativa ya que están dispuestos recibir el entrenamiento correspondiente con el fin de poner en marcha la propuesta.

#### **4.3.4.4 Factibilidad económica**

Por último a nivel económico, la empresa no necesitara realizar gasto extra o adicional para ejecutar la propuesta, sin embargo la impresión de nuevos formatos se pueden realizar en hojas reciclables lo cual permitirá el ahorro de papel y dinero. Por lo tanto es económicamente factible la propuesta.

#### **4.3.5 Desarrollo de la Propuesta**

Antes de iniciar la serie de procedimientos es importante determinar las funciones de los empleados en cuanto al control y orden de la mercancía, es necesario asignar a una persona que se encargue del almacén, anaqueles y de informar al gerente sobre todos los procesos que tiene que ver en cuanto al inventario, es por ellos que se han decidido definir las funciones a realizar por la personas encargadas.

Los trabajadores presentados a continuación son solo aquellos que tienen contacto con la mercancía de la empresa.

**Cuadro N°2:** Funcionamiento de los empleados

<b>Trabajadores</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Cajero 1	Caja 1	Encargado de facturar todas las ventas realizadas en la ferretería
Vendedor 1	Pasillo 1,2	Encargado de mantener el orden el pasillo asignado, atención del cliente y solicitud de mercancía para surtir anaqueles cuando sea necesario.
Vendedor 2	Pasillo 3,4	Encargado de mantener el orden el pasillo asignado, atención del cliente y solicitud de mercancía para surtir anaqueles cuando sea necesario.
Vendedor y Encargado de almacén	Pasillo 5, Encargado de almacén.	Encargado de mantener el orden del pasillo asignado, atención al cliente. Además de ser el único en tener el control de entrar al almacén para retirar la mercancía y suministrarla a los otros trabajadores cuando sea necesario
Gerente	Llevar control administrativo de la empresa	Es el encargado de llevar el inventario de mercancía en el sistema, a demás de aprobar la petición del encargado de almacén a la hora de solicitar mercancía a los proveedores.

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

Es importante definir las funciones del personal encargado del almacén ya que tendrá gran responsabilidad en este proceso de control de inventario.

#### **4.3.5.1 Funciones a desarrollar el encargado de almacén**

- Se encarga de la supervisión de la entrada de mercancía al almacén.
- Verifica la codificación y registro de mercancía que ingresa al almacén.
- Mantener el orden del almacén.
- Clasificar la mercancía.
- Supervisar los niveles de existencia de inventario, tanto la cantidad máxima permitida como el mínimo.
- Presentar informe sobre una anomalía.
- Mantener los formatos de inventarios actualizados.
- Presentar el formato de solicitud de mercancía al gerente.
- Supervisa que los pasillos estén en orden y surtidos.
- Realiza reporte diarios de la entrada y salida de mercancía.

Los procedimientos administrativos para el control de inventario en la empresa Kipo Ferrería, C.A. son los siguientes:

#### **4.3.5.2 Procedimiento N°1: Solicitud de mercancía**

La finalidad de este procedimiento es conocer cuando se debe solicitar la mercancía, para ello se han realizados algunos formatos el cual presentaran información necesaria para llevar un buen control, este primer procedimiento cuenta con una serie de pasos el cual facilitara la forma de solicitar mercancía con el fin de mantener el mismo en existencia.

Este primer formato llamado hoja de control de existencia refleja el nombre del producto, código, marca, fecha, existencia, cantidad máxima y mínima de mercancía, este formato nos ayuda a saber el momento en que la existencia se aproxima a la cantidad mínima y es en ese momento cuando se debe tomar la decisión de solicitar mercancía, en cambio la cantidad máxima nos indica el límite de mercancía que

debemos tener en almacén ya que sobrepasar este límite podría afectar el espacio del mismo afectando la entrada de otro producto.

**Figura N° 1:** Formato de control N°1 de existencia del almacén

					FECHA:		
			<b>FORMATO N°1 DE INVENTARIO</b>				
			<b>HOJA DE CONTROL DE EXISTENCIA</b>				
Nombre del Producto	Código	Marca	Fecha	Existencia	Cantidad Máxima	Cantidad mínima	

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

El segundo formato llamado hoja de solicitud de mercancía está compuesto por el nombre del producto, código, marca, fecha, cantidad requerida y rotación, este formato ayuda a la persona encargada de la compra de mercancía saber cuánta mercancía se necesita para mantenerse en entre el rango mínimo y máximo y la rotación de la misma ya sea alta o baja para así saber que tan importante es tener esa mercancía.

**Figura N° 2:** Formato N°2 de solicitud de mercancía

					FECHA:	
			<b>FORMATO N°2 DE INVENTARIO</b>			
			<b>HOJA DE SOLICITUD DE MERCANCIA</b>			
Nombre del Producto	Código	Marca	Fecha	Cantidad Requerida	Rotación	

Autores: Acevedo C. y Suarez J. (2018)

La solicitud de mercancía es uno de los problemas que mayor a presentado la empresa ya que tienden a hacer pedidos de mercancía que se encuentra disponible dentro del almacén sin tener en cuenta la rotación del mismo, lo que genera perdida monetaria y acumulación de mercancía innecesaria, es por ello que con ayuda de los formatos presentados anteriormente y el procedimiento administrativos presentados a continuación se optimizara el proceso de solicitud de mercancía.

**Cuadro N°3:** Procedimiento para la solicitud de mercancía


		<b>PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE MERCANCÍA</b>
		Objetivo: Mantener mercancía en existencia
PASOS	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1	Encargado de Almacén	Revisar la mercancía y comparar el rango mínimo y máximo. Formato N°1
2	Encargado de Almacén	Solicitar la compra de mercancía cuando el producto se aproxima al mínimo establecido.
3	Encargado de almacén	El encargado debe dirigirse a la oficina del gerente el cual debe presentar el formato N°2 donde indicara la información de la mercancía a solicitar.
4	Gerente	El gerente debe comparar la información suministrada por el encargado del almacén (Formato N°2) con la información en el sistema para asegurarse que la existencia física coincida con la del sistema.
5	Gerente	El gerente debe tomar la decisión en cuanto al valor, rotación, y cantidad del producto para decidir si solicitar la mercancía faltante a los proveedores.

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

#### **4.3.5.3 Procedimiento N°2: Control de entrada de mercancía en el almacén de la empresa Kipo Ferrería, C.A.**

El siguiente procedimiento nos permite controlar las actividades de entrada de mercancía al almacén. A continuación en el cuadro N°4 se presenta una serie de procedimientos a seguir para lograr una óptima entrada de la misma.

**Cuadro N°4:** Procedimiento para el control de entrada de mercancía

		<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ENTRADA DE MERCANCÍA</b>	
		<b>Objetivo: Controlar la mercancía que entra en el almacén</b>	
<b>PASOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
1	Proveedor	Entrega de documentos informativos de mercancía	-Llega al almacén -Entrega la factura junto a la orden de compra al encargado de almacén.
2	Encargado de Almacén	Comprobar documentos de mercancía entrante.	<p>-Recibe la factura y la compara con la orden de compra solicitada para asegurar que sea la correcta.</p> <p>Si la comparación es incorrecta se deben realizar los siguientes pasos:                      1) Explicar al proveedor el error.                      2) No recibir mercancía.                      3) Realizar informe sobre las causas de la devolución junto con una copia de la orden de compra.</p> <p>Si la comparación es correcta se deben realizar los siguientes pasos:                      1) Se recibe la factura y se procede al siguiente paso.                      Nota: No firmar la factura hasta que se le indique en el procedimiento.</p>


3	Encargado de Almacén	Verificación de la mercancía	<p>-Verificar que la mercancía este en buen estado.</p> <p>- Verificar que la cantidad de la factura concuerde con la cantidad física.</p> <p>-Verificar el funcionamiento del producto.</p> <p>Si la verificación arroja un resultado negativo, solo se recibirá la mercancía en buen estado y se añade una nota a la factura la cual debe firmar el proveedor y el encargado del almacén.</p> <p>Si la verificación de la mercancía arroja un resultado positivo se firmar la factura y se promueve a descargar la mercancía.</p>
4	Encargado de almacén	Recepción de mercancía	<p>-Se descarga la mercancía</p> <p>-Se introduce la mercancía en el almacén</p> <p>-Se organiza la mercancía utilizando el procedimiento correspondiente</p> <p>-Se llena la tarjeta kardex donde se indica la cantidad de producto que entró</p> <p>-Se archivan los documentos en sus carpetas correspondientes.</p>
5	Encargado de Almacén	Gestión de documentos	<p>-Se archiva la copia de la factura en su carpeta correspondiente</p> <p>-Se envía la factura original al gerente de la empresa</p>
6	Gerente de la empresa	Recepción de documentos	<p>-Recibe la factura original firmada por el encargado de la empresa</p> <p>-Carga la información de la mercancía entrante en el sistema.</p>

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

#### 4.3.5.4 Procedimiento N°3: Almacenamiento y distribución de mercancía.

Para el siguiente procedimiento es importante señalar una serie de normas que deben cumplirse dentro del almacén de mercancía de la empresa Kipo Ferretería, C.A. A continuación en el cuadro N°5 se presentan las normas correspondientes.

**Cuadro N° 5:** Normas para el almacenamiento de la mercancía.

	<b>NORMAS PARA EL ALMACENAMIENTO DE LA MERCANCÍA</b>	
	Objetivo: Mantener orden dentro del almacén	
<b>Nro.</b>		
1	La mercancía debe ser colocada dentro del almacén apenas cumpla con el procedimiento de entrada.	
2	Solo el encargado de almacén y superiores tiene acceso al almacén.	
3	La organización de la mercancía en el almacén debe ser en orden alfabético, dando mayor accesibilidad a los de mayor rotación y dejando a los de baja rotación en partes altas o lejanas así como se muestra en la figura N°7.	
4	La mercancía debe estar identificada con el formato N°1 Hoja de control de existencia.	
5	El encargado de almacén debe realizar supervisiones semanales para asegurar el orden y el control.	
6	Una vez desocupados los contenedores de mercancía deben ser sacados del almacén.	
7	En caso que el encargado de almacén necesite un empleado auxiliar para organizar la mercancía debe notificar a la gerencia.	
8	En caso de anomalías dentro del almacén debe ser notificado de manera inmediata con el gerente.	

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

A continuación se presentan en el cuadro N°6 la serie de procedimientos que se deben realizar para almacenar de manera correcta la mercancía.

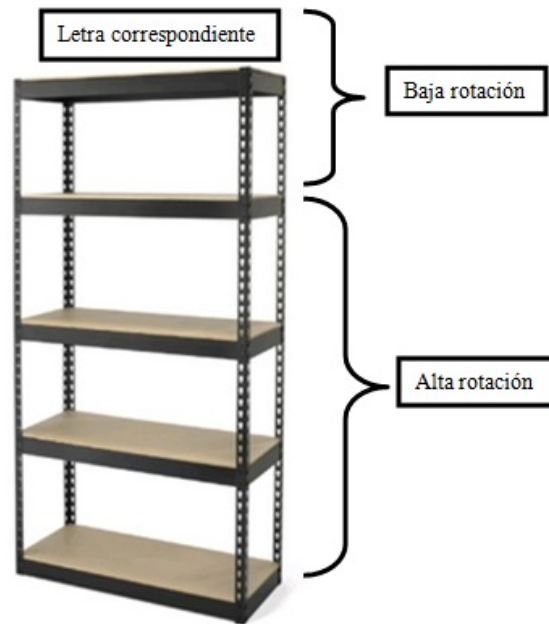
**Cuadro N° 6:** Almacenamiento de la mercancía

		<b>PROCEDIMIENTO PARA EL ALMACENAMIENTO DE LA MERCANCÍA</b>	
		Objetivo: Controlar la mercancía que entra en el almacén	
<b>PASOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
1	Encargado de almacén	Distribuir mercancía en almacén	-Llevar la mercancía al almacén -Distribuir según el orden especificado en la norma de almacenamiento de la empresa.
2	Encargado de almacén	Identificar mercancía	-Identificar la mercancía con el formato N°1. -El formato debe estar en una zona visible.
3	Encargado de almacén	Actualizar formatos	-Actualizar los formatos indicando la existencia actual. -Completar todos los campos del formato N°1

Autores: Acevedo C. y Suarez J. (2018)

A continuación en la figura N° 3 podemos observar la manera en que se debe ordenar la mercancía en los estantes del almacén para así evitar desorden y pérdidas de mercancía y a su vez facilitar la búsqueda al momento de requerir un producto dentro del almacén.

**Figura N° 3:** Distribución de mercancía en almacén



**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

#### **4.3.5.5 Procedimiento N°4: Control de salida de mercancía del almacén hacia los anaqueles de la empresa Kipo Ferrería, C.A.**

La empresa cuenta con cinco pasillos clasificados por el tipo de producto entre ellos se encuentran un pasillo de productos del hogar, dos pasillos dedicado a la construcción, un pasillo de productos de seguridad y el ultimo pasillo contiene productos para mascotas y accesorios de limpieza de vehículos.

A continuación se presentan los procedimientos a realizarse para retirar la mercancía del almacén y ordenar en los anaqueles del pasillo correspondiente, para ello es importante seguir con el siguiente procedimiento mostrado en el cuadro N°7.

**Cuadro N° 7:** Procedimiento para el suministro de mercancía de almacén a los pasillos correspondiente.

		<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDA DE MERCANCÍA DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA KIPO FERRETERÍA, C.A.</b>	
		<b>Objetivo: Suministrar los productos solicitados para ubicarlos en los pasillos correspondientes.</b>	
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTOS
1	Vendedor	Solicitud de productos	-El vendedor debe solicitar al encargado de almacén los productos necesarios para distribuirlo en los pasillos.
2	Encargado de Almacén	Verificación	-El encargado debe verificar que el producto esté disponible. En caso de no estar disponible se comprueba la existencia física con la del sistema para confirmar la información y así proceder a realizar una solicitud de mercancía a los proveedores En caso de estar disponible se le suministra el producto solicitado al trabajador.
3	Encargado de Almacén	Registro de salida de almacén	-Debe registrar en el formato correspondiente la cantidad de productos salientes, y la existencia actual.
4	Vendedor	Orden de anaqueles	-Recibe el producto solicitado y lo ubica en el pasillo correspondiente según su clasificación.

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

**4.3.5.6 Procedimiento N°5: Control de salida de mercancía al momento de una venta.**

Para el siguiente procedimiento es importante la atención de los vendedores encargados de los pasillos hacia los clientes es por ellos que en el cuadro N°2 se le asigna un pasillo a cada trabajador con el fin de llevar un mejor control al momento de una venta.

**Cuadro N° 8: Procedimiento para el control de ventas**


		<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA DE MERCANCÍA AL MOMENTO DE UNA VENTA.</b>	
		<b>Objetivo: Realizar las ventas y registra los movimientos de manera adecuada.</b>	
<b>PASOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
1	Cliente	Adquisición de producto	-Desea comprar un producto.
2	Vendedor correspondiente al pasillo	Verificación del producto	-El vendedor encargado del pasillo verifica que el producto solicitado esté disponible. -Si está disponible se prosigue a verificar que el producto este en buen estado, si es necesario. -Se lleva el producto a caja.
4	Caja	Cobranza y facturación	-Se registra la mercancía en el programa de caja en este caso Saint, verificando que el código introducido coincide con el producto. -Se emite la factura original con recibo correspondiente.
5	Vendedor correspondiente al pasillo	Registro de venta	-Si la venta se realizo de manera correcta el vendedor debe registrar la mercancía que ha vendido en la tarjeta kardex.

Autores: Acevedo C. y Suarez J. (2018)

#### 4.3.5.7 Procedimiento N°6: Normas y procedimientos para la realización de inventario

El siguiente procedimiento nos muestra la manera en que se debe realizar el inventario de la mercancía, para ello es importante conocer y seguir una serie de normas presentadas a continuación con el fin de llevar un mejor control.

**Cuadro N° 9:** Normas de Inventario

		<b>NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DEL INVENTARIO</b>
		<b>Objetivo: controlar el conteo de la mercancía</b>
<b>Nro.</b>		
1		EL inventario debe realizarse cada 6 meses.
2		La tienda debe estar cerrada.
3		Todo el personal debe realizar inventario.
4		El inventario se debe realizar por sector (hogar, construcción, mascota, seguridad ,vehículo, almacén)
5		El encargado de almacén debe indicar a cada trabajador el sector que corresponde hacer el inventario.
6		Cuando un empleado termine con el sector correspondiente debe pasar al siguiente sector y así sucesivamente hasta finalizar con todos los sectores.
7		Deben registrar toda la información en el formato de conteo presentado en la figura N°3
8		Los formatos deben ser entregados al encargado de almacén.

Autores: Acevedo C. y Suarez J. (2018)

A continuación se presentan los formatos necesarios para el conteo de la mercancía, estos formatos son suministrados por el encargado de almacén donde el empleado solo debe indicar nombre, fecha y el conteo de la mercancía ya que los campos anteriores ya vienen con información del sistema.

**Figura N° 4** Formato N°3 de conteo de mercancía.

	Nombre:		Sector:		Fecha:	
	<b>FORMATO DE CONTEO</b>					
<b>Nombre del Producto</b>	<b>Código</b>	<b>Marca</b>		<b>Conteo</b>		

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)


En el formato presentado a continuación se debe vaciar la información del formato anterior (Figura N°4) en el listado de inventario el cual se indicara el nombre del empleado que realizo el inventario, se indica el conteo, luego se compara con la existencia y se señala la diferencia en caso que presente alguna se debe indicar la cantidad de la diferencia y una observación en caso de tenerla.

**Figura N° 5:** Formato N°4 Listado de inventario

			<b>Listado de inventario</b>					
			Sector:		Fecha:		Finalización:	
Nombre	Nombre	Nombre						
Nombre del producto	Código	marca	Conteo N°1	Conteo N°2	Conteo N°3	Existencia	Diferencia	Observación

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

**Cuadro N° 10:** Procedimiento para el conteo de inventario

		<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTEO DE MERCANCÍA.</b>	
		<b>Objetivo: Conocer la cantidad física de inventario para comparar con la del sistema</b>	
<b>PASOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
1	Gerente	Solicitud de inventario	-Comunicar al encargado de almacén la realización del conteo.
2	Encargado de almacén	Orden de inventario	-Recibe el comunicado y procede a dar la orden a los empleados para el inicio de inventario
3	Trabajadores de la empresa.	Desarrollo de inventario	-Suspensión de actividades -Entrega de listados ciegos al personal asignado para el primer conteo físico. -Se procede al conteo de mercancía -Registra la cantidad en el listado ciego y se entregan los datos al encargado de almacén. -Se entrega la información al gerente de la empresa.
4	Gerente	Análisis de resultados	-Comparación del conteo físico con la información en el sistema. -Si la información coincide se finaliza el conteo. -Si no coincide se realiza un informe donde se indica el posible motivo.
5	Gerente	Realizar Informe	-Realizar informe indicando la fecha y las observaciones presentadas en el inventario -Imprimir, firmar, sellar y archivar en la carpeta correspondiente.

**Autores:** Acevedo C. y Suarez J. (2018)

Con la finalidad de que se implemente adecuadamente el control de inventario de la empresa Kipo Ferretería, C.A. Es importante seguir con cada uno de los procedimientos y normas mostradas en las diferentes aéreas.

Debemos tener en cuenta estos pasos finales ya que la comunicación relacionada con el control es de gran importancia para llevar a cabo nuestros objetivos planteados.

- a. Difundir el contenido de los procedimientos propuestos con el fin de dar a conocer al personal cual es la metodología a seguir en cada una de las actividades que se desarrollan tanto en la tienda como el almacén.
- b. Distribuir al personal los formatos necesarios para cada uno de los procedimientos propuestos.
- c. Presentar minutas con los resultados obtenidos del conteo físico de mercancía.
- d. Comprobar mensualmente los informe de entrada de mercancía, y compararlo con la factura que han enviado los proveedores para asegurar que coincidan.
- e. Comprobar los informes de salida de mercancía para asegurar que coincidan con la facturación de la empresa.
- f. Establecer acciones correctivas en caso de una desviación en la planificación y ejecución.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

De acuerdo a la información obtenida por parte de la entidad presentada para ser objeto de estudio se pudo evidenciar las deficiencias que actualmente se encuentran dentro de la organización, dando así a encontrar una estructura con bases pocos resistentes y expuesta a riesgos en los que la empresa pueda tener perdidas en su inventario y no solamente tener que ocasionar una pérdida de materiales físicos, sino también en crear desconfianza de parte de los altos directivos y que esto ocasione a la creación de medidas que para los empleados mismos sean de su desagrado y teniendo a la clientela una libertad nula al momento de poder experimentar con los distintos productos con los cuales quiera interactuar, para no incurrir en medidas extremistas y que lleven al retraso a la organización y no a la invocación, se ha estructurado una serie de procedimientos de los cuales se podrán sacar provecho para el uso correcto del recurso humano y de almacén con el que cuenta la organización.

Dentro de las debilidades encontradas se puede observar la falta de personal capacitado en el área de almacén, obteniendo como resultado que cada empleado tenga un pasillo a cargo y teniendo una manera particular de organizarlo y no conjunta, dictaminada por la alta gerencia, en este aspecto al no tener una persona que se encargue primordialmente de dicha área tampoco se espera la existencia de formulas o procedimientos estructurados que rigurosamente tengan el conteo de la mercancía en entrada, existente y en salida, ocasionando que los distintos departamentos, tales como, compras, contabilidad, administración y ventas tengan una visión poco asertiva hacia el uso de los recursos monetarios con los que se cuentan para la adquisición de nueva mercancía o métodos para poder colocar en más accesible circulación la mercancía existente estancada sin tener que ocasionar

perdidas. Dentro de las fortalezas encontradas se obtuvo el saber que la organización cuenta con un sistema Saint que ayuda a llevar sistematizadamente el control, no con el uso eficiente con el que se debería realizar, mas sin embargo teniendo esto en cuenta para la realización de los procedimientos que se deben adecuar a la organización, también se evidencio que cuentan con un conteo periódico de la mercancía para poder tener control pero a su vez ocasiona tiempo muerto para los empleados de otras áreas.

Con los resultados obtenidos en la entrevista y dando forma al objetivo del presente trabajo se pudo obtener una organización con muchas debilidades al momento de llevar el conteo de mercancía en general, dando así provecho para poder estructurar el conjunto de procedimientos administrativos que se desea plantear para poder ayudar al crecimiento.

## 5.2 Recomendaciones

Partiendo del hecho en que nos encontramos en una época con una economía fracturada no se puede tener excesiva o poca mercancía, sino la justa y este balance en el ramo ferretero no es muy sencillo de llevar actualmente, por tanto, de acuerdo a las referencias obtenidas, las recomendaciones dadas para poder solventar el problema son las siguientes:

- La capacitación de personal especializado en el área de almacén e inventarios. Teniendo en cuenta que el sentido de pertenencia de la o las personas a cargo de esta área de trabajo deberá tener la mayor eficiencia dentro de su trabajo para poder conllevar las metas de la organización en conjunto que la organización les amerite su labor para que en lo posible pueda obtener el crecimiento del trabajo conjunto a la suya misma.
- El seguimiento y resguardo de los productos en partes sistematizadas y partes del recurso humano adherido al área en cuestión, para poder tener informes periódicos de la situación actual en el momento en el que se precise el pedido, bien sea por el orden y calidad primordial que debe llevar la empresa y para poder surtir información veraz a los terceros interesados, recordando que pueden haber pedidos a distancia y que con la mayor rapidez posible se le atienda mejor productividad se tendrá.
- La calificación de la mercancía en términos de calidad y marca es muy importante para el negocio, saber utilizar calificativos de calidad ahorra tiempo a la administración de inventarios a poder saber los costos de dichos productos y no se crea una necesidad absurda por la cual se pierda recursos valiosos en la determinación de los productos una vez situados en almacén o stock.

- Llevar medidas estadísticas de la mercancía que mayor flujo tenga para poder ir priorizando los artículos y productos de mayor circulación y realizar pedidos en tiempos de existencia exacta a la cantidad requerida habitualmente, y dejando en el stock dichos productos para mayor eficacia en la intervención de impacto al cliente.

## REFERENCIAS

Fidias Arias (2006): **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**, 5ta edición, Caracas, Editorial: Espíteme.

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1998): **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**, Valencia.

Parella Santa y Martins Filiberto (2012): **Metodología de la investigación cualitativa**, 3era edición, Caracas, Editorial: Fedupel

Colás Pilar, M<sup>a</sup> P.; Buendía Leonor. Y Hernández Fuensanta. (2009): **Competencias científicas para la realización de una tesis doctoral: Guía metodológica de elaboración y presentación**. Barcelona, Editorial: Davinci Continental

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1998). **“Proyecto Factible”**.

Guerrero Humberto (2010): **Inventarios, manejo y control**, 2da Edición, Bogotá, ECOE Ediciones.

Molina Víctor (2007): **Administración de almacenes y control de inventarios**. 2da Edición, Ciudad de México, Editorial: ISEF.

ANEXOS

					FECHA:		
			FORMATO N°1 DE INVENTARIO				
			HOJA DE CONTROL DE EXISTENCIA				
Nombre del Producto	Código	Marca	Fecha	Existencia	Cantidad Máxima	Cantidad mínima	

					FECHA:		
			FORMATO N°2 DE INVENTARIO				
			HOJA DE SOLICITUD DE MERCANCIA				
Nombre del Producto	Código	Marca	Fecha	Cantidad Requerida	Rotación		

			Listado de inventario					
			Sector:		Fecha:		Finalización:	
Nombre del producto	Código	marca	Nombre	Nombre	Nombre	Existencia	Diferencia	Observación
			Conteo N°1	Conteo N°2	Conteo N°3			

