



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL  
DEL SISTEMA DE INVENTARIO EN LA  
EMPRESA DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A**

**Autoras:**

Morales, Kerly 24.547.632

Rodríguez, Orianna 20.161.537

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 ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL DEL  
SISTEMA DE INVENTARIO EN LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A.**

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

**Autoras:**

Morales, Kerly 24.547.632

Rodríguez, Orianna 20.161.537

**SAN DIEGO, JUNIO DEL 2017**



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

San Diego, Junio 2017

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Daniel Mariño, portador de la cedula de identidad N° V-19.524.079, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por las ciudadanas Kerly Morales portadora de la cedula de identidad N° 24.547.632 y Orianna Rodriguez portadora de la cedula de identidad N° 20.161.537, titulado **PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL DEL SISTEMA DE INVENTARIO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficiente para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En san Diego, al primer (01) día del mes de Junio del año dos mil diecisiete (2017).

Daniel Mariño

V-19.524.079

## **DEDICATORIA**

A Dios

Primeramente por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos y metas.

A mis padres

Milagros y Ery, por su constante apoyo, amor y sobre todo consejos que me han servido a lo largo de mi vida y durante estos años de estudio sin sentir en ningún momento que he estado sola, gracias por su constancia, orientación, ayuda y motivación hoy cumpla una meta que no solo es mía, sino de todos mis seres queridos.

A mi abuela Victoria

Que para mí es como una segunda madre, por brindarme todo su apoyo, amor, consejos llenos de sabiduría, por siempre alentarme a ser mejor cada día, por creer en mí y hacerme luchar por mis sueños, ya que siempre ha estado involucrada en las decisiones de mi vida.

A mis hermanos

Por siempre creer en mí y poder contar con su apoyo y ayuda incondicional durante toda mi carrera universitaria.

A mi novio Miguel

Por siempre estar para mí en todo momento, por aconsejarme en los momentos más difíciles en donde creí que no podía, por confiar en mí y decirme siempre que “todo lo que me propongo lo logro”, por todo tu apoyo incondicional.

Kerly Morales.

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios y la Virgen por ser mi fuente de fuerza, esperanza y guía, a los santos por su lucha, a mi abuelo Freddy Manuel y a mi Gabylan pues a pesar de no estar en esta tierra son mi escudo ante la vida.

A mi madre Graciela por darme la vida, apoyo y guía constante, por confiar en mí, en lo que hago, por formarme con principio y valores necesarios para la vida madura. Por enseñarme que las cosas se ganan y que no caen del cielo, que toda acción genera una reacción y que la vida no es color de rosa, hay que meterle de frente.

A mi padre Freddy Gerardo por hacerme fuerte ante el mundo, pues no gira base a sentimientos, sino con la actitud con la que se vea.

Geral mi hermana por ser mi lado contrario y mostrarme que la vida tiene matices y que no todo es blanco o negro. "Tú! mi guerrera de vida".

A mis Awis Nancy y Adays y a mis abuelos Oscar y Olivo por siempre confiar y apoyarme en todo lo que hago, además de ser siempre mi refugio y voz de experiencia. Los amo

A mis tías Nancyta, Sore y Ma. Mercedes, pues siempre han estado presentes guiándome, apoyándome y escuchándome a cada momento que lo necesite.

Mi titi Elizabeth Ruiz, por tus palabras de aliento, llenas de sabiduría, bondad, amor, fuerza y paz. Y siempre su lema "Mujer valiente sigue adelante con la mejor sonrisa...Dios te proteja".

A nuestros nuevos integrantes Ma. Alicia, Ainhoa, Witny, mi Isa y Victor Armando, por darme momentos de risa, tranquilidad, amor y enseñarme amarlos a cada uno de diferentes maneras.

A ti Ricardo, por estar de una u otra forma, por escucharme, aconsejarme y apoyarme y por estar presente en el transcurrir de mis días.

Diosibell H. y Kerly M., por ser mis amigas en las buenas y en las malas, por estar cada una a su manera pero presente siempre.

Gracias a todas las personas por estar presente y jugársela ante el mundo!

Orianna Rodriguez.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios porque nos permitió llegar a donde estamos, por acompañarnos en todo este camino y brindarnos las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos.

A nuestros padres por el apoyo incondicional.

A nuestro tutor Daniel Mariño por ser un guía, amigo, buen profesional y sobre todo un gran ser humano. Le agradecemos por su constante apoyo, dedicación, paciencia, contribución con ideas y conocimientos nuevos y por todo su tiempo invertido en nosotras para culminar este trabajo de grado.

A todos los profesores de la universidad José Antonio Páez que nos acompañaron a lo largo de nuestra carrera, en nuestro crecimiento profesional, entregándonos su dedicación, enseñanzas y consejos ayudándonos a convertirnos en futuros profesionales y personas preparadas para nuestro porvenir.

A todo el personal de la empresa Distribuidora Mileric, C.A., por su apoyo profesional en facilitarnos sus instalaciones para realizar con facilidad nuestro trabajo de grado.

Kerly Morales y Orianna Rodríguez.

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Definición de Términos Básicos	24
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	25
3.2. Nivel de la Investigación	27
3.3. Fases Metodológicas	27
3.3.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual	27
3.3.2 Fase II: Identificación de debilidades de control	29
3.3.3 Fase III: Diseño de plan estratégico	30
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Presentación y análisis de los resultados	32
<b>CAPITULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1 Presentación de la Propuesta	49
5.2 Objetivos de la Propuesta	50
5.3 Justificación de la Propuesta	50
5.4 Factibilidad de la Propuesta	51
5.5 Estructura de la Propuesta	52
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	75
<b>REFERENCIAS</b>	80
<b>ANEXOS</b>	83

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico No. 1: Confianza en el Sistema de Inventario	33
Grafico No. 2: Registro de las Salidas de Inventario	34
Grafico No. 3: Confiabilidad de la Información Suministrada por el Sistema de Inventario	35
Grafico No. 4: Registro de la Recepción o Reposición de Inventario	36
Grafico No. 5: Conteo Físico de Inventarios	37
Grafico No. 6: Almacenamiento y Visualización de la Mercancía Existente en Almacén	38
Grafico No. 7: Facilidad de Trabajo con el Sistema de Inventario	39
Grafico No. 8: Procedimientos para los Registros de Inventarios	40
Grafico No. 9: Alertas para Reponer Mercancía	41
Grafico No. 10: Utilidad del Sistema de Inventario A2	42
Grafico No. 11: Lineamientos para el Control de Inventarios	43
Grafico No. 12: Personal Capacitado para el Manejo de los Inventarios	44
Grafico No. 13: Clasificación de los Inventarios de Lento Movimiento	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Estructura de Organigrama Propuesto	53
Figura No. 2: Presentación de Perfiles.	70
Figura No. 3: Hoja de Registro para las Transacciones Diarias para el Departamento de Ventas	71
Figura No. 4: Hoja de Registro para las Transacciones Diarias para el Departamento de Almacén e Inventario.	71

## **INDICE DE CUADROS**

Cuadro No. 1: Gestión Eficiente de Inventarios y Técnicas de Organización de Almacén	73
Cuadro No. 2: Usuario Final A2 Herramienta Administrativa Configurable Nivel I (Para Principiante).	74



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL DEL SISTEMA DE  
INVENTARIO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A.**

San Diego, Junio de 2017

**Autoras:**

Morales, Kerly 24.547.632

Rodríguez, Orianna 20.161.537

**Tutor:** Lcdo. Daniel Mariño

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo investigativo tiene como objeto el proponer un plan estratégico para el control del sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric C.A., para ello se procederá a describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar los problemas existentes en cuanto al manejo de inventarios, registros y tomas físicas involucrados en el proceso. El estudio estará enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, tipo documental debido a que estará sustentada con bases bibliográficas, lo que permitirá el logro de los objetivos propuestos. Metodológicamente se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta, a través del instrumento el cuestionario contenido de preguntas cerradas dicotómicas de respuestas si-no, las cuales se le aplicarán a la población y muestra que estará representada por cuatro (04) trabajadores del área de inventario y almacén, ya que es el indicado para dar la información requerida relacionada a los procesos. Mediante el análisis de los resultados se podrá llegar a la conclusión de las debilidades en el área de estudio expuesta mediante una Matriz DOFA. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de datos se procedió a presentar el análisis de los resultados obtenidos, que permitan brindar estrategias para el diseño de la propuesta que pueda dar solución la problemática planteada. Finalmente con los resultados obtenidos se presenta la propuesta, cuya finalidad es diseñar un plan estratégico para el control del sistema de inventario en la empresa.

**Descriptor:** Plan Estratégico, Control, Sistema de Inventarios.

## INTRODUCCION

Se está presentando una economía cambiante, y que genera incidencias en las empresas venezolanas, por lo que la gerencia se ve influenciada en buscar mejoras en sus procesos para mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelve, además de los efectos de la globalización y de los avances tecnológicos, por lo que requieren ser más competitivas, para ello buscan ser más eficientes y eficaces en sus procesos, así como brindarle herramientas a su personal para que puedan optimizar su desempeño laboral, ya que es el talento humano el que le da valor agregado a las organizaciones, siendo estos los que direccionan a la organización para la consecución de los objetos, pases y metas establecidos por la gerencia.

Se requiere establecer controles en sus procesos con la finalidad de poder detectar de manera oportuna las posibles desviaciones que se presenten y poder aplicar correctivos a tiempo para re-direccionar los procedimientos, que cumplan con las políticas y normativas establecidas por la gerencia y lograr los planes propuestos.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que los inventarios son uno de los activos más importantes de las empresas, tanto industriales como comerciales, debido a que de la producción y venta ellos depende los ingresos de la organización, así como son una de las mayores inversiones que se tienen en las mismas.

Por lo tanto, dada la importancia de los inventarios se requieren de controles para su adecuado manejo, ya que es una de las áreas más susceptible a errores, en cuanto a las manipulaciones inadecuadas de la mercancía y su costo, por lo que es necesario que la gerencia tome medidas de control interno para poder evitar acciones que pudieran afectar de forma negativa a la empresa.

En este mismo contexto, y con los avances tecnológicos han surgido sistemas para el manejo del control de inventarios, incrementando el número de empresas que

hacen uso de estas herramientas, lo que facilita y resulta una actividad mucho más fácil de realizar, tanto para pequeñas como grandes empresas. Por lo tanto, en la actualidad existen diversos programas o sistemas de inventarios donde se puede visualizar con mayor facilidad y fiabilidad la existencia de todos los productos que la empresa tiene disponibles para la venta. En el caso de una empresa dedicada a la compra y venta de productos, los inventarios cumplen una función fundamental, por lo tanto se debe ejercer un control constante sobre este rubro.

La gerencia debe orientar sus esfuerzos a observar las debilidades existentes en el manejo de sus inventarios y establecer controles, e identificar las debilidades existentes en sus procesos las cuales generan retraso en la gestión administrativa y contable, y han de ser gerentes con elevados conocimientos en estrategias de control, que hagan posible convertir las debilidades en fortalezas y permiten a la vez una integración real del personal de manera efectiva a las actividades correspondientes a los departamentos involucrados.

En relación a las implicaciones, el presente trabajo de investigación está orientado a proponer un plan estratégico para el control del sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric C.A, con la finalidad de evaluar sus procesos en el manejo de los mismos y establecer posibles acciones tanto de carácter administrativo como contable, de manera que exista una segregación de funciones en el área, se realicen registros oportunos de las entradas y salidas y su respectiva toma física periódica, se emitan informes de manera oportuna para la toma de decisiones, así como mejorar los tiempos de reposición de acuerdo del establecimiento de niveles máximos y mínimos de existencias.

Siguiendo este contexto, la investigación responde a una investigación enmarcada en un proyecto factible, con diseño de campo de tipo descriptivo, apoyada en una revisión documental y bibliográfica.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican 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 tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

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

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

Capítulo IV, Resultados: Se presentan y analizan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta al personal, además del análisis de los factores externos e internos que afectan a la organización, los cuales permitieron entablar el desarrollo de la propuesta, la cual se enfoca en crear un plan estratégico para el control del sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A

Por último en el Capítulo V, Se presenta la propuesta como una solución a la problemática planteada, donde se reflejan el plan estratégico y pasos propuestos, indicando la factibilidad y justificación así como objetivos generales y específicos. Además de Conclusiones y Recomendaciones, las cuales se establecen al culminar la investigación, de igual manera se presentan las referencias bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente proyecto y los anexos correspondientes.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

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

Las Empresas en la actualidad son una unidad económica integrada por elementos como el capital humano, recursos materiales, técnicos y tecnológicos que tienen como objetivo fundamental el obtener utilidades a través de su participación en el mercado por la producción bienes y/o prestación de servicios. Estas a su vez constituyen un pilar fundamental en el desarrollo económico de un país ya que también busca satisfacer las necesidades colectivas de una comunidad; sin la existencia de ellas sería imposible el avance y el progreso de la humanidad.

En la actualidad las empresas se encuentran en entornos dinámicos como sociales, económicos, políticos y tecnológicos; lo que conlleva a que la misma ejecute sistemas de planeación, organización, ejecución y sobre todo de control, con el fin de cumplir de forma exitosa con las metas y proyectos que se traza.

Tanto las empresas públicas o privadas, buscan obtener el mayor rendimiento en sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable la aplicación de controles y evaluaciones de sus sistemas y procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones. Por otro lado se debe tomar en cuenta para el efectivo funcionamiento de cualquier empresa u organización, un plan estratégico lo que no es más que un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretenden conseguir y cómo conseguirlo.

En este sentido, independientemente de la actividad económica que se realice en la empresa ya sea proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o prestación de servicios es fundamental y de gran importancia llevar un control de los inventarios dentro de las mismas, esto recae en la representación de los activos tangible. Aunque en ocasiones llevar un sistema de inventario de forma adecuada resulta ser una tarea difícil pero tampoco imposible, sobre todo para pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto el inventario en una empresa es vital, ya que generalmente constituye el activo circulante más importante; y es una de las áreas más susceptible a errores, en cuanto a las manipulaciones inadecuadas de la mercancía y su costo por lo que es necesario medidas de control interno para poder evitar acciones que pudieran afectar de forma negativa a la empresa.

Con los avances tecnológicos surgieron sistemas para el manejo del control de inventarios, incrementando el número de empresas que hacen uso de estas herramientas, lo que facilita y resulta una actividad mucho más fácil de realizar, tanto para pequeñas como grandes empresas. En la actualidad existen diversos programas o sistemas de inventarios donde se puede visualizar con mayor facilidad y fiabilidad la existencia de todos los productos que la empresa tiene disponibles para la venta. En el caso de una empresa dedicada a la compra y venta de productos, los inventarios cumplen una función fundamental, por lo tanto se debe ejercer un control constante sobre este rubro.

De acuerdo a lo antes expuesto la empresa Distribuidora Mileric, C.A., su principal actividad económica está basada en la compra, venta y distribución de productos de belleza y cuidado personal, por lo que su sistema de inventario es una pieza fundamental y de gran importancia para el desarrollo y funcionalidad de esta, permitiéndole una mejor organización y evitando así la pérdida de mercancía o bien llevando un mejor control de lo que realmente existe. Dicha empresa lleva el control de su inventario por el sistema A2 Softway, sin embargo actualmente dicho sistema está siendo utilizado de forma inadecuada, por lo tanto trae como consecuencia

información errada que dicho sistema otorga al encargado del área de ventas, afectando así la toma de decisiones. Por lo tanto no se puede medir con claridad la rentabilidad de los inventarios existentes dentro de la empresa disponible para la venta.

Según lo antes expuesto su problemática radica en la ausencia de un plan estratégico que le ayude a llevar un sistema óptimo de inventario, además no cuentan con un personal capacitado que maneje de forma correcta dicho sistema, lo que impide que se logre visualizar la existencia real del inventario disponible para la venta, lo cual trae como consecuencia la pérdida de ventas por la información inválida que arroja el sistema lo que a su vez afecta la rentabilidad y el objetivo principal de la empresa que es vender y distribuir.

## **1.2 Formulación del problema**

Partiendo de lo expuesto anteriormente, se deriva la siguiente interrogante:

¿De qué forma se pueden proporcionar estrategias que permitan el desarrollo y control adecuado del sistema de inventario aplicado en la empresa Distribuidora Mileric, C.A.?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Proponer un plan estratégico para el control del sistema de inventario en la empresa Distribuidora Mileric, C.A

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Ü Diagnosticar la situación actual de los procedimientos de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A

- Ü Identificar las debilidades que poseen los procedimientos de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A
- Ü Diseñar lineamientos que permitan optimizar el control interno en el area de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica, debido a la necesidad que posee la empresa Distribuidora Mileric, C. A., para establecer lineamientos que le permitan optimizar y controlar su sistema de inventario, ya que la empresa anteriormente su rubro de inventario era diferente al que posee actualmente, en tal sentido este no había sido actualizado luego del cambio que realizo dicha empresa, generando con esto un desfase en su programa de inventario.

Desde el punto vista práctico, el principal aporte es la propuesta de un plan estratégico que permitan mejorar el manejo y el control del sistema de inventario, brindar confiabilidad de la información manejada, así como una adecuada visualización de las existencias reales, para que la empresa pueda adoptar los cambios y estrategias que contribuyan a la superación de dicha problemática que la empresa posee.

Además de ello, la investigación generará a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez un excelente aporte para los futuros trabajos relacionados con el control de inventarios en una determinada organización, sirviendo como antecedente de otras investigaciones. Finalmente, el presente estudio será de gran ayuda para las investigadoras, ya que aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral, en el desempeño de funciones en el área administrativa y contable referente al manejo de inventarios.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Una vez definido el planteamiento del problema y precisados sus objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaron el estudio. Tamayo y Tamayo (2004:103), señalan que “En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque de la investigación”

En consecuencia, en el marco teórico se muestran los antecedentes y las bases de las diversas teorías o conceptos a la problemática en estudio, así como diferentes variables que mantienen estrecha relación con el mismo y que sirven como base para dilucidar y demostrar las inquietudes propuestas a lo largo de la investigación.

Cabriles (2014), de la Universidad Simón Bolívar (USB), en su informe de pasantía titulado “**Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compra de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.**”, para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración del Transporte. En el presente de informe de pasantía, se evidencia la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos que actualmente implementa la empresa, el cual tiene como objetivo general proponer un sistema de control de inventarios de stock de seguridad que mejore la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos. La técnica de investigación y recolección de información

fueron, entrevistas no estructuradas, la observación directa, reuniones con el personal del departamento.

Luego de la culminación de dicha pasantía, se observaron fallas dentro de la organización y con esto se plantearon recomendaciones que permitan solventar la problemática logrando poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el período académico en la universidad, en el área de administración del transporte ya que los inventarios forman una parte fundamental de los procesos logísticos de compra. En cuanto a la relación entre dicho informe y este proyecto, se puede decir que el manejo inadecuado del sistema de inventario y su descontrol causa una ineficiencia y un desajuste de las cantidades físicas del inventario.

Por su parte, Betancourt e Hidalgo (2013), de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), en su trabajo de grado titulado, “**Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A. (PC ACTUAL), ubicada en Valencia, Estado Carabobo**”, presentado para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. Este estudio, tuvo como objetivo general proponer control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A; utilizando la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo apoyada en un revisión documental, utilizando como técnicas la observación directa por medio de la lista de cotejo y la encuesta constituida por once (11) preguntas y con un muestra de diez (10) personas del área de almacén y compras.

La propuesta, proporcionara eficiencia y eficacia en las operaciones llevadas a cabo en el manejo de inventario. Se concluye en la investigación, que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen documentas que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce un descontento en el manejo de las mercancías ya que no se sabe con exactitud la existencia de los productos almacenados.

Este antecedente, guarda estrecha relación con la presente investigación, debido a que suministra información de cómo mejorar el sistema de inventario de determinada empresa, así como tener control en el manejo de los registros del inventario, los cuales sirven de marco referencia para establecer propuestas para el mejoramiento del sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A.

Por otro lado, Padrón y Tirado (2013), de la Universidad de Oriente (UDO), en su trabajo de grado que lleva por título **“Lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (MINAMB), Dirección Estatal Ambiental Monagas”**.

La presente investigación tiene como objetivo presentar lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del ministerio del poder popular para el ambiente (MINAMB), dirección estatal ambiental Monagas, para dar cumplimiento al objeto. La metodología utilizada para dicho trabajo fue, investigación de campo, con modalidad descriptiva, aplicaron cuestionario de quince (15) ítems a una población, utilizaron como muestra ocho (8) personas, lo que le permitió tener constancia del déficit que poseían en el sistema de inventario en el departamento de almacén.

En consecuencia, dicho trabajo de grado guarda relación con la presente investigación, pues releja la realidad de la problemática que presenta actualmente la empresa Distribuidora Mileric, C.A., en cuanto al sistema de inventario que lleva actualmente, el manual de sistemas y procedimientos, la no realización de los registro contables de las entradas y salidas generando con esto mayor descontrol y desconocimiento del personal de acuerdo al programa de inventario que posee la empresa.

A su vez Morillo (2013), de la Universidad Rafael Urdaneta (URU), en su trabajo de grado titulado **“Administración y contabilización de los inventarios de suministros en las peluquerías del Doral Center Mall del Municipio Maracaibo”**, presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

El presente trabajo tiene como propósito analizar la Administración y Contabilización de los inventarios y suministros de las peluquerías del Doral Center Mall, el tipo de investigación utilizada descriptivo, de campo no experimental, con diseño trasversal, que consiste en un estudio estadístico y demográfico, utilizado en ciencias sociales y ciencias de la salud-estudio epidemiológico-, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal, el instrumento para la recolección de datos que se aplicó fue un modelo de cuestionario con treinta y seis (36) ítems, con una muestra de cuatro (4) peluquerías, dando como resultado que dichas peluquerías realizaban la reposición del inventario cuando el almacén alcanzaba un determinado nivel del stock, en cuanto al sistemas de inventario que aplican es el P.E.P.S.

Según dicho estudio, se dejó en evidencia que los registros de entrada de las mercancías se realizaban, sin embargo, no se actualizaban los precios que eran destinados para el público, dejando claro que el control que llevaba era escaso, dando con esto una toma de decisiones no acordes a la situación real de las peluquerías.

En cuanto a la relación que mantiene dicho trabajo con la investigación actualmente desarrollada, queda en evidencia la falta de registros y actualización en el rubro de inventario, ocasionan una situación irreal del mismo, afectando directamente la renovación del inventario y avances a nuevos proyectos, debido a que no guarda una adecuada relación respecto al inventario físico y lo registrado en los programas de inventario, permitiendo que la empresa no adquiriera otro tipo de inventario mercancía que complementa su razón social.

Seguidamente, Vitriago (2013), de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), el cual se titula **“Estrategias de Planificación y Control del Inventario de Mercancía en la Empresa Eurosillas, C.A”**, Dicha investigación se realiza con el objetivo de elaborar estrategias que permitan mejorar la gestión de inventario de mercancía en dicha empresa, debido que en la misma se presenta factores que dificultan el control adecuando de las existencias en la empresa, tales como carencia de los procedimientos que regulen las cantidades registradas en los documentos escritos y los que se encuentra en sus sistema. Desde esa perspectiva, la investigación se considera un proyecto factible, bajo un diseño de campo, a su vez para la recolección de la información se seleccionaron la técnica e instrumento de recolección de datos a la encuesta, observación directa y la revisión documental, apoyadas en instrumentos tales como, cuestionarios, lista de cotejo y el documento donde se plasman la entrada y salidas de mercancía respectivamente. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que los controles en las entradas y salidas de mercancía no se realizan con regularidad, además el almacén carece de una organización, que permita a sus encargados encontrar la mercancía de una forma rápida y eficiente. El trabajo de grado hace referencia a la presente investigación, debido a las fallas que se tienen en cuanto que la empresa posee registros físicos de los inventarios, sim embargo los mismos no con correctos con las existencias reflejada en el sistema, desconocimiento por parte del personal de los inventarios existentes y descontrol en los despachos.

## **2.2 Bases teóricas**

El objetivo de las bases teóricas es enriquecer el problema planteado mediante un conjunto de conocimientos sólidos y actualizados, que permitan orientar la búsqueda de información, a través de una conceptualización adecuada de los términos.

Según Arias (2006:39), “las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. En tal sentido en el presente estudio se analizarán todas aquellas teorías, doctrinas, leyes, artículos científicos e investigaciones que guarden estrecha relación con el presente tema.

### **Plan estratégico**

Un plan estratégico, es una herramienta administrativa de la alta dirección de las empresas, el cual se convierte en guía de las riendas que tomara la empresa hacia el logro de sus objetivos, que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión. Es decir, ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible. El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro. Entonces dicho plan es una apuesta de futuro.

Sainz (2012), define:

Al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses. (p. 67)

En dicho sentido, se puede decir que un plan estratégico, no es más que aquel proceso mediante el cual una organización define su misión, visión, objetivos y estrategias, sobre la base de un análisis de su entorno, con la participación del personal de todos los niveles de dicha organización. Las estrategias estarán basadas en el aprovechamiento de los recursos y capacidades de la organización de acuerdo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas detectadas. El plan estratégico

se generara es un plan a largo plazo, con un enfoque hacia el futuro y con miras de cambios.

### **Ventajas de un plan estratégico.**

El plan estratégico, en su proceso formal es útil debido a su proceso creativo, y que raras veces incide en las decisiones cotidianas, lo que trae como ventajas, las siguientes:

#### **Ü Mejora el planteamiento estratégico.**

Al establecer una misión, visión, la planificación y determinación de objetivos, influye positivamente en el desempeño de una empresa.

#### **Ü Permite enfrentar los principales problemas de la empresa.**

La planeación estratégica es una forma intencional y coordinada para que las empresas enfrenten la mayoría de sus problemas críticos, como: reducir gastos, buscar nuevas formas de financiamiento, reordenar procesos; intentando resolverlos proporcionando un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando nuevas demandas.

#### **Ü Introduce una forma moderna de gestionar la empresa.**

Una buena planificación exige conocer más la organización, mejorar la comunicación y coordinación entre los distintos niveles y programas.

### **Importancia de un plan estratégico.**

El plan estratégico es importante porque ayudara a lograr una aplicación más efectiva de recursos escasos humanos, financieros y materiales. La importancia radica en:

Ü Identificar las oportunidades de negocios más prometedores para la empresa.

- Û Señalar, capturar y mantener eficazmente posiciones deseadas en mercados específicos.
- Û Definir los objetivos, políticas, programas, estrategias y procedimientos que determinen el futuro de la empresa.
- Û Servir el instrumento de comunicación que integra armónicamente todos los elementos de las áreas funcionales de la empresa.

### **Elementos de un plan estratégico**

**a. Los objetivos:** Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad, que representa no solo la finalidad de la planeación sino también el fin hacia el cual se encamina la organización.

**b. Visión:** Consiste en redactar de forma clara a dónde quiere llegar la organización o cuál es su meta, dicho de otra manera, no es más que proyectar a futuro la misión de la empresa.

**c. Misión:** Es la función o tarea básica de una empresa.

**d. Estudio de los factores internos y externos:** Se establece los problemas de actualidad con el entorno, así como las oportunidades de resolverlos.

**e. Políticas:** Son principios generales o maneras de comprender y que a la vez guían el pensamiento y la acción en la de decisiones.

**f. Procedimientos:** Establecen un medio habitual de manejar actividades futuras; son guías de acción, detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

**g. Programas:** Son los que revisten el carácter de curso de una acción requerida, entre varias alternativas.

**h. Estrategias:** Son la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa.

**i. Presupuestos:** Es la formulación de resultados esperados, Expresada en términos numéricos. Esto obliga a una empresa a realizar por adelantado una

recopilación numérica de sus expectativas de flujo de efectivo, ingresos, desembolsos de capital o utilización de horas hombre- máquina.

### **Control**

El control, es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones, se conoce como un proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, para tomar acciones correctivas cuando sea necesario, además, tiene estrecha relación con la función de planificación, pues el control busca que el desempeño se ajuste a los planes.

Para Robbins (2002:423) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”

Igualmente, Stoner (2006), establece que:

El control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario. El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando afectivamente en el trabajo de acuerdo a lo planeado. (p.657)

Por otro lado, el control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

En conclusión se puede decir que el control es la etapa donde los directivos de la organización juegan un papel fundamental, siendo este un tema de gran interés en esta investigación.

### **Importancia del control**

- Ü Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Ü Se aplica a todo, a las cosas a las personas y a los actos.
- Ü Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones.
- Ü Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Ü Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse al proceso de planeación.
- Ü Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

Según Koontz y O'Donnell (2006), definen que:

El control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinado y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores. (p.109)

### **Clasificación del control**

- ü **Control preliminar:** Es aquel que se efectúa antes de realizar las actividades.
- ü **Control concurrente:** Se ejerce de manera simultánea a la realización de actividades, como un proceso continuo. Un control esporádico de nada sirve para la consecución de las metas de la organización.
- ü **Control posterior:** Se aplica después de haber realizado, las actividades planeadas. Su objeto es suministrar información para comparar los resultados obtenidos, en relación con lo preestablecido.

### **Control de inventarios**

Su objetivo primordial, es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados. Un buen sistema de control de inventarios permite:

- a. Disponer de cantidades adecuadas de materias y/o productos para hacer frente a las necesidades de la empresa.
- b. Evitar pérdidas considerables en las ventas.
- c. Evitar pérdidas innecesarias por deterioro u obsolescencia, o por exceso de material almacenado.
- d. Reducir al mínimo las interrupciones de la producción.

Por consiguiente, el control de inventarios se encarga de regular en forma óptima las existencias en los almacenes, tanto herramientas y materias primas, como productos terminados. Este tipo de control protege a la empresa de costos innecesarios por acumulación o falta de existencias en el almacén.

En síntesis, la organización debe contar con un inventario suficiente para satisfacer las necesidades del mercado al cual radique su razón social. La escasez o

retraso de un producto por falta de material, puede ser causa de la pérdida de un cliente, lo que se traduce en pérdidas financieras.

## **Inventario**

Según Catacora (2001), define que los inventarios:

Representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el de las empresas comercializadoras, se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo, en el cual en algunos casos será ser ala fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios. (p.148)

Por lo tanto el inventario de mercancías constituye la existencia de los artículos comprados o producidos por una empresa, para su comercialización. Es uno de los activos más grande en las empresas de ventas al por menor o al por mayor.

Se considera al inventario como, el conjunto de bienes propiedad de una empresa que han sido adquiridos con el ánimo de volverlos a vender en el mismo estado en que fueron comprados, o para ser transformados en otro tipo de bienes y vendidos como ales.

## **Objetivos de los inventarios**

Frecuentemente, los inventarios representan la partida más importante del activo circulante de una organización comercial, a través de los inventarios muchas organizaciones buscan regular las entradas y salidas de las mercancías, de manera que

se logra un buen control de la mercancía recibida a través de las operaciones de ingreso y salida.

Dicho esto es necesario nombrar algunos de los objetivos del inventario, los cuales son:

- Ü Determinar la inversión óptima e inventario de acuerdo a las posibilidades financieras de la organización.
- Ü Hacer coincidir los intereses y posibilidades de producción de venta y finanzas, armonizando la capacidad de operaciones, pertenencia en el mercado y capacidad financiera.
- Ü Rotar adecuadamente las existencias para evitar deterioro, obsolescencia o desperdicios.
- Ü Evitar en lo posible los costos de oportunidad, es decir realizar ventas por falta de mercancía.
- Ü Permite a la gerencia reducir el número de preparación de inventario y de costo.

Dicho esto, el inventario representa una de las partidas más importantes del activo de las empresas, es por ello que el objetivo principal del sistema de inventario es mantener al día la disponibilidad de la mercancía, con el propósito de rotar eficientemente las existencias y así evitar deterioro o pérdidas de la mercancía.

### **Tipos de inventarios**

- Ü **Inventario de Materias Primas:** Lo conforman todos los materiales con los que se elaboran los productos, pero que todavía no han recibido procesamiento.
- Ü **Inventario de Productos en Proceso:** Lo integran todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales se encuentran en proceso de manufactura. Su cuantificación se hace por la

cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación, aplicables a la fecha de cierre.

- Ü **Inventario de Productos Terminados:** Son todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.
- Ü **Inventario de Suministros de Fábrica:** Son los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta.

### **Utilidad de los inventarios**

Según Muller (2005), entre las razones más importantes para constituir y mantener un inventario se cuentan:

- Ü **Capacidad de predicción:** Con el fin de planear la capacidad y establecer un cronograma de producción, es necesario controlar cuánta materia prima, cuántas piezas y cuántos sub-ensamblajes se procesan en un momento dado. El inventario debe mantener el equilibrio entre lo que se necesita y lo que se procesa.
- Ü **Fluctuaciones en la demanda:** Una reserva de inventario a la mano supone protección; no siempre se sabe cuánto va a necesitarse en un momento dado, pero aun así debe satisfacerse a tiempo la demanda de los clientes o de la producción. Si puede verse cómo actúan los clientes en la cadena de suministro, las sorpresas en las fluctuaciones de la demanda se mantienen al mínimo.
- Ü **Inestabilidad del suministro:** El inventario protege de la falta de confiabilidad de los proveedores o cuando escasea un artículo y es difícil asegurar una provisión constante.
- Ü **Protección de precios:** La compra acertada de inventario en los momentos adecuados ayuda a evitar el impacto de la inflación de costos.

- Ü **Descuentos por cantidad:** Con frecuencia se ofrecen descuentos cuando se compra en cantidades grandes en lugar de pequeñas.
- Ü **Menores costos de pedido:** Si se compra una cantidad mayor de un artículo, pero con menor frecuencia, los costos de pedido son menores que si se compra en pequeñas cantidades una y otra vez (sin embargo, los costos de mantener un artículo por un periodo de tiempo mayor serán más altos). Con el fin de controlar los costos de pedido y asegurar precios favorables, muchas organizaciones expiden órdenes de compra globales acopladas con fechas periódicas de salida y recepción de las unidades de existencias pedidas.

### **Métodos de inventario**

Para Catacora (2001), las compañías tienen dos métodos para controlar y registrar los valores que se incorporan o desincorporan de los inventarios.

- Ü **Inventarios periódicos:** Consiste en la toma física o costeo de las unidades de inventario que se tengan al final de un periodo, lo cual es bastante engorroso lo que implica un esfuerzo desde el punto de vista logístico. Este tipo de inventario periódico se llevan cuando existen muchas unidades de bajo costo unitario.
- Ü **Inventarios continuos:** Se define como un sistema que valora permanentemente dos cuentas como el inventario y el costo de venta. Cuando se adquiere mercancías se adquiere la cuenta de inventario, es decir, no se utiliza la cuenta compras y cada vez que se efectúa una venta se realizan dos registros, el primero por las ventas y el segundo por el costo de las mercancías vendidas.

## **Métodos de valuación de inventarios**

Entre los métodos más importantes para evaluar los inventarios, tenemos:

- Ü **Método FIFO o PEPS:** Este método se basa en que lo primero que entra es lo primero en salir. Su apreciación se adapta más a la realidad del mercado, ya que emplea una valoración basada en costos más recientes.
- Ü **Método LIFO o UEPS:** Contempla que toda aquella mercancía que entra de último es la que primero sale. Su ventaja se basa en que el inventario mantiene su valor estable cuando ocurre algún alza en los precios.
- Ü **Método del Costo Promedio Aritmético:** El resultado lo dará la media aritmética de los precios unitarios de los artículos.
- Ü **Método del Promedio Armónico o Ponderado:** Este promedio se calculará ponderando los precios con las unidades compradas, para luego dividir los importes totales entre el total de las unidades.
- Ü **Método del Costo Promedio Móvil o del Saldo:** Calcula el valor de la mercancía, de acuerdo con las variaciones producidas por las entradas y salidas (compras o ventas) obteniéndose promedios sucesivos.
- Ü **Método del Costo Básico:** Por medio de este método se atribuyen valores fijos a las existencias mínimas, este método es bastante parecido al LIFO, con la diferencia de que se aplica solamente a la cantidad de inventario mínimo.
- Ü **Método del Precio de Venta al Detal:** Permite la estimación de inventarios con la frecuencia que se desee. El inventario físico se practicará, basándose en los precios de venta Marcados en los artículos.
- Ü **Costo de Mercado o el Más Bajo:** Se toma como base el precio inferior de las existencias, manteniendo el principio contable del conservatismo, el cual no anticipa beneficios y prevé posibles pérdidas.

### 2.3 Definiciones Básicas de términos

La definición de términos básicos, consiste en conceptualizar los elementos más relevantes a lo largo de toda la investigación. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2004:209) afirma que consiste en “la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema”.

**Almacén:** Son instalaciones que mantiene productos en existencia y es considerado punto de distribución en la empresa.

**Control:** Comprobación, intervención, inspección, dirección de normas para el cumplimiento de objetivos.

**Capital humano:** Aumento en la capacidad de la producción del trabajo, alcanzada con mejoras en las capacidades y competencias de los trabajadores.

**Eficiencia:** Logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad. Virtud y facultad para lograr una acción determinada.

**Eficacia:** Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**Fiabilidad:** Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

**Inventario:** Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

**Programa A2 Softway:** Es un sistema operativo, que funciona como herramienta administrativa configurable que permite consolidar operaciones administrativas bajo un sólido concepto.

**Sistema:** Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.

**Stock:** Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

Una vez planteados los objetivos y las bases teóricas de la presente investigación, el siguiente capítulo lo constituyó el diseño del marco metodológico, el cual de acuerdo a los expuestos por Arias (2006:16) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. En el marco metodológico se indica la metodología que va a seguirse en la investigación para lograr los objetivos propuestos o para probar las hipótesis formuladas, relacionados a la presente investigación, en relación a un plan estratégico para el control del sistema de inventario en la empresa Distribuidora Mileric, C.A.

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

El tipo de investigación es considerado como un proyecto factible, debido a que tiene como objeto fundamental proporcionarle a la empresa Distribuidora Mileric, C.A, una solución viable sobre un plan estratégico que le permitan mejorar la gestión del área de inventarios. Es por esto, que de acuerdo a Arias (2006:134) el proyecto factible “Se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

Por otro lado, la investigación se sustenta en un diseño de campo, apoyado en una revisión documental. Un estudio de campo es todo aquel donde el investigador enfrenta un problema de tipo práctico que afecta a un individuo o grupo social y los datos se obtienen en el lugar donde se produce el problema. Al respecto, la

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011), señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. (p. 15).

De acuerdo a lo planteado, este estudio se basa en una investigación de campo, ya que la metodología que se utilizara para la obtención de la información permitirá recoger los datos en forma directa desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, que es en el departamento de administración y almacén de la empresa en estudio.

En relación a lo antes expuesto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011), destaca la definición de investigación documental como:

El estudio de problemas con el propósito ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principal en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general en el pensamiento del autor. (p. 15).

Al respecto, la investigación referida a la necesidad de presenta la empresa en estudio, se tomará como apoyo documental trabajos de otros investigadores que se relaciona con el tema como antecedente y se revisarán fuentes bibliográficas, que han servido de apoyo para así poder profundizar el mismo, por cuanto los autores Mijares y García (2008:04), denominan este tipo de investigación “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”.

### **3.2 Nivel de la investigación**

A los efectos de este, el nivel de la investigación es de tipo descriptivo, dado a que se hará un análisis del sistema de control de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A, en este sentido, Tamayo y Tamayo (2004:35) “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

### **3.3 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomará en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollarán en base a los objetivos específicos planteados, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.3.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A**

La presente fase tendrá como finalidad obtener un diagnóstico de la situación actual de los procedimientos de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A, para ello, se necesita primeramente establecer la población y muestra que suministrará la información requerida. Con referencia a la población, Palella y Martins (2009:91), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del presente estudio está conformada por cuatro (04) personas que laboran en la empresa relacionadas con el manejo de inventarios, en el área administrativa y de almacén de la empresa en estudio a la cual se le aplicará la técnica e instrumento de recolección de datos.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2006:236), indican que “Es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. En este sentido, la muestra está constituida por las personas que conforman la población debido a que es finita y pequeña.

Al respecto, Palella y Martins (2009:103), dicen que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener información”. Por lo tanto, se utilizará como técnica de recolección de información de la encuesta, definida por Tamayo y Tamayo (2004:42), “trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. Para el presente estudio, se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta, que según Arias (2006:72), se utiliza con la finalidad de “obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

Toda técnica, como la encuesta, tiene un instrumento, por cuanto, Palella y Martins (2009:113) el mismo autor señala que un instrumento de recolección de datos “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”, en este sentido, para la presente investigación se selecciona al cuestionario, al cual Bavaresco (2008), indica que:

Es el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, variables, dimensiones, indicadores, ítems. Es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que piensa y dice del objeto en estudio, permitiendo determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de la hipótesis que se han considerado. (p.100).

El cuestionario, estará estructurado por preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas si-no. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Después de aplicados los instrumentos de recolección de información se realizará un análisis e interpretación de los datos obtenidos, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, del cual Balestrini (2010:181), señala que “generalmente, en el informe de investigación se incorporan las dos formas de presentación de los datos: la representación escrita y la gráfica”, por lo tanto los datos serán resumidos, tabulados, representados en gráficos circulares, analizados e interpretados para realizar el respectivo diagnóstico, asimismo se utilizarán para la aplicación de la matriz DOFA, en la siguiente fase.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades que poseen los procedimientos de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados en la fase anterior, se procederá a la identificación de las debilidades existentes en los procedimientos de inventarios de la empresa Distribuidora Mileric C.A., ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitiría hacer la evaluación de las estrategias a proponer la cual surgirán de la aplicación de la matriz DOFA.

La matriz DOFA es de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas, el mismo, es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección

de la empresa, propuesta de negocios o idea, de allí surgirán las estrategias que sustenten la propuesta.

De acuerdo a Fred (2009), define que la Matriz DOFA como:

Es una herramienta de comparación que se fundamenta en información de entrada proveniente de matrices de evaluación de factor interno, externo y en el perfil comparativo. La comparación de las debilidades y fortalezas internas con las amenazas y oportunidades externas origina estrategias alternativas factibles. La comparación es un enfrentamiento de los factores internos y externos, con el propósito generar estrategias alternativas. (p. 508).

### **3.3.3. Fase III: Diseño del plan estratégico de control del sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A**

Una vez aplicados la técnica e instrumento de recolección de información, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procederá en esta fase, al diseño de un plan estratégico de control del sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, poder llevar un control de las entradas y salidas de inventarios, mejorar los procesos y formatos utilizados, establecer niveles máximos y mínimos de existencias, así como mantener un registro adecuado y oportuno que permita tener las cifras reales que puedan permitir una planificación de compras, ventas, así como servir de base para comparar con las tomas físicas y evaluar la efectividad del desempeño del personal que labora en el área de almacén.

Siendo esta fase propiamente, el desarrollo de la propuesta, se expondrá de la siguiente manera:

- 1.- Presentación de la propuesta.
- 2.- Objetivos de la propuesta.
- 3.- Justificación de la propuesta.
- 4.- Factibilidad de la propuesta.
- 5.- Desarrollo de la propuesta.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

Este capítulo consiste en desarrollar cada una de las fases metodológicas requeridas para alcanzar el propósito general de este trabajo de investigación, en este sentido el desarrollo de este capítulo comprende los resultados emitidos por la aplicación de la encuesta realizada al personal del área de inventario y almacén que laboran en la empresa Distribuidora Mileric, C.A

#### **4.1 Presentación y análisis de los resultados**

En este capítulos se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas de recolección de información, cuyos resultados se presentaran con gráficos de resultados y sus respectivos análisis; a su vez permitieron determinar la situación actual de los procesos en el departamento de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A, así como la identificación de las debilidades y fortalezas existentes, con la finalidad de proponer un plan estratégico para mejorar los procesos en dicho departamento.

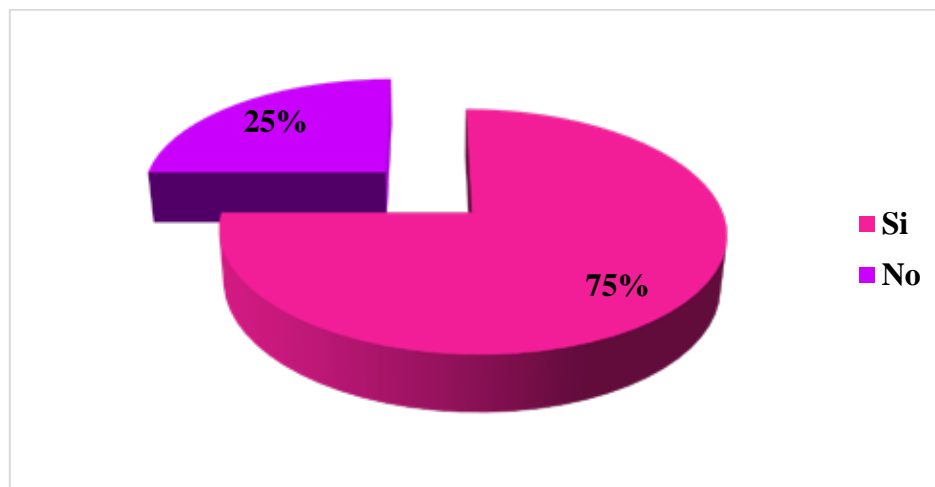
##### **4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A**

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos en el departamento de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A y donde se están presentando las fallas, por lo que se aplicó como instrumento de recolección de información un cuestionario conformado por trece (13) ítems de respuestas cerradas tipo dicotómicas (si-no),

aplicada a una población compuesta por cuatro (4) trabajadores encargados del área de inventario y cuyos resultados se presentan a continuación:

**Item N°1** ¿Actualmente, usted confía en el sistema de inventario que lleva la empresa?

**Gráfico 1.-** Confianza en el sistema de inventario



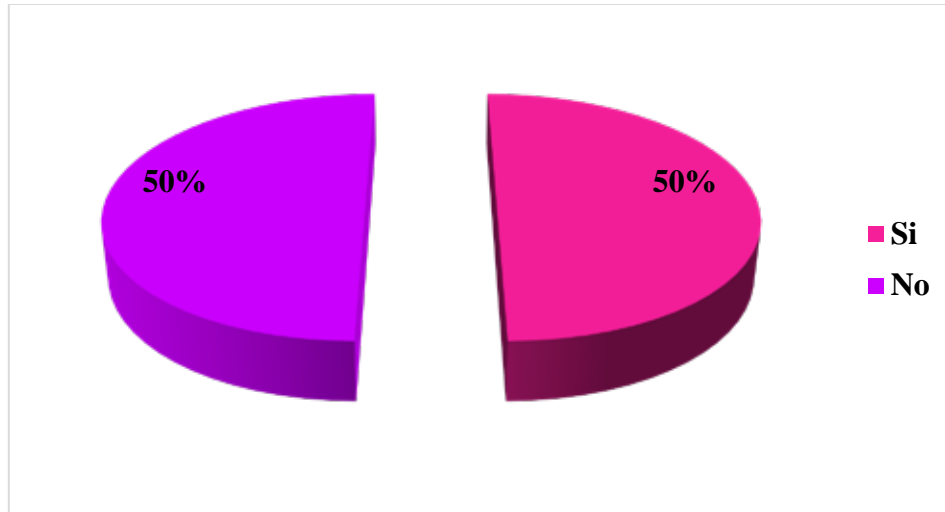
Fuente: Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

En el gráfico presentado anteriormente se puede evidenciar que el setenta y cinco por ciento (75%) de los integrantes del departamento de inventario encuestados, confían en el sistema de inventario con el que actualmente cuenta la empresa, mientras que el veinticinco por ciento (25%) restante no confía en dicho sistema. Cabe destacar que es de suma importancia llevar un sistema de inventario que de confiabilidad a los integrantes del área de inventario de la empresa para la toma de decisiones y el correcto manejo de existencias, por lo que esta área es muy susceptible a errores y cualquier manejo inadecuado puede significar pérdidas.

**Ítem N°2** ¿Considera usted, que se registran las salidas de inventario correctamente?

**Gráfico 2.-** Registro de las salidas de inventario



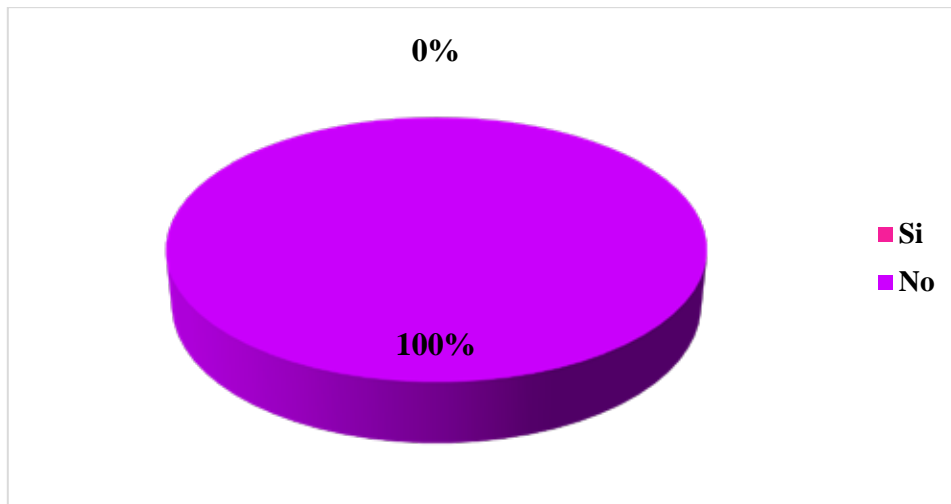
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

Se observa en el presente grafico que el cincuenta por ciento (50%) de los trabajadores encuestados consideran que si se registran correctamente las salidas del inventario, mientras que el cincuenta por ciento (50%) restante manifiestan que no se están registrando correctamente las salidas de inventario. Ante esta interrogante se debe tener presente que el registro de las salidas de inventario es de gran relevancia y debe manejarse correctamente ya que de esto depende que la empresa visualicé las cantidades exactas y reales de la mercancía existente destinada para la venta.

**Ítem N°3** ¿Cree usted, que la información suministrada por el sistema de inventario, es confiable para conocer la existencia real de la mercancía?

**Gráfico 3.-** Confiabilidad de la información suministrada por el sistema de inventario



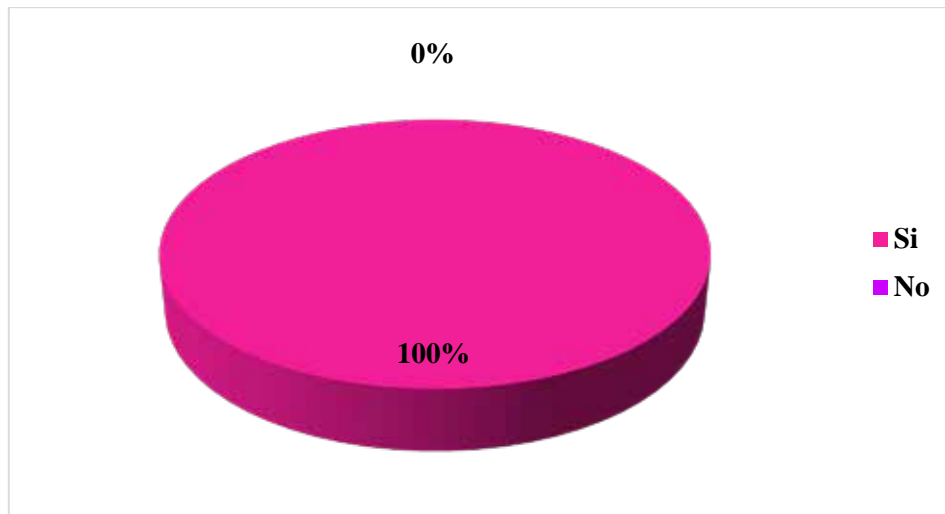
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

En el gráfico presentado anteriormente se puede evidenciar que el cien por ciento (100%) de los trabajadores encuestados están de acuerdo en que la información suministrada por el sistema de inventario no es confiable para conocer la existencia real de la mercancía destinada para la venta. Se debe destacar que el sistema utilizado actualmente por la empresa Distribuidora Mileric, C.A, no suministra información confiable y real para los trabajadores del área de inventarios de la presente empresa, lo cual trae como consecuencia una falta de información para verificar las existencias reales con las que cuenta la empresa actualmente y en su día a día.

**Ítem N°4** ¿Considera usted, que la recepción o reposición del inventario están siendo registradas correctamente?

**Gráfico 4.-** Registro de la recepción o reposición de inventario



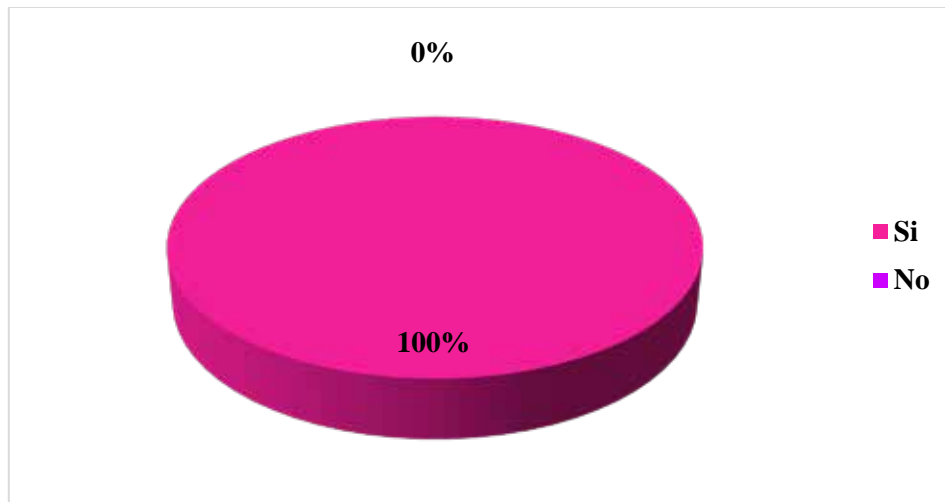
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

Se puede observar en el gráfico anterior que se obtuvo la unanimidad del cien por ciento (100%) de los trabajadores encuestados, los cuales respondieron que la recepción o reposición de inventario está siendo registrada correctamente. Con esto podemos observar y concluir que la empresa está realizando correctamente dicho trabajo de registro lo cual es de gran relevancia; pero no se puede dejar a un lado que existe una deficiencia a la hora de registrar la salida de dichos productos lo que ocasiona una sobrevaluación de las existencias reales de los inventarios.

**Ítem N°5** ¿Conoce usted, si se realizan conteos físicos periódicamente?

**Gráfico 5.-** Conteo físico de inventarios



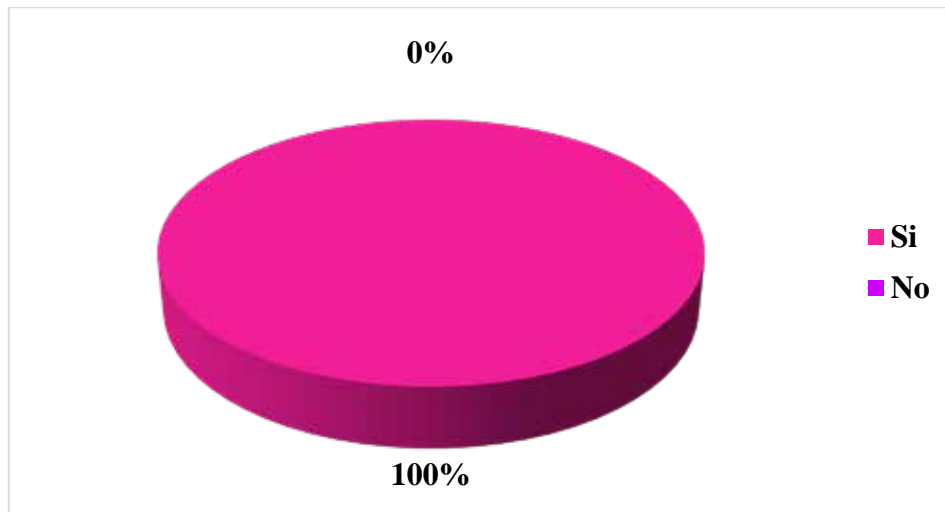
Fuente: Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

Se puede observar en el gráfico mostrado anteriormente que el cien por ciento (100%) de los trabajadores encuestados del departamento de inventario respondieron afirmativamente, lo que significa que si consideran que se realizan conteos físicos periódicamente del inventario. En este caso la entidad no presenta deficiencias con su existencia física ya que regularmente se realizan conteos físicos, pero no con esto se puede dejar a un lado la problemática existente que presenta actualmente la empresa con su sistema de inventario.

**Ítem N°6** ¿Considera usted, que se almacena de una manera ordenada y de fácil visualización la mercancía existente en dicho almacén?

**Gráfico 6.-** Almacenamiento y visualización de la mercancía existente en almacén



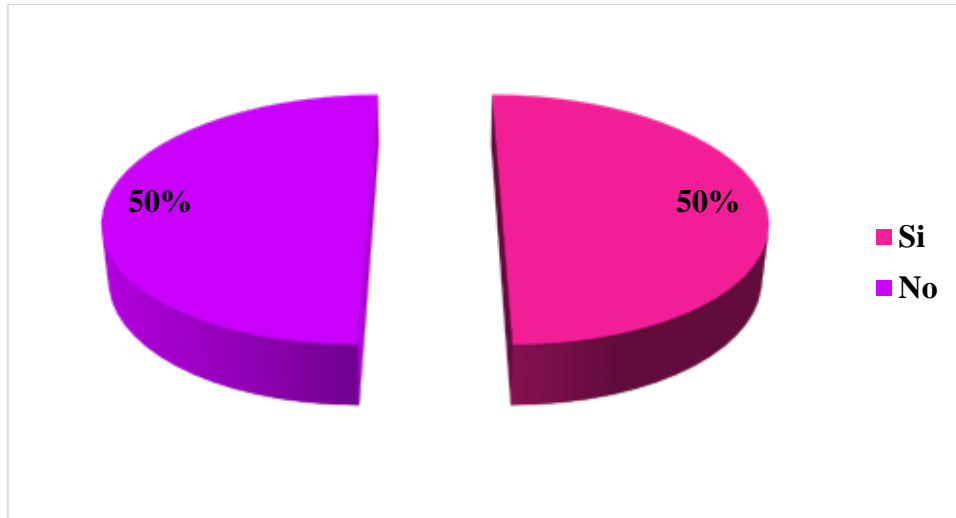
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

Como se puede evidenciar en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, donde ellos consideran que si se almacena de una manera ordenada y de fácil visualización la mercancía existente en el almacén. A su vez la empresa realiza un buen almacenamiento de su mercancía existente lo cual es de gran importancia a la hora de visualizar en el almacén, y a su vez les facilita a los trabajadores del área de inventario la observación y conteo.

**Ítem N°7** ¿Cree usted, que el sistema de inventario actual le facilita su trabajo?

**Gráfico 7.-** Facilidad de trabajo con el sistema de inventario



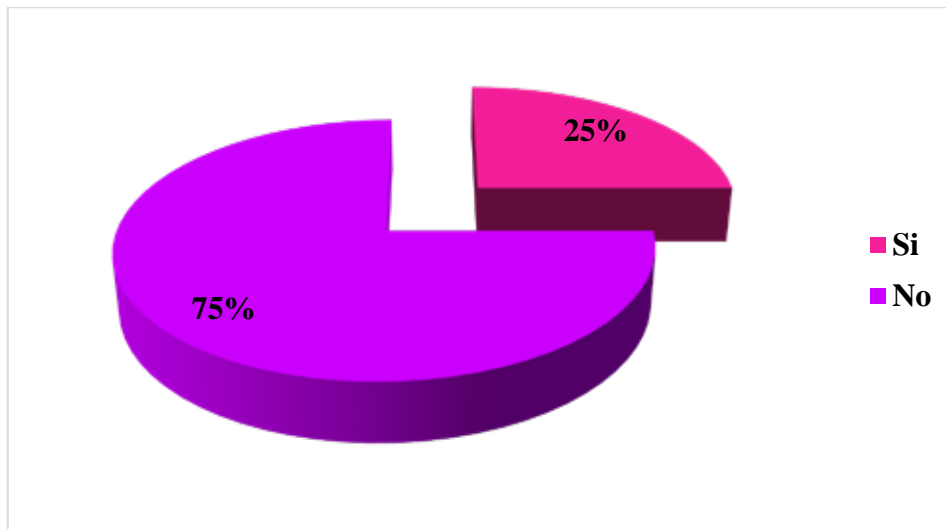
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

De acuerdo al gráfico anterior se puede observar que del total del personal encuestado hace mención que, el cincuenta por ciento (50%) de dicho personal indica que el programa de inventario que posee la empresa actualmente les facilita el trabajo, mientras que el otro cincuenta por ciento (50%) restante están en desacuerdo, lo cual se puede concluir que no se le está dando el uso adecuado al sistema, ya que la principal función de un sistema de inventario es facilitar el trabajo; Se puede evidenciar que por causa del manejo inadecuado de dicho sistema por parte del personal, no facilita las labores diarias y no cumple su función principal la cual es suministrar información confiable y real, a su vez con esto la inadecuada toma de decisiones y el descontrol de dicho inventario.

**Ítem N°8** ¿Usted considera, que los procedimientos actuales utilizados en los registros de inventarios son óptimos?

**Gráfico 8.-** Procedimientos para los registros de inventarios



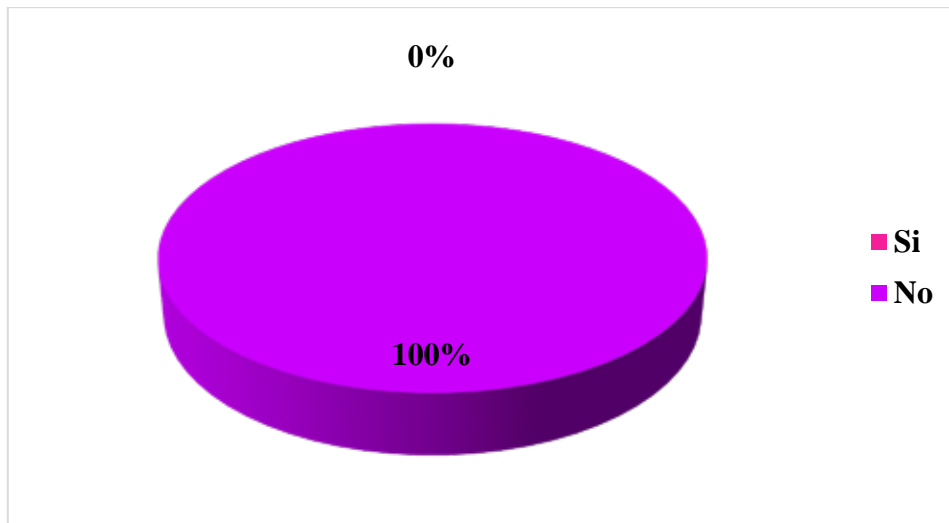
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados expuestos por el personal encuestado, el setenta y cinco por ciento (75%) hacen mención que el proceso que se lleva dentro de la empresa para el registro del inventario no son óptimos, sin embargo el veinticinco por ciento (25%) del personal restante reacciona de forma afirmativa, esto puede deberse a la falta de capacitación del personal, respecto al programa de inventario que se utiliza actualmente en la empresa y el uso inadecuado con el que se ha venido manejando dicho sistema. Es necesario aplicar una acción rápida para ir subsanando dicha falla, pues esto afecta directamente las entradas y salidas de mercancía, visualización adecuada y rentabilidad de la empresa.

**Ítem N°9** ¿Actualmente el sistema de inventario, emite alertas al momento de reponer las existencias de mercancía?

**Gráfico 9.-** Alertas para reponer mercancía



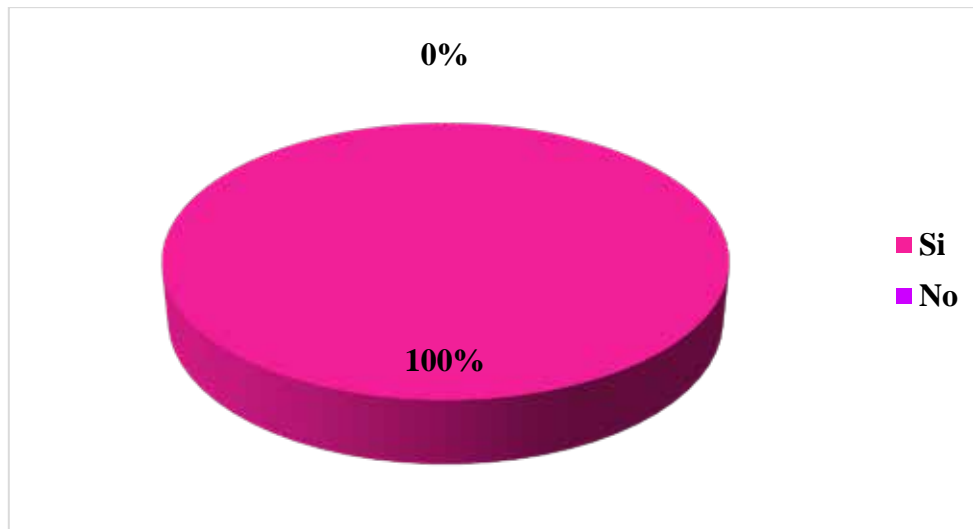
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

De acuerdo a el grafico antes expuesto, el cien por ciento (100%) del personal encuestado respondieron que el sistema de inventario que posee la empresa no les otorga las alertas de forma adecuada para la reposición del inventario, acción que no le permite a la empresa llevar la administración eficiente del movimiento de inventario, almacenamiento de las mercancías y del flujo de información. Generando con esto datos irreales y poca veracidad de los datos que otorga el sistema.

**Ítem N°10** ¿Usted considera, que el Sistema de Inventario A2, es de gran utilidad para las actividades diarias de la empresa?

**Gráfico 10.-** Utilidad del sistema de inventario A2



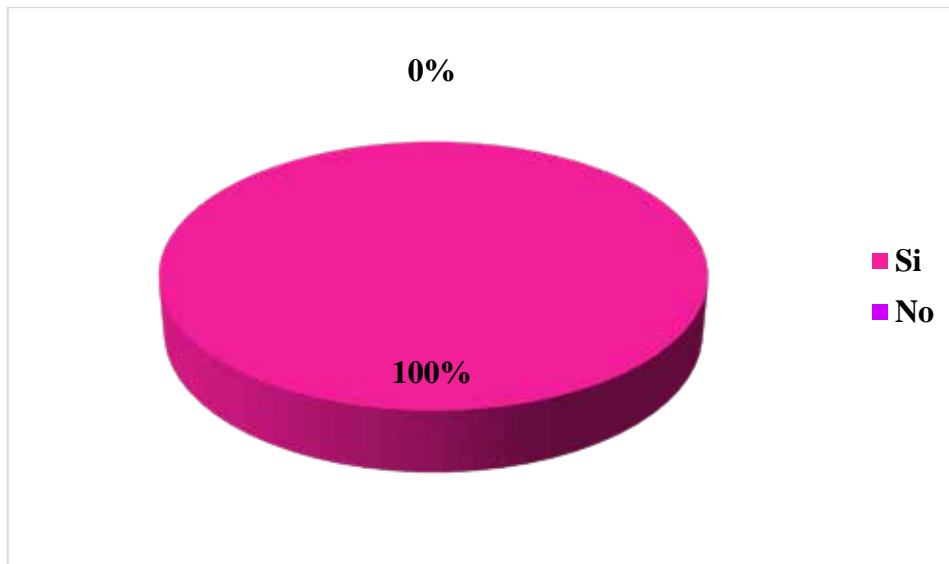
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

En el gráfico expuesto anteriormente se puede observar que el cien por ciento (100%) del personal encuestado considera que el sistema de inventario A2 utilizado actualmente dentro de la empresa Distribuidora Mileric, C.A, es de gran utilidad para el área de inventario y que automatiza y controla el inventario físico existente dentro de la empresa. Pero actualmente dicho sistema no es de gran utilidad para la empresa, ya que no le otorga los beneficios que debería por su uso y manejo inadecuado por parte del personal que lo utiliza.

**Item N°11** ¿Usted considera que la realización de lineamientos para el control de inventario optimiza el sistema de almacenamiento?

**Gráfico 11.-** Lineamientos para el control de inventarios



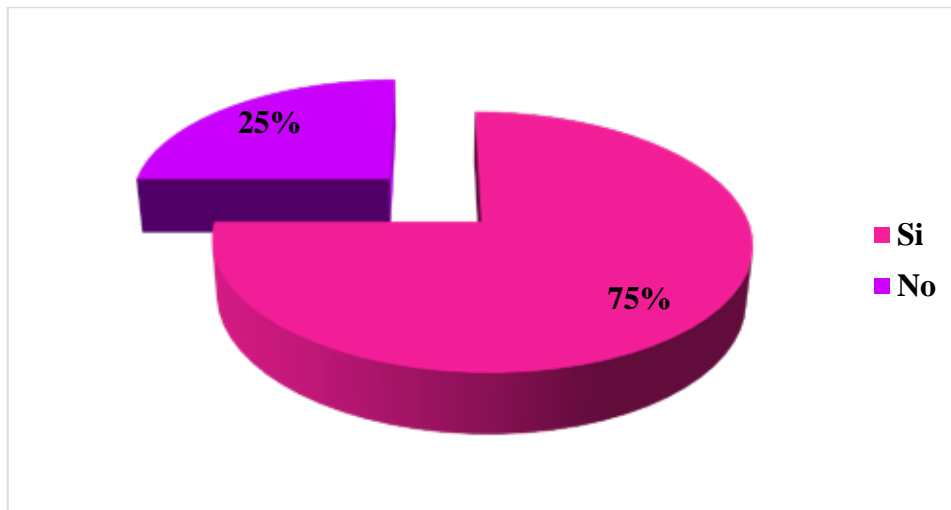
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

De acuerdo a la interrogante antes expuesta, el personal encuestado afirma en un cien por ciento (100%), que realizar lineamientos de control del inventario dentro de la empresa, optimizaría el funcionamiento del sistema, ya que otorgaría la información al personal de forma efectiva y eficaz en cuanto a las entradas y salidas del inventario, renovación del inventario disponible para la venta, además la toma de decisiones y rentabilidad de la empresa.

**Ítem N°12** ¿Considera usted, que la empresa cuenta con un personal capacitado para el manejo de los inventarios?

**Gráfico 12.-** Personal capacitado para el manejo de los inventarios



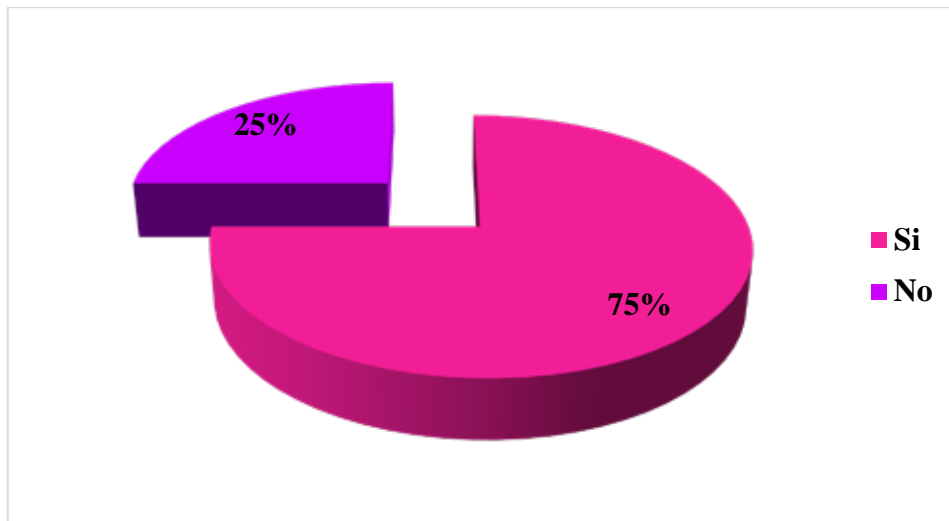
**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

De acuerdo al gráfico expuesto se puede evidenciar que del total de los trabajadores encuestados, el setenta y cinco por ciento (75%) indica que se encuentran capacitados para el manejo del sistema de inventario que se utiliza en la empresa actualmente, sin embargo, el veinticinco por ciento (25%) restante menciona que no está apto para manejarlo. Dicha falla perjudica directamente a la empresa, pues la inadecuada conducción del sistema no permite tener información clara de las existencias del inventario dentro de la empresa, mostrando inventarios irreales y con esto permitiendo que se maneje datos no acorde a la situación actual.

**Ítem N°13** ¿Conoce usted, si se clasifican los inventarios de lento movimiento en el almacén, para evitar que se deterioren?

**Gráfico 13.-** Clasificación de los inventarios de lento movimiento



**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico que el personal encuestado reaccionó en un setenta y cinco por ciento (75%) indicando que si se clasifica el inventario con lenta rotación de una manera adecuada para evitar así que se deterioren los productos, mientras que el otro veinticinco por ciento (25%) no conocen si se clasifica dicha mercancía de lento movimiento. Esta acción es de suma importancia realizarla en la empresa específicamente en el área de inventario ya que con la correcta clasificación del inventario de lento movimiento se logra evitar pérdidas totales o parciales, deterioro de la mercancía y es más fácil a la hora de visualizar.

#### **4.1.2 Fase II: Identificar cuáles son las debilidades y fortalezas actuales en el área de inventario en la empresa Distribuidora Mileric, C. A.**

La presentación de las debilidades y fortalezas que se observaron a través de la aplicación de la encuesta en el área de ventas de la Empresa DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A., que se pudieran presentarse en el área de inventario de la misma, quedaran plasmadas en una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), la cual se define como una herramienta de análisis que se puede aplicar en cualquier situación, empresa, producto, individuo, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado en el tiempo. La misma está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de una organización.

**Agentes Externos:** Estos agentes permiten describir y establecer las Oportunidades y Amenazas las cuales atraviesa la empresa.

**Oportunidades:** Se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor del empresario para garantizar el crecimiento de su empresa

**Amenazas:** Son los acontecimientos externos del negocio en la mayoría de las veces incontrolables por el dueño y personal de la empresa analizada.

**Agentes Internos:** La parte interna de estos factores como lo son las Fortalezas y Debilidades que se aprecian dentro de la organización, permitiendo a la entidad visualizar la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

**Fortalezas:** Son las características internas del negocio que permitan impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas

**Debilidades:** Se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

La revelación de la Matriz DOFA, permite e impulsa a la investigación debido que permite establecer de forma más clara y amplia las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que quedaron en evidencia dentro del desarrollo de la investigación, luego de haber aplicados los procedimientos metodológicos expuestos anteriormente.

### Matriz DOFA

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· No otorgarles incentivos por cobranzas a los cobradores.</li> <li>· No brindar descuento por pronto pago a los clientes, si cancelan facturas antes de la fecha de vencimiento.</li> <li>· Personal no Capacitado para el área del Ventas.</li> <li>· Manejo Inadecuado del Sistema por parte del personal.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Consciencia por la parte del nivel administrativo, de la necesidad de cambios.</li> <li>· Aprovechar la tecnología disponible en el mercado para impulsar, el negocio.</li> <li>· Contar con página Web, para que sus clientes, puedan tener acceso sus productos.</li> <li>· Institutos disponibles para capacitación del personal.</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Empresa con pocos empleados, lo que la convierte en una empresa con comunicación fluida y flexible a los cambios.</li> <li>· La empresa, está ubicada en una zona comercial, que le permite ser competitiva.</li> <li>· Alta Rotación de Inventarios.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Crisis económica actual</li> <li>· Ambiente desfavorable para la inversión</li> <li>· Ingreso de más competidores en el mismo Mercado.</li> </ul>

**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

**Análisis Interno:** De acuerdo a lo expuesto en la Matriz DOFA, se hacen mención de las debilidades que se suscitan dentro de la empresa, es por el mal funcionamiento del programa de Inventario que se utiliza en la misma, esto generando como consecuencia datos irreales del inventario físico que se encuentra de ella, del mismo modo, el manejo inadecuado de dicho programa por parte del personal ingiere directamente en la toma de decisiones para la renovación del inventario disponible, la rentabilidad que genera la empresa y con esto afectando las normas y políticas con las cuales se regule la empresa. En cuanto a las fortalezas que se exponen es de gran aporte el hecho que sean poco empleados pues esto le permite a la empresa que la comunicación entre ella y sus empleados sea fluida y flexible, de forma que los canales jerárquicos seas reducidos, del mismo modo, la capacidad de inversión para su stock de productos en constante evolución. Al establecer una capacitación al personal de forma adecuada, acercar del Programa de inventario que se utiliza la empresa, esta obtendrá datos reales del inventario físico disponible para la venta, permitirá visualizar la situación de la entidad, cuáles serían posibles inversiones.

**Análisis Externo:** Del mismo modo, al hacer referencias de las oportunidades que se proyectan para la empresa, debido que el personal esta consiente que deben generarse cambios para el rendimiento adecuado, utilizando todos los elementos tecnológicos que se les otorga por parte de la empresa con una adecuada capacitación de forma que sean manejados correctamente, permitiendo un mayor control del inventario, además de gestionar estrategias por parte de la empresa para que la misma sea conocida para la obtención de más clientes y que los mismo puedan tener accesos a sus productos. En cuanto a las amenazas uno de los principales factores es la economía actual que se suscita en el país, siendo factor principal para la inversión, es por ello que al no poseer datos correctos de los inventarios y su rentabilidad para la empresa apunta directamente la capacidad de inversión que pueda tener la misma.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Actualmente el mercado es cada vez más cambiante, y el nivel de acometividad que se le exige a las empresas aumentan día a día, constituyendo una presión para que todas las organizaciones busquen alternativas que les permitan aprovechar y maximizar los recursos económicos, con la finalidad de mantenerse en el mercado en que se desenvuelve.

Por ende el control de los inventarios es un proceso que se lleva a cabo en la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable en relación con el logro previamente establecido en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes de inventario. Es por ello, que las actividades de control deben incluir a todo el departamento, desde la gerencia hasta el almacenista, para así cubrir con todos los procesos que van desde la orden de compra hasta el resguardo del material en el almacén

Es por eso que el presente trabajo de grado, tiene como objeto proponer un plan estratégico para el control del sistema de inventario de la Distribuidora Mileric, C.A., para optimizar la gestión en el departamento de inventario y ventas como herramienta que sirva de medida para la solución de problemas y les ayude a superar los mismos con el manejo inadecuado del sistema de inventario, el cual involucra y perjudica las ventas. Al mismo tiempo la capacitación del personal encargado del manejo del

sistema para mejorar su desempeño, se optimicen los procesos y se logren los objetivos.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar un plan estratégico para el control del sistema de inventario en la empresa Distribuidora Mileric, C.A

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Û Implementar un manual de procesos para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas, donde queden expuestas las transacciones y procedimientos que debe cumplir el personal involucrado.
- Û Realizar lineamientos de control interno, con el fin de hacer seguimientos continuos y mediciones que garanticen el proceso en el área de inventario y almacén.
- Û Realizar capacitación al personal del área de inventario, sobre el manejo adecuada del programa de inventario que posee actualmente la empresa.

## **5.3 Justificación de la propuesta**

En esta propuesta queda plasmada la necesidad que posee la empresa Distribuidora Mileric, C.A., referente a la deficiencia en el área de inventario y almacén lo cual es de gran importancia interna, por tal motivo se necesita establecer estrategias que le permitan regular el funcionamiento adecuado del sistema de inventario que posee actualmente, de acuerdo al estudio realizado quedo expuesto que no existe por parte del personal, la capacitación humana que debe permitirle la utilización adecuada del programa de inventario que maneja la empresa.

Los beneficios que esta propuesta provee a la empresa Distribuidora Mileric, C.A.; específicamente en el departamento de inventario y almacén, será establecer

procedimientos, estrategias y herramientas que le permitan al personal y al patrono obtener información veraz y actualizada al momento de validar las existencias físicas en almacén, respecto a las reflejadas en el programa; además de poder realizar la reposición de su stock de acuerdo a la rotación de cada rubro, y de esta manera poder visualizar la rentabilidad real de los inventarios. Así mismo, poder llevar un mejor control interno en el área de inventario y almacén, respecto al sistema que se maneja en la misma, creando con esto mayor claridad a la hora de la toma de decisiones para así generar nuevas inversiones.

#### **5.4 Factibilidad de la propuesta**

##### **5.4.1 Factibilidad Técnica**

Esta propuesta es viable desde el punto de vista operativo, ya que la empresa cuenta con los recursos humanos, técnicos y financieros lo cual facilita la adopción de nuevos lineamientos y estrategias necesarias para llevar un sistema de inventario confiable, óptimo y eficiente. Cabe destacar que actualmente la empresa cuenta con un sistema de inventario pero este está siendo utilizado incorrectamente por parte del personal del área de inventario y despacho, con esto lo que se quiere lograr es una capacitación al personal involucrado para mantener la información actualizada y que sea de utilidad a la hora de tomar decisiones, obteniendo así grandes resultados y la consecución de los objetivos del departamento.

##### **5.4.2 Factibilidad Operativa**

Esta propuesta es factible desde el punto de vista operativo, debido que posee la receptividad por parte del personal de inventario y almacén a mejorar y aceptar los cambios positivos para la empresa; para lograr el cambio favorable, se implementaran unos lineamientos de control necesarios para la gestión de los inventarios. Cabe destacar que el personal posee conocimientos sobre el manejo de los inventarios y el

sistema que poseen actualmente pero es necesario reforzar los conocimientos con cursos de capacitación para solucionar la problemática existente.

### **5.4.3 Factibilidad Económica**

Tomando en consideración la situación económica que vive el país en la actualidad, afectando directamente a muchas empresas del país, la empresa Distribuidora Mileric, C.A. no escapa de ello, generando deficiencias en la adquisición y reposición de la mercancía necesaria para la venta y distribución de la misma y así continuar en el mercado, a pesar de ello, la empresa, ha logrado mantenerse económicamente estable. Considerando así que la propuesta es factible ya que llevarla a cabo generaría gastos relacionados con el asesoramiento y entrenamiento del personal de determinados departamentos afectados, pero que a su vez no son tan significativos considerando así, el impacto positivo que esta traería a la empresa, ya que el inventario juega dentro de la misma, un papel fundamental y el cual debe ser manejado correctamente y por personal capacitado para el área; logrando con esto una liquidez monetaria para la continuidad en el mercado y el crecimiento constante de la misma.

## **5.5 Estructura de la Propuesta**

Para desarrollar la estructura de la propuesta en el presente trabajo es necesario ampliar la Fase III, que consta del diseño de un plan estratégico de control sobre el sistema de inventario de la empresa Distribuidora Mileric, C.A., para optimizar el correcto funcionamiento del programa de inventario A2 Softway, el cual es utilizado actualmente en dicha empresa.

### **5.5.1 Desarrollo de los objetivos específicos de la propuesta**

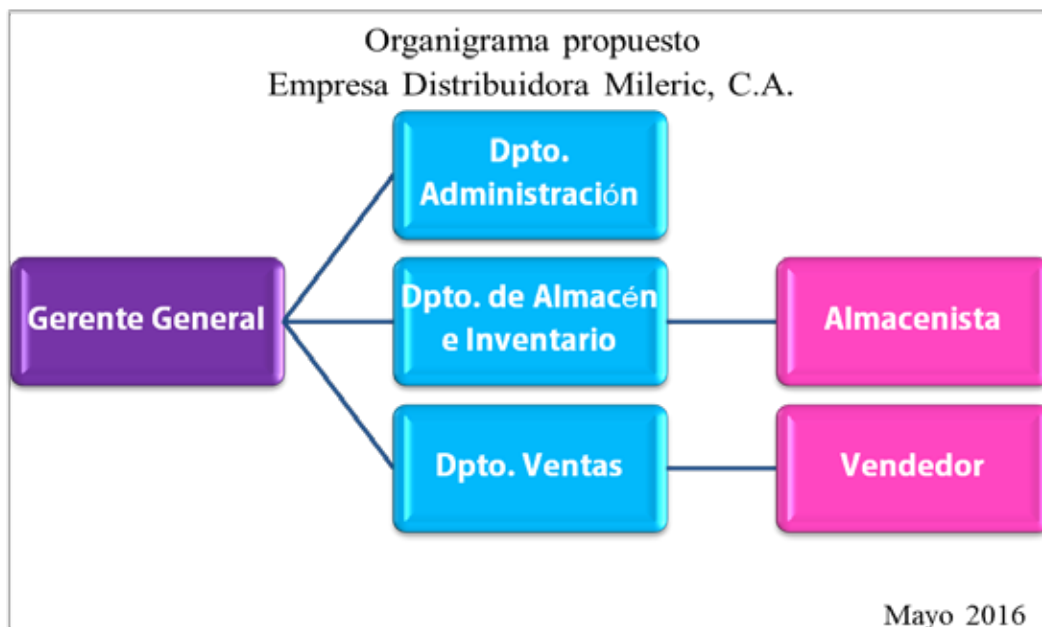
**Fase 1:** Implementar un manual de procesos para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas, donde queden expuestas las transacciones y procedimientos que debe cumplir el personal involucrado.

Según lo antes expuesto se puede definir que el manual de procedimientos y normas, es aquel que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir y ejecutar el personal del área de inventario y almacén de la empresa Distribuidora Mileric, C.A.

### **Actividad de Control No.1: Proponer la Estructura Organizativa**

- ü Se debe evidenciar la segregación de funciones que debe tener el personal, dejando expuesto cuáles serán los accesos y limitaciones que tendrá cada empleado, para el funcionamiento del programa y el registro de las transacciones.

**Figura N°1: Estructura de Organigrama Propuesto**





**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)


**Actividad de Control No.2:** Manual de Procedimientos para el Departamento de Almacén e Inventarios y el Departamento de Ventas.

- ü Desarrollar un manual explicativo donde se visualiza las actividades que debe realizar específicamente el personal encargado del Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas. Dicho manual debe permitirle al personal apoyarse para el correcto registro de las transacciones realizadas en los departamentos antes mencionados.

**Desarrollo de la Propuesta para la Actividad de Control No.2**

		<p><b>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</b></p>
<b>ASUNTO</b>	<b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b>	<b>Fecha: San Diego Mayo 2017</b>
<b>PUNTO</b>	<b>Presentación de la Propuesta Actividad de Control No.2</b>	<b>Página 1 de 13</b>
<p><b>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</b></p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<p>Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p>María Pérez</p>	<p>Juan Pérez</p>

		<b>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</b>			
<b>ASUNTO</b>		<b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b>		<b>Fecha: San Diego Mayo 2017</b>	
<b>PUNTO</b>		<b>Introducción</b> <b>Actividad de Control No.2</b>		<b>Página 2 de 13</b>	
<p>Esta propuesta es para desarrollar la Actividad de Control No. 2, donde se establece un manual explicativo donde se visualiza las transacciones que debe realizar específicamente el personal encargado del Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas. Dicho manual debe permitirle al personal apoyarse y servirle como guía para el correcto registro de las transacciones realizadas en los departamentos antes mencionados.</p>					
<b>ELABORADO POR:</b>  Kerly Morales  Orianna Rodríguez		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	

		<p align="center"><b>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</b></p>
<b>ASUNTO</b>	<b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b>	<b>Fecha: San Diego Mayo 2017</b>
<b>PUNTO</b>	<b>Objetivos y Alcance Actividad de Control No.2</b>	<b>Página 3 de 13</b>
<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Desarrollar un Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas de la empresa Distribuidoras Mileric; C.A., San Digo Estado Carabobo; que contenga procedimiento que le permitan al personal del Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas, servirles como guía y con esto optimizar la gestión de cada área y minimizar los riesgos.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Û Diseñar un instrumento de control, que identifique las diversas transacciones del Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas, donde se establecen las funciones y responsabilidades de las personas de acuerdo con cada perfil que posea para la manejo del programa</li> </ul> <p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Û El presente manual debe encontrarse al alcance del personal que labora en</li> </ul>		

el departamento, en un lugar accesible para que sean observados y ejecutados los procesos conforme a lo establecido.

- Û Los Perfiles y Procedimientos del presente manual deberán ser evaluadas al menos una vez al año para su corrección, actualización, verificación de los perfiles.
- Û El personal debe cumplir todas las normas y procedimientos establecidos en el manual, con el objeto de cumplir con eficiencia y efectividad el trabajo.
- Û Con la presente propuesta de manual pretendemos optimizar el tiempo y los recursos de las operaciones en cada proceso.


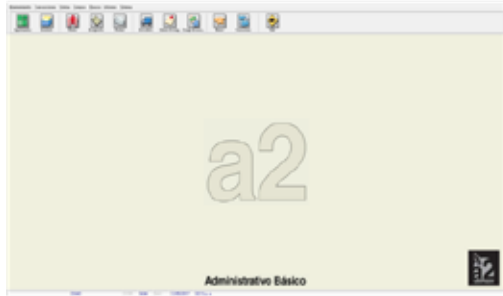
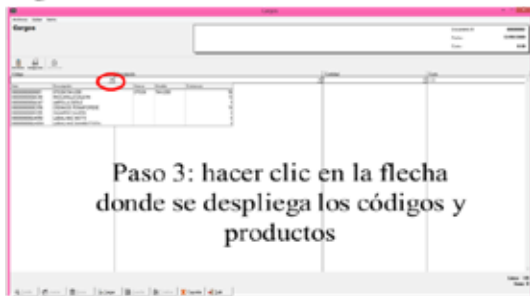

**ELABORADO POR:**


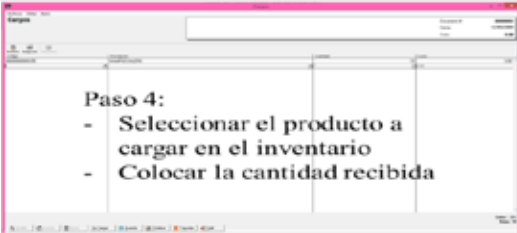

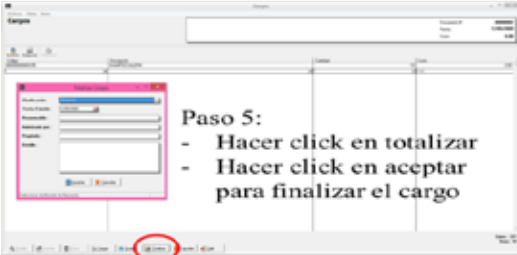
Kerly Morales


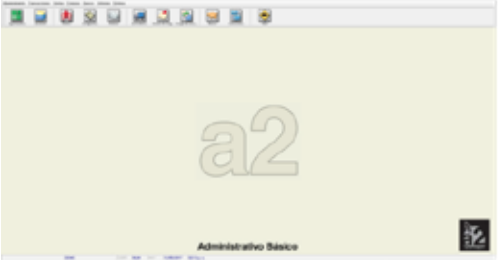
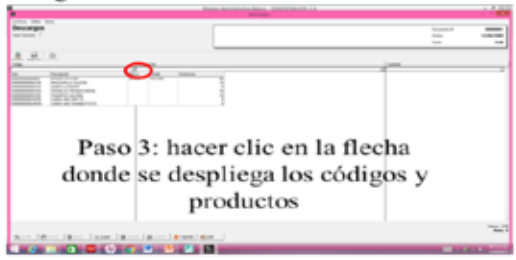
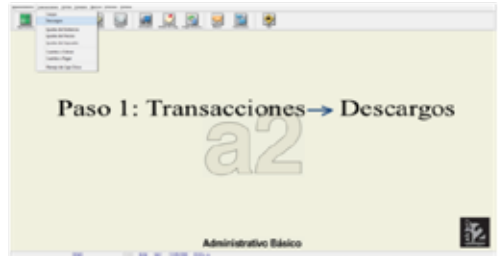
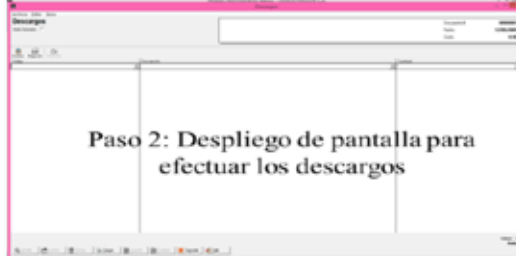
Orianna Rodríguez


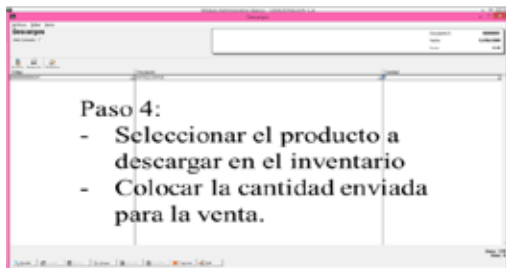

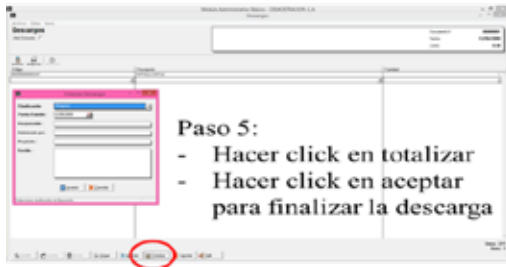
**REVISADO POR:**


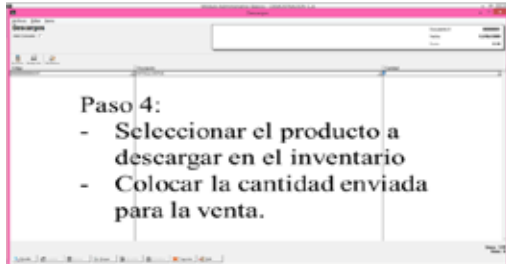

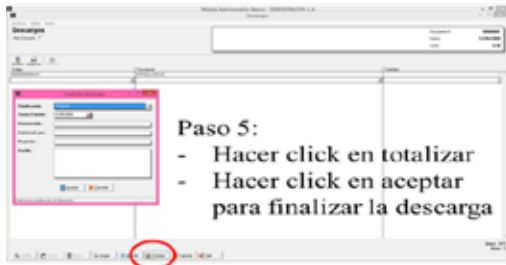
**APROBADO POR:**

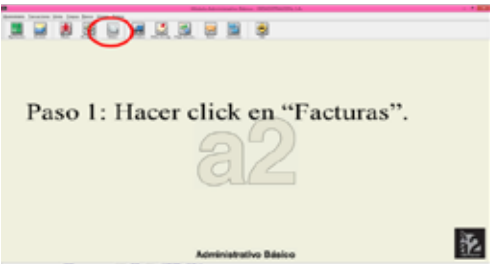
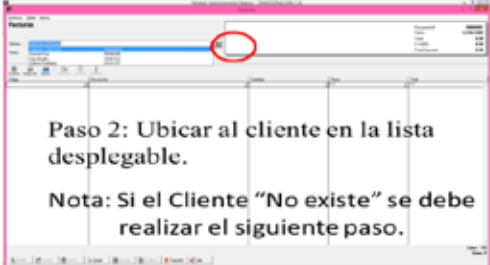
		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p>Cargas al Inventario Dpto. Almacén e Inventario.</p>	<p>Página 4 de 13</p>
<p style="text-align: center;">Departamento de Almacén e Inventario Transacción No. 1: Cargos de Inventario</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 1045 805 1339">  </div> <div data-bbox="818 1045 1344 1339">  <p style="text-align: center;">Paso 3: hacer clic en la flecha donde se despliega los códigos y productos</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="305 1348 805 1642">  <p style="text-align: center;">Paso 1: Transacciones → Cargas</p> </div> <div data-bbox="818 1348 1344 1642">  <p style="text-align: center;">Paso 2: Despliego de pantalla para efectuar cargos</p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>


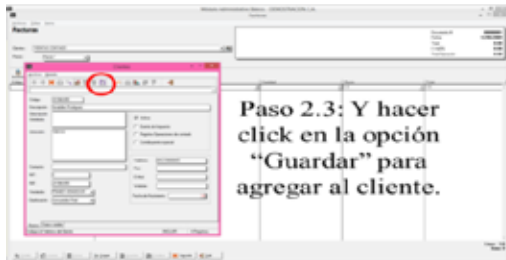
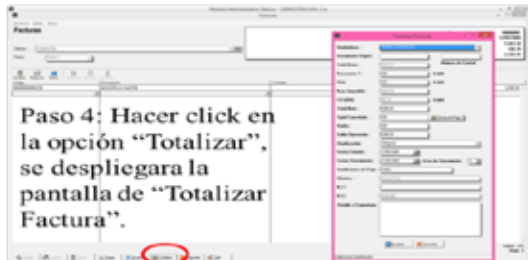
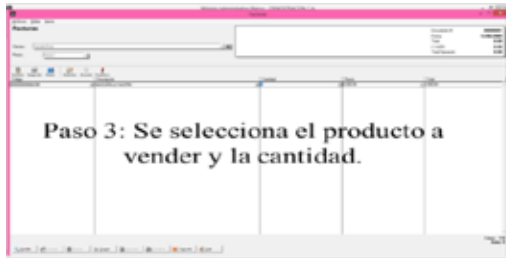

		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>	
ASUNTO	Manejo del módulo de inventarios del sistema A2	Fecha: San Diego Mayo 2017	
PUNTO	Cargas al Inventario Dpto. Almacén e Inventario.	Página 5 de 13	
<p>Departamento de Almacén e Inventario Transacción No.1: Cargos de Inventario</p>			
 <p><b>Paso 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar el producto a cargar en el inventario</li> <li>- Colocar la cantidad recibida</li> </ul>		 <p><b>Paso 6:</b> Se despliega una hoja de cargos donde se refleja la transacción realizada</p>	
 <p><b>Paso 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer click en totalizar</li> <li>- Hacer click en aceptar para finalizar el cargo</li> </ul>			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
<p>Kerly Morales</p> <p>Orianna Rodríguez</p>			



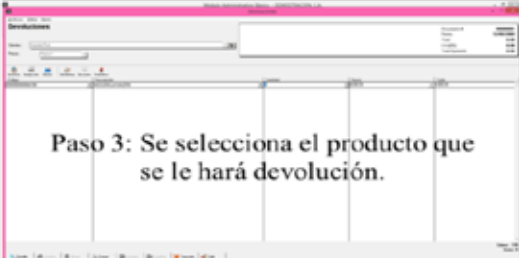
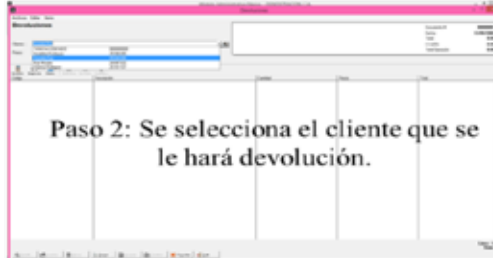
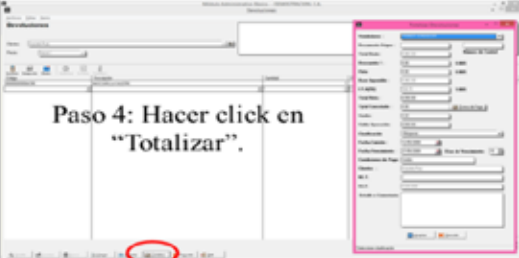
		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p>Descargas al Inventario Dpto. Almacén e Inventario.</p>	<p>Página 6 de 13</p>
<p style="text-align: center;">Departamento de Almacén e Inventario transacción No.2: Descargos de Inventario</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;">  </div> <div style="width: 50%;">  <p style="text-align: center;">Paso 3: hacer clic en la flecha donde se despliega los códigos y productos</p> </div> <div style="width: 50%;">  <p style="text-align: center;">Paso 1: Transacciones → Descargos</p> </div> <div style="width: 50%;">  <p style="text-align: center;">Paso 2: Despliegue de pantalla para efectuar los descargos</p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b></p> <p style="text-align: center;">Kerly Morales</p> <p style="text-align: center;">Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>


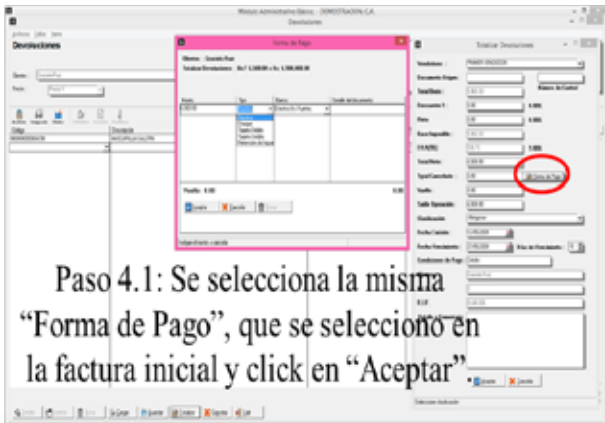
	<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>	
<p>ASUNTO</p>	<p>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p>PUNTO</p>	<p>Descargas al Inventario Dpto. Almacén e Inventario.</p>	<p>Página 7 de 13</p>
<p style="text-align: center;">Departamento de Almacén e Inventario transacción No.2: Descargos de Inventario</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 1115 808 1381">  <p><b>Paso 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar el producto a descargar en el inventario</li> <li>- Colocar la cantidad enviada para la venta.</li> </ul> </div> <div data-bbox="841 1115 1344 1381">  <p><b>Paso 6:</b> Se despliega una hoja de descargas donde se refleja la transacción realizada</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="305 1392 808 1656">  <p><b>Paso 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer click en totalizar</li> <li>- Hacer click en aceptar para finalizar la descarga</li> </ul> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales  Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>




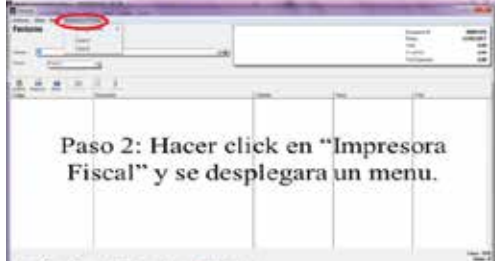
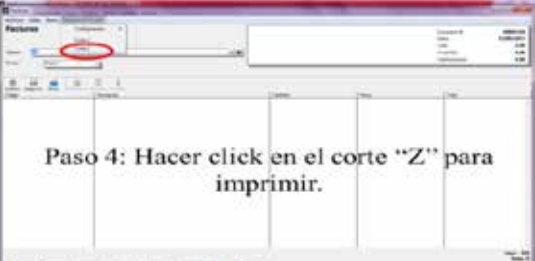
	<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>	
<p>ASUNTO</p>	<p>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p>PUNTO</p>	<p>Descargas al Inventario Dpto. Almacén e Inventario.</p>	<p>Página 8 de 13</p>
<p style="text-align: center;">Departamento de Almacén e Inventario transacción No.2: Descargos de Inventario</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 1119 808 1381">  <p><b>Paso 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar el producto a descargar en el inventario</li> <li>- Colocar la cantidad enviada para la venta.</li> </ul> </div> <div data-bbox="841 1119 1344 1381">  <p><b>Paso 6:</b> Se despliega una hoja de descargas donde se refleja la transacción realizada</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="305 1392 808 1654">  <p><b>Paso 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer click en totalizar</li> <li>- Hacer click en aceptar para finalizar la descarga</li> </ul> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>

		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p><b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b></p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p><b>Facturación Dpto. de Ventas.</b></p>	<p>Página 9de 13</p>
<p style="text-align: center;"><b>Departamento de Ventas Transacción No.1: Facturación</b></p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p><b>Paso 1: Hacer click en "Facturas".</b></p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p><b>Paso 2.1: hacer click en la opción "Clientes" para agregar.</b></p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p><b>Paso 2: Ubicar al cliente en la lista desplegable.</b> <b>Nota: Si el Cliente "No existe" se debe realizar el siguiente paso.</b></p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p><b>Paso 2.2: Pantalla desplegada hacer click en "Incluir Registro", para llenar los campos necesario.</b></p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>

		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p><b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b></p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p><b>Facturación Dpto. de Ventas.</b></p>	<p>Página 10 de 13</p>
<p style="text-align: center;"><b>Departamento de Ventas Transacción No.1: Facturación</b></p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;">  <p><b>Paso 2.3:</b> Y hacer click en la opción “Guardar” para agregar al cliente.</p> </div> <div style="width: 50%;">  <p><b>Paso 4:</b> Hacer click en la opción “Totalizar”, se desplegara la pantalla de “Totalizar Factura”.</p> </div> <div style="width: 50%;">  <p><b>Paso 3:</b> Se selecciona el producto a vender y la cantidad.</p> </div> <div style="width: 50%;">  <p><b>Paso 4.1:</b> Se selecciona el método de pago y hacer click en “Aceptar”, la factura sale impresa por la maquina fiscal.</p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>

		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p><b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b></p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p><b>Devolución de Mercancía Dpto. de Ventas.</b></p>	<p>Página 11 de 13</p>
<p style="text-align: center;">Departamento de Ventas Transacción No.2: Devolución de Mercancía</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p>Paso 1: Hacer click en "Devoluciones".</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p>Paso 3: Se selecciona el producto que se le hará devolución.</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p>Paso 2: Se selecciona el cliente que se le hará devolución.</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;">  <p>Paso 4: Hacer click en "Totalizar".</p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>

		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p><b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b></p>	<p>Fecha: San Diego Mayo 2017</p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p><b>Devolución de Mercancía Dpto. de Ventas.</b></p>	<p>Página 12 de 13</p>
<p style="text-align: center;">Departamento de Ventas Transacción No.2: Devolución de Mercancía</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div data-bbox="310 1171 911 1591">  <p>Paso 4.1: Se selecciona la misma “Forma de Pago”, que se seleccionó en la factura inicial y click en “Aceptar”.</p> </div> <div data-bbox="959 1247 1284 1331"> <p>Nota: El sistema imprimirá la devolución.</p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>

		<p>Manual de Proceso para las transacciones en el Programa A2 Softway para el Departamento de Almacén e Inventario y el Departamento de Ventas.</p>
<p><b>ASUNTO</b></p>	<p><b>Manejo del módulo de inventarios del sistema A2</b></p>	<p><b>Fecha: San Diego Mayo 2017</b></p>
<p><b>PUNTO</b></p>	<p><b>Cortes X y Z Dpto. de Ventas.</b></p>	<p><b>Página 13 de 13</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Departamento de Ventas Transacción No.3: Corte X y Z</b></p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p><b>Paso 1: Hacer click en "Facturas".</b></p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p><b>Paso 3: Hacer click en el corte "X" para imprimir.</b></p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p><b>Paso 2: Hacer click en "Impresora Fiscal" y se desplegara un menu.</b></p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p><b>Paso 4: Hacer click en el corte "Z" para imprimir.</b></p> </div> </div>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Kerly Morales Orianna Rodríguez</p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>

**Fase II:** Realizar lineamientos de control interno, con el fin de hacer seguimientos continuos y mediciones que garanticen el proceso en el área de inventario y almacén.

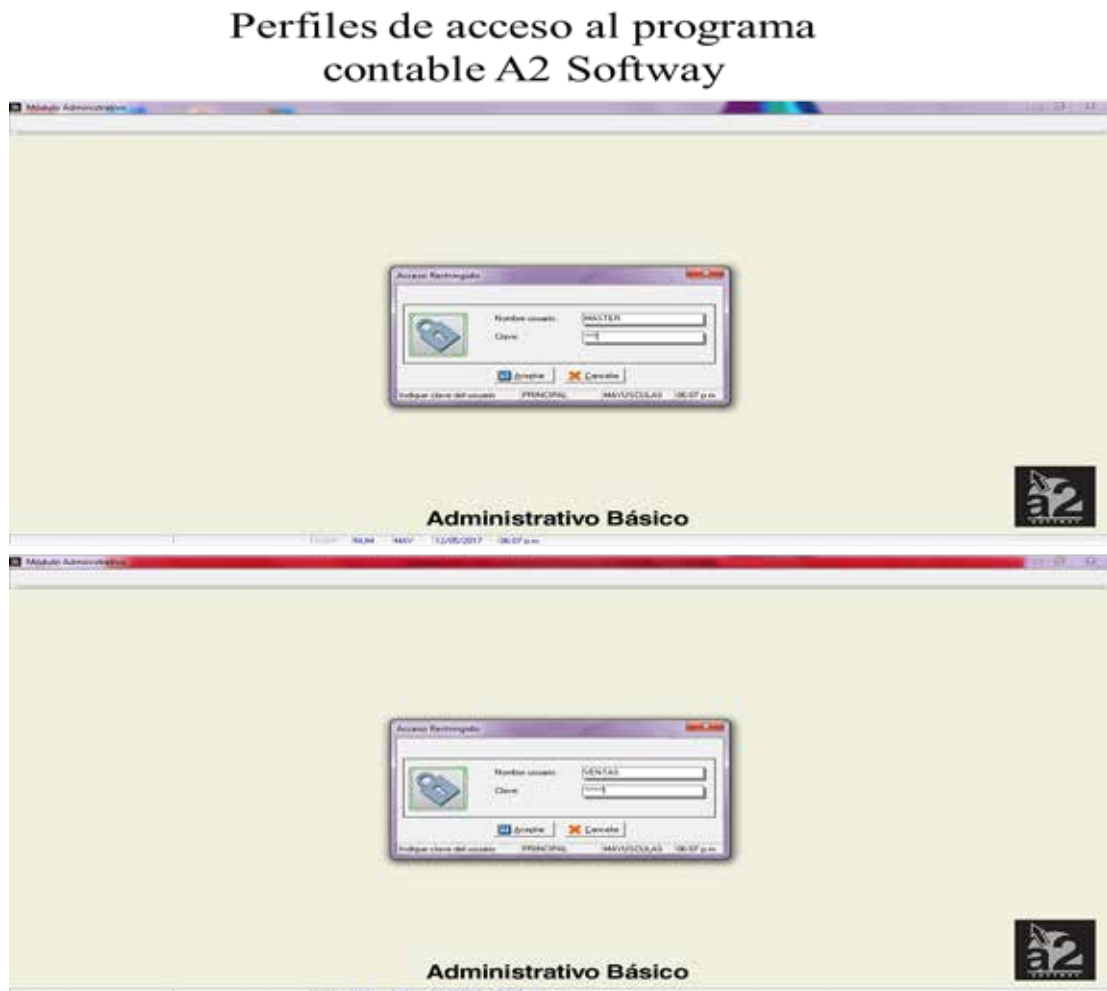
Para la implementación de este objetivo se debe contar con ciertas actividades necesarias para establecer un control adecuado en el área de inventario y almacén; donde radica el punto focal de esta problemática. Considerando como forma de control la supervisión y monitoreo como punto de partida, con el fin de subsanar las presentes fallas y errores existentes en el programa por parte del manejo inadecuado del personal en el área de inventario y almacén.

### **Lineamientos de control interno**

#### Actividades de Control

- Ü Las actividades de supervisión realizadas de forma permanente, en lapso no mayores 3 días continuos, con el fin de evaluar el registro adecuados de las entradas y salidas del inventario.
- Ü Centralizar las políticas en un documento de consulta, para la administración y mitigación de los riesgos que se pueden presentar.
- Ü Realizar seguimientos y dar a conocer a los empleados las políticas y normas de la empresa en el proceso de inventario.
- Ü Supervisar las entradas y salidas de la mercancía.
- Ü Reforzar la cultura organizacional
- Ü Efectuar tomas físicas del inventario de forma aleatorias, en los rubros existentes en el almacén, con el fin de corroborar que las existencias reflejadas en el programa estén a la par con las existencias físicas en el almacén.
- Ü Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control, es decir, se debe crear perfiles en el sistema, sobre accesos y limitaciones que deba tener cada personal de acuerdo a su cargo.

**Figura N°2:** Presentación de Perfiles.



**Fuente:** Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

## **Lineamientos de control interno**

### Supervisión

- Ü Realizar diariamente la supervisión y monitoreo de las entradas y salidas de mercancía, solicitándole al personal del área los reportes diarios de las transacciones realizadas en el día. Mediante el Formato anexo.

**Figura N°3:** Hoja de Registro para las Transacciones Diarias para el Departamento de Ventas



DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A.  
 RIF: J-29500797-3  
 SAN DIEGO, CC SAN DIEGO/ GRAN BAZAR

HOJA DE REGISTRO DE TRANSACCIONES DIARIAS

FECHA	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	P/U	TOTAL	FORMA DE PAGO	FORMA DE PAGO

Fuente: Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

**Figura N°4:** Hoja de Registro para las Transacciones Diarias para el Departamento de Almacén e Inventario.



DISTRIBUIDORA MILERIC, C.A.  
 RIF: J-29500797-3  
 SAN DIEGO, CC SAN DIEGO/ GRAN BAZAR

ENTRADAS Y SALIDAS DEL ALMACEN

FECHA	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	ENTRADA	SALIDA	DEVOLUCION

Fuente: Morales, K. y Rodríguez, O. (2017)

Ü La supervisión oportuna permite detectar fallas y debilidades en los procesos de funcionamiento del almacén, teniendo en cuenta que esto

permite un control de los movimientos que se haga del inventario (Entrada/Salida) y corregir con el personal lo que se deba mejorar o informar a la gerencia de ser necesario.

- Ü Delegar funciones ayuda a mejorar el proceso cuanto a la recepción, manipulación y la entrega de los insumos. Incentivar al personal con sentido de pertenencia mejora notablemente la calidad del trabajo para cumplir con el objetivo común.

**Fase III:** Realizar un plan de capacitación y adiestramiento al personal del área de inventario, sobre el manejo adecuada del programa que posee actualmente la empresa.

Para llevar a cabo dicha propuesta y erradicar la problemática existente, es necesario la capacitación del personal, la cual se enfoca en suministrar información necesaria que da la empresa a su personal, para que complemente sus conocimientos e incremente de esta manera, su formación y desempeño dentro de la organización; siendo esta una mejora continua de la gestión de una empresa y aumentar así su capital humano, debido que cada miembro forma parte fundamental de su funcionamiento, beneficiándose así, con un personal más preparado y adaptado a su cargo y a su entorno organizacional.

Según lo antes expuesto se debe aplicar lo siguiente:

- Ü Otorgarle al personal talleres de capacitación y adiestramiento sobre el Programa de Inventario A2 Softway, el cual es utilizado actualmente en la empresa. Adicionalmente talleres que le permitan al personal actualizarse y formarse en el área de inventario, de forma que la actuación de su personal respecto a su área sea de forma idónea a las estrategias planteadas.

En tal sentido, esta propuesta incluye el contenido de algunos cursos:

**Cuadro N°1:** Gestión Eficiente de Inventarios y Técnicas de Organización de Almacén

<b>Curso: Gestión Eficiente de Inventarios y Técnicas de Organización de Almacén</b>	
<b>Objetivos</b>	El participante estará en capacidad de aplicar los controles necesarios para el mantenimiento adecuado de las existencias, manteniendo los niveles más bajos posible, así mismo garantizará el suministro oportuno y las cantidades requeridas para la operación y mantenimiento de los procesos productivos, no productivos y/o ventas a través de una adecuada recepción, almacenamiento y distribución de los materiales.
<b>Contenido del Curso</b>	<p>¿Qué son los inventarios?            Objetivos de los Inventarios            Tipos de inventarios            Importancia y función de los inventarios.            Técnicas de Administración de inventarios            Modelo básico de Cantidad Económica de pedidos.            Análisis ABC de los inventarios. Ejercicio Sistemas de Reposición por Rotación de Inventario. Ejercicio Máximos y Mínimos y Cálculo del Lote Económico a Pedir (Q).            Contabilización de Desperdicios y Desechos            La Gestión del Almacén: Definición y Alcance            Fundamentos de la Gestión del Almacén            Principios de la Gestión de Almacén            Tipologías de almacén            ¿Qué es Paletizar? Y porque paletizar            Beneficios de paletizar, Fijación de la carga            Bases para la estandarización de los vehículos de cargo</p>
<b>Institución</b>	Mi Curso Integral
<b>Duración</b>	8 Horas

Fuente: Mi Curso Integral (2017)

**Cuadro N°2:** Usuario Final A2 Herramienta Administrativa Configurable Nivel I (Para Principiante).

<b>Curso: Usuario Final A2 Herramienta Administrativa Configurable Nivel I (Para Principiante).</b>	
<b>Objetivos</b>	El objetivo es enseñar los procedimientos administrativos elementales para efectuar las labores cotidianas de la empresa, utilizando la Herramienta Administrativa Configurable de a2 Softway. Este curso esta orientado al usuario sin conocimientos de la Herramienta administrativa a2.
<b>Contenido del Curso</b>	Manejo de depósitos, Departamentos, Clientes (Tipos) y Proveedores Transacciones de Venta (Presupuestos, Pedidos, Facturas, Ordenes de Entrega) Transacciones de Compras. Ventas y Devoluciones, anulaciones
<b>Institución</b>	Centro de Capacitación y Asesoría A2
<b>Duración</b>	21 Horas

**Fuente:** Centro de Capacitación y Asesoría A2 (2017)

- Ü Fortalecer la comunicación entre patrono y empleado para que en la relación directa no exista burocracia y jerarquía.
- Ü Incentivar al empleado por medio de reconocimientos, con el fin de lograr los objetivos luego de la capacitación, de forma que el empleado actúe de acuerdo a las metas que se proyecten en la empresa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El inventario en una empresa es vital, ya que generalmente constituye el activo circulante más importante; y es una de las áreas más susceptible a errores, en cuanto a las manipulaciones inadecuadas de la mercancía y su costo por lo que es necesario medidas de control interno para poder evitar acciones que pudieran afectar de forma negativa a la empresa.

Con los avances tecnológicos surgieron sistemas para el manejo del control de inventarios, incrementando el número de empresas que hacen uso de estas herramientas, lo que facilita y resulta una actividad mucho más fácil de realizar, tanto para pequeñas como grandes empresas. En la actualidad existen diversos programas o sistemas de inventarios donde se puede visualizar con mayor facilidad y fiabilidad la existencia de todos los productos que la empresa tiene disponibles para la venta. En el caso de una empresa dedicada a la compra y venta de productos, los inventarios cumplen una función fundamental, por lo tanto se debe ejercer un control constante sobre este rubro.

En el presente estudio, a través del análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Distribuidora Mileric C.A., de los procesos en el departamento de inventario en el cual se pudo identificar donde se están presentando las fallas, presentándose las siguientes debilidades:

- ü El veinticinco por ciento (25%) de los encuestados no confían en el sistema de inventario que lleva la empresa, por cuanto es necesario llevar un sistema de inventario que dé confiabilidad a los integrantes del área que maneja los mismos, que brinde una información confiable necesaria para la

toma de decisiones acertadas, para el correcto manejo, reposición y se puedan detectar posibles errores, los cuales podrían generar pérdidas para la empresa.

- Ü Por su parte, no se registran correctamente las salidas de inventarios, lo que afecta la información necesaria sobre las existencias reales y poder llevar un control adecuado de las mismas, así como poder planificar las ventas, generando que exista una falta de confiabilidad del sistema de inventario.
- Ü A pesar de ser registrada la incorporación y reposición de existencias en el sistema de inventarios, las cifras presentadas no son reales debido a lo expresado en los puntos anteriores, de la falta de registro de las salidas de las mismas, reflejando existencias no existentes físicamente.
- Ü En cuanto a los conteos físicos, señala el personal que si se efectúan pero si no se realicen los ajustes adecuados en el sistema de inventarios, no existe una información confiable para comparar y evaluar si el personal está haciendo adecuadamente sus funciones en el manejo de inventarios.
- Ü Aunado a ello, el personal considera que el sistema de inventarios no facilita el trabajo en el manejo de inventarios, debido a que por causa del manejo inadecuado de este sistema, no cumple su función principal de brindar información confiable, veraz y oportuna, afectando la toma de decisiones.
- Ü Todo ello, se evidencia que es consecuencia debido a que los procedimientos actuales utilizados en los registros de inventarios no son óptimos, ya que los procedimientos son la unificación de criterio y la forma correcta de cumplir con las normas y políticas establecidas, por lo que al no haber procedimientos claros cada persona ejecuta las actividades de manera de lo que cada quien considera pertinente. Al respecto, es necesario aplicar una acción rápida para ir subsanando dicha falla, pues esto afecta directamente las entradas y salidas de mercancía, visualización adecuada y rentabilidad de la empresa.

- Ü No se clasifican los inventarios de lento movimiento en el almacén, lo que genera que no se logre evitar pérdidas totales o parciales, deterioro de la mercancía y sea fácil a la hora de visualizar.
- Ü Es sumamente importante, la evidencia de que el sistema de inventario no emite alertas al momento de reponer las existencias de mercancía, acción que no le permite a la empresa llevar la administración eficiente del movimiento de inventario, almacenamiento de las mercancías y del flujo de información. Generando con esto datos irreales y poca veracidad de los datos que otorga el sistema, y pone en riesgo la operatividad de la organización por desabastecimiento.
- Ü De igual manera, se refleja que no todo el personal está capacitado para el manejo de inventarios, en el área de estudio, debilidad que perjudica directamente a la empresa, pues la inadecuada conducción del sistema no permite tener información clara de las existencias del inventario, mostrando inventarios irreales y con esto permitiendo que se maneje datos no acorde a la situación actual.
- Ü Dentro de las fortalezas, se encuentra que se almacena de una manera ordenada y de fácil visualización la mercancía existente en el almacén, lo que le facilita a los trabajadores del área de inventario la observación y conteo y fácil ubicación para el despacho de las mismas.
- Ü Asimismo, el personal considera que el sistema de inventarios A2 utilizado actualmente, es de gran utilidad para el área de inventarios físico existente, pero su efectividad merma, ya que no le otorga los beneficios que debería por su uso y manejo inadecuado por parte del personal que lo utiliza, lo que evidencia la necesidad de capacitación del mismo.
- Ü También se observa, la factibilidad operativa de la propuesta, debido a que el personal considera que realizar lineamientos de control del inventario dentro de la empresa, optimizaría el funcionamiento del sistema, ya que otorgaría la información al personal de forma efectiva y eficaz en cuanto a

las entradas y salidas del inventario, renovación del inventario disponible para la venta, además la toma de decisiones y rentabilidad de la empresa.

Se puede concluir, que es necesario implantar un plan estratégico para el control del sistema de inventario en la empresa Distribuidora Mileric, C.A, establecer procedimientos, estrategias y herramientas que le permitan al personal y al patrono obtener información veraz y actualizada al momento de validar las existencias físicas en almacén, respecto a las reflejadas en el sistema; además de poder realizar la reposición de su stock de acuerdo a la rotación de cada rubro, y de esta manera poder visualizar la rentabilidad real de los inventarios. Así mismo, poder llevar un mejor control interno en el área de inventario y almacén, respecto al sistema que se maneja en la misma, creando con esto mayor claridad a la hora de la toma de decisiones para así generar nuevas inversiones.

Por lo tanto, se pudo lograr el objetivo principal de la presente investigación, con la finalidad de obtener información financiera confiable sobre las existencias de sus productos, además optimizar el desempeño laboral del personal del área.

### **Recomendaciones**

Para obtener los resultados esperados y sea viable la presente propuesta se recomienda llevar a cabo el proceso de implementación del plan estratégico para el control del sistema de inventario en la empresa Distribuidora Mileric, C.A, y de las estrategias que más se adapte de acuerdo a la relación costo beneficio que esta contempla, por lo cual se hace necesario presentar una serie de recomendaciones:

- ü Tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un plan estratégico de control adecuado y mediante una evaluación continua de las actividades del almacén, específicamente en relación a los procesos

manejo del sistema de inventarios de mercancía, permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los mismos, así como el oportuno registro de las entradas y salidas de las existencias, permitiendo obtener cifras reales, veraces y confiables para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

- Ü Fomentar e inculcar una cultura de control, que permita el adecuado registros de entradas y salidas de los inventarios y cumplir con los procedimientos propuestos, en especial a nivel de la administración de los inventarios como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros y sirven a la gerencia para planificar las reposiciones de inventarios, así como la proyección de las ventas.
- Ü Dar cursos de inducción y capacitación al personal que labora en el área de almacén, y en especial los que manejan el sistema de inventarios A2 de la empresa, para actualizar el conocimiento que tengan sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro, recepción y/o traslado de la mercancía.
- Ü Emitir reportes y comparar con la ejecución de la toma física de los inventarios, por lo menos una vez al mes para poder evaluar o identificar las variaciones posibles, y realizar los ajustes adecuadamente, así como garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros, y el desempeño del personal que maneja el sistema computarizado, y el que tiene contacto directo con el manejo de los inventarios.

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

- Arias Fideas, (2006). **Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme, Quinta Edición. Caracas. Venezuela.
- Bavaresco Aura, (2008). **Proceso Metodológico de la Investigación**. Universidad del Zulia. Maracaibo. Zulia. Venezuela.
- Balestrini Mirian, (2010). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Betancourt Norca e Hidalgo Gladys, (2013). **Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A. (PC ACTUAL), ubicada en Valencia, Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Carabobo. Venezuela.
- Catacora Fernando, (2001). **Sistemas y procedimientos contables**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Caracas. Venezuela.
- Fred David, (2009). **La Gerencia Estratégica**. Editorial Legis. Bogotá. Colombia.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar, (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.
- Koontz Harold y O'Donnell Cyril, (2006). **Curso de administración moderna**. McGraw-Hill Interamericana, S.A. México.
- Mijares y García (2008). **Normas para la elaboración y presentación de los Anteproyectos, proyectos y trabajos de grado**. Caracas. Venezuela.
- Muller Max, (2005). **Fundamentos de administración de inventarios**, Editorial Norma, Bogotá, Colombia.
- Palella Santa y Martins Feliberto, (2009). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial fedupel. Venezuela.

Robbins Stephen, (2002). **Fundamentos de Administración**, 3era edición. Editorial Pearson Educación. México

Sainz De Vicuña (2012). **El plan estratégico en la práctica**, editorial ESIC. Caracas. Venezuela.

Stoner James, (2006). **Teoría de la administración**, 4ta edición. Editorial Prentice Hall. Buenos Aires. Argentina.

Tamayo y Tamayo Mario, (2004). **Proceso de Investigación Científica**, Editorial Limusa. Bogotá. Colombia

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). **Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales**, Caracas Venezuela.

### **Electrónicas**

**Anzil Federico, (2010). Concepto de Control.** [Documento en línea] Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/control>. [Consultado, 2016, Noviembre].

Cabriles Ysabel, (2014). **Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compra de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.** [Documento en línea] Disponible en: <http://159.90.80.55/tesis/000165597.pdf>. [Consulta, 2016 Noviembre].

**Marco teórico sobre plan estratégico, ecoauditoría, gestión de costos y restauración ambiental.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7837/3/330.15-A185d-CAPITULO%20II.pdf>. [Consultado, 2016, Noviembre].

Morillo Pedro, (2013). **Administración Y Contabilización De Los Inventarios De Suministros En Las Peluquerías Del Doral Center Mall Del Municipio Maracaibo**". [Documento en línea]. Disponible en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-13-07328.pdf>. [Consultado, 2016, Noviembre]

Padrón Rosibel y Tirado Rosiris, (2013). **Lineamientos Para Optimizar El Control Interno De Los Inventarios En El Departamento De Almacén Del Ministerio Del Poder Popular Para El Ambiente (MINAMB), Dirección Estatal Ambiental Monagas.** [Documento en línea] Disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/>

bitstream/123456789/4514/1/TESIS\_TIRADO\_ROSIRIS.pdf. [Consultado, 2016, Noviembre].

Vitriago Gidalte, (2013). **“Estrategias de Planificación y Control del Inventario de Mercancía en la Empresa Eurosillas, C.A”**. [Documento en línea] <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-gidalte-vitriago.pdf> [Consultado, 2017, Junio]

## ANEXOS

Nº	ITEM	SI	NO
1.	¿Actualmente, usted confía en el sistema de inventario que lleva la empresa?		
2.	¿Considera usted, que se registran las salidas de inventario correctamente?		
3.	¿Cree usted, que la información suministrada por el sistema de inventario, es confiable para conocer la existencia real de la mercancía?		
4.	¿Considera usted, que la recepción o reposición del inventario están siendo registradas correctamente?		
5.	¿Conoce usted, si se realizan conteos físicos periódicamente?		
6.	¿Considera usted, que se almacena de una manera ordenada y de fácil visualización la mercancía existente en dicho almacén?		
7.	¿Cree usted, que el sistema de inventario actual le facilita su trabajo?		
8.	¿Usted considera, que los procedimientos actuales utilizados en los registros de inventarios son óptimos?		
9.	¿Actualmente el sistema de inventario, emite alertas al momento de reponer las existencias de mercancía?		
10.	¿Usted considera, que el Sistema de Inventario A2, es de gran utilidad para las actividades diarias de la empresa?		
11.	¿Usted considera que la realización de lineamientos para el control de inventario optimiza el sistema de almacenamiento?		
12.	¿Considera usted, que la empresa cuenta con un personal capacitado para el manejo de los inventarios?		
13.	¿Conoce usted, si se clasifican los inventarios de lento movimiento en el almacén, para evitar que se deterioren?		

**Tabla No. 1:** Confianza en el sistema de inventario

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 2:** Registro de las salidas de inventario

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	50%
NO	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 3:** Confiabilidad de la información suministrada por el sistema de inventario

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 4:** Registro de la recepción o reposición de inventario

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 5:** Conteo físico de inventarios

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 6:** Almacenamiento y visualización de la mercancía existente en almacén

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 7:** Facilidad de trabajo con el sistema de inventario

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	50%
NO	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 8:** Procedimientos para los registros de inventarios

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	1	25%
NO	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 9:** Alertas para reponer mercancía

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 10:** Utilidad del sistema de inventario A2

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 11:** Lineamientos para el control de inventarios

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 12:** Personal capacitado para el manejo de los inventarios

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 13:** Clasificación de los inventarios de lento movimiento

<b>CATEGORIA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>