ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL INVENTARIO DE MERCANCÍAS EN LA EMPRESA EUROSILLAS, C.A UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

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

ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL INVENTARIO DE MERCANCÍAS EN LA EMPRESA EUROSILLAS, C.A. UBICADAD EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

Autora:

Vitriago, Gidalte

San Diego, Enero de 2013

DEDICATORIA

A mi Dios, a mis Padres que siempre están presentes en mi corazón, a mi Sobrino Amado, a mi Hermana, a mi Eterno amor.

Especialmente a mi mamá.

Mil Gracias a todos

Gidalte Vitriago

RECONOCIMIENTO

A aquel que en su omnisciencia, omnipresencia y omnipotencia, guió mis pasos por el sendero de la vida y la verdad: NUESTRO DIOS Y PADRE ETERNO.

A la mujer que me arrulló en sus brazos y entrego en pedazos el corazón entero: MI MADRE.

Al hombre que con su constancia, responsabilidad y actitud firme frente a los problemas, se convirtió en un ejemplo a seguir: MI PADRE.

A quien me abrió sus puertas y brindó la oportunidad para formarme como profesional y tener una Excelencia Educativa, la Universidad José Antonio Páez U.J.A.P.

A todos los PROFESORES, quienes con su paciencia lograron transmitir sus conocimientos y forjaron lo que hoy día soy.

A usted profesora FELIANORA ROSARIO, por su invaluable ayuda y por las herramientas necesarias para enfrentar uno de mis momentos más importantes.

A los que con sus gestos de bondad, paciencia y consejos, contribuyeron a complementar las bases para construir mi vida profesional: MIS AMIGOS.

A todos ustedes gracias
Que el Dios Todo Poderoso pueda concederles los deseos de sus corazones
Gidalte Vitriago Conde.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
RESUMEN		vii
INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO		3
I	EL PROBLEMA	3
	1.1 Planteamiento del problema	3
	1.1.1 Formulación del Problema	5
	1.2 Objetivos de la Investigación	6
	1.2.1 Objetivo general	6
	1.2.2 Objetivos específicos	6
	1.3 Justificación del la investigación	6
	1.4 Alcance de la Investigación	7
II	MARCO TEÓRICO	8
	2.1. Antecedentes de la Investigación	8
	2.2. Bases teóricas	13
	2.3 Definición de Términos Básicos	20
III	MARCO METODOLÓGICO	22
	3.1 Tipo y diseño de la Investigación	22
	3.2 Fases de la Investigación	23
IV	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	27
	4.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la gestión del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo	28
	4.2 Fase II: Identificar los factores externos e internos que afectan el manejo del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado	38

Carabobo

V PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta 40

5.2 Objetivos de la Propuesta 40

5.3 Plan Estratégico 41

CONCLUSIONES 52

RECOMENDACIONES 55

REFERENCIAS 56

ANEXOS 59

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Personas que indican que existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía	28
2	Personas que indican que se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías	29
3	Personas que indican que el almacenamiento del inventario de mercancías está debidamente identificado dentro del área de almacén	30
4	Personas que indican que se realiza un buen control de la recepción de mercancías	31
5	Personas que indican realiza un buen control del despacho de mercancías	32
6	Personas que indican que se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario	33
7	Personas que indican que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén	34
8	Personas que indican que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén	35
9	Personas que gestión actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa	36
10	Personas que consideran que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa	37
11	Matriz DOFA	38
12	Capacitación	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO		pp.
1	Personas que indican que existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía	28
2	Personas que indican que se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías	29
3	Personas que indican que el almacenamiento del inventario de mercancías está debidamente identificado dentro del área de almacén	30
4	Personas que indican que se realiza un buen control de la recepción de mercancías	31
5	Personas que indican realiza un buen control del despacho de mercancías	32
6	Personas que indican que se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario	33
7	Personas que indican que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén	34
8	Personas que indican que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén	35
9	Personas que gestión actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa	36
10	Personas que consideran que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa	37

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA **pp.**

1	Formato de Entrada de Mercancías	50
2	Formato de Despacho de Mercancías	51
3	Formato de Conteos Rápidos de Mercancías	52

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL INVENTARIO DE MERCANCÍAS EN LA EMPRESA EUROSILLAS, C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

Autor:
Vitriago, Gidalte
Tutor Metodológico:
Fecha: Enero de 2013

RESUMEN

Esta investigación se realizará con el objetivo de elaborar estrategias que permitan mejorar la gestión del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.; debido a que en la misma se presentan factores que dificultan mantener el control adecuado de las existencias en la empresa, tales como carencia de procedimientos que regulen las actividades que se realizan en el almacén, así como la no coincidencia de las cantidades registradas en los documentos escritos y lo que se encuentra en las computadoras, entre otros factores. Dentro de esta perspectiva, la investigación se considerará de tipo proyecto factible, bajo un diseño de campo; a su vez para la recolección de la información se seleccionarán como técnicas e instrumentos de recolección de datos a la encuesta, observación directa y la revisión documental; apoyadas en instrumentos tales como el cuestionario, la lista de cotejo y el documento donde se plasma la entrada y salida de mercancías respectivamente. Así mismo, para la elaboración de las estrategias, en primer lugar se elaborará un análisis de los factores externos e internos que influyen en la gestión del inventario en la empresa Euro Sillas, C.A. y de este resultado se derivarán las acciones y actividades que permitirán cumplir con el objetivo general de la presente investigación. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que los controles en las entradas y salidas de mercancías 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.

Descriptores: Planificación y control de inventarios, inventario de mercancías.

INTRODUCCIÓN

Los inventarios existen para permitirle a las empresas cumplir con los requerimientos de los clientes, así como también existen usualmente para suavizar el flujo de bienes en el proceso de producción, especialmente hacia los centros de trabajo dependientes. De esta manera, la razón fundamental para la existencia del os inventarios, es la protección contra la incertidumbre de los proveedores, a la vez que permite la utilización realista y máxima de equipos y el personal.

En consecuencia, toda empresa que posea un inventario, debe procurar mantener un control sobre las entradas, existencias y salidas de los bienes que se encuentran en los mismos; para así asegurar que la organización siempre cuente con los insumos o productos requeridos para que su producción o comercialización de productos, se lleven a cabo de una forma eficiente. Dentro de este contexto, se cita en la presente investigación a la empresa Euro Sillas, C.A., la cual no posee un control sobre la existencias de sus productos, por lo que siempre existen demoras en la entrega de mercancías a ser vendidas; debido a que las personas que trabajan en el almacén en muchas ocasiones se dan cuenta que la mercancía solicitada no se encuentra en el lugar destinado para la misma o no hay las cantidades que indica el software contable; por lo que en este Trabajo Especial de Grado se tiene como propósito, elaborar estrategias de planificación del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.

Así, para lograr con este propósito se estructuró este anteproyecto de grado en cuatro (04) capítulos; para lo cual en el Capítulo I, se esboza cuál es la situación problemática, los objetivos propuestos para resolver la problemática y la justificación sobre la cual se resumen las razones por las cuales esta investigación es relevante. Por su parte en el Capítulo II, se expone cuál es el marco teórico de la investigación,

donde se desarrollan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos.

Posteriormente, está el capítulo III se presenta el marco metodológico de la investigación, señalando cual es el tipo y diseño de la misma; así como la forma de desarrollo de cada una de las fases metodológicas. A su vez, en el Capítulo IV, se muestra el resultado del diagnóstico realizado a través de la encuesta y por último en el Capítulo V, se desarrolla la propuesta del presente estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los inventarios juegan un rol muy importante en cualquier entidad económica, ya que porta la fuerza de operación de una entidad, así como su misma naturaleza hace que su valuación sea considerada para la determinación del costo de venta, para la correcta toma de decisiones y la obtención de utilidades en un período, así como la correcta presentación de la situación financiera durante un período contable de operación o a una fecha determinada.

Por lo tanto el manejo efectivo de los inventarios es esencial a fin de proporcionar el mejor servicio a los clientes, debido a que si la situación de pedidos atrasados o la falta de artículos en un almacén se convierte en una situación constante, se corre el riesgo de perder el cliente porque éste puede percibir que la atención que le presta la empresa es inadecuada. Al mismo tiempo, una empresa con un óptimo control de inventarios representará en su ejercicio mayores utilidades en medida de la relación de venta por cumplimiento de la demanda de mercancía por el consumidor.

De esta manera, la contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque su venta es el corazón del negocio. En este sentido, el inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Así, para una empresa mercantil el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta en el curso regular del comercio; es decir la mercancía

vendida se convertirá en efectivo dentro de un determinado periodo de tiempo. El termino inventario encierra los bienes en espera de su venta (las mercancías de una empresa comercial, y los productos terminados de un fabricante), los artículos en proceso de producción y los artículos que serán consumidos directa o indirectamente en la producción. Esta definición de los inventarios excluye los activos a largo plazo sujetos depreciación, o los artículos que al usarse serán así clasificados

Específicamente las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser ésta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles, así como el diseño de modelos que les asegure un adecuada planificación y control de sus existencias.

Es por esto que, la finalidad principal de la planificación y control de inventarios es determinar el nivel de existencias adecuado para minimizar las fallas de stocks y poder atender en todo momento a la demanda, debido a que las fallas de stock ocasionan pérdidas de beneficios por las ventas que dejan de realizarse.

Dentro de este contexto se tiene el caso de la empresa Euro Sillas, C.A., dedicada a la comercialización de materiales para oficina y por ende posee un almacén donde se resguarda todo el inventario de mercancías disponible a ser comercializado. No obstante, la situación que se presenta en esta empresa es que no existen procedimientos que permitan regular las actividades que se realizan en el almacén, lo que ha traído como consecuencia que cada trabajador que labora en esta área realice sus actividades de acuerdo a sus propios criterios y no bajo una norma que haya establecido previamente la empresa.

De igual forma, se ha evidenciado que existe un registro físico de las cantidades de mercancías que existe en el almacén y un registro informático del mismo; sin

embargo ambos no coinciden, por ende se ha evidenciado que hay existencias reflejadas en el software de inventarios que no se corresponden con lo que existe físicamente en el almacén.

Asimismo, se ha podido notar que las cantidades registradas en los documentos escritos no corresponden con las existencias físicas que están en el almacén, por lo que al momento de realizarse una venta, el cliente debe esperar la comprobación por parte del almacenista de la existencia física de la mercancía; debido a que el departamento de ventas no confía en las cantidades que se visualizan en el software de inventarios, ni en los registros que se emiten del departamento de almacén.

Además, debe indicarse que la mercancía no se encuentra ubicada en el lugar establecido para la misma de acuerdo a la información que se encuentra en el software de inventarios; por lo que en su mayoría las ventas se demoran debido al tiempo que debe tardar un almacenista en localizar el producto que en ese momento se va a comercializar.

De manera que, la situación anteriormente planteada ha ocasionado problemas con el departamento de ventas debido a que el cliente debe esperar siempre más , para que le encuentren la mercancía que ha pedido o en muchos casos el vendedor ha confirmado la disponibilidad de un determinado producto y después recibe la noticia desde el almacén que el producto no se encuentra. Es por esto que en este trabajo especial de grado se ha planteado como propósito fundamental elaborar estrategias de planificación y control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo deben estar estructuradas las estrategias de planificación y control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de planificación y control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

2. Identificar los factores externos e internos que afectan el manejo del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

3. Elaborar estrategias de planificación y control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

1.3 Justificación e Importancia.

A través de este estudio se aplicarán modelos y herramientas que permitirán mejorar el proceso de planeación y control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A., a fin contribuir con la efectividad de las ventas en la empresa. De igual manera, la investigación se justifica, porque le permitirá trabajadores de esta organización, optimizar las labores de almacenamiento y por ende se asegurará a los vendedores un suministro eficaz de productos, el flujo permanente de actividades coordinadas, adecuada conservación de la existencia, y, en definitiva brindar un servicio óptimo a los clientes de la empresa.

Por medio de esta investigación, de le proporcionará a la empresa Euro Sillas C.A., los procedimientos y formatos requeridos para realizar un control efectivo de la mercancía que se encuentra en el almacén; así como la metodología requerida para realizar la planificación de las actividades y designación de responsabilidades requeridas para realizar el conteo físico del inventario.

Así, este Trabajo Especial de Grado beneficia a la empresa, debido a que le aportará una metodología para la segregación y clasificación de la mercancía, de manera tal que el tiempo de búsqueda de la mercancía durante las ventas, sea mínimo y así lograr mantener a los clientes satisfechos, no solo por la calidad del producto sino por la eficiencia en el servicio de despacho.

1.4 Alcance de la Investigación

Esta investigación se realiza en la empresa Euro Sillas, C.A.., dedicada a la comercialización de mobiliario para oficinas y en la cual se propone un modelo de planificación y control de su inventario de mercancías, específicamente en el área del almacén. A razón de lo anterior, el alcance de este estudio se enmarca dentro de las líneas de investigación de la Universidad José Antonio Páez, específicamente en el área planeación estratégica, el cual está asociado con la carrera de Contaduría Pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Al hablar del marco teórico, Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que "Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente" (p.64). En este sentido, a continuación se muestra el desarrollo de todos los aspectos estructurales que conforman el marco metodológico de esta investigación, tales como lo son: antecedentes e la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Respecto a los antecedentes de la investigación, Ramírez (2007) señala que "Consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el problema que se pretende investigar" (p.61), en tal sentido a continuación se muestran los trabajos de grado que guardan relación directa con el presente estudio.

En primer lugar, Acosta, M. y Parra, H. (2011) elaboraron una investigación denominada "**Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Inventario en Producción Tercerizada, de la Empresa Diversey Venezuela, S.A en el Maquilador Quimimaq, C.A."** Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en contaduría pública en la Universidad de Carabobo. Este estudio surgió por la necesidad de mejorar y controlar los inventarios que maneja la empresa Diversey Venezuela S.A. para llevar a cabo la producción externa,

contratada al proveedor Quimimaq, C.A., debido a que no existía un procedimiento uniforme que estableciera la normativa mínima necesaria para la correcta manipulación y rotación de los inventarios.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación se elaboró dentro de la modalidad de proyecto factible a nivel descriptivo, por otro lado, la población fue finita integrada por nueve personas, que laboran en los departamentos Compras, Logística, Planificación, sobre la cual se aplicaron cuestionarios para la recolección de la información; presentada mediante gráficos, que dejan en evidencia las debilidades existentes que han desencadenado irregularidades que afectan de forma importante la situación económica y financiera de la empresa. Así al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que en la empresa Diversey Venezuela, S.A., no existían controles que permitieran regular las existencias en su inventario, por lo que el manual de procedimientos propuestos contribuiría en gran medida a que todo el personal conociera exactamente cómo gestionar las entradas, salidas y existencias de productos en el almacén.

Por lo anterior expuesto esta investigación guarda relación con el presente estudio debido a que muestra cuáles son las actividades que se deben cumplir en una empresa a fin de poder controlar sus inventarios.

Por su parte, Alastre, V.; Pinto, N. y Forero, E. (2011) realizaron una investigación denominada **"Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventario en Productos Terminados Basado en la Estructura Conceptual Integrada coso caso de Estudio: Industrias Diana C.A."** Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en contaduría pública en la Universidad de Carabobo. Este estudio se realizó por la inquietud naciente de las investigadoras al observar la necesidad que tenía la empresa de aumentar su productividad y mejorar sus controles internos, debido a los problemas financieros y a la pérdida de mercado, además del

crecimiento acelerado y la alta demanda de los productos, llevó a la industria a evaluar sus procesos valorando procedimientos que garanticen la ejecución de las funciones y responsabilidades en el despacho, control físico y registro de mercancías.

Para ello fue necesario realizar un análisis de las operaciones de la empresa, para identificar sus deficiencias en el control interno de inventario de los productos terminados utilizándose la combinación de un conjunto de técnicas para la recolección de información, entre las cuales se puede citar: Revisión documental y la observación, las cuales se complementaron con la aplicación de un instrumento de recolección de datos, que tenía cinco (5) posibilidades de respuestas. Metodológicamente, consistió en una investigación de campo de diseño no experimental transaccional descriptiva, el cual se obtuvo seleccionando una muestra de catorce (14) personas, pertenecientes al almacén de productos terminados.

Al finalizar la investigación se obtuvo como conclusión que la propuesta se permitió el desarrollo de las actividades operativas y administrativas de la empresa, así mismo la aplicación de controles que proporcionaron un adecuado resguardo y seguridad de los inventarios, con el fin de mantener en orden todo el proceso, como la ejecución de las actividades establecidas internamente.

En conclusión, este trabajo le proporciona a la presente investigación modelos de estrategias para mejorar la gestión de inventarios y así mejorar la gestión productiva y financiera de la misma.

Al mismo tiempo, Almeida y Martínez (2011) elaboraron un trabajo titulado **"Plan de Acción para Mejorar el Control de Entradas y Salidas de los Productos de la Empresa Montoro's C.A. Ubicada en el Centro Comercial Guaparo en Valencia Estado Carabobo"** Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en contaduría pública en la Universidad José Antonio Páez. Esta investigación tuvo

como objetivo principal realizar un plan de acción que permita mejorar el control de entradas y salidas de los productos de la empresa Montoro's C.A. El motivo de realización de este Trabajo Especial de Grado era que la empresa carecía de un control de las entradas y salidas de mercancías, lo que ha traído como consecuencia que no se pueda determinar con exactitud cuál es la cantidad de producto que posee la empresa para la venta; así como también se desconoce cuanta mercancía ingresa a la caja cada vez que se realiza un pedido.

Ahora bien, dentro de esta perspectiva, la investigación se consideró de tipo proyecto factible, de carácter descriptivo y bajo un diseño de campo; a su vez las técnicas e instrumentos de recolección de la información fueron la encuesta, observación directa y la revisión documental; apoyadas en instrumentos tales como el cuestionario, la lista de cotejo y el documento donde se plasma la entrada y salida de mercancías. De igual forma para alcanzar el objetivo general se realizará un estudio de factibilidad de la propuesta y por último se diseñarán las estrategias para asegurar el cumplimiento del control propuesto. Como conclusión se evidenció que no todo el personal llevaba un registro de las salidas que se efectúan a diario en la empresa, sin embargo cuando se evaluaron los registros existentes; se pudo constatar que éstos o concordaban con la facturación de la empresa; así como tampoco coincide la facturación que envían los proveedores con los registros de las entradas de los productos.

En resumen, esta investigación guarda relación con la presente investigación debido a que propone modelos para la gestión y control de los inventarios de mercancías y de esta manera mejorar las ventas de los productos que se comercializan en esta organización.

De igual manera, Pérez, Y, y Ramírez, E. (2011) elaboraron una investigación denominada **"Propuestas de un Manual de Normas y Procedimientos para**

Optimizar el Control Interno del Inventario, caso Estudio: Empresa Summer Stere C.A." Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en contaduría pública en la Universidad de Carabobo. Esta investigación, se elaboró debido a las frecuentes y cuantiosas diferencias en el inventario, poca rotación y pérdidas por obsolescencia, son características de la problemática que presentaba la empresa en estudio, por lo tanto el principal objetivo de la investigación se basó en proponer un Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el control interno del inventario, caso estudio empresa Summer Store, C.A., para ello se describió la situación actual del manejo del inventario en el área de almacén y se diagnosticó las medidas de control interno utilizadas.

A su vez, se enmarcó metodológicamente dentro de la investigación de campo, no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible, el nivel de investigación es descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y observación simple, directa y participante no estructurada. Los resultados obtenidos demuestran que la empresa presenta fallas en el manejo de su inventario generados por la carencia de normas y procedimientos que sirvan como guía a los empleados en el desarrollo de sus actividades. Se concluyó que la implementación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventario permitirá a la empresa contar con un instrumento clave en el control interno del inventario estableciendo responsabilidades, medidas de seguridad y objetivos lo cual representa el pilar en el éxito de la organización.

Finalmente, este trabajo de investigación contribuye en el presente trabajo especial de grado, debido a que muestra cuáles acciones pueden ser aplicadas para mejorar la gestión del inventario de mercancías en una empresa comercializadora.

Briceño, E.; Marrero, Ch. y Torres, A. (2010) elaboraron una investigación denominada **"Propuesta de un manual de control interno de inventario para**

optimizar las operaciones del área de almacén de SOLVEN, C.A. Ubicada en Guacara -Estado Carabobo" Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en contaduría pública en la Universidad de Carabobo.

Ahora bien, esta investigación tuvo como objetivo proponer un manual de control interno de inventario para optimizar las operaciones del área de almacén en la empresa Solven, C.A., ubicada en Guácara del Estado Carabobo. Además, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible con un diseño documental apoyada en un trabajo de campo y un nivel descriptivo. Para el desarrollo de la investigación se realizo una revisión bibliográfica con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos sobre el tema y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos se aplico una encuesta dirigida a una muestra de 8 empleados del área de almacén de la empresa Solven, C.A. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar las dificultades existentes del control interno de los inventarios así como también la mala gestión dentro de los almacenes. Por lo que se recomienda la adopción del manual de control interno de inventario propuesto, tomando en consideración que el mismo le permitirá mejorar el desempeño de los procesos en el área de almacenes de la organización.

De igual manera, este trabajo de investigación, contribuye en proporcionar acciones que permitieran regularizar la gestión del inventario de mercancías en una empresa comercializadora

2.2 Bases Teóricas:

Ramírez (2007) "Aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad" (p.65)

2.2.1 Inventario:

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

Ahora bien, de acuerdo a un comunicado emitido por el Gobierno de Mendoza, Argentina (2007) "el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas" (p.2). Así, desde el punto de vista contable el inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados Costo de Mercancías Vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

En este sentido, las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles. Entres estas cuentas se pueden nombrar las siguientes: a) Inventario (inicial), b) Compras, c) Devoluciones en compra, d) Gastos de compras, e) Ventas, f) Devoluciones en ventas, g) Mercancías en tránsito, h) Mercancías en consignación e i) Inventario (final)

Al respecto el boletín emitido por el Gobierno de Mendoza (ob.cit) El Inventario Inicial representa el valor de las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el periodo contable. Esta cuenta se abre cuando el control de los inventarios, en el Mayor General, se lleva en base al método especulativo, y no vuelve a tener

movimiento hasta finalizar el periodo contable cuando se cerrará con cargo a costo de ventas o bien por Ganancias y Pérdidas directamente

A su vez, en la cuenta Compras se incluyen las mercancías compradas durante el periodo contable con el objeto de volver a venderlas con fines de lucro y que forman parte del objeto para el cual fue creada la empresa. No se incluyen en esta cuenta la compra de Terrenos, Maquinarias, Edificios, Equipos, Instalaciones, etc. Esta cuenta tiene un saldo deudor, no entra en el balance general de la empresa, y se cierra por Ganancias y Pérdidas o Costo de Ventas.

Así mismo, la cuenta devoluciones en compra, se refiere a la cuenta que es creada con el fin de reflejar toda aquella mercancía comprada que la empresa devuelve por cualquier circunstancia; aunque esta cuenta disminuirá la compra de mercancías no se abonará a la cuenta compras. Los gastos ocasionados por las compras de mercancías deben dirige a la cuenta titulada: Compras

Por su parte, la cuenta Gastos de Compras: tiene un saldo deudor y no entra en el Balance General y la cuenta Ventas controlará todas las ventas de mercancías realizadas por la Empresa y que fueron compradas con este fin. Por otro lado también tenemos Devoluciones en Venta, la cual está creada para reflejar las devoluciones realizadas por los clientes a la empresa.

Por otro lado se tiene la cuenta llamada Mercancía en Consignación, que no es más que la cuenta que reflejará las mercancías que han sido adquiridas por la empresa en “consignación”, sobre la cual no se tiene ningún derecho de propiedad, por lo tanto, la empresa no está en la obligación de cancelarlas hasta que no se hayan vendido.

El Inventario Actual (Final) se realiza al finalizar el periodo contable y corresponde al inventario físico de la mercancía de la empresa y su correspondiente valoración. Al relacionar este inventario con el inicial, con las compras y ventas netas del periodo se obtendrá las Ganancias o Pérdidas Brutas en Ventas de ese período.

Tipos de inventarios

De acuerdo a un boletín emitido por la Universidad José Carlos Mariategui (2008) los inventarios pueden ser clasificados dependiendo a su naturaleza, así, de acuerdo a sus características físicas se subdividen en:

a) Inventarios de materia prima: los cuales comprenden todos aquellos materiales que no han sido modificados por el proceso productivo de las empresas.

b) Inventarios de materia semielaborada: son aquellos materiales que han sido modificados por el proceso productivo de la empresa; pero que todavía no son aptos para la venta.

c) Inventarios de productos terminados: Son aquellos donde se contabilizan todos los productos que van a ser ofrecido a los clientes, es decir aquellos que se encuentran aptos para la venta.

d) Inventarios de piezas o repuestos: Es aquel donde se contabilizan aquellos materiales que, aunque no forman parte del proceso productivo, hacen posible la operatividad de la empresa, tales como repuestos, maquinarias, artículos de oficina, entre otros.

Por otra parte, de acuerdo a la naturaleza de la empresa, se concibe el inventario de acuerdo a la coordinación logística del mismo; subdividiéndose en los siguientes aspectos:

a) Inventarios por lotes: Se generan al producir lotes de manera no continua

b) Inventarios por estación: Son aquellos donde se contabilizan aquellos productos que poseen demandas que dependen de la estación o algún período de tiempo

c) Inventarios de seguridad: Se generan para amortiguar las variaciones de la demanda o para cubrir errores en la estimación de la misma.

2.2.2 Gestión de Inventarios

De acuerdo a un boletín emitido por la Universidad José Carlos Mariategui (2008) la gestión de inventario comprende "todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos" (p.1). De esta manera la gestión de inventarios comprende tras (03) actividades básicas: a) Determinación de las Existencias, b) Análisis de Inventarios y c) Control de Producción.

En cuanto a la determinación de las existencias, se refiere a todos los procesos necesarios para consolidar la información referentes a las existencia físicas de los productos a controlar y comprende: a) la toma física de inventarios, b) auditoría de existencias y c) evaluación de las entradas y salidas y d) conteos c) cíclicos.

Por su parte, respecto al análisis de los inventarios, se refiere al análisis requerido para establecer si las existencias que fueron previamente determinadas son las que se deberían tener en la planta. Y a su vez respecto al control de la producción, se refiere a la evaluación de todos los procesos de manufacturas realizados en el departamento a controlar.

Planificación y Control de los Inventarios:

Los aspectos que de acuerdo a Vegas (2001) deben tenerse en cuenta para la planeación y control de inventarios son los siguientes:

1. Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de inventarios.

2. Determinar la eficiencia de la política para el manejo de inventarios.

3. Verificar que los soportes de los inventarios, se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.

4. Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, modificando los kárdex y las cuentas correspondientes.

5. Revisar que exista un completo sistema de costos, actualizado y adecuado a las condiciones de la compañía.

6. Comprobar que las salidas de almacén sean correctamente autorizadas.

7. Verificación de la práctica de conteos físicos de los inventarios existentes periódicamente.

8. Verificar que los inventarios estén adecuadamente asegurados.

9. Confirmar que las condiciones de almacenaje de los inventarios sean las óptimas.

10. Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de los inventarios. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de este por parte de los empleados.

11. Verificar manualmente si las cantidades en inventarios se representan productos, materiales y suministros de propiedad de la empresa y están en existencia, en tránsito, en depósito, en almacenes de terceros, o en consignación.

12. Comprobar si las partidas en inventario están consolidadas al costo o mercado, al que sea más bajo, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

13. Verificar que los listados de los inventarios están recopilados, calculados, sumados y resumidos correctamente, y si los totales se reflejan debidamente en la contabilidad.

14. Determinar la existencia de gravámenes por prendas o garantías o por cesión de los inventarios, y en caso afirmativo constatar con terceros si dichos gravámenes aparecen claramente consignados en los estados financieros o en las notas relativas a los mismos.

15. Comprobar que los inventarios al cierre del periodo han sido determinados, en cuanto a cantidades, precios, cálculos, y existencia, sobre una base que guarda uniformidad con la utilizada en los inventarios al cierre del periodo anterior.

16. Realizar una verificación de la existencia de las cotizaciones para la compra de materiales y demás elementos constitutivos del inventario.

17. Hacer una verificación de las cifras de los auxiliares con los saldos del mayor para determinar existencia.

2.2.3 Inventario Justo a Tiempo

De acuerdo con Lino (2007) la idea del control de inventarios justo a tiempo, la es que se adquieren los inventarios y se insertan en la producción en el momento en que se necesitan, lo que requiere de compras muy eficientes, proveedores muy confiables y un sistema eficiente de manejo de inventarios.

A través de este sistema los inventarios son reducidos al mínimo en virtud de que los inventarios son adquiridos e incorporados al almacén o producción justo en el momento en que se requieren. Con este método se ahorran cantidades de almacenaje, seguros, etc. Este sistema rompe con el concepto convencional de mantener grandes inventarios. Sin embargo para su implantación se requiere que la administración determine en forma rápida y veraz las cantidades a solicitar al proveedor y que requerirá para sus ventas o producción. También requiere de modificar los procedimientos, productos y equipo para reducir tiempo y costos de ensamble.

En este sentido, el Sistema de Inventarios “Justo a Tiempo” (JAT), es tanto una teoría como una técnica, se basa en la idea de que siempre que sea posible no debería

producirse ninguna actividad en un sistema hasta que haya una demanda para ello, lo que implica que cuando se produce o fabrica, el objetivo es producir solo aquellas cantidades necesarias para la demanda inmediata.

Por lo tanto, de lo que trata el JAT es de evitar la acumulación de capital inmovilizado en stock, sea este en cualquier estado desde producción hasta comercialización. Con lo que resulta en el JAT, que las entregas son más frecuentes y de menor tamaño con lo que se consigue satisfacer necesidades exactas de tiempo y dinero del cliente.

2.3 Definición de Términos

Insumos: Son aquellos bienes directos que intervienen en el proceso de producción transformándose a medida que el proceso avanza y se va agregando valor hasta transformarlos en materias primas o en productos terminados (bienes y servicios) y los bienes indirectos que sirven de apoyo al proceso.

Intervalo Fijo: este sistema se revisa sobre un ciclo regular, es decir periódicamente (semanal, mensual, etc.) utilizando hojas de regulación para movimientos rápidos en las actividades de los stock.

Nivel de Reposición: se ve reflejado bajo la siguiente operación: (Tiempo de adelanto x Consumo) + stock de seguridad = Nivel de Reposición. Esto nos indica la capacidad que tiene la empresa cuanto a cantidad de artículos para reposición y/o provisión.

Nivel del Servicio: este representa la disponibilidad de stock que tiene la empresa, demostrándole a los clientes y al mercado el grado de competitividad que mantiene la empresa.

Stock: Representa el almacenamiento de insumos directos e indirectos y/o productos terminados a la espera de consumirse en el proceso de producción, servicios, mantenimiento y venta en un tiempo mas o menos cercano, el objetivo es abastecer en el momento oportuno, en la cantidad suficiente, con la calidad requerida y la financiación adecuada, las demandas originadas por el proceso de producción o por la comercialización del producto.

Stock de Seguridad: es una reserva de stock que nos permite satisfacer alguna demanda extra o imprevista de nuestros clientes, por consiguiente el stock total de la empresa está compuesto por el stock de trabajo más el stock de seguridad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que permitió desarrollar el presente Trabajo Especial de Grado. Se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dicha investigación

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se considera como un proyecto factible, debido a que tiene como finalidad proponer un modelo de planificación y control de inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.; por tal motivo, es conveniente señalar que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) :

> El proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (p.7).

Por otra parte, para Palella y Martins (2006) el diseño de la investigación "Se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultado o inconveniente planteado en el estudio." (p.80) ; en tal sentido para la elaboración de este trabajo especial de grado se considera que el diseño de la investigación es de campo. Así la investigación es de campo porque la información

que se necesita para desarrollarla fue tomada directamente de las personas que trabajan para el almacén y el departamento administrativo de Euro Sillas C.A.; basado en esto, Arias (2006) indica que la investigación de campo:

> Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

3.2 Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la gestión del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; es necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; así; Ramírez (2007) indica que "El término población reúne al individuo, objetos, etc., que pertenecen a una misma clase por poseer características similares." (p.87) Para este Trabajo Especial de Grado; la población está constituida por todo el personal que labora para el departamento de administración y almacén de Euro Sillas C.A., es decir, ocho (08) personas; también se tomó en cuenta para la población a la información que se encuentra en el sistema administrativo-contable de la empresa en estudio.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Palella y Martins (2006) "Representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población." (p.94), para su selección es necesario determinar el tipo

de muestreo; el cual para este trabajo especial de grado es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal de los departamentos en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionó la muestra a toda la población.

Al respecto, Ramírez (2007) indica que el muestreo probabilístico "Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población." (p.106), de igual manera, Espinoza (2006) indica que el muestreo censal es cuando "todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra"(p.36). Por lo tanto, la muestra está conformada por las ocho (08) personas que laboran en los departamentos de administración y almacén y por la información relativa al manejo de inventarios del software administrativo-contable de la empresa.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por consiguiente Palella y Martins (2006) indican que las técnicas de recolección de datos "Son las distintas formas o maneras de obtener información" (p.103) y también indican que los instrumentos de recopilación de la información "Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información" (p.113)

En este sentido, para recolectar la información se tomó como técnicas de recolección de la información a la encuesta, para lo cual se utilizó un cuestionario como instrumento; a la observación directa, bajo la modalidad de una lista de cotejo y a la revisión documental apoyada en los registros que posee el sistema administrativo contable; a continuación se definirán cada uno de ellos.

Tal como se mencionó anteriormente, se usó una encuesta que tendrá como objetivo determinar la forma cómo los empleados de los departamentos citados,

manejan el inventario de mercancías de Euro Sillas, C.A, de esta manera; Sabino (2002) indica que la encuesta "Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos." (p.43).

Por su parte a través de la observación directa; la cual de acuerdo a Arias (2006) "Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos" (p.69); se verificó la organización de mercancía en el área de almacén, y a través de la revisión documental se determinó cuáles son las pautas establecidas en el control interno existente y cuál es la información que se encuentra en el módulo de inventarios del software administrativo-contable. A su vez Román (2005) expresa que:

> La revisión documental consiste en la recopilación de documentos relacionados con el fenómeno estudiado. Se utiliza todo tipo de soporte y de género disponible: novelas, ensayos, investigaciones, biografías, diarios, fotografías, grabaciones, objetos, producción artística y cultural, fichas estadísticas, etc. Su gran utilidad se presenta en el estudio de hechos históricos, aunque es válida para cualquier fenómeno. (p.4)

En cuanto a los instrumentos, Arias (2006) expresa que el cuestionario "Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas" (p.74) y Palella y Martins (2006) indican que la lista de cotejo "Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente". (p.111)

Es importante resaltar que el cuestionario, como instrumento de la encuesta, está conformado por 10 preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO),

diseñadas a manera de poder diagnosticar cuál es el manejo que se le proporciona al inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. (Ver Anexo A). Además, este cuestionario fue validado por tres (03) expertos en el área. (Ver Anexo B).

Fase II. Identificación de los factores externos e internos que afectan el manejo del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizó toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaron en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Fase III. Elaboración de estrategias de planificación y control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

Para cumplir con esta fase de la investigación, se tomó la información que se deriva de la matriz FODA; a tales efectos se realizaron cuatro (04) tipos de estrategias: el primer grupo se propuso a maximizar las oportunidades y fortalezas encontradas, el segundo para maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas. Por su parte el tercer grupo, se realizó a fin de minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas y por último, el cuarto grupo tuvo como objetivo minimizar a las debilidades y a las amenazas encontradas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que se obtendrá será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, en cuanto a la gestión actual del inventario de mercancías de la empresa Euro Sillas, S.A.

Es por esto que, al culminar la fase de recolección de la información, a través de la encuesta, los datos han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos y posibilitar la interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos. (Carrera y Vázquez, 2007, p.105)

De esta manera, el análisis implica el establecimiento de categorías, la organización y manipulación de los datos para resumirlos y poder obtener algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación, para esto se procede en primer lugar a tabular los datos y presentarlos en tablas, posteriormente serán representados en gráficas circulares para lograr así una mejor interpretación de los mismos, al respecto Palella y Martins (2006) expresan que "la representación gráfica tiene por objetivo, además de resumir la información, producir un impacto visual" (p.176). Por último se realizará un análisis de cada uno de los resultados obtenidos por cada ítem del cuestionario.

Ítem Nº 1. ¿Existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía?

Cuadro Nº 1. Personas que indican que existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

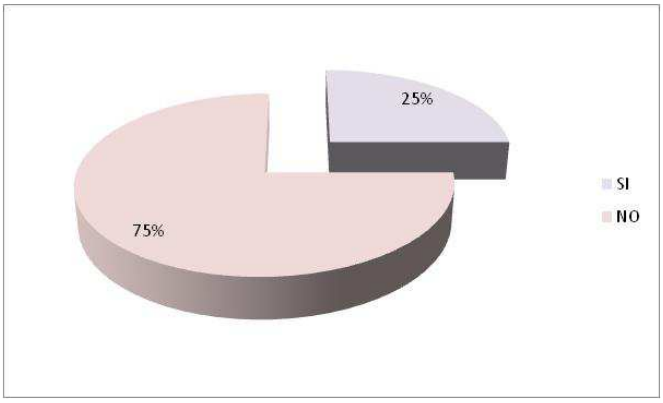

Gráfico Nº 1 Personas que indican que existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía

Análisis:

De las personas encuestadas el 25% respondió que existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía, mientras que el 75% manifestó lo contrario. Este resultado evidencia que si existen estas normas, sólo que pocas personas las conocen, lo que implica que no todo el personal sabe cómo actuar de acuerdo a las normas elaboradas por la empresa, respecto al manejo del inventario; por lo que se puede asumir que existe descontrol en las actividades básicas inherentes al almacén.

Ítem Nº 2. ¿Se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías?

Cuadro Nº 2. Personas que indican que se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

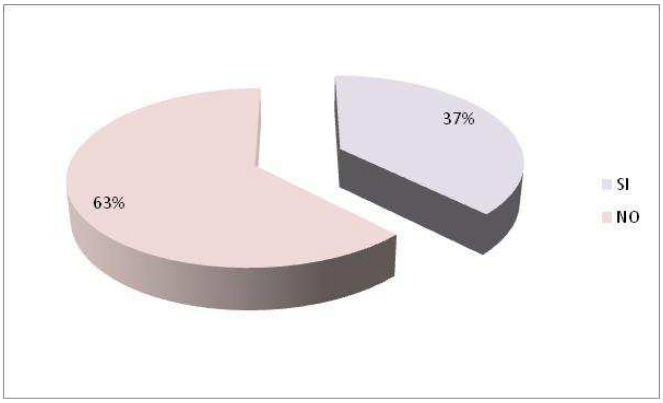

Gráfico Nº 2 Personas que indican que se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías

Análisis:

De las personas encuestadas el 37% señaló que se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías, mientras que el 63% restante manifestó lo contrario. A través de este resultado se evidencia que no todo el personal tiene el control de la documentación en el manejo del almacén, lo que ha traído como consecuencia que muchas veces hayan quedado operaciones de entradas o salidas de mercancías que no se han registrado en la documentación destinada para tal fin.

Ítem Nº 3 ¿Considera Usted que el almacenamiento del inventario de mercancías está debidamente identificado dentro del área de almacén?

Cuadro Nº 3. Personas que indican que el almacenamiento del inventario de mercancías está debidamente identificado dentro del área de almacén

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	0	00%
NO	8	100%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

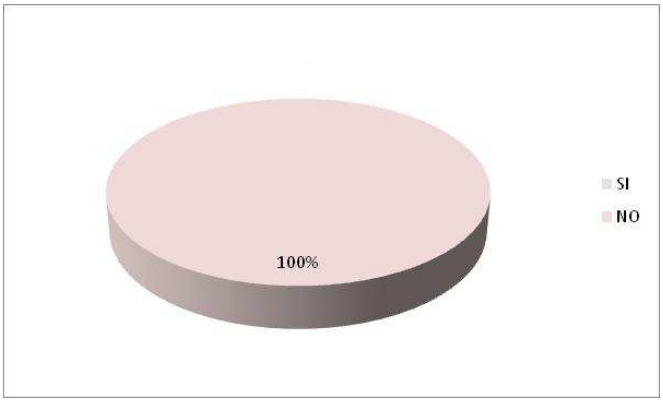

Gráfico Nº 3 Personas que indican que el almacenamiento del inventario de mercancías está debidamente identificado dentro del área de almacén

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que el almacenamiento del inventario de mercancías no está debidamente identificado dentro del área de almacén. A través de este resultado se evidencia que existe desorden dentro del área de almacén, lo que se traduce en que existen mercancías que se encuentran fuera del lugar que se destinó para tal fin, trayendo esto como consecuencia demoras en la entrega de la misma porque el auxiliar de almacén debe buscar el producto que de acuerdo al sistema se encuentra en existencia.

Ítem Nº 4 ¿Considera Ud. que se realiza un buen control de la recepción de mercancías?

Cuadro Nº 4 Personas que indican que se realiza un buen control de la recepción de mercancías

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	0	00%
NO	8	100%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

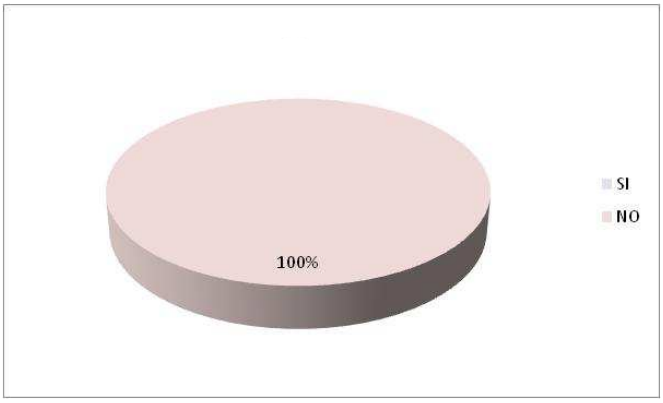

Gráfico Nº 4 Personas que indican que se realiza un buen control de la recepción de mercancías

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que no se realiza un buen control de la recepción de mercancías. Cabe señalar, que para realizar esta labor se cuenta con tres (03) puertas de desembarque, y sólo se dispone de dos (02) montacargas, lo cual dificulta la descarga de la mercancía, que en muchos casos es voluminosa en cuanto a cantidad. A través de este resultado se puede evidenciar que el personal de almacén considera que deben mejorarse los controles en la recepción de mercancías en la empresa.

Ítem Nº 5 ¿Considera Ud. que se realiza un buen control del despacho de mercancías?

Cuadro Nº 5 Personas que indican realiza un buen control del despacho de mercancías

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	0	00%
NO	8	100%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

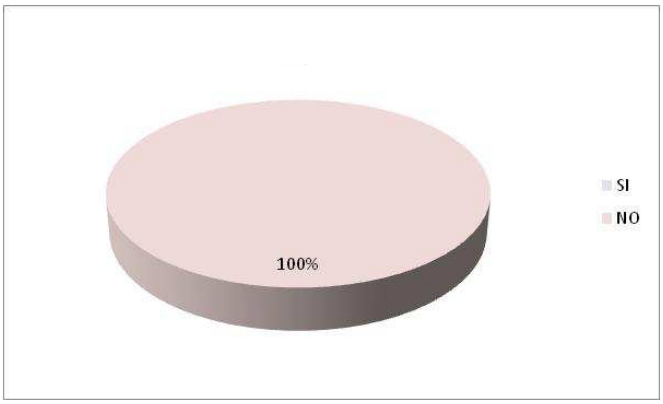

Gráfico Nº 5 Personas que indican realiza un buen control del despacho de mercancías

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que no se realiza un buen control del despacho de mercancías, ya que las mismas personas que reciben la documentación respectiva para son las que buscan la mercancía. Entonces, como no existe la figura de un supervisor de despacho, no hay un filtro entre lo que se retira de los racks y lo que recibe el cliente. A través de este resultado se observa que hace falta elaborar controles que permitan registrar cada una de las mercancías que salen del almacén.

Ítem Nº 6 ¿Se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario?

Cuadro Nº 6 Personas que indican que se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

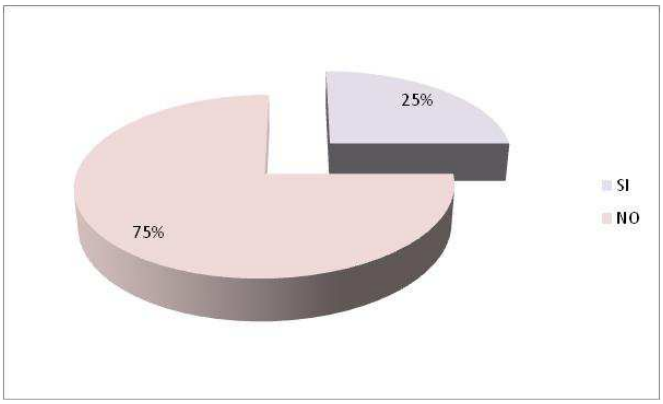

Gráfico Nº 6 Personas que indican que se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario

Análisis:

De las personas encuestadas el 25% respondió que se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario, mientras que el 75% restante señaló lo contrario. Este resultado demuestra que solo pocas personas del personal de almacén han recibido capacitación para la adecuad gestión del mismo, lo que se ha traducido en que los trabajadores realicen los trabajos por repetición del mismo, sin tener la capacidad de innovar o resolver los problemas que se presentan a diario en la empresa respecto a la gestión de almacén.

Ítem Nº 7 ¿Se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén?

Cuadro Nº 7 Personas que indican que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	00%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

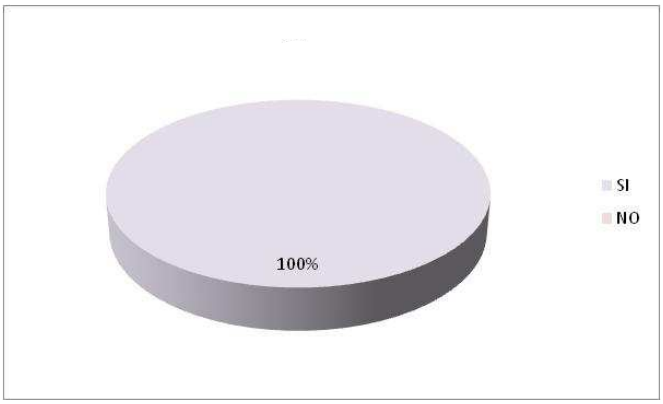

Gráfico Nº 7 Personas que indican que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas señalaron que se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén. Este resultado constituye una fortaleza para la presente investigación debido a que demuestra que en la empresa se cumple uno de los procesos básicos para el control de inventarios, tal como lo es el conteo físico de la mercancía que se encuentra en el almacén.

Ítem Nº 8 ¿Se han presentado diferencias entre lo que refleja el inventario físico con lo que se encuentra registrado en el sistema computarizado?

Cuadro Nº 8 Personas que indican que se han presentado diferencias entre lo que refleja el inventario físico con lo que se encuentra registrado en el sistema computarizado

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	00%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

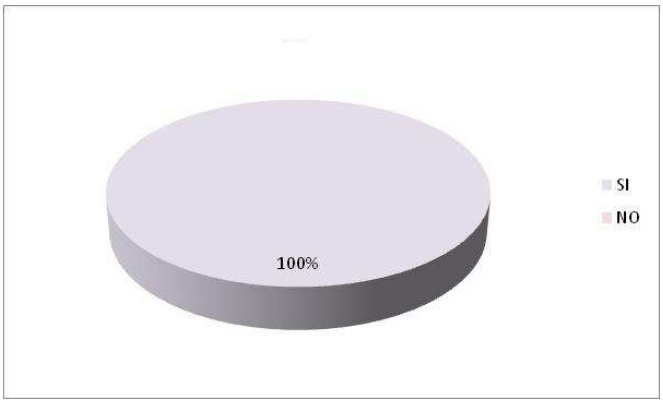

Gráfico Nº 8 Personas que indican que se han presentado diferencias entre lo que refleja el inventario físico con lo que se encuentra registrado en el sistema computarizado

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas señalaron que se han presentado diferencias entre lo que refleja el inventario físico con lo que se encuentra registrado en el sistema computarizado. Este resultado refleja que aunque se realizan conteos periódicos de mercancías, no se han realizado acciones que permitan mantener actualizados los registros entre el período comprendido entre un conteo y otro, lo que ocasión distorsionas entre el registro contable y en el sistema los registros físicos.

Ítem Nº 9 ¿El manejo actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa?

Cuadro Nº 9 Personas que gestión actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	00%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

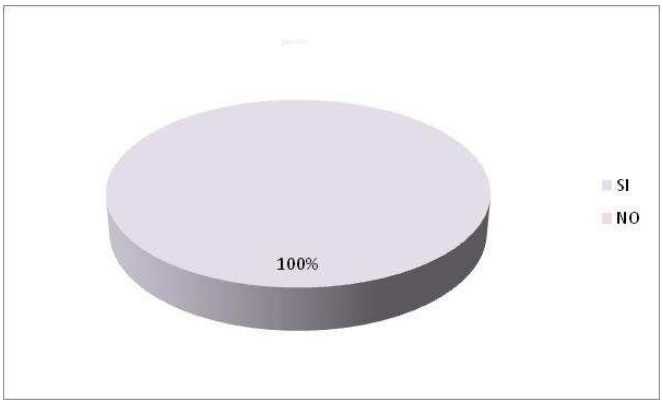

Gráfico Nº 9 Personas que gestión actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas es decir el 100%, señalaron que la gestión actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa. Este resultado se justifica debido a que por la falta de orden de la mercancía dentro del almacén, la entrega de productos una vez que el cliente lo ha solicitado se demora un tiempo superior al estipulado. Los clientes han manifestado su disgusto ante los representantes de ventas por tal dificultad de ubicación o inexistencia de los mismos.

Ítem Nº 10 ¿Considera usted que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa?

Cuadro Nº 10 Personas que consideran que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa

CATEGORIA	frecuencia	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	00%
TOTAL	**8**	**100%**

Fuente: Vitriago (2012)

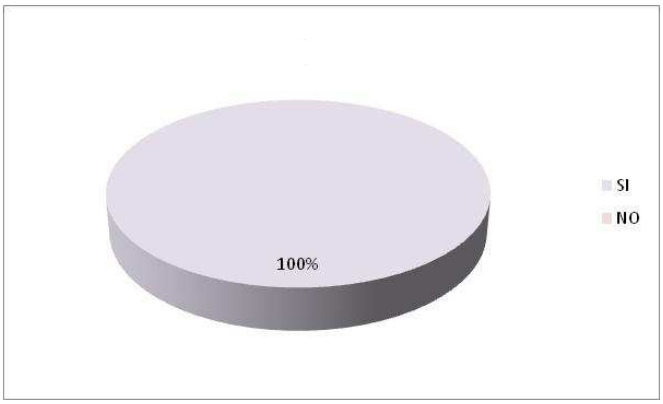

Gráfico Nº 10 Personas que consideran que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa

Análisis:

De la totalidad de las personas encuestadas, el 100% señaló que consideran que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa. A través de este resultado se puede notar que el personal que pertenece al área de almacén, reconoce las debilidades de este departamento y por lo tanto están de acuerdo con el diseño de estrategias que permitan mejorar la gestión que se lleva cabo en el mismo, lo cual constituye una fortaleza para la presente investigación.

Fase II: Identificación de los factores externos e internos que afectan el manejo del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo

Cuadro Nº 11 Matriz DOFA

	Fortalezas (F) F1:Elaboración de conteos periódicos F2: Empleados comprometidos con el mejoramiento de la gestión de inventarios	**Debilidades (D)** D1: Carencia en la revisión de la mercancía D2: Falta de documentación de procedimientos D3: Ausencia de identificación de la mercancía D4: Inexistencia en el control de inventarios D5: Falta de control en recepción de mercancías D6:Inadecuado almacenamiento de Mercancía D7:Falta de clasificación de la mercancía D8: Ausencia de control en despacho de mercancías D9: Falta de capacitación D10:Disparidad entre el inventario físico y el sistema computarizado D11: Deficiencia en la comunicación entre Ventas y Almacén.
Oportunidades (O) O1: Curso de capacitación O2: Plan estratégico	**Estrategias FO** • Elaborar un plan de capacitación que permita mejorar la participación de los empleados en la gestión del almacén. • Elaborar estrategias para controlar los resultados del conteo periódico del inventario	**Estrategias DO** • Elaborar estrategias que permitan controlar todas las actividades inherentes a la gestión de inventarios
Amenazas (A) A1:Disgusto de clientes A2: Gestión en el Dpto. de compras A3: Gestión en Cuentas por pagar A4: Gestión de Ventas	**Estrategias FA** • Elaborar procedimientos donde se integren las actividades del personal de almacén con las de otros departamentos	**Estrategia DA** • Elaborar estrategias que permitan controlar las entradas y salidas de mercancías.

Fuente Vitriago (2012)

Como se puede observar en el cuadro N°11, el análisis refleja que son mayores las debilidades existentes en el diagnóstico de los factores que afectan el control interno y la gestión del inventario en la empresa Euro Sillas, C.A.; así dentro de este contexto puede indicarse que entre las principales deficiencias encontradas en el diagnóstico tienen correspondencia con el control en los registros de las entradas y salidas de mercancías, de igual forma se pudo evidenciar la falta de capacitación en las personas que laboran en este almacén, lo que ha traído como consecuencia que los trabajos sean realizados en su mayoría basados en la experiencia del personal que allí trabaja y no posean conocimientos novedosos que les permitan mejorar su gestión de trabajo.

Sin embargo, entre los aspectos positivos encontrados, se puede señalar que los empleados se encuentran comprometidos con el mejoramiento del control del inventario y también puede indicarse que en la empresa se realizan conteos periódicos, de las cantidades de mercancías que se encuentran en el almacén.

Asimismo, entre los factores que afectan externamente a la gestión de inventario, se encuentra que la metodología de trabajo en el almacén repercute de forma trascendental a la gestión de los demás departamentos del área financiera, tales como lo son compras, cuentas por pagar y ventas.

No obstante, todas las problemáticas encontradas, pueden ser resueltas con un plan estratégico, el cual forma parte fundamental de la propuesta de la presente investigación que se desarrollará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

El propósito fundamental de la presente propuesta es elaborar actividades que están relacionadas con el control del almacén y el inventario en la empresa Euro Sillas, CA., derivadas del estudio diagnóstico y del análisis de los factores externos e internos que afectan esta gestión. En tal sentido, esta propuesta contiene el desarrollo de todos los componentes de un plan estratégico, tal como lo es la misión, visión y desarrollo de los objetivos que permitirán solventar la problemática planteada.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Elaborar un plan estratégico que permita la planificación y control del inventario de Mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

1. Definir la misión y visión del plan estratégico que permita la planificación y control del inventario de Mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.
2. Desarrollar los objetivos estratégicos que permitan la planificación y control del inventario de Mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.
3. Elaborar los formularios que permitan regular la gestión del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.

5.3 Plan Estratégico

A continuación se muestran cada una de las fases que comprenden el desarrollo del plan estratégico que conforma el eje central de la propuesta del presente trabajo especial de grado.

Misión del Plan Estratégico

Este plan estratégico tiene como propósito fundamental la elaboración de acciones a través de las cuales se regulen las actividades inherentes al control del inventario de mercancías en la empresa Euro Sillas, C.A.

Visión del Plan Estratégico:

Las habilidades desarrolladas en el plan estratégico están orientadas a procurar que la gestión del inventario sea eficiente, logrando que en un futuro cercano los registros de entradas y salidas de mercancías representen una tarea fiel de la gestión que se realiza en el almacén.

Objetivos Estratégicos

Objetivo Estratégico N° 1: Recepción de Mercancías

Con la finalidad de realizar un adecuado control de las entradas de mercancías, es necesario en primer lugar determinar cuáles son las normas que deben regir el ingreso de la mercancía en el almacén, las cuales se detallan a continuación:

1. La recepción de la mercancía debe ser supervisada por el jefe del departamento.

2. Para la recepción de mercancía el proveedor debe presentar tanto la factura como la original de la orden de compra

3. La factura y la orden de compra deben estar firmada y sellada por el jefe del departamento dando conformidad con la recepción.

4. En caso de una devolución de ventas, esta debe estar confirmada por el responsable del departamento de ventas y autorizada por el gerente del departamento.

5. La mercancía devuelta por el cliente debe recibirse en el departamento de almacén. El jefe de almacén es quien dará la aprobación de la recepción una vez revisada la mercancía verificando su condición y cantidad.

6. Se debe establecer un código o una descripción para la ubicación física de la mercancía en los estantes.

7. La mercancía debe ser ubicada y ordenada de acuerdo a su nivel de rotación para facilitar su búsqueda al momento del despacho.

8. No se permite que personas ajenas al almacén realicen tareas de almacenaje, al menos que esté previamente autorizado por escrito por el gerente del departamento. El jefe de almacén y los ayudantes son los únicos empleados que pueden tener acceso al manejo mercancía.

9. Para el ingreso de la mercancía se debe llenar un formulario destinado para esta actividad. (Ver figura N° 1)

Objetivo Estratégico N° 2: Control de Despacho de mercancías

En el diagnóstico se encontraron deficiencias en cuanto a la salida de materiales e insumos, ya que no se elaboran documentos respaldos como órdenes de salida. A fin

de solventar estas deficiencias, es necesario determinar cuales son las normas que deben regir el ingreso de la mercancía en el almacén:

1. La salida de la mercancía debe ser supervisada por el jefe del departamento.

2. La entrega de la mercancía sólo se hará con la respectiva factura de venta, con la primera copia en caso de una venta a crédito o la original por una venta de contado.

3. La factura debe estar firmada y sellada por el departamento de administración dando conformidad y autorización para su despacho.

4. Solo los almacenistas deben retirar la mercancía de los racks, entregarla a los despachadores, quienes luego de la respectiva verificación de documentos, las suministran a los clientes.

5. Al hacer efectiva la entrega, el jefe de almacén debe firmar y sellar la orden de despacho en señal de entrega conforme de la mercancía.

6. El coordinador de almacén es el responsable de todas las actividades que se realizan en el departamento.

7. Para la salida de la mercancía se debe llenar un formulario destinado para esta actividad. (Ver figura N° 2)

Objetivo Estratégico N° 3: Monitoreo al personal del Almacén

En otro orden de ideas, se pudo constatar que no se realizan acciones orientadas a evaluar periódicamente al personal encargado del inventario de insumos, por lo que se propone ejecutar las siguientes medidas de control por parte de la gerencia de almacén.

1. Se deben efectuar actividades tipo “conteos rápidos”, que se refieren a tomar un tipo de material específico y sin aviso previo dirigirse al almacén, hacer un conteo físico e inmediatamente cotejarlo con la cantidad que arroja el sistema. Para que esta medida sea eficiente, se debe tener la sana costumbre de registrar en el sistema las entradas y salidas de materiales inmediatamente que son ocurridas, de manera tal que el inventario virtual esté siempre actualizado.

2. Igualmente los conteos rápidos se deben hacer al final del día escogido para tal fin y así evitar a que haya operaciones en curso que den lugar a diferencias.

3. Asimismo, se pueden hacer verificaciones de las órdenes de entrega archivadas, donde se constate que no haya saltos en la numeración, que todas las salidas estén aprobadas y que el formulario haya sido llenado de acuerdo a lo previsto. Estos chequeos también se pueden hacer sin aviso previo, de manera tal de evaluar objetivamente el desenvolvimiento del personal en sus labores, aportándole soluciones a las debilidades encontradas en cada visita.

4. Otra de las medidas que el Departamento de Almacén puede tomar, con respecto a las herramientas de medición de desempeño del personal del almacén, es hacer un manual de normas y procedimientos de manejo de inventarios, donde la gerencia especifique por escrito sus reglas para tal fin. Esta acción evita que las personas actúen subjetivamente en ciertas situaciones, ya que se establecerá de antemano todos los pasos a seguir para el manejo de las existencias.

5. Finalmente se sugiere un formato para conteos rápidos. (Ver figura Nº3)

Objetivo Estratégico N° 4: Controlar las existencias

Esta estrategia tiene como principal objetivo establecer las normas generales para el manejo de las existencias, procurando el equilibrio necesario para una adecuada política y vigilancia del movimiento de las mismas. Por lo tanto se regulan las siguientes acciones:

De la identificación del Almacén:

1. El Departamento de almacén debe analizar periódicamente cada uno de los artículos del stock para clasificarlos en "Artículos a Reponer", y así controlar los faltantes de las mercancías de acuerdo a su categoría.

2. En general se deben clasificar los materiales según sus características relevantes, ya que esto permitirá conocer en términos generales el movimiento de los stocks.

De la Rotación de los Inventarios:

1. La rotación de los inventarios no debe ser mayor a noventa (90) días, en tal sentido, el Dpto. de Administración verificará mensualmente este indicador y ejecutará las acciones pertinentes.

2. La rotación de los inventarios se determinará utilizando la siguiente fórmula: **Rotación de Inventario en días = (Ventas / Inventarios)* 30.**

Objetivo Estratégico N° 5: Controlar el Flujo de Compras

1. La gerencia de almacén, debe determinar cuáles de son los materiales clave para la libre operatividad de su actividad comercial, y en ese sentido se debe determinar un inventario de seguridad, para evitar agotamiento y hacer las reposiciones oportunas.

2. Igualmente, el departamento de administración debe prever una "Existencia Mínima" de inventario, utilizando la siguiente herramienta:

Existencia Mínima = (Consumo Anual / 12 meses)* Tiempo de entrega del material + Existencia de Seguridad. De esta manera se evitan faltantes en inventario y significa un mejor control de las existencias.

Objetivo Estratégico N° 6: Medidas de Control para el manejo adecuado del inventario

Se incluye en esta propuesta las medidas de control de inventarios pertinentes para la correcta utilización de los materiales, su seguridad y la razonabilidad de las cifras que se muestran en los estados financieros. Estas son:

- Para mayor control y comparabilidad de las partidas que integran el inventario, es necesario que en los registros contables se puntualicen las cantidades que entran o salen del mismo, lo cual permite la indagación de las diferencias, luego de las tomas físicas que se efectuarán trimestralmente.

- Debe existir un control de aquellos insumos que son de lento movimiento u obsoletos para las labores de venta. En este caso, se debe tener muy en cuenta la fecha de adquisición de los materiales para observar su rotación y hacer una provisión para aquellos que tengan más de doce (12) meses sin salida ni utilización. Esta provisión por lento movimiento afectará los resultados del ejercicio.

- En aras de lo anterior, se propone que el encargado del almacén, elabore trimestralmente y después de la respectiva toma física, un informe en el que se detalle las condiciones del almacén y muy específicamente, señale aquellos rubros de poco movimiento, cantidad excesiva y/o insumos deteriorados. Esto con la finalidad de ajustar los libros dejando los saldos que realmente

representen las existencias disponibles para el consumo y producción de bordados.

- Para los ajustes anteriormente señalados, se debe contar con la autorización del Departamento de Administración, e informar previamente a la gerencia de la entidad el impacto de los mismos en los resultados.

- Por otra parte, la gerencia de la compañía debe asegurarse de que el almacén de materiales e insumos esté debidamente ordenado, identificando apropiadamente a los mismos, lo cual facilita su manipulación y control. En tal sentido, cada material debe tener su sitio de disposición y tener etiquetas o rótulos que lo describan suficientemente.

- Finalmente, se propone a la empresa invertir en adiestramiento al personal que está involucrado con esta partida, tanto en el manejo del software como en la gestión administrativa de las existencias. De acuerdo a esto, la compañía se asegura de emplear acciones de tipo técnico para el control de los materiales e insumos con los que cuenta para la generación de la renta.

Objetivo Estratégico N° 7: Capacitación del personal de Almacén

Con la finalidad de mejorar la gestión de inventarios, se muestra a continuación en el cuadro N° 12 cuáles son los cursos de capacitación que deben adoptar los trabajadores de la empresa Euro Sillas, C.A., con la finalidad de mejorar la gestión que debe implementarse para el manejo adecuado del inventario.

Cuadro N° 12 Capacitación del personal del Almacén

Institución	Nombre del Curso	Contenido	Objetivo
Fundametal	**Administración de inventarios**	• Almacenamiento y Distribución. • Sistema de materiales. Distribución física. Tipos de Distribución. Nivel de Servicio. Transporte de los productos. • Gestión Básica de Compras. Introducción. Políticas de compra. Centralización. Descentralización. • Compras a Fabricantes o a Distribuidores. Competencia de ofertas. Evaluación de proveedores. • Pronóstico de la Demanda. Introducción. Tres técnicas generales. Técnicas cualitativas. Análisis de Series de Tiempo. Modelos causales. El pronóstico para control de inventarios. Promedio móvil. • Promedio ponderado. Conceptos estadísticos básicos. Dispersión o variación. Cuadros comparativos de las diferentes técnicas. • Administración de Inventarios. Introducción. Tipos de Inventario. Análisis del Inventario. • Clasificaciones operativas y económicas. Modelos teóricos. • Evaluación de la Gestión de Inventarios.	Analizar y evaluar los sistemas de control de inventarios existentes de acuerdo a las necesidades de la Empresa que permita a corto plazo, diseñar nuevos sistemas de control de inventarios dentro de un marco de maximización de eficiencia

Institución	Nombre del Curso	Contenido	Objetivo
Fundametal	**Administración y control de inventarios**	• Concepto de inventario. Tipos de inventarios • Proceso logístico. La cadena de suministro • Criterios de control. Relaciones de la función de inventario • Costos de inventarios. Análisis de ABC. • Modelos de inventario de seguridad. • Lote económico. Cálculo de Q. • Mínimos y máximos. Indicadores. • Justo a tiempo. Método FIFO. • Almacenamiento. • Criterios de distribución. • Inventario físico.	Aplicar estrategias y procedimientos metodológicos orientados a la planificación y el control integral de inventarios, considerando los diversos factores, elementos y condiciones que afectan el sistema de suministro
	Manejo de inventarios	• Selección por pedido, lote, zona y mixta. Equipos para cada tipo de selección. • Codificación de productos. • Inventarios cíclicos. • El diseño del programa de reconteo. • Verificación del inventario • Operaciones simultáneas con el inventario. • Guía para disponer de un inventario confiable	Organizar un sistema que permita aumentar la confiabilidad y la exactitud de los controles del inventario de materiales

Autora: Vitriago (2012)

Figura Nº1 Formato para registrar el ingreso de la mercancía

EuroSillas Lideres en Diseño y Calidad	**FORMATO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS N° XXX**		
Proveedor:_____ RIF:_____ **Fecha de Recepción:_____**			
CRITERIO A EVALUAR	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
Documentación Completa Orden de Compra, Facturas			
Mercancía completa			
Mercancía Correcta			
¿Existen causales de devoluciones?			
Revisado por:		**Entregado por:**	

Figura N° 1 Formato de Entrada de Mercancías
Autor: Vitriago (2012)

Descripción:

- Encabezado: indicar nombre del proveedor, Rif y fecha de recepción.
- Documentación Completa: indicar si la orden de compra, factura existen y se corresponden. Registrar en observaciones el numero de ambos documentos.
- Mercancía completa: indicar que el pedido esté completo.
- Mercancía Correcta: indicar que el pedido sea el solicitado en la orden de compra.
- ¿Existen causales de devoluciones?: indicar las causas en casa de existir.
- Revisado por: Jefe del departamento
- Entregado por: nombre del proveedor o transporte

Figura Nº2 Formato Despacho de Mercancías

EuroSillas Lideres en Diseño y Calidad	**FORMATO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS N° XXX**

Factura Nº:_____ **Cliente:**_____

Transporte:_____ **Fecha:**_____

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	CANTIDAD
	TOTAL	

OBSERVACIONES:

Autorizado por:	**Entregado por:**

Figura N° 2 Formato de Despacho de Mercancías
Autor: Vitriago (2012)

Descripción:

- Encabezado: indicar nombre de la factura, cliente, transporte y fecha de recepción.
- Código: indicar el número de identificación del producto como lo señala la factura.
- Descripción del material: indicar descripciónión del producto como lo señala la factura.
- Cantidad: indicar la cantidad en unidades.
- Observaciones: indicar cualquier dato de interés en relación al despacho.

- Autorizado por: Jefe del departamento
- Entregado por: nombre del despachador.

Figura Nº 3 Formato de Conteos Rápidos.

EuroSillas
Lideres en Diseño y Calidad

CONTEOS RAPIDOS (unidades)

FECHA: __/__/__

DEPARTAMENTO DE ALMACEN

CODIGO	DESCRIPCION	FISICO	PENDIENTE POR DESPACHAR	TOTAL DISPONIBLE	OPERACIONES DE INVENTARIO PENDIENTES	TEORICO	DIFERENCIAS

Observaciones:

ELABORADO POR

REVISADO POR

Figura N° 3 Formato de Conteos Rápidos.
Autor: Vitriago (2012)

Descripción:

- Código: indicar el número de identificación del producto como aparece registrado en sistema.
- Descripción del material: indicar descripción del producto como aparece registrado en sistema.
- Físico: indicar la cantidad en unidades.
- Pendiente por Despachar: indicar la cantidad en unidades de facturas pendientes por despachar.
- Total Disponible: indicar la cantidad que resulta de restar al físico las unidades pendientes por despachar.
- Operaciones de Inventario pendientes: indicar cualquier traslado pendiente por realizar.
- Teórico: indicar cantidad de unidades que arroja el sistema, de los productos sujetos a conteo rápido.
- Diferencias: indicar el resultado de comparar el total disponible, + o - cualquier operación pendiente de inventario por realizar.

- Observaciones: indicar explicación concerniente a las diferencias encontradas.
- Elaborado por: analista de inventario.
- Revisado por: gerencia de almacén.

CONCLUSIONES

Al finalizar el desarrollo del plan estratégico, se llegan a las siguientes conclusiones

1. Si existen estas algunas normas de control, sólo que pocas personas las conocen, lo que implica que no todo el personal sabe cómo actuar de acuerdo a las normas elaboradas por la empresa

2. No todo el personal inherente al área de almacén interviene en la rotación de mercancías dentro del mismo.

3. Existen mercancías que se encuentran fuera del lugar que se destinó para tal fin, lo que contribuye a la demora en la entrega de la información correspondiente al manejo del almacén.

4. La maquinaria necesaria para realizar la recepción de mercancía es insuficiente, ya que para descargar de los camiones, sólo dispone de dos (02) montacargas dispuestos para atender tres (03) puertas de desembarque.

5. No existe la figura de un supervisor de despacho, por lo tanto, no hay un filtro entre lo que se retira de los racks y lo que recibe el cliente.

6. Además, se diagnosticó que solo pocas personas del personal de almacén han recibido capacitación para la adecuada gestión del mismo

7. Como aspecto positivo se puede señalar que en la empresa se cumple uno de los procesos básicos para el control de inventarios, tal como lo es el conteo físico de la mercancía que se encuentra en el almacén.

8. La empresa carece de acciones que permitan mantener actualizados los registros entre el período comprendido entre un conteo y otro lo que ocasiona distorsión entre el registro contable y en el sistema los registros físicos.

9. Además se pudo notar que, la gestión actual del inventario ha afectado la gestión de otros departamentos del área financiera de la empresa. Los clientes han manifestado su disgusto ante los representantes de ventas por demoras al momento de retirar su mercancía.

10. Por último se concluye el trabajo de grado con la elaboración de un plan estratégico donde se diseñaron acciones que de implementarse contribuirán a mantener controladas todas las actividades inherentes a la gestión de inventarios, además de las entradas y salidas de mercancías en el almacén.

RECOMENDACIONES

Para que el plan estratégico se lleve a cabo con éxito, se recomienda que en la empresa se lleven a cabo las siguientes acciones:

1. Involucrar a todo el personal del almacén en el ordenamiento de la mercancía que se maneja en el mismo, de manera tal que todos conozcan exactamente donde está ubicada cada rubro dentro del inventario.

2. Utilizar los formatos propuestos para las entradas y salidas de mercancías en la empresa.

3. Cotejar periódicamente los formatos de recepción de mercancías, con las cantidades existentes en el software administrativo contable.

4. Implementar trimestralmente, un programa de orden y limpieza de la mercancía dentro del almacén, con la finalidad de asegurar que toda la mercancía se encuentre ubicada en el sitio que se destinó para tal f in.

5. Implementar periódicamente el plan de capacitación propuesto en el almacén, a fin de mantener el personal actualizado.

6. Mantener que los conteos periódicos del inventario, formen parte de la cultura organizacional de la empresa.

7. Mantener comunicación constante, a través de reuniones periódicas y uso constante de los formatos; con los departamentos de compras, ventas y cuentas por pagar de Euro Sillas, C.A.

REFERENCIAS

Acosta, M. y Parra, Hermes (2011) Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Inventario en Producción Tercerizada, de la Empresa Diversey Venezuela, S.A en el Maquilador Quimimaq, C.A. [Trabajo de Grado] Universidad de Carabobo

Alastre, V.; Pinto, N. y Forero, E. (2011) Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventario en Productos Terminados Basado en la Estructura Conceptual Integrada COSO caso de Estudio: Industrias Diana C.A. [Trabajo de Grado] (Universidad de Carabobo)

Almeida y Martínez (2011) Plan de Acción para Mejorar el Control de Entradas y Salidas de los Productos de la Empresa Montoro's C.A. Ubicada en el Centro Comercial Guaparo en Valencia Estado Carabobo [Trabajo de Grado] (Universidad José Antonio Páez)

Arias, (2006) El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración 4ta. ed.. Caracas: Episteme

Briceño, E.; Marrero, Ch. y Torres, A. (2010) Propuesta de un manual de control interno de inventario para optimizar las operaciones del área de almacén de SOLVEN, C.A. Ubicada en Guácara -Estado Carabobo (Universidad de Carabobo)

Carrera, L y M. Vásquez. (2007). Técnicas en el Trabajo de Investigación**.** Caracas: Panapo.

Espinoza (2006) Metodología. [Documento en línea] Disponible en :http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/espinosa_m_o/capitulo3.pdf. Consulta: Julio, 2012

Gobierno de Mendoza (2007) Inventarios. [Documento en línea] Disponible en http://www.portalpymes.mendoza.gov.ar/ArchivosPdf/Inventarios.pdf. Consulta, julio 2012

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Metodología. [Documento en línea] Disponible: http://ebookbrowse.com/hernandez-sampieri-metodologia-de-la-investigacion-pdf. Consulta: Julio, 2012

Lino (2007) Diseño de un Sistema de Control de Inventarios, basado en el método Justo a Tiempo. Escuela Superior Politécnica Litoral

Palella y Martins. (2006) Metodología de la Investigación Cuantitativa Ed. Fedupel. Caracas Venezuela

Pérez, Y. y Ramírez, E. (2011) Propuestas de un Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Control Interno del Inventario, caso Estudio: Empresa Summer Stere C.A.[Trabajo de Grado] Universidad de Carabobo

Ramírez. T. (2007) Técnicas de la Investigación Cuantitativa México: Ed. Limusa.

Román (2005) Técnicas de investigación social., Editorial Paraninfo, Madrid, quinta edición.

Sabino, (2002). El Proceso de Investigación. Caracas. Editorial Panapo, C.A.

Universidad José Carlos Mariategui (2008) El control y planificación de inventarios. [Documento en línea] Disponible en http://www.ujcm.edu.pe/bv /links/cur_comercial/LogisticaEmpresarial-11.pdf Consulta, julio 2012

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ta Edición. Editorial FEDUPEL

Vega (2008) El control y planificación de inventarios. [Documento en línea] Disponible en http://www.ujcm.edu.pe/bv /links/cur_comercial/Logistica Empresarial-11.pdf Consulta, julio 2012

ANEXOS

N°	Interrogante	SI	NO
1	¿Existe en la empresa normas de control interno en el área del Inventario de mercancía?		
2	¿Se documentan los procesos de recepción y despacho del inventario de mercancías?		
3	¿Considera Usted que el almacenamiento del Inventario de Mercancías está debidamente identificado dentro del área de almacén?		
4	¿Considera Ud. que se realiza un buen control de la recepción de mercancías?		
5	¿Considera Ud. que se realiza un buen control del despacho de mercancías?		
6	¿Se ha capacitado al personal del almacén para una adecuada gestión del inventario?		
7	¿Se realiza un conteo periódico de la mercancía que se encuentra en el almacén?		
8	¿Se han presentado diferencias entre lo que refleja el inventario físico y lo que se encuentra registrado en el sistema computarizado?		
9	¿El manejo actual del inventario ha ocasionado problemas con el departamento de ventas de la empresa?		
10	¿Considera usted que deben implementarse estrategias para el adecuado control y gestión del inventario de la empresa?		