



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL  
DE INVENTARIO DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS EN LA DISTRIBUIDORA  
GARQIVEN C.A UBICADA EN BARINAS ESTADO BARINAS**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de Licenciado  
en Contaduría Pública

**Autora:**

Soto, Hilary. C.I 27.383.148

**Tutora:** Lcda. Rodríguez Jusnaira

Barinas, marzo de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL  
DE INVENTARIO DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS EN LA DISTRIBUIDORA  
GARQUIVEN C.A UBICADA EN BARINAS ESTADO BARINAS**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de Licenciado  
en Contaduría Pública

**Autora:**

Soto, Hilary. C.I 27.383.148

**Tutora:** Lcda. Rodríguez Jusnaira

Barinas, marzo de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

**Aprobación del Tutor**

Yo, **XXXXXXXXXXXX** titular de la cédula de identidad **XXXXXXXXXX** en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS EN LA DISTRIBUIDORA GARQUIVEN C.A UBICADA EN BARINAS ESTADO BARINAS** presentado por la Bachiller **Soto Poveda Hilary del Carmen** titular de cedula de identidad N° **V.- 27.383.148** para optar el Título de Licenciado en **Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los días del mes de Marzo del 2022

## Constancia de Ejecución de Trabajo de Aplicación



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

### Constancia de ejecución del Trabajo de Aplicación Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Iraima Duran de la cédula de identidad N° 9.366.402 en condición de tesorera de la Distribuidora de productos Químicos Domésticos Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A, hago constar por medio de la presente que la bachiller: Hilary Soto, C.I. 27.383.148; autora del Trabajo de Aplicación titulado "Manual de Normas y Procedimientos para el control de inventarios en los productos de químicos de limpieza Garquiven" siendo el tutor Prof. (a) Jusnaira Rodriguez C.I. N° 15.329.593, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifico que la estudiante antes mencionada realizo su Trabajo de Aplicación en esta institución.

En Barinas, a los 10 días del mes de Febrero del 2022.

Firma y sello de la empresa

Distribuidora de Productos Químicos  
**GARQUIVEN C.A**  
RIF. J-4165502-9  
Av. W'ina Cardero  
Local N° 0-379 Barinas

Dirección:

Teléfono:

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me ha enseñado a valorarlo cada día más.

A mis Padres, por acompañarme durante todo este trayecto estudiantil y de vida que quienes con sus consejos han sabido guiarme para culminar la carrera profesional.

A mis hermanos (as) por ser ejemplo los cuales se aprendieron aciertos y de momentos difíciles por siempre estar allí en todo momento apoyándome incondicionalmente en mi vida y a lo largo de la carrera.

A todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis. ¡Gracias a ustedes!

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por haberme protegido durante este camino y darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de la carrera.

A mis Padres, por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados y por la oportunidad de tener una excelente educación a lo largo de mi vida. Y sobre todo por ser excelentes ejemplo de vida a seguir.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), por abrirme las puertas para formarme profesionalmente, por hacer de su sede mi segunda casa, a la Universidad entera mis más sinceros agradecimientos.

A la Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A por darme la oportunidad de ejecutar mi trabajo de grado basado en el inventario de Productos Químicos.

A mi tutora académica Jusnaira Rodríguez por su valiosa guía, tiempo y asesoramiento a la realización de la tesis.

## Índice General

Aprobación del Tutor .....	3
Constancia de Ejecución de Trabajo de Aplicación.....	4
Lista de Cuadros.....	12
Lista de Gráficos .....	15
Resumen.....	17
Introducción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo I.....	21
Planteamiento del Problema.....	21
Objetivos de la investigación .....	25
Objetivo general. ....	25
Objetivos específicos .....	25
Justificación de la investigación.....	26
Alcance y delimitación.....	27
Marco Teórico o Referencial .....	28
Antecedentes de la Investigación .....	28
Misión .....	32
Visión.....	32
Bases Teóricas.....	32
Manual.....	33
Importancia de los Manuales: .....	33
Estructura organizacional.....	37
Control.....	38

Importancia del Control .....	38
Normas .....	39
Procedimientos .....	39
Objetivos de los procedimientos .....	40
Importancia de los procedimientos .....	40
Control de Inventarios.....	40
Principios del Control Interno .....	44
Procedimientos contables.....	44
Inventarios.....	45
Importancia del Inventario .....	45
Tipos de inventarios .....	46
Bases Legales .....	47
La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) .....	48
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.....	49
Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público .....	50
Normas Generales de Control Interno.....	51
Definición de Términos Básicos .....	52
Control.....	52
Sistema de Variables .....	53
Operacionalización de Variables.....	54
Capítulo III.....	56
Marco Metodológico .....	56
Enfoque o Paradigma de la Investigación .....	56



Tipo de Investigación.....	57
Modalidad de investigación .....	57
Población.....	58
Muestra.....	59
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	59
Técnicas.....	59
Instrumentos .....	60
Validez y Confiabilidad .....	61
Validez .....	61
Confiabilidad.....	61
Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información.....	62
Capítulo IV.....	64
III Análisis e Interpretación de los resultados.....	64
Lista de Cuadros.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
¿Cuenta la organización con una estructura organizativa? .....	65
¿Existe en la organización un plan para ejecutar el manual de normas y procedimientos? .....	66
¿Están definidas las funciones de las personas que laboran en la organización? .....	67
¿Se aplica la segregación de funciones en el proceso de control de inventario? Cómo?.	68
¿Existen normas para el control de inventarios?.....	69
¿La gerencia de la empresa implementa normas para asegurar el cumplimiento de las funciones? .....	70
¿Existen políticas de inventario para el control de mercancías?.....	71
¿Cuenta la empresa con políticas de control interno para el Inventario?.....	72

¿Se lleva un registro de las entradas de mercancía en el almacén? .....	73
¿Se lleva un registro de las salidas de mercancía en el almacén? .....	74
¿Existen registros que soporte la información de los procesos de entrada de la mercancía?.....	75
¿Existen registros que soporte la información de los procesos de salida de la mercancía? .....	76
¿Cuenta la organización con un manual que contenga documentados los procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario? .....	77
¿Se autoriza la recepción de mercancía? .....	78
¿Se autoriza la salida de mercancía? .....	79
¿Se realizan oportunamente los procedimientos contables de inventario? .....	80
¿Se realiza controles físicos de la mercancía para el registro de inventario? .....	81
¿Considera la gerencia la importancia de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?.....	82
¿Desea formar parte en la elaboración de la propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario? .....	83
¿Cree usted que el manual de normas y procedimiento optimizara el control del inventario en la organización? .....	84
Capítulo V .....	85
Conclusiones y Recomendaciones .....	85
Conclusiones .....	85
Recomendaciones.....	86
Propuesta .....	88
Fase II: Diseño de la Propuesta .....	88

Referencias.....	92
ANEXOS.....	109
Anexo A.....	109
Instrumento de recolección de información.....	109
Anexo B.....	111
Carta de Validación.....	111

## Lista de Cuadros

Cuadro	pp.
1. ¿Cuenta la organización con una estructura organizativa? .....	65
2. ¿Existe dentro de la organización planes laborales, que indique los procedimientos a seguir por el personal? .....	¡Error! Marcador no definido.
3. ¿Están definidas las funciones de las personas que laboran en la organización? .....	67
4. ¿Se aplica la segregación de funciones en el proceso de control de inventario? .....	¡Error! Marcador no definido.
5. ¿Existen normas para el control de inventarios? .....	69
6. ¿La gerencia de la empresa implementa normas para asegurarel cumplimiento de las funciones? .....	70
7. ¿Existen políticas de inventario para el control de mercancías? .....	71
8. ¿Cuenta la empresa con políticas de control interno para el personal? .....	72
9. ¿Se lleva un registro de las entradas de mercancía en el almacén? .....	73
10. ¿Se lleva un registro de las salidas de mercancía en el almacén?.....	74
11. ¿Existe una documentación que suministre la información necesaria que soporte dichos registros? .....	¡Error! Marcador no definido.
12. ¿Cuenta la organización con un manual que contenga documentados los procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario? .....	77
13. ¿Se autoriza la recepción de mercancía? .....	78
14. ¿Se autoriza la salida de mercancía?.....	79
15. ¿Se realizan oportunamente los procedimientos contables de inventario?.....	80
16. ¿Se realiza controles físicos de la mercancía para el registro de inventario? .....	81

17. ¿Considera la gerencia la importancia de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?.....82
18. ¿Desea formar parte en la elaboración de la propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?.....83
19. ¿Si el manual de normas y procedimientos mejorara su rendimiento laboral, estaría dispuesto a implementarlo? .....¡Error! Marcador no definido.



## Lista de Gráficos

Gráfico	pp.
1. Estructura organizativa .....	65
2. Planes laborales que indique los procedimientos a seguir por el personal .....	¡Error!
<b>Marcador no definido.</b>	
3. Definición de funciones de las personas que laboran en la organización.....	67
4. Segregación de funciones en el proceso de control de inventario;¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
5. Normas para el control de inventarios .....	69
6. Normas para asegurar el cumplimiento de las funciones .....	70
7. Políticas de inventario para el control de mercancías.....	71
8. Políticas de control interno para el personal .....	72
9. Registro de las entradas de mercancía en el almacén .....	73
10. Registro de las salidas de mercancía en el almacén.....	74
11. Documentación que suministre la información necesaria que soporte dichos registros.....	¡Error! Marcador no definido.
12. Manual que contenga documentados los procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario .....	77
13. Autorización de la recepción de mercancía .....	78
14. Autorización de la salida de mercancía .....	79
15. Procedimientos contables de inventario .....	80
16. Conteo físicos .....	81

17. Importancia de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario.....	82
18. Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario.....	83
19. Mejorar el rendimiento laboral a través del manual de normas y procedimientos..	
.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



**Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Inventario de los Productos Químicos en la Distribuidora GARQUIVEN C.A., ubicada en Barinas Estado Barinas**

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un manual de normas y procedimientos para el control de inventario en los de la Distribuidora de los Productos Químicos de Limpieza Garquiven C.A., ubicada en Barinas Estado Barinas. En cuanto a la metodología se enfocó en un paradigma de enfoque cuantitativo. Por su parte, la investigación es de tipo descriptivo fundamentada por una investigación de campo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible. Asimismo, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto por veinte (20) ítems utilizando preguntas dicotómicas, este cuestionario fue aplicado a una muestra de dos (02) trabajadores pertenecientes al área de almacén, su contadora y uno (1) de los socios los cuales forman parte de una población finita, el cual permitió dar paso al análisis de los datos obtenidos y así proceder a presentarlos en cuadros y gráficos que permitieron visualizar la situación actual del control de inventario de productos químicos ; buscando cumplir con los objetivos de la investigación. Por otro lado, la validez del instrumento se efectuó a través de juicios de expertos y para la confiabilidad se manejó el método de Kuder Richardson (formula KR20). Finalmente, el presente trabajo de establecer un instrumento administrativo que permita hacer más eficientes los procesos de registro y control de los inventarios en el almacén.

**Palabras clave:** Manual de Normas, Control de Inventario.

En la presente investigación cabe destacar, que los inventarios son generalmente uno de los activos corrientes representativos en los estados de situación financiera y operativamente propenso a presentar más problemas, debido a que no todas empresas prestan una adecuada atención a la administración de sus inventarios por considerar de mayor importancia otras transacciones. Por lo tanto, el buen manejo de los inventarios constituye un factor importante para el éxito o fracaso de una empresa cualquiera sea su actividad económica, tamaño o complejidad, puesto que a través de los proveedores se adquiere una gran cantidad de compromisos por recibir la mercadería para la venta. Por ello, que los manuales de normas y procedimientos, son de gran importancia ya que permite programar las actividades de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, para controlar los actos dentro de una organización.

Al mismo tiempo, permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, facilita los trabajos de control interno y vigilancia del mismo, realiza las funciones de auditoría, concientizar a los empleados y a supervisores a que el trabajo debe realizarse adecuadamente; reduciendo, por ende, los costos al aumentar la eficiencia organizacional y por lo tanto la utilidad de estos es múltiple y facilitan la realización de las actividades cotidianas de una empresa. El presente trabajo de aplicación tiene como valor principal diseñar y proponer un manual de normas y procedimientos de control de inventarios de los productos químicos de limpieza de la distribuidora Garquiven C.A, con el objetivo general; establecer un instrumento administrativo que permita hacer más eficientes los procesos de registro y control de los inventarios en el almacén. Como objetivos específicos Objetivos específicos diagnosticar la situación actual del control de inventario en los productos químicos domésticos e industriales de limpieza de la distribuidora Garquiven C.A, Identificar normas que rigen el control interno de inventario en las empresas públicas,

diseñar un manual de normas y procedimientos para el control de inventario en los Productos Químicos de Limpieza de la Distribuidora Garquiven. La justificación de esta investigación se tiene que es de gran importancia en las organizaciones, en esta era se ha observado una gran innovación y desarrollo de tecnologías de la información que ha permitido la evolución de las técnicas y herramientas que son capaces de producir la información necesaria para determinar las fallas y realizar los correctivos en el menor tiempo posible y a bajos costos.

En cuanto a la metodología se enfocó en un paradigma de enfoque cuantitativo. Por su parte, la investigación es de tipo descriptivo fundamentada por una investigación de campo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible. Asimismo, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto por veinte (20) ítems utilizando preguntas dicotómicas, este cuestionario fue aplicado a una muestra de dos (02) trabajadores pertenecientes al área de almacén, su contadora y uno (1) de los socios los cuales forman parte de una población finita, el cual permitió dar paso al análisis de los datos obtenidos y así proceder a presentarlos en cuadros y gráficos que permitieron visualizar la situación actual del control de inventario de productos químicos ; buscando cumplir con los objetivos de la investigación. Por otro lado, la validez del instrumento se efectuó a través de juicios de expertos y para la confiabilidad se manejó el método de Kuder Richardson (formula KR 20). Finalmente, el presente trabajo de establecer un instrumento administrativo que permita hacer más eficientes los procesos de registro y control de los inventarios en el almacén. En relación con las implicaciones tomadas de la situación actual de la empresa, esta investigación está contenida en seis (6) capítulos, de los cuales están estructurados de la siguiente manera:

- Capítulo I, comprende el planteamiento y formulación del problema, objetivos de la investigación, Justificación, alcances y delimitaciones que posee el estudio.
- Capítulo II, se presenta el marco teórico, exponiendo los antecedentes de la investigación, breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio, las bases teóricas, bases legales sistema de variables y la operacionalización de las variables.
- Capítulo III, Expone el marco metodológico de la investigación, definiendo el tipo de investigación mediante la cual fue abordado el tema así como la técnica y análisis de recolección de datos, población y muestra y por último la validez y confiabilidad de los datos a obtener.
- Capítulo IV, que hace alusión al Análisis e Interpretación de los resultados, producto de la aplicación del instrumento.
- Capítulo V se presentan las Conclusiones y Recomendaciones a los cuales se llegan luego de todo el procedimiento investigativo.
- Capítulo VI, está estructurado por la propuesta y el desarrollo de toda su estructura. Finalmente, los Anexos y un cuerpo de Referencias Bibliográficas que señala las obras e investigaciones consultadas para el desarrollo de la investigación

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **Planteamiento del Problema**

El nivel competitivo del mercado actual, la globalización, la tecnología, el cambio de normas de aplicación contable, entre otros factores internos y externos; exigen a las compañías la actualización y cambios progresivos en sus políticas organizativas, para dar respuestas efectivas tanto a nivel administrativo como operativo, siendo de vital importancia el control y manejo adecuado de los recursos; que garanticen la máxima eficiencia empresarial y una mayor rentabilidad económica. Hay que destacar, que estudios a nivel mundial y nacional revelan que existen empresas con mecanismos de control escasamente confiables para su manejo de inventarios que traen como consecuencias gastos innecesarios, por lo tanto, es evidente la urgencia de implementar sistemas que mejoren y controlen los movimientos de las mercaderías e insumos.

La existencia de una economía global contribuye a que sea factible disponer de mayor número de posibilidades de consumo en cuanto a bienes y servicios se refiere. Al menos, en comparación con los productos que habría con mercados más restrictivos. Al mismo tiempo, Sánchez. J (2016) afirma “que el precio de los productos es menor con la globalización debido a que las empresas buscan mayores niveles de eficacia a la hora de producir y vender”. En este sentido la economía es un tema de especial relevancia en los últimos años, donde surge un enfoque universal y libre de barreras o fronteras estatales es decir; es considerado como un amplio mercado La creación de grandes uniones económicas, como es el caso de la Unión Europea, y el desarrollo de acuerdos y tratados

comerciales entre varios países del mundo ha ayudado indudablemente a superar las barreras legales para realizar actividades económicas a larga escala, brindando oportunidades a las empresas de producción y que las mismas puedan prestar sus servicios en el exterior en forma confiable, aumentando de este modo su liquidez y capital financiero.

A tal fin las compañías deben asumir con responsabilidad, sensatez y asertividad su función teniendo en cuenta que en toda organización es necesario la implementación de procesos que conlleven al éxito por lo que sin duda alguna es indispensable contar con un manual de control de inventarios que facilite el trabajo corporativo y el manejo adecuado de los bienes y servicios. Desde este orden de ideas un manual da las orientaciones necesarias para llevar a cabo los procesos en la compañía aprovechando al máximo los recursos disponibles. Al respecto Múnera (2002) expone que un manual “es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización” (p. 23). En consideración a la idea planteada la existencia de un manual de calidad proporciona mayor confiabilidad y seguridad al momento de desarrollar la gestión empresarial.

El Manual de normas y procedimientos es un documento que contiene detalladamente todos los procedimientos que se realizan en la empresa, así como las normas y pautas específicas que se aplican para la elaboración de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en las operaciones

Según lo planteado el manual de normas y procedimientos es un documento de mucha importancia ya que registra y transmite sin distorsiones, información básica referente a las unidades; facilitando la actuación del recurso humano que colabora en la consecución de los objetivos propuestos y del desarrollo de las funciones dentro del marco normativo y

legal establecido. Un procedimiento permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su duplicidad. Su utilidad es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno referente a descripción de tareas, ubicación y puestos responsables de la compañía.

Por su parte, Espinoza (2011), argumenta que el control de inventarios es “una herramienta fundamental que permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables” (p.32). De acuerdo al citado autor, los inventarios son los activos corrientes más significativos para toda organización, por esto, la importancia de su uso en toda entidad, sea cual sea su actividad económica. Sin embargo, esta idea muchas veces es refutada por la realidad, ya que el problema no es la herramienta, si no el diseño de las pautas de control de los inventarios, implementada por las organizaciones.

De acuerdo a las ideas planteadas, estos contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros, así como detectar las irregularidades, errores que puede existir en el proceso, para promover solución factible y lograr los objetivos planteados.

En este mismo orden de ideas, las organizaciones venezolanas luchan constantemente por la adaptación, ya que esto garantiza su pertinencia en el mercado, cuando una empresa logra ser adaptada favorablemente a los cambios pueden fijar metas y objetivos para innovar en el mismo, además de mantener alta calidad de sus productos y servicios

En el caso de Venezuela, actualmente el control de inventario se considera de gran importancia para la gestión de las actividades económicas que se desarrollan dentro de las organizaciones, pero existe debilidades en los diseños del sistema de control de inventario

siendo a la vez uno de los aspectos contables que en la pequeñas y medianas entidades es muy pocas veces atendido por su interés, representado a mediano o largo plazo un problema financiero para la empresa, causando el declive inminente de la misma.

Por estas razones, el control de inventario es indispensable para las empresas que hacen vida en el Estado Barinas, que deben aumentar su productividad y mantenerse competitivas. También, la productividad de las empresas y los niveles de servicios ofrecidos a sus clientes justifican ciertos niveles de existencias. Por lo tanto, el control de inventario dentro de una empresa permite determinar de manera precisa y correcta la existencia de productos disponibles en la organización.

En este contexto, surge el caso de la distribuidora de los productos químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza GARQUIVEN C.A ubicada en Barinas estado Barinas. En una visita exploratoria y entrevista con el personal directivo y su contador se observó que actualmente en la referida distribuidora el funcionamiento y control de inventario de los productos químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza de la distribuidora presenta algunas fallas debido a que escasamente existe un tipo documentación formal que instruya un buen control de inventarios los procedimientos para llevar un adecuado control de las entradas y salidas de los productos de limpieza como consecuencia un inadecuado funcionamiento en el área sujeto al estudio, así como insuficiente información impidiendo a la gerencia la acertada toma de decisiones.

También en la observación la directa se identificó la ausencia de control y sistemas que permitan la gestión física de los productos comercializados. Además de escaso conocimiento práctico en cuanto al manejo de procedimientos de inventario.



Por consiguiente, es evidente la necesidad de la empresa en adecuarse a las leyes que la regulan y de diseñar las medidas para mejorar la gestión de control de inventario de los productos químicos de limpieza en la distribuidora Garquiven C.A.

De acuerdo a lo planteado, nacen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual en la gestión de inventarios de la Distribuidora de Productos Químicos de Limpieza Garquiven con relación a la necesidad de confeccionar un manual de normas y procedimientos para el control de inventario en los Productos?

¿Cuáles son las normas que rigen el control interno en las empresas públicas?

¿Cuál será el manual de normas y procedimientos para el control de inventario en los Productos Químicos de la Distribuidora Garquiven?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general.**

Proponer un manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventarios en los productos químicos domésticos e industriales de limpieza de la distribuidora Garquiven C.A

#### **Objetivos específicos.**

Diagnosticar la situación actual del control de inventario en los productos químicos domésticos e industriales de limpieza de la distribuidora Garquiven C.A

Identificar normas que rigen el control interno de inventario en las empresas públicas.

Diseñar un manual de normas y procedimientos para el control de inventario en los Productos Químicos de Limpieza de la Distribuidora Garquiven

## **Justificación de la Investigación**

Los procedimientos de control de inventario, son factores de vital importancia en las organizaciones, en esta era se ha observado una gran innovación y desarrollo de tecnologías de la información que ha permitido la evolución de las técnicas y herramientas que son capaces de producir la información necesaria para determinar las fallas y realizar los correctivos en el menor tiempo posible y a bajos costos.

En este sentido, la investigación cobra importancia, ya que permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios de la distribuidora de productos de limpieza Garquiven C.A logrando el buen direccionamiento del registro completo y exacto de la misma, salvaguarda física, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de los controles establecidos; por esta razón, la presente propuesta tiene como propósito beneficiar primordialmente a la empresa, en cuanto puede apoyarse al momento de aplicar los procedimientos de control de inventario en el área de almacén. De igual forma, busca promover la eficiencia y eficacia en los procesos de recepción, almacenaje y despacho, reducir errores y proporcionar información confiable en relación a la toma de inventario, permitiéndole continuar creciendo, siendo más competentes y cumpliendo oportunamente con las necesidades de sus clientes.

. Así mismo, la presente investigación está orientada por el Plan General de Investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” – UNELLEZ (2008-2012), está enmarcada dentro del Área de Investigación de las Ciencias Económicas y Sociales, línea de investigación pequeñas y medianas empresas; específicamente en el diseño manual de control de inventario.

Finalmente, el trabajado de aplicación va constituir un antecedente para futuras investigaciones que se desarrollen acerca del tema; sirviendo además de herramienta, para los profesionales, empresarios e interesados en la materia del control de inventarios, específicamente en lo que respecta a productos químicos y domésticos de limpieza.

### **Alcance y delimitación**

El presente trabajo de aplicación tiene como valor principal elaborar y proponer un manual de normas y procedimientos para optimizar control de inventario en los productos químicos domésticos e industriales de limpieza de la distribuidora Garquiven C.A ubicada en el municipio Barinas, con la finalidad de adecuarse a las obligaciones legales y mejorar la gestión administrativa y comercial.

De igual manera, será de gran aporte para otros autores que deseen trabajar en esta línea de investigación. También se cuenta con la disposición del personal que labora en la empresa para aplicar el estudio el cual sería una fortaleza en la investigación.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico o Referencial**

El marco teórico de la investigación conforma una sección del trabajo tal como lo expresa Sabino (2009) permite “encuadrar el problema de estudio en un conjunto de referencias y conocimientos previos, con el fin de brindar una guía para la indagación y puntualización de conceptos con los cuales se trabajará en la investigación” (p. 48). En consecuencia, el siguiente capítulo involucra la revisión bibliográfica para estudiar los antecedentes, las bases teóricas y legales del área estudiada.

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

En torno al problema de investigación diversos autores han realizado trabajos con la finalidad de comprender el objeto de estudio que se lleva a cabo en estos momentos, por eso los antecedentes, constituyen también la revisión de literatura; están constituidos por los estudios que otros investigadores han ejecutado y que son similares a los planteados. Al respecto, Véliz (2012) sostiene que los antecedentes se definen como “la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio realizado fundamentalmente en instituciones de educación superior o, en su defecto en otras organizaciones” (p. 19).

De allí que, los antecedentes conforman un conjunto de consultas de diversas investigaciones existentes sobre el tema desarrollado para familiarizarse con el contexto de la investigación planteada. Por lo que comprenden la revisión de trabajos de grados relacionados con el temático objeto de estudio, en este caso manuales de normas procedimientos y control interno de inventarios. En este sentido, se encontraron los siguientes:

Zambrano, Chávez (2018) titulado “Manual de Normas y Procedimientos para el manejo Inventario de la empresa Inversiones Ferretero C.A” para el optar el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, el desarrollo de esta investigación se basa en establecer normas y procedimientos para el control interno en el inventario de materiales de ferreterías. Dentro del tipo de investigación, estuvo enmarcado dentro de una metodología descriptiva en la modalidad de proyecto factible y apoyado en un diseño de campo seleccionado para tal propósito. En dicho estudio se determinaron debilidades en cuanto a la administración, gestión y planificación de inventarios, recomendando la implantación de la propuesta, la cual brindaría las mejoras y beneficios necesarios para erradicar dichas debilidades.

Por lo antes descrito, este trabajo enmarca las bases para la investigación que se ejecutó en cuanto a los requerimientos para hacer un Manual de Normas y Procedimientos, como aplicarlo y todo lo referente a los manuales. Por ello, este estudio aporta al análisis los lineamientos que se establecen para elaborar un manual de normas y procedimientos como visualizar los beneficios que la aplicación del mismo trae a la empresa. Por lo tanto, el aporte que deja este antecedente se concreta en la extensa base teórica desarrollada en cuanto: Sistema de control, sistema de inventarios procedimientos claves en las operaciones dentro de las empresas distribuidoras de productos, lo cual servirá de orientación para la elaboración del Marco Teórico en el presente estudio.

Por otro lado, el estudio se dedicó a suministrar herramientas sustentadas en los controles del manejo del almacén que proporcionen la optimización de todas las actividades y procesos relacionados con el inventario. Dentro del tipo de investigación, estuvo enmarcado dentro de una metodología descriptiva en la modalidad de proyecto factible y apoyado en un diseño de campo seleccionado para tal propósito. En dicho estudio se

determinaron debilidades en cuanto a la administración, gestión y planificación de inventarios, recomendando la implantación de la propuesta, la cual brindaría las mejoras y beneficios necesarios para erradicar dichas debilidades.

La investigación realizada por los autores, Moreno y Romero se relaciona con la investigación en función de que ambas observan la necesidad de implementar un manual de procedimientos para el control interno de inventario de repuestos como herramienta que ayude a mejorar el control de mercancía con el fin de mantener en existencia los productos necesario como de minimizar perdidas monetaria causada por decisiones que la empresa pueda tomar entorno al desconocimiento de los movimientos interno de la organización.

Por lo antes descrito, este trabajo enmarca las bases para la investigación que se ejecutó en cuanto a los requerimientos para hacer un Manual de Procedimientos, como aplicarlo y todo lo referente a los manuales. Por ello, esta investigación aporta al presente estudio los lineamientos que se establecen para elaborar un manual de normas y procedimientos.

En el contexto Internacional, Casamin (2017), desarrolló una tesis doctoral titulada Implementación de Procedimientos de Control Interno Aplicado al área de Inventario en la empresa TCH, dedicada a la venta de colchones, presentado ante la Universidad Central del Ecuador, Quito, para optar al título de doctor en contabilidad y auditoría, desarrollado a partir de la modalidad de proyecto factible y apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva.

Por otro lado, se aplicaron técnicas de recolección de información se empleó la encuesta y el cuestionario, la población objeto de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores que laboran en el área de almacén, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. A su vez, analizado los resultados se concluye que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen

documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce en un descontrol en el manejo de las mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los productos almacenados, por lo cual se diseñan controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la en la empresa TCH, los controles adecuados optimizarán el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa.

Por lo tanto, este antecedente se vincula con el presente trabajo, en vista que toca el tópico de los inventarios y su gestión efectiva. Los inventarios son considerados como un valioso activo para las empresas y si éstos son utilizados adecuadamente se garantizaría la consecución de los objetivos y metas de la organización. El objetivo de ambos estudios es optimizar el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa.

López (2014) Realizo una investigación titulada “Diseño de un manual de normas y procedimientos contables para mejorar la gestión administrativa del transporte la Pérez Morgano de San Juan de los Morros, estado Guárico

La investigación efectuada tuvo como objetivo principal analizar el manual de normas y procedimientos contables utilizando la gestión administrativa de la transporte Pérez Morgado de San Juan de los Morros Estado Guárico. La misma es un estudio de campo de tipo descriptiva. La población está constituida por ocho (8) personas, quedando la muestra constituida por la totalidad de la población; a quienes se les aplico un cuestionario contentivo de dieciocho (18) ítems bajo el formato dicotómico, con las opciones de respuesta Sí y No.

### **Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio.**

Con actividades dirigidas a lograr el desarrollo económico y social del Estado Barinas fue creada una empresa de carácter Socialista en la jurisdicción del Municipio Barinas estado Barinas, que garantice la compra y venta distribuidora de los productos químicos,

domésticos, industriales y genéricos de limpieza GARQUIVEN C.A con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada mediante Decreto N°332/11 emitido por la Gobernación del Estado Barinas en fecha 28 de julio de 2011. La Sociedad se encuentra inscrita en la Oficina del Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Barinas, bajo el N° 45, Tomo 20-A., de fecha 24 de agosto de 2011.

### **Misión**

Lograr la completa satisfacción de nuestros clientes, cubriendo enteramente sus necesidades de limpieza, higiene y sanitación con el mejor servicio y la mejor calidad, teniendo siempre como prioridad el cuidado del medio ambiente, la salud de nuestros clientes y fomentando la cultura de salud mediante la limpieza.

### **Visión**

Ser reconocidos por una gestión integral dando soluciones a la población barinesa más vulnerable y promover principios éticos y morales en cada uno de sus trabajadores/as que permita en la praxis un impacto social significativo con vista a ubicarse como la distribuidora modelo en cuanto a la igualdad de condiciones para acceder a nuestros productos y servicios de calidad.

### **Bases Teóricas**

Arias (2006) argumenta “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o el enfoque adoptado, para sustentar explicar el problema planteado” (p.107). Por lo tanto, estas bases teóricas comprenden una revisión bibliográfica de diversas fuentes teóricas que van a servir para sustentar la teoría de nuestro estudio. Por lo que, las diferentes teorías que vienen a continuación va servir como apoyo para validar la investigación ya que están entrelazadas con el trabajo de investigación.



## **Manual**

Según autores como Kenneth (2010), dice “Los manuales contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (p.69). Esto se deduce, en una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo. En otras palabras, en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

### **Importancia de los Manuales:**

Kenneth (2010) señala que los manuales tiene la siguiente importancia:

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Sirven para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Por ello, los manuales son fuente importante de información escrita y son un instrumento de acción para el control global de la organización. Además, son medios variables para comunicar políticas, aclarar entendimiento de los nuevos empleados y

recopilar decisiones pasadas de la administración, lo que permitirá por una parte la continuidad de sus futuras decisiones y por otra decidir sobre los cambios a implementar.

### **Elementos de un Manual**

Según Chiavenato (2006), explica:

#### a). Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

1. Logotipo de la organización.
2. Nombre oficial de la organización.
3. Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
4. Lugar y fecha de elaboración.
5. Número de revisión (en su caso).
6. Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
7. Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

#### b). Índice o contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

#### c). Prólogo y/o introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

#### d). Objetivos de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos llevados a cabo en la empresa.

e) Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro-administrativos y procedimientos meso-administrativos o sectoriales.

f). Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

g) Políticas o normas de operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además, deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos.

A continuación Andrade (2012), hace mencionan algunos lineamientos que deben considerarse:

1. Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
2. Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

3. Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

#### h) Concepto (S)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación.

Procedimiento (descripción de las operaciones). Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación).

Formulario de impresos. Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

j) Diagramas de flujo. Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

l) Glosario de términos. Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos

Diseño del proyecto. La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

Cabe destacar, que los elementos antes mencionados, son todos aquellos que se pueden incluir en un manual para describir cada proceso o procedimiento que se incluyan en él. Aunque se recomienda incluir al menos estos, existen casos en que pueda ser opcional agregar alguno de ellos. También, es importante mencionar, que en el proceso de creación de un manual, debe existir una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto. Igualmente, este debe estar bajo personal competente, la redacción y transcripción debe ser efectuada de manera controlada, por las unidades funcionales de los organismos.

### **Estructura organizacional**

En función a este tópico se encuentran autores como Chiavenato (2006), cuando define “la estructura organizacional como el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad” (p.56). En referencia por lo expuesto por el autor, la

estructura organizacional es una distribución intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible, sin embargo para ello se requiere que existan políticas y medio para permitir y poder desarrollar a cada uno conocer las competencias de sus servicios y rol del personal.

### **Control**

Cepeda (2009), define que "el control es una comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados" (p.3). Es por ello, que el control en el proceso administrativo, contribuye a que la organización establezca con efectividad sus medios de acciones estratégicas en la planeación de cada proceso administrativo ejecutado por la institución.

### **Importancia del Control**

Hay muchos factores que hacen indispensable el control en las organizaciones modernas, entre ellas figuran el ambiente cambiante de la organización y su creciente complejidad. Stoner, J. y otros. (1999) expresan que el control "es cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas" (p.10). Se puede decir, el control administrativo es de gran importancia ya que, en sus distintas versiones, se asegura de las condiciones para realizar una determinada actividad. Por lo tanto, permite que las actividades y procesos se realicen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan durante la realización. Asimismo, permite obtener aprendizajes a partir de la realización de los procesos e implementar mejoras a futuro.

### **Elementos del Control**

- **Medición:** Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados

- **Detectar desviaciones:** Descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- **Establecer medidas correctivas:** El objeto del control es prever y corregir los errores.

### **Seguimiento y Control**

El seguimiento consiste básicamente en el análisis de la información generada en el proyecto, para la identificación temprana de riesgos y desviaciones respecto al plan. Por su parte el control comprende el desarrollo de las actuaciones para conseguir que lo planificado y esperado ocurra.

Por lo tanto, controlar un proyecto no significa sólo identificar las desviaciones y tomar una actitud pasiva ante las mismas, sino que la esencia del control supone indagar en las causas de la desviación, definir las acciones para eliminarlas o minimizar sus efectos, e implantarlas.

### **Normas**

Catacora (1999) manifiestan que “Una norma detalla la forma como debe llevarse a cabo un procedimiento, las normas tienen carácter específico no general”. Es decir, las normas delimitan lo que se puede no se puede hacer al momento de la ejecución de las tareas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, toda organización que se considere competitiva y eficiente debe contar con normas que regulen el comportamiento y por ende el funcionamiento de la misma.

### **Procedimientos**

Según Melinkoff (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza

la disminución de errores" (p.28). Dicho de otra manera, se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras y son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

### **Objetivos de los procedimientos**

Gómez (1993), señala que el principal objetivo del procedimiento “es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero” (p.61). Esto es, uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria; la evaluación del control interno y su vigilancia, que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente.

### **Importancia de los procedimientos**

Según Biegler (2000), “los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades de la organización” (p.54). Por lo tanto, el hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mejor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

### **Control de Inventarios**

Para Chase, Aquilano y Jacobs (2009), "Un control interno de inventarios, es el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y qué tan grandes deben ser los pedidos” (p. 547). Los administradores de compañías exitosas reconocen que un



adecuado control de inventarios es fundamental para el logro de sus objetivos. Por otra parte, la red global de conocimientos en auditoría y control interno (2014), menciona que los elementos de un buen control interno sobre los inventarios son:

- i. Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- ii. Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- iii. Procurar que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos.
- iv. Establezca un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de registro de las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa.
- v. Los inventarios deben encontrarse en espacios que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas, el personal de almacén debidamente autorizado.
- vi. Responsabilizar al Jefe de Almacén de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas. También deberá responsabilizarle de no mezclar los inventarios de propiedad de la compañía con las mercancías recibidas en consignación o en depósito.
- vii. Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- viii. Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- ix. Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
10. Comprar el inventario en cantidades económicas.

11. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
12. No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
13. Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.
14. Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
15. Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de manera que se eviten los robos.
16. Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.
17. Cuando el sistema de registro y control de los inventarios, no esté integrado computacionalmente con el contable, debe efectuarse diariamente, el cuadro en valores, entre los datos de los movimientos reportados por el almacén y los registrados por contabilidad.
18. Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.
19. El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a entrar en el mismo y de los nombres y firmas de los funcionarios autorizados a solicitar productos u ordenar ventas y despachos a terceros.
20. Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.

21. Los registros de inventario no pueden operarse por personal del almacén, ni estos, tener acceso a los mismos.
22. Cantidad mínima: Es importante determinar la cantidad mínima de existencia de su artículo para poder servir con regularidad los pedidos que realicen los clientes.
23. Cantidad máxima: La cantidad máxima, será la que, sin interferir en el espacio del almacén, sin perjudicar con su inversión la composición del capital de trabajo, pueda soportar la buena marcha de la empresa.
24. Solicitud de compras: La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviara al Jefe de Almacén.
25. Entrada de mercancías: El Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pesara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías.
26. Salida de mercancías del almacén: El control de salida de inventarios del almacén debe ser sumamente estricto. Las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.

Es por ello que, la Distribuidora de los Productos Químicos Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza GARQUIVEN C.A debe familiarizarse sobre los elementos de control interno sobre los inventarios, ya que esto le va brindar una mejor administración sobre la cantidad de productos que ingresan, como el costo que la empresa incurrió para adquirir la mercancía, para así reducir los niveles de incertidumbre y con esto un impacto negativo en los rendimientos financiero de la misma.

## **Principios del Control Interno**

Para Holmes (1998), los principios básicos del control interno, son los siguientes: Debe fijarse la responsabilidad, el registro y las operaciones deben estar separados, deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud, para asegurarla tanto en los registros como en las operaciones, ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial, se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal; una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento, debe asignarse por escrito, las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto, los empleados que manejan valores deben afianzarse, los principios del control interno señalan la mejor manera de llevarlo a cabo y así al final observar que se está logrando adecuadamente.

## **Procedimientos contables**

Según Perdomo (2012), los procedimientos contables son “aquel que comprende el plan de la organización, así como los procedimientos y registros, referidos a la protección de los activos o a la confiabilidad de los registros financieros, proporcionando seguridad razonable en cuanto a autoridad y registro” (p. 22). En este sentido, todos los sistemas contables de una organización están encaminados a servir como medio de control y están enfocados a proteger los activos y proveer la información.

Este control se refiere básicamente a los procedimientos que se establecen con respecto a la actividad de contabilidad, tales como, clasificador de cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar la información, entre otros. El control interno contable comprende la preparación de los estados contables y financieros, la existencia de los principios contables, y además que se dé el adecuado cumplimiento de la normativa que se encuentre vigente. Es así que se debe

comprobar que los activos y pasivos existan real y físicamente los mismos que a su vez se encuentren pertinentemente registrados y clasificados correctamente.

### **Inventarios**

La Norma Internacional de Contabilidad No. 2 (2005), en su párrafo 6, señala que los Inventarios o Existencias son activos: (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación; (b) en proceso de producción de cara a esa venta; (c) o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en suministro de servicios.

Por lo tanto, el termino inventario, establecida por la norma, tiene relevancia, esto debido a que la base de toda empresa, es comprar o producir bienes que luego serán destinados a la venta, de allí la importancia de saber con exactitud, cuales son los bienes que posee la entidad y en qué cantidad, para llevar a cabo sus actividades. En otras palabras, son el conjunto de bienes de una empresa, que han adquirido con el ánimo de volverlos a vender en el mismo estado que fueron comprados, o para ser transformados en otros tipos de bienes y vendidos como tales en el curso normal de explotación.

### **Importancia del Inventario**

Ploss (1995), señala “la importancia de los inventarios radica en que estos constituyen, una de las partidas de inversión más importante del activo circulante de la empresa, en comparación al resto de los activos” (p. 482), Por tal razón, las empresas comerciales conceden una atención especial cada día mayor a este punto en particular ya que un buen manejo de los inventarios, que a su vez, mantengan, un nivel de existencia estable, determina la situación futura de la empresa y su rentabilidad.

## **Tipos de inventarios**

Existe una gran variedad de clasificaciones a la hora de presentar el término inventarios, esto depende del tipo de empresa que lo maneje, ya que estas manejan un tipo de inventario según sea la actividad a que se dedique. Brito 2009, define los principales rubros que conforman el inventario de la siguiente manera:

**Mercancías compradas a terceros.** “Este rubro de inventario está compuesto por aquellos bienes que fueron comprados a terceros y que serán destinados a la venta sin ser sometidos a ninguna modificación o transformación” (p.560). De esta forma, la compra y venta de bienes o servicios conforman la base de toda empresa comercial y de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable va permitir a la Distribuidora de los Productos Químicos Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza GARQUIVEN C.A mantener el control oportuno, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

**Productos terminados.** “Están conformados por los bienes que una empresa posee a una fecha determinada, los cuales provienen de la transformación de otros bienes primarios, previamente adquiridos para ese fin” (p.520). En otras palabras, son aquellos bienes que posee una empresa, generalmente empresas manufactureras, y que han sufrido una serie de transformación donde se añaden materiales de diferentes tipos para obtener un bien único que será destinado para la venta. Para determinar los costos totales de estos bienes hay que tener en cuenta no solo los costos de las materias primas, sino también los de mano de obra así como otros costos indirectos en los cuales haya incurrido la empresa para la elaboración del producto final que será destinado a la venta.

**Productos en proceso.** “Esta clase de inventarios también es típica de empresas manufactureras y está formado por aquellos productos que están siendo elaborados, pero que para una fecha concreta, aún no han sido terminados” (p.560). Al igual que los productos terminados este tipo de inventarios se puede observar en las empresas manufactureras y están compuestos por todos los bienes que para un momento determinado no han sido transformados en su totalidad.

### **Proceso para la Toma de Inventario**

El proceso de inventario es uno de los procesos más importantes en el sistema, ya que permite comprar las existencias reales o física contra lo que está en el sistema y con esto, determinar si hay faltantes o sobrantes de artículos.

El proceso de toma de inventario puede resumirse en los siguientes pasos.

- Contar físicamente los artículos.
- Capturar las cantidades contadas o transferirlas desde la lectora.
- Comparar existencias físicas vs las existencias del sistema.
- Investigar diferencias para corregir conteos erróneos o capturar compras.
- Guardar archivo de la consulta (para tener un respaldo de las diferencias surgidas en el inventario de esa fecha).
- Realizar el ajuste para que el sistema cuente con las existencias reales.

### **Bases Legales**

Parella y Martins (2012) señalan que “la fundamentación legal o bases legales se refieren a la normativa jurídica que sustenta al estudio. Desde la Carta Magna y otras leyes y resoluciones, entre otros.” (p.63). De acuerdo a los autores, comprende el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte de la

investigación que se realiza. En tal sentido, para el presente estudio, se consideró la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley de la de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Ley de Administración Financiera del Sector Público y las Normas Generales de Control Interno Del Sector Público.

### **La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

En su capítulo VII, titulado De los Derechos Económicos, artículo 112, señala que todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. De igual forma, El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Este artículo indica que el estado motivara a las entidades públicas como privadas al pro del desarrollo socio-económico de la nación, garantizado la creación y justa distribución de la riqueza, así a su vez la libertad de las empresas en implementar herramientas que les ayude administrar los bienes poseídos por la misma cuyo destino es la obtención de beneficios, que al final, beneficio que se caracterizara en el bien común de la sociedad.

Las leyes que rigen nuestro país contribuyen bases importantes para el funcionamiento de nuestra instituciones, por esta razón y con base al principio de legalidad establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 137 “La Constitución y la Ley definen las atribuciones de los órganos que ejercen el poder público, a los cuales



deben sujetarse las actividades que realicen”, a continuación se enuncia los extractos de las normas de carácter legal y sub legal, cuyos contenidos poseen normas con carácter vinculante que están relacionadas con la investigación.

### **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal**

Asimismo la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) establece:

Artículo 35. El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Artículo 37. Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.

Por tanto, se puede apreciar que en los referidos artículos, se exige por parte de la Ley que se debe garantizar un buen control interno financiero dentro de las organizaciones, promoviendo la eficiencia, economía y calidad de las operaciones, para lograr así cumplir las metas y objetivos, como también la elaboración de normas, manuales de procedimientos. En consecuencia, estas fijaciones legales permiten inferir la pertinencia de la investigación en cuanto a proponer un Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Inventario de la Distribuidora de los Productos Químicos Domésticos,

Industriales y Genéricos de Limpieza GARQUIVEN C.A para así lograr un buen funcionamiento del sistema de control interno de la misma.

### **Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público**

Esta ley con rango de orgánica esta publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.210 Extraordinario de fecha 30 de diciembre de 2015, la misma, establece en su título VI los principios del sistema de control interno del sector Publico, los cuales, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 en su Numeral 5, rigen para los órganos y entes de la administración pública municipal. En consecuencia, dichos principios establecen que:

Artículo 131. El sistema de control interno tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público, asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, promover la eficiencia de las operaciones y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas, así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas.

Artículo 132. El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarca los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía.

Artículo 134. Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos del

control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u organismo, así como la autoridad interna.

Al igual que la Ley Orgánica de la Contraloría de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal, los artículos citados se relacionan directamente con el contexto de la presente investigación, ya que, deja bien claro cuál es la definición legal de control interno aplicable en la administración pública. Asimismo, se evidencia que su contexto incorpora los elementos de las definiciones contenidas dentro de la teoría de control interno descrita en las bases teóricas del presente capítulo. También, establece el nivel de localización dentro de la estructura organizativa de los funcionarios responsables de establecer y, mantener el sistema de control interno en los órganos y entes de la administración pública. Mas sin embargo, el contenido del Artículo 134, agrega el sistema de control interno la incorporación del control previo y posterior de cada ente u órgano, así como la auditoria interna.

### **Normas Generales de Control Interno**

Esta resolución fue emitida por Contraloría General de la Republica publicada en Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nro. 40.851 en fecha 18 de febrero de 2016. Hay que mencionar, además que las Normas de Control Interno para el sector público son guías generales dictadas por la contraloría General de la Republica con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos en las actividades en el marco de una adecuada estructura de control interno.

Además, estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones. Por otro lado, los titulares de cada entidad son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno, que debe estar en función de la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones, considerando en todo momento

el costo beneficio de los controles y procedimientos implantados. Las normas de control interno se fundamentan en principios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos criterios y fundamentos que con mayor amplitud se describen en el marco general de la estructura de control interno para el sector público.

En tal sentido, las Normas Generales de Control Interno, como base legal y normativa del Sistema Nacional de Control Fiscal, son de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y entes de la Administración Pública, y corresponde a sus máximas autoridades jerárquicas el deber de organizar, establecer, mantener y evaluar su correspondiente sistema de control interno.

### **Definición de Términos Básicos**

Para Arias (2006), “Consiste en dar significado preciso según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y el objetivos formulados” (p.108). Hay que mencionar, que solo se define los términos que presente ambigüedad o los que tengan significados distintos a las de uso común, lo cual es necesario para comprensión del lector, y para que el propio investigador sepa que datos son lo que tiene que buscar.

**Control:** Es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa

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

**Control interno de los inventarios:** Conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener.

**Manual:** Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información o instrucciones sobre historias, organización, política procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para menor ejecución del trabajo

**Normas:** Son las leyes, guías y reglas que regulan el desarrollo de una actividad, normalizada a través de procedimientos.

**Procedimientos:** El conjunto de pasos que definen en forma detallada la secuencia de cada una de las operaciones que hay que realizar dentro de un procedimiento.

### **Sistema de Variables**

Definidas según Arias (2006), “Un sistema de variables es el conjunto de características cambiantes que se relacionan según su dependencia o función en una investigación” (p. 109). Es decir, un sistema de variables lo componen una serie de características por estudiar, en función de sus indicadores o unidades de medida y debido a que las variables son una propiedad susceptible de ser medida, estas deben jerarquizarse o estructurarse para obtener de ellas las dimensiones o indicadores, considerándose en el contexto de su análisis como un enfoque holístico sobre el conjunto de factores que inciden en el comportamiento de las mismas.

**Cuadro 1****Operacionalización de Variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Nominal</b>	<b>Definición</b>		
	<b>Operacional</b>		
	Documento que	Estructura organizativa	1
	sirve como medio	Plan	2
	de comunicación	Funciones	3,4
	y coordinación		
<b>Manual</b>	que permiten		
	registrar y		
	transmitir en	Norma	5,6
	forma	Política	7,8
	ordenada y		
	sistemática,		
	información de		
	una organización		
	Es el conjunto de	Registros	9,10
	políticas y	Documentación	11,12
	controles que		

	vigilan los niveles			
Control	del inventario y			
interno de	determinan		Procedimiento de	13,14
inventarios	aquellos a	Principios de	autorización	
	mantener, el	control de	Procedimientos	15
	momento en que	inventarios	contables	
	es necesario		Controles físicos	16
	reabastecerlo y			
	qué tan grandes			
	deben ser los	Políticas	Gerencia	17
	pedidos		Personal	18,19

### **Capítulo III**

#### **Marco Metodológico**

En este orden de ideas, se encuentra la metodología que como propósito tiene describir detalladamente cada uno de los aspectos relaciones con la misma para desarrollar la investigación. Según indica Arias (2006), “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que utilizaron para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizó el estudio para responder al problema planteado” (p.110). En pocas palabras, son los procedimientos a seguir para la elaboración y estudio de una investigación, además que el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas y recolección de datos, determinando el cómo se realizara el estudio.

#### **Enfoque o Paradigma de la Investigación**

El paradigma seleccionado para el desarrollo de la presente investigación fue un enfoque cuantitativo. Palella y Martins (2012), sostienen que “los paradigmas son el producto de las creencias, valores y técnicas compartidas socialmente; se construyen con el tiempo y se estructuran en contextos determinados” (p. 39). Por tal motivo, el enfoque o paradigma viene a ser la estructura coherente compuesta por una red de conceptos de creencias metodológicas. Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el paradigma con enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). En pocas palabras, es el procedimiento de que se vale de métodos numéricos para realizar la investigación



### **Tipo de Investigación**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación y las características del problema, la investigación se apoya en un estudio descriptivo. En relación a lo expresado por Sabino (2009), “los estudios descriptivos son aquellos que permiten obtener minuciosos datos sobre los fenómenos que se investigan, utilizando técnicas e instrumentos predeterminados que permiten recoger los datos con el fin de ofrecer una visión aproximada de la realidad” (p.46)

Hay que mencionar, además que este tipo de investigación no solo permite observar los hechos que suceden al momento de realizar un estudio, sino que además permite recolectar datos e informaciones directamente de la realidad, en un ambiente cotidiano, y permitió analizar e interpretar los resultados de las indagaciones elaboradas. Enfocados bajo esta perspectiva, en la presente investigación se obtuvo la información directamente de la Distribuidora de productos químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza Garquven C.A. en el municipio Barinas del estado Barinas. Por lo tanto, la investigación se realizó en el lugar donde se presenta la problemática.

### **Modalidad de investigación**

El tipo de estudio estuvo orientado bajo un proyecto factible, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2010), establece que el proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas tecnológicos, métodos o procesos. (p.21). De acuerdo a lo planteado, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible ya que se quiere desarrollar una propuesta viable que ayuda a solucionar la situación actual en la Distribuidora de productos

químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza Garquiven C.A. En referencia al control de inventario de productos químicos

### **Diseño de la Investigación**

Según Arias (2006), “el diseño de la investigación, es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental” (p.27). Es decir, esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos. Por lo tanto, el diseño de la investigación se enfoca en un diseño de campo, lo cual Arias (2006) la define como “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”

Es decir, el investigador trabajara en un ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representantes de las organizaciones o comunidades. Este diseño de investigación concuerda con nuestro trabajo de aplicación ya que permite la recolección de los datos claramente de la realidad, donde el investigador puede tomar en cuenta, que los datos no han sido manipulados en ningún momento. Por tanto, en este caso fue en la Distribuidora de productos químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza Garquiven C.A. En donde acontecieron los hechos en su ambiente natural, donde se analizó e interpreto los resultados obtenidos.

### **Población**

Para Arias (2006) “la población, o en términos más preciso población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán

extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetos de estudio” (p.81). Entonces, se puede asumir que la población, en una investigación, es el conjunto de elementos que se someten a una observación determinada y focalizada, con la finalidad de estudiar un comportamiento específico o comprobar la presencia de una problemática determinada.

De allí, radica que la población objeto del siguiente estudio estuvo conformada por dos (2) trabajadores pertenecientes al área de almacén de la Distribuidora de productos químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza Garquiven C.A. También con la contadora y (1) de los socios. Los cuales forman parte de una población finita, por otra parte, no se utilizará criterios muestrales, por lo tanto, se trabajará con la totalidad de la población.

### **Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que: “son un subgrupo de esa población que debe ser representativo de la misma, se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de la población” (p.240). También se puede decir, que en una investigación, la muestra, está considerada como una pequeña proporción o un subconjunto de una determinada población, el cual es seleccionado el investigador, con la finalidad de obtener información confiable y representativa, que le permita sacar conclusiones y realizar algunas inferencias, relativas al resto de los elementos de la población.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

#### **Técnicas**

Según, Arias (2006), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111). Además, las técnicas de recolección de información son las directrices que permitieron obtener informaciones, datos u opiniones

sobre el tema que se está investigando. Para la recolección de la información o datos de la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta a modo de fuente de opinión definida por Arias (2006), “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular.” (p.72). Asimismo, este instrumento reflejó los resultados de forma clara y precisa de la información y datos del grupo o sujetos.

### **Instrumentos**

Arias, también define el instrumento de recolección de información de la manera siguiente: “el instrumento es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69). De acuerdo a lo citado se puede decir, que los instrumentos son los recursos que permitieron la obtención de la información requerida para llevar a cabo nuestra investigación.

Por lo tanto, el instrumento que se utilizó para recolección de la información fue un cuestionario. Al respecto, Hurtado (2007) lo define como “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.469). De allí que, el cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas con dos alternativas de respuestas, es decir, dicotómicas: Sí y No. Es conveniente señalar, que el cuestionario quedó estructurado por una carta de presentación en la cual se expuso el objetivo de la investigación, sus fines y el tratamiento de la información. También, se emitieron las instrucciones que le indicaron al sujeto como responder las preguntas formuladas.

## **Validez y Confiabilidad**

### **Validez**

En efecto las validaciones constituyen parte fundamental para llevar a cabo la investigación. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201). Por tal razón, la validez del instrumento garantiza que los resultados no estén viciados ni adulterados, y que se pueda comprobar su exactitud a través de procedimiento científico de manera que pueda compararse e interrelacionarse con la realidad de la cual fueron extraído los datos. Es por ello, que la validación se realizó utilizando la técnica del juicio de expertos, la cual consiste en someter a revisión el instrumento por un experto, lo cual es definida por Palella y Martins (2012) de la siguiente manera:

Consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de sus objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas (p.161).

Por consiguiente, los expertos antes mencionados serán tres (3) profesores universitarios de la UNELLEZ – BARINAS, dos (02) especialistas en contaduría, y uno (01) en metodología, a los cuales se les entregó un formato de validez donde reflejaron sus juicios de valor, por cada uno de los ítems, en cuanto a la claridad, coherencia y pertinencia.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad según Hernández y otros (2010) “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p.200). Apoyando la idea de los autores, se considera que esto sucede cuando se lleva a cabo una investigación, dicho instrumento debe

ser confiable y válido. El método de confiabilidad empleado fue el de Kuder Richardson (Formula KR 20), la cual, según Aroca (2006) es definida como “la exactitud o precisión de un instrumento, es decir, la carencia relativa de errores de medición de instrumento. Cuando se habla de error se refiere a la varianza de las mediciones” (p. 1399).

Cabe señalar que la fórmula antes descrita, es utilizada cuando el instrumento consta de preguntas dicotómicas (dos alternativas de respuesta). Con la aplicación de la fórmula 20 propuesta por Kuder Richardson se logra obtener la confiabilidad del instrumento. Por lo tanto, el coeficiente KR20 es usado para medir la consistencia interna de escalas de ítems dicotómicos. Su fórmula es la siguiente:

$$R_{tt} = \frac{K}{K - 1} \frac{[S_x^2 - \sum p_i q_i]}{S^2_x}$$

En la cual:

K = el número de preguntas o ítems.

S<sup>2</sup><sub>x</sub> = varianza de los puntajes.

p<sub>i</sub> = proporción de personas que responden correctamente el ítems.

q<sub>i</sub> = (1-p) proporción del grupo que responde incorrectamente a un ítem del instrumento.

Una vez que se suministró la encuesta, tipo cuestionario con preguntas dicotómicas a los sujetos que constituyen la muestra para el estudio, empleando el formato Excel, se introdujo la información emitida por las personas y se obtuvo como resultado una confiabilidad de 0,55 que representa el instrumento si es confiable y puede ser aplicado a la muestra del objeto de estudio.

### **Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información**

Según Arias (2006):

Describe estas técnicas como las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definieron las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que fueron empleadas para descifrar lo que revela los datos recolectados (p.111).

Es de agregar que, para la tabulación de los datos, se utilizó la estadística descriptiva que permitió trabajar con datos agrupados expresados en cuadros y gráficos por dimensión e indicadores, en los cuales se reflejarán las categorías, frecuencias y porcentajes obtenidos en cada ítem.

Igualmente, los resultados obtenidos en la tabulación de los datos se presentaron en tablas de frecuencias y gráficos circulares. Por su parte, las tablas de frecuencias son herramientas de estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren. Por otro lado, las gráficas se definen como un tipo de representación de datos, generalmente numéricos, mediante recursos visuales (líneas, vectores, superficies o símbolos), para que se manifieste visualmente la relación matemática o correlación estadística que guardan entre sí (Navarro, 2000).

## **Capítulo IV**

### **Análisis de la Información**

#### **III Análisis e Interpretación de los resultados**

En el presente capítulo se da a conocer los resultados que se obtuvieron del producto de la técnica de la recolección de datos, el cual se aplicó en el desarrollo del estudio, realizado a través del cuestionario de preguntas cerradas tipo dicotómicas que se empleó como fuente de recolección de datos, el cual estuvo dirigido a dos (2) trabajadores pertenecientes al área de almacén la contadora uno de los socios de la Distribuidora De Los Productos Químicos, Domésticos, Industriales Y Genéricos De Limpieza Garquiven C.A Ubicada En Barinas Estado Barinas una vez recopilado los datos, lo que permitió recabar información para desarrollar los objetivos específicos planteados en la presente investigación.

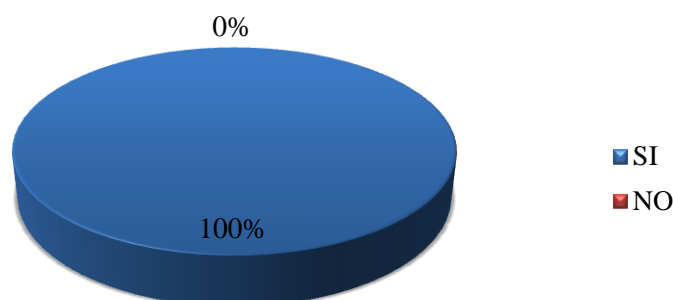
Al respecto de esto Hurtado (2007), señala que “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (p.109). Por tanto, el análisis de la información contiene los datos encontrados durante el proceso de investigación. En función del estudio y los objetivos establecidos a continuación se presenta la interpretación de los hallazgos encontrados una vez aplicado el cuestionario, en este sentido los resultados por medio de tablas de frecuencias y diagramas de sector en términos porcentuales para cada ítem, realizando su respectivo análisis cuantitativo. La información se relacionará con cada indicador establecido en el cuadro de variable.



## Cuadro 2

### ¿Cuenta la organización con una estructura organizativa?

Categoría	F	%
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



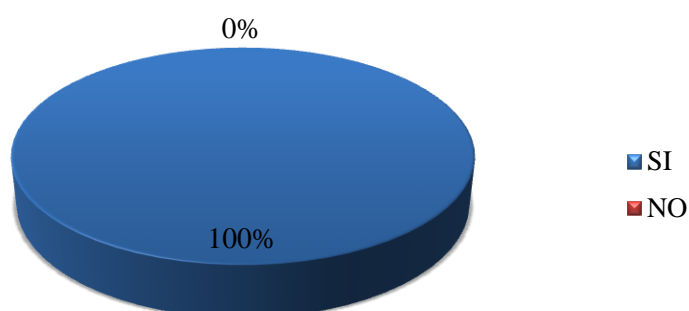
### **Grafico 1. Estructura organizativa de la organización.**

Mediante la aplicación del instrumento, se pudo observar que el cien por ciento (100%) de la población de estudio, afirma que la organización si cuenta con una estructura organizativa. Por su parte Robbins (2004) señala que “es la forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente”. Por lo tanto, es fundamental que toda empresa, sin importar su tamaño, cuente con una estructura organizacional que esté diseñada a partir de los objetivos que se desean alcanzar. Además de permitir crecer y ser rentable, esta estructura ayudará a identificar los talentos que necesita la empresa y, así, lograr contar con el personal suficiente para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar la eficiencia operativa.

## . Cuadro 3

**¿Existe en la organización un plan para ejecutar el manual de normas y procedimientos?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



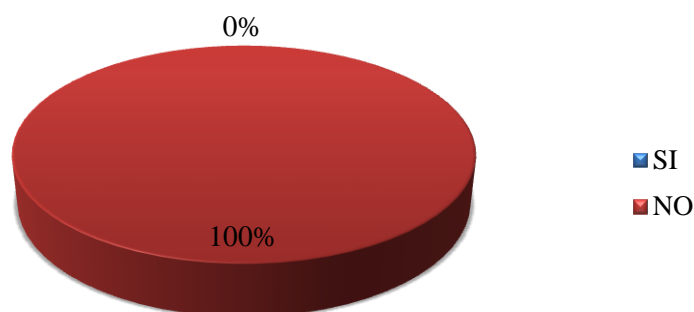
**Gráfico 2. Planes para ejecutar el manual de normas y procedimientos?**

Como lo señala el cuadro 3 y gráfico 2, del ítem 2, el cien por ciento (100%) de la encuesta realizada al grupo de personas indicó que en la organización SI existen planes laborales que indique los procedimientos a seguir. Por lo que, hacer un plan de trabajo para una empresa es esencial para que el personal sepa en todo momento qué debe de hacer, cuáles son sus responsabilidades, sus plazos de entrega y ante quién debe de rendir cuentas. De esta manera, se hace evidente que la planificación en las organizaciones es un proceso que está regido por una serie de principios que sirven de eje central para direccionar los cambios.

**Cuadro 4**

**¿Están definidas las funciones de las personas que laboran en la organización?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	0	0%
No	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



**Grafico 3. Definición de las funciones del personal que labora en la organización.**

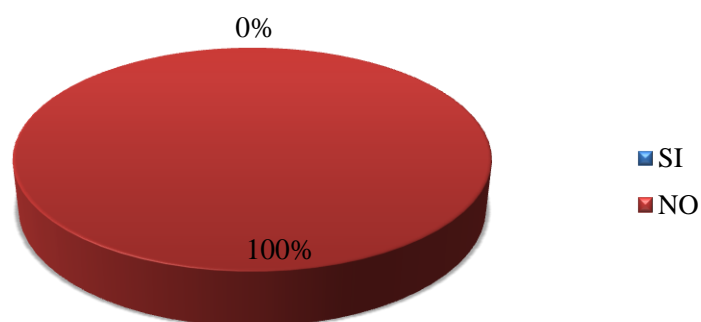
El cien por ciento (100%) de la población dicen que no están definidas las funciones en la organización. Por su parte, Stoner, J y Otros (1999) las define como “la capacitación y distribución de funciones planificada del personal de cualquier empresa, es conducente proporcional al éxito en el cumplimiento de sus objetivos” (p.144). Por lo tanto, saber qué funciones tiene un puesto de trabajo también ayuda a dejar claras las responsabilidades laborales que tiene un empleado dentro del conjunto de la organización.

### Cuadro 5

**¿Se aplica la segregación de funciones en el proceso de control de inventario? Cómo?**

- **Hace conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.**
- **Mantiene un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	0	%
No	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

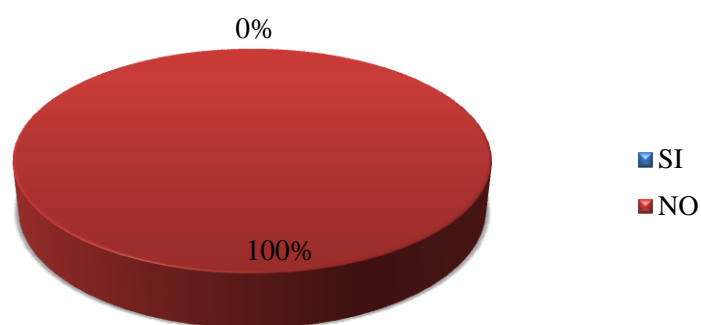


#### **Grafico 4. Segregación de funciones en el proceso de control de inventario.**

Los resultados arrojados por la encuesta realizada demuestran que el cien por ciento (100%) de los entrevistados manifestaron no se aplica la segregación de funciones en el proceso de control interno de inventario. Por lo que se evidencia que no se trabaja en un ambiente de operaciones adecuadamente controladas en dicha área. La correcta segregación de funciones en el proceso de inventario puede mitigar el riesgo de pérdida de inventario bien sea por fraude o ineficiencia en el manejo de su vida útil y/o comercialización.

**Cuadro 6****¿Existen normas para el control de inventarios?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	0	%
No	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

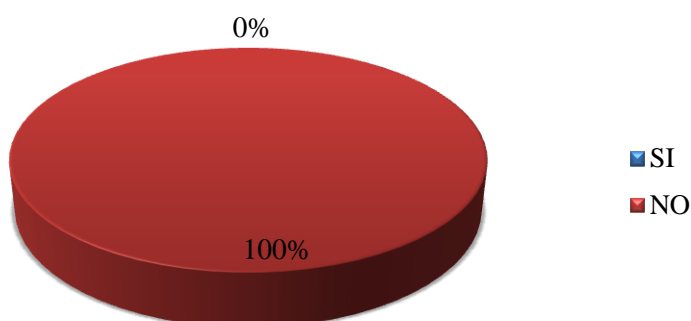
**Grafico 5. Normas para el control de inventarios.**

Mediante la aplicación del instrumento se pudo observar que el cien por ciento (100%) de la muestra mencionó que las normas del control de inventario no son dadas a conocer. Por lo que se demuestra que ellos no están enmarcados en un ambiente tanto interno como externo que ayude a efectuar diligentemente sus actividades en el área de inventario. Esto evidencia, que las normas deberán estar establecidas para el funcionamiento adecuado del sistema de control interno. Por su parte, Catacora (1999) manifiestan que “una norma detalla la forma como debe llevarse a cabo un procedimiento, las normas tienen carácter específico no general”. Es por ello, que toda organización que se considere competitiva y eficiente debe contar con normas que regulen el comportamiento y por ende el funcionamiento de la misma.

**Cuadro 7**

**¿La gerencia de la empresa implementa normas para asegurar el cumplimiento de las funciones?**

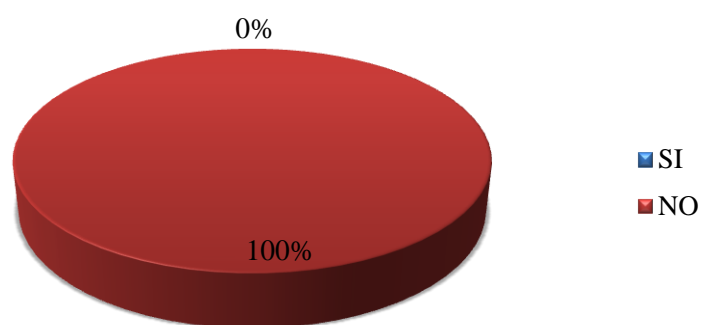
<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	0	%
No	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6. Normas para asegurar el cumplimiento de las funciones.**

En cuanto al cuadro 7 y gráfico 6, en correspondencia al ítem 6, manifiesta que el cien por ciento (100%) respondió que la gerencia no implementa normas para asegurar el cumplimiento de las funciones. En este sentido, algunos autores aseguran que, para que una empresa logre tener un proceso de control interno adecuado dentro de su estructura, se debe establecer áreas de responsabilidad, es decir cada departamento y/o persona debe estar a cargo de una función específica, por lo que definir dichas áreas ayudará con la productividad personal y colectiva dentro de la organización.

**Cuadro 8****¿Existen políticas de inventario para el control de mercancías?**

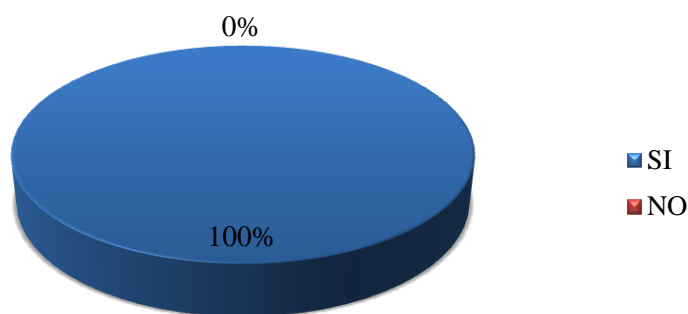
<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	0	%
No	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 7. Políticas de inventarios para el control interno.**

Son aquellas instrucciones y métodos implementados por la dirección de una empresa para la gestión de sus recursos. ...Como se puede observar la distribuidora de los productos químicos, domésticos, industriales y genéricos de limpieza Garquiven c.a, no cuenta con políticas de inventarios, esto respaldado por el hecho que el cien por ciento (100%) afirma la ausencia de políticas que les ayude como guía para mantener un adecuado control de inventarios.

**Cuadro 9****¿Cuenta la empresa con políticas de control interno para el Inventario?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8. Políticas de control interno para el Control de Inventario**

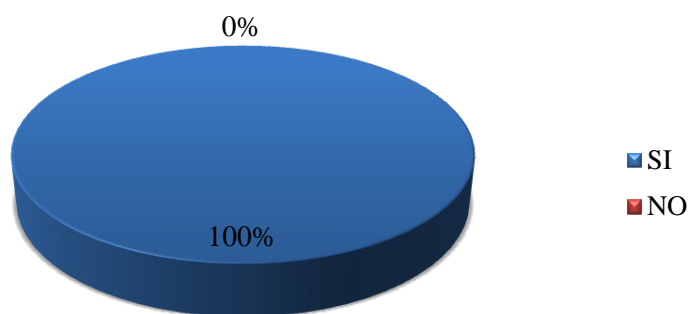
Examinando los resultados que arrojó la pregunta del cuadro 9, se pudo presenciar el conocimiento que tiene el personal con respecto a las políticas internas en cuanto al control interno del inventario las personas encuestadas respondieron con un 100% que SI tiene conocimiento de las políticas que la empresa establece para mantener el control interno. Es así como Brito (1999) estipula que:

Un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas, métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos (p. 85).



**Cuadro 10****¿Se lleva un registro de las entradas de mercancía en el almacén?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9. Registro de las entradas de mercancía en el almacén.**

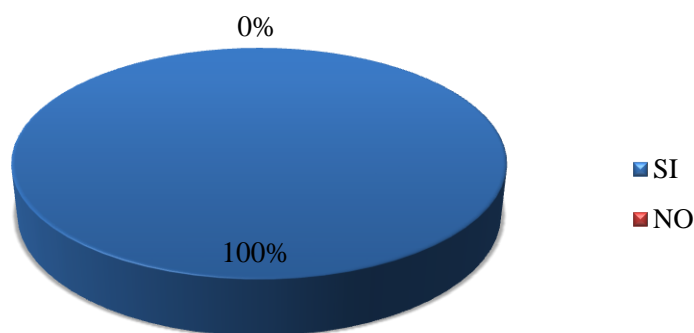
El cien por ciento (100%) de los encuestados afirman que si se realiza el registro de las entradas de mercancía en el almacén. El Jefe Administrativo al llegar las mercancías las pesara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías.

Además, se comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasara al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallara el costo unitario por artículo.

**Cuadro 11**

**¿Se lleva un registro de las salidas de mercancía en el almacén?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



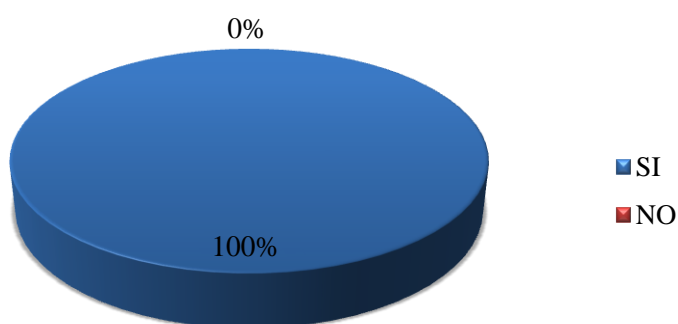
**Gráfico 10. Registro de las salidas de mercancía en el almacén.**

Mediante la aplicación del instrumento a la población objeto, se pudo observar que el cien por ciento (100%) afirman que si se realiza el registro de las salidas de mercancía en el almacén de, LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C. Lo cual es de gran importancia debido a que existe un respaldo donde puede garantizar el motivo de la salida de mercancía del almacén.

**Cuadro 12**

**¿Existen registros que soporte la información de los procesos de entrada de la mercancía?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

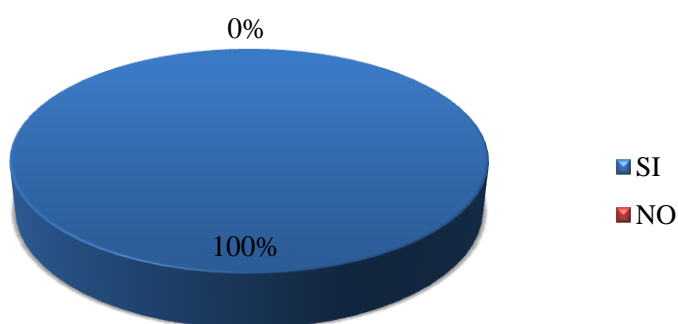
**Gráfico 11. Documentación que suministre la información de los registros.**

El Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta (2015) plasma en su artículo 177: “Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a llevar y mantener en el domicilio fiscal o establecimiento a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria lo autorice, la siguiente información: relativa al registro detallado de entradas de mercancías de los inventarios, mensuales, por unidades y valores así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios”. Con referencia, el cien por ciento (100%) de los encuestados, afirma SI existe una documentación que suministre la información de los registros de las entradas de productos químicos, domésticos, industriales genéricos de limpieza. El total de la población considera que existe un registro formal y continuo de los movimientos que ocurren en la Distribuidora

**Cuadro 13**

**¿Existen registros que soporte la información de los procesos de salida de la mercancía?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

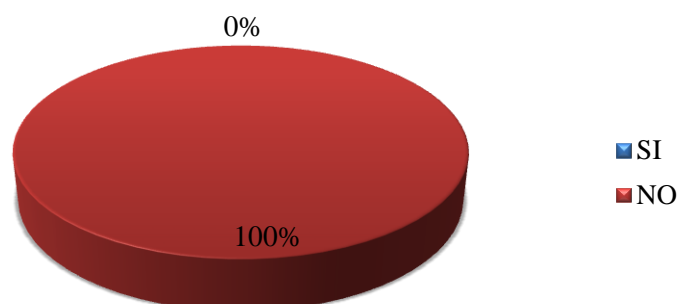
**Gráfico 12. Documentación que suministre la información de los registros.**

El Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre La Renta (2015) plasma en su artículo 177: “Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a llevar y mantener en el domicilio fiscal o establecimiento a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria lo autorice, la siguiente información: relativa al registro detallado de salidas de mercancías de los inventarios, mensuales, por unidades y valores así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios”. Con referencia, el cien por ciento (100%) de los encuestados, afirma SI existe una documentación que suministre la información de los registros de las salidas de productos químicos, domésticos, industriales genéricos de limpieza. El total de la población considera que existe un registro formal y continuo de los movimientos que ocurren en la Distribuidora

**Cuadro 14**

**¿Cuenta la organización con un manual que contenga documentados los procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	0	%
No	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

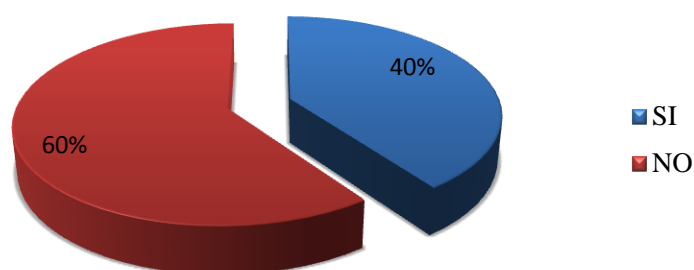


**Gráfico 13. Manual que contenga documentados los procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario.**

En cuanto al cuadro 13 y gráfico 12, en correspondencia al ítem 12, se visualiza que el cien por ciento (100%) de la población considera que “NO” hay ningún tipo documentación formal que instruya pertinentemente las normas y procedimientos que reúnan los requisitos para llevar un adecuado control de las entradas y salidas de los productos químicos doméstico, industriales genéricos de limpieza por lo tanto, en LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A, surge la necesidad del diseño e implicación de un manual para así tener un adecuado funcionamiento en el control del inventario.

**Cuadro 15****¿Se autoriza la recepción de mercancía?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	1	40%
No	3	60%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

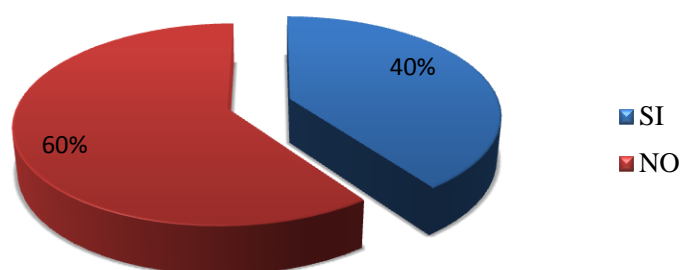
**Gráfico 14. Autorización de la recepción de mercancía.**

Se puede apreciar, que el cuarenta por ciento (40%) de la población de estudio, considera que dentro de la empresa se cumple autorización de recepción de mercancías, esto definido por Rodríguez (2012), “conjunto de acciones encaminadas a conseguir que las mercancías recibidas coincidan en el precio, calidad y presentación con los pedidos realizado”.

Por lo tanto, toda empresa debe cumplir la fase de recepción de mercancías, ya que esta acción hace parte del ciclo de inventario, y es donde se verifica, el costo, la calidad y presentación de las mercancías recibidas y así disminuir el riesgo de obtener productos deteriorados, dañados o vencidos, esto pudiendo influir en el rendimiento financiero de la empresa. Por otro lado, un sesenta por ciento (60%) opino que dentro del proceso de recepción solo se cumple la etapa de descarga de mercancía. Es por esto, la necesidad de promover procedimientos para la mejor el control de los ciclos de recepción.

**Cuadro 16****¿Se autoriza la salida de mercancía?**

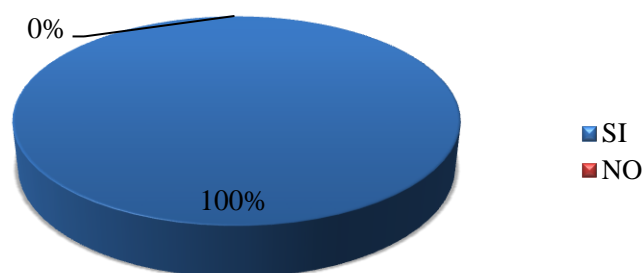
<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	1	40%
No	3	60%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 15. Autorización de la salida de mercancía.**

De acuerdo al cuadro 15 y gráfico 14, el cuarenta por ciento (40%) de la encuesta realizada al personal directivo indicó que SI se autoriza la salida de mercancía del almacén y el otro sesenta por ciento (60%) manifestó que NO se realiza la autorización con procedimientos que eficaces que ayuden con el control del inventario.

**Cuadro 17****¿Se realizan oportunamente los procedimientos contables de inventario?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 16. Procedimientos contables de inventario.**

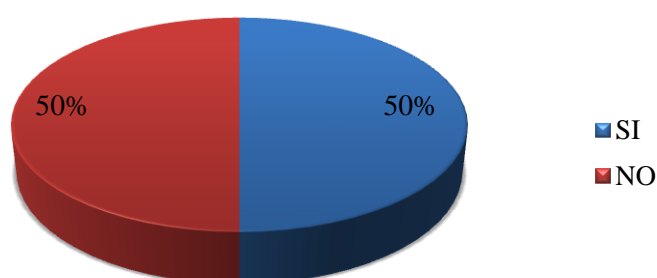
Según Perdomo (1997), los procedimientos contables son “aquel que comprende el plan de la organización, así como los procedimientos y registros, referidos a la protección de los activos o a la confiabilidad de los registros financieros” (p.22). Hay que destacar, que los procedimientos contables para el sistema de inventarios, contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia en la recepción, despacho y control de los mismos para salvaguardar la operatividad de la empresa.

Mediante la aplicación del instrumento al personal directivo el cien por ciento (100%) de los encuestados afirma que realizan los procedimientos contables al inventario de LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A; sin embargo esta aplicación no ha sido lo suficientemente profunda como para permitirles trabajar en un ambiente de operaciones adecuadamente controladas, especialmente en dicha área.



**Cuadro 18****¿Se realiza controles físicos de la mercancía para el registro de inventario?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	2	50%
No	2	50%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

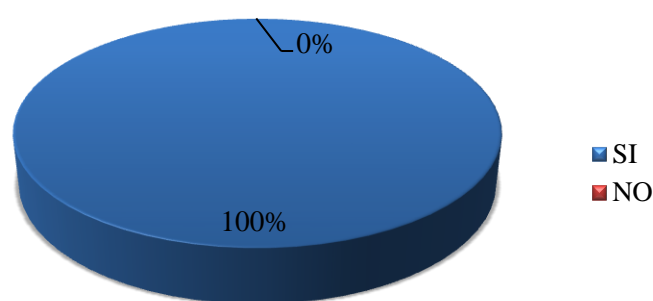
**Gráfica 17. Conteo físico**

Brito (1999), menciona “el conteo físico tiene una importancia de gran relevancia ya que la precisión de éste influye en los estados financieros, manifestándose como utilidad o pérdida”. De acuerdo al diagnóstico, se pudo constatar que el cincuenta por ciento (50%) de la población de estudio, afirma que el conteo físico se realiza diariamente, y el otro cincuenta afirma que no se hace el conteo físico de los registros de mercancía esto de gran importancia porque ayuda a verificar la mercancía disponible para la venta como determinar los costó de venta.

**Cuadro 19**

**¿Considera la gerencia la importancia de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



**Gráfica 18. Importancia de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario**

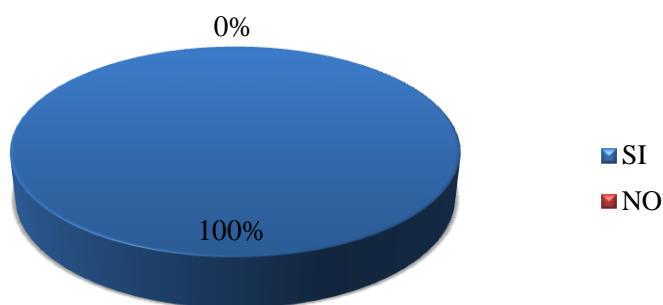
El autor Franklin, B (2009) señala que “es un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p.245). Por ello, los manuales son fuente importante de información escrita y son un instrumento de acción para el control global de la organización.

Además, son medios variables para comunicar políticas, aclarar entendimiento de los nuevos empleados y recopilar decisiones pasadas de la administración. Como se puede observar en los datos obtenidos en este ítem, el cien por ciento (100%) de la población considera que un manual de normas y procedimientos “SI” es importante para el control de inventario.

**Cuadro 20**

**¿Desea formar parte en la elaboración de la propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



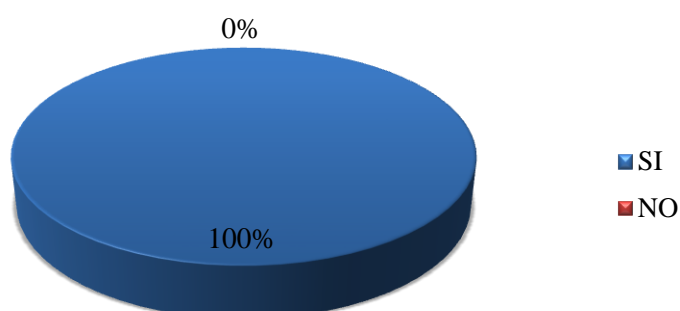
**Gráfica 19. Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario.**

El cien por ciento (100%) de los encuestados desean formar parte de la propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario, ya que con la puesta en marcha del mismo la LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A podrá contar con responsabilidades claras para cada colaborador involucrado con los inventarios, así como también se establecen políticas y procedimientos prácticos para el manejo de los mismos, con esto traer beneficios económicos como la maximización de la empresa, así como también evitar los posibles errores y fraudes contables que puedan afectar la liquidez de la empresa en el corto, mediano o largo plazo.

**Cuadro 21**

**¿Cree usted que el manual de normas y procedimiento optimizara el control del inventario en la organización?**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



**Gráfica 20. Mejorar el rendimiento laboral a través del manual de normas y procedimientos.**

De acuerdo al diagnóstico, se pudo constatar que el cien por ciento (100%) de la población de estudio estarían dispuestos a implementar el manual de normas y procedimientos si mejorara su rendimiento laboral, ya que el mismo fomentaría la estructura organizacional de la Distribuidora y determinaría concretamente los cargos y funciones de cada una de las personas que conforman la organización, para tener un mayor control interno sobre toda las actividades realizadas dentro del área de inventario, además de disminuir los errores dado a la consistencia de los procedimientos.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

En este capítulo se generaron las conclusiones que dieron respuestas a las interrogantes y objetivos de investigación. Asimismo, se exponen las recomendaciones para la organización. Al respecto, Balestrini (2008) plantea que: “las conclusiones tratan de responder al quién, cómo, cuándo, por qué, de las observaciones o resultados, anotando las respuestas de forma de explicación” (p.64). Requiere, además puntualizar cada uno de los aspectos que conforman las dimensiones del estudio circunscritas a los resultados obtenidos y den respuesta a los objetivos específicos de la investigación

#### **Conclusiones**

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Es así que el estudio realizado mediante una encuesta al personal que trabaja en la distribuidora de productos de limpieza Garquiven C.A , y el análisis de la información recolectada, se puede interpretar que la misma cuenta con debilidades con respecto a la gestión de sus inventarios por lo que demuestran las carencias en cuanto a procedimientos específicos y la falta de control, ya que no cuentan con ningún tipo documentación formal que instruya pertinentemente los procedimientos y que reúnan los requisitos para llevar un

adecuado control de las entradas y salidas de productos , lo cual ayude en la medición, control y administración de los flujos de mercancías disponibles para las ventas. No establece ningún tipo de normas para el cumplimiento de las funciones dentro del área de almacén es por eso que se tiene que establecer normas que establezcan a cada departamento las funciones que tiene cada persona y así llevar una buena organización dentro de la empresa

También se encontró que el personal que labora en el área de almacén no tiene definida la parte que ocupan dentro de la empresa; ya que es necesario que cada persona que labora tenga conocimiento del trabajo que va hacer dentro de la empresa para así llevar un buen manejo del control de inventario.

Por lo tanto, con un manual de normas y procedimientos se darían soluciones eficientes y tanto el personal como el jefe administrativo sabrían cuál es su función y se mejoraría el control del inventario para así agilizar el servicio hacia el cliente.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a las consideraciones anteriores dadas en las conclusiones se elaboraron las siguientes recomendaciones:

En consecuencia se hace necesario que la Distribuidora aplique un conjunto de medidas operativas y organizativas para reforzar el sistema de control interno, que permita la adecuada protección de sus inventarios y una verificación exacta y confiable de todos sus registros contables, procedimiento que servirá de apoyo, para así lograr una ventaja competitiva con respecto a otros del mismo ramo y de esta manera crecer dentro del exigente mercado de distribución y venta de Productos Químicos de Limpieza.

Estructurar una base legal y normativa, designando atribuciones al personal contribuyendo al cumplimiento eficiente de las funciones y las responsabilidades del área

de inventario, asimismo, establecer controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento de las actividades de la misma, lo cual permita tomar decisiones adecuadas y mantener buenas comunicaciones entre el personal de la empresa.

El jefe administrativo, debe realizar las gestiones pertinentes para elaborar el manual de normas y procedimientos sobre la adquisición, registro, resguardo y mantenimiento de los activos y presentarlos a la máxima autoridad para la revisión y aprobación, con el fin de fortalecer el control interno y regular los procesos que deben realizarse y poder establecer responsabilidades en caso de incumplimiento.

Actualizar constantemente el manual de normas y procedimientos, en base a las evaluaciones realizadas del mismo, respetando el formato para procedimientos establecidos actualmente.

Crear un sistema de gestión de calidad que le permita a la empresa ser más competitiva y obtener una certificación de calidad que respalde sus operaciones, todo esto, haciendo uso de los precedentes generados con la implementación del manual de normas y procedimientos.

Es bueno recalcar sobre la importancia de manejar de manera adecuada el manual a través de procesos, formatos y normas, dado que esto le permitirá darles a los empleados una autonomía acorde con el cargo y sus responsabilidades

## **Capítulo VI**

### **Propuesta**

#### **Fase II: Diseño de la Propuesta**

#### **Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Control de Inventario en la Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A**

Este capítulo está orientado a desarrollar como propuesta el proponer un Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Inventario en la Distribuidora de los Productos Químicos de Limpieza Garquiven C.A; siendo el propósito para llevar a cabo un buen control del inventario, puesto que se detectaron importantes y significativas deficiencias las cuales una de ellas son fallas en la documentación formal que instruya el mal funcionamiento del control de inventarios ya que no presenta el control de las entradas y salidas de los productos, también la insuficiencia de información para la toma de buenas decisiones que fueron arrojadas como resultado en la ejecución del instrumento de medición, lo que permite determinar que la Distribuidora de los Productos Químicos, de Limpieza Garquiven C.A necesita el diseño, la elaboración y posteriormente la implantación de un manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario y de esta manera ayudar a su eficiencia de inventario de Productos.

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

Esta propuesta se justifica por cuanto su propósito fundamental, es promover el diseño e implementación de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario de Distribuidora de los Productos Químicos, de Limpieza Garquiven C.A donde estén



documentadas las normas y procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario de productos, siendo una herramienta de apoyo a la administración, ya que además de ser un punto de referencia que facilita la labor en cuanto al control, también brinda información en forma clara y precisa necesaria para tomar decisiones que contribuyan a la eficiencia en el desarrollo de las actividades realizadas en dicha área. Por lo tanto, el presente instrumento está estructurado de acuerdo a las necesidades, de manera que sea fácil la comprensión y lectura del mismo.

### **Fundamentos de la propuesta**

La propuesta de diseñar un manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario en la Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven que permita mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios, está basada en teorías que de esta forma fundamentan que llevar a cabo el desarrollo de la misma proporciona un equilibrio en el control del inventario. Es así que Espinoza (2011), argumenta que el control de inventarios es una herramienta fundamental que permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables (p.32).

Por otro lado, Franklin, B. (2009) define un manual de normas y procedimientos como: “Un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”. (pág. 245).

De acuerdo a lo expuesto por los autores, se evidencia que el manual ha sido elaborado con el firme propósito de dar una visión más detallada de las normas, principios, procedimientos, estructura organizacional y las funciones que se deben cumplir dentro del

área de inventario de los Producto Químicos; también para brindar información en forma clara y precisa necesaria para la toma decisiones y por ende, generar óptimos beneficios para la empresa.

### **Objetivos de la Propuesta**

#### **Objetivo general**

Diseñar un manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario de la Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A

#### **Objetivos específicos**

Desarrollar normas y procedimientos para el control de inventario, que se acoplen a la organización con facilidad.

Fomentar la importancia de un manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario de Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A

Instruir al personal al uso del manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario para la Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A

### **Factibilidad de la Propuesta**

Al respecto Hurtado (2007), afirma que “el investigador en esta fase puede estimar si es pertinente y necesario la propuesta de programas, guías, diseños, y si las condiciones están dadas para alcanzar objetivos proyectivos”. (p.318). De manera pues que al ser factible, es una posible solución al problema expuesto y por lo tanto se consideraron las siguientes factibilidades:

**Factibilidad Humana:**

Desde el inicio de esta investigación, se contó con la colaboración del personal directivo y el área administrativa-contable, quienes presentaron su interés en el diseño e implementación de un manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario de Productos Químicos, considerándolo de gran importancia para la organización el desarrollo de la propuesta, acotando que el personal está capacitado para ejercer y manipular dicha propuesta.

**Factibilidad Operacional:**

La propuesta que se presenta se puede llevar a cabo siempre que se cuente con los recursos necesarios para asignar el personal adecuado. Para ello, el departamento de administración cuenta con recursos que hagan viable la propuesta. Además, la estructura organizacional, de acuerdo a las funciones de los miembros de la organización hace viable la aplicación de la misma.

**Factibilidad Financiera**

La Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A cuenta con el personal requerido y capacidad económica necesaria para la implementación del manual de normas y procedimientos para optimizar el control de inventario de productos químicos y también con elementos primordiales para que la empresa pueda poner en marcha el dicho manual y así cumplir con los objetivos propuestos.

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR  
EL CONTROL DE INVENTARIO EN LA DISTRIBUIDORA DE  
PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS INDUSTRIALES Y  
GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A**

	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 10/01/2021</b>	
		<b>PÁGINAS</b>	

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE  
INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE  
INVENTARIO DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y  
GENERICOS DE LIMPIEZA GARQIVEN C.A**


	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 10/01/2022</b>	
		<b>PÁGINAS</b>	


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE  
INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA**

**INTRODUCCION AL PERSONAL AL USO DEL MANUAL**


Un manual de normas y procedimientos es una herramienta fundamental para cualquier empresa, sea pequeña, mediana o grande debido a, que en él se explica de manera detallada los procedimientos, pautas y normas para llevar a cabo una contabilidad eficaz y eficiente dentro de una organización, mediante estos manuales se logra evitar el mal funcionamiento de las operaciones contables, así como también evitar errores que suelen cometerse dentro de las áreas o departamentos de la empresa.


El presente manual sirve como un mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin; instructivo que garantiza la eficiencia y eficacia del desempeño del personal en el manejo de las actividades de la empresa, con estos señalamientos, se espera mejorar las perspectivas en la empresa de un instrumento que fortalezca las actividades internas y que brinde las facilidades para acceder a información, tanto en el área de inventario como contable. De este modo, se espera que para los nuevos empleados con la implementación del manual de normas y procedimientos no surjan inconvenientes ni deficiencias en la organización; facilitando la información objetiva y precisa al realizar las actividades referentes al área de inventario Además ayudara a la gerencia para la toma de decisiones, garantizando que la información debe ser confiable, transparente, eficiente, eficaz y efectiva, de acuerdo a las normas vigentes del Estado

	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 10/01/2022</b>
		<b>PÁGINAS</b>
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA</b>		
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Facilitar un instrumento administrativo en la Distribuidora de los Productos Químicos, Domésticos, Industriales y Genéricos de Limpieza Garquiven C.A que sea confiable y oportuno donde se reflejan las normas y procedimientos para optimizar el control de inventario de productos químicos domésticos e industriales genéricos de limpieza.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar los procesos existentes en el manejo de inventarios para lograr eficiencia y eficacia en su gestión.</li> <li>✓ Desarrollar normas y procedimientos para la optimización del control de inventario, que se acoplen a la organización con facilidad.</li> <li>✓ Mejorar la eficiencia administrativa, que evite la duplicidad de trabajos y la pérdida de tiempo.</li> <li>✓ Reducir los riesgos derivados del manejo de inventarios para su identificación y tratamiento oportuno a través de la aplicación de procedimientos de control.</li> <li>✓ Servir de ayuda para las instrucciones de adiestramiento al personal en el área de inventario y ayudar en el entrenamiento del nuevo personal.</li> </ul>		

	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 10/01/2022</b>
		<b>PÁGINAS</b>
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA</b>		
<b>POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El control de Inventarios se llevará a cabo en forma permanente a los lineamientos y principios establecidos en el presente manual.</li>   <li>❖ El almacén deberá llevar un registro sistemático de los movimientos del inventario en Kardex.</li>   <li>❖ El almacén emitirá un informe de cierre sustentado con el reporte de entradas y salidas para el respectivo cierre a petición del área administrativa.</li>   <li>❖ Deberá quedar el soporte debidamente autorizado por los funcionarios responsables de las acciones, de todos y cada uno de los movimientos del almacén, éste soporte debe estar acompañado por los reportes, facturas y/o formatos correspondientes.</li>   <li>❖ El área administrativa y el responsable del almacén serán los encargados de que en los movimientos del almacén se acaten las disposiciones establecidas en el presente manual y las normas a las que se deban acoger.</li>   <li>❖ Los movimientos de almacén estarán registrados en sistema a través de un kardex para reflejar una forma clara y precisa los saldos de las existencias físicas del inventario.</li> </ul>		



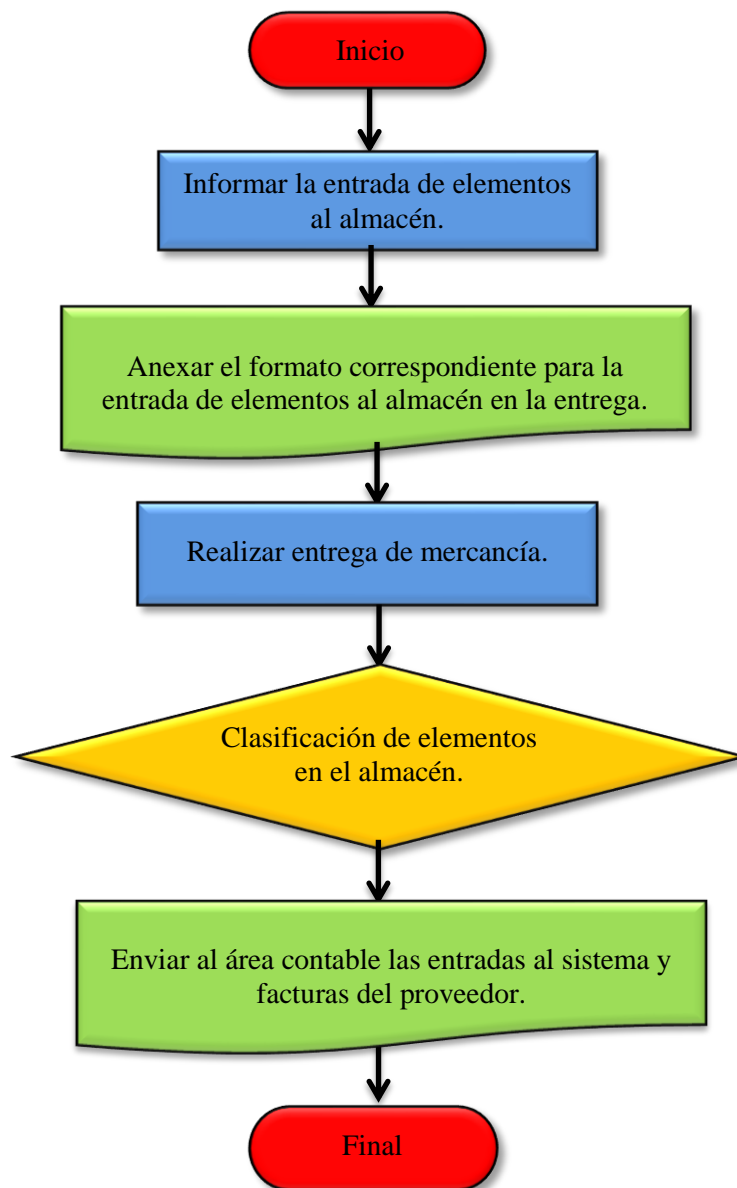
	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS, DOMÉSTICOS, INDUSTRIALES Y GÉNERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>10/01/2022</b>	
		<b>PÁGINAS</b>	
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DOMÉSTICOS DE LIMPIEZA</b>			
<b>Funciones de los Empleados del Departamento de Inventario</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se realizarán revisiones físicas periódicas contra las existencias en el sistema de inventarios para verificar que estas existencias en el kardex coincida con las existencias físicas en almacén.</li> <li>❖ Todas las operaciones relacionadas con las entradas, salidas, y despachos del almacén deberán ser autorizadas únicamente por el jefe administrativo y la líder de Almacén e inventarios.</li> <li>❖ El encargado del almacén deberá realizar revisiones periódicas de las actividades que se están efectuando en el mismo.</li> <li>❖ Las personas responsables de los inventarios deberán abstenerse de transferir, conceder, donar, obsequiar, vender o poner a disposiciones de otras dependencias, organismos, funcionarios u otros particulares inventarios de su propiedad a excepción de los casos autorizados por el jefe administrativo.</li> <li>❖ Será responsabilidad del almacén el registro y envío oportuno de la documentación e información al departamento de contabilidad.</li> <li>❖ El responsable de la planeación, organización y control de inventarios será el jefe administrativo y el encargado del almacén.</li> <li>❖ La puesta en marcha y funcionamiento del presente manual estará bajo responsabilidad del encargado del almacén.</li> </ul>			


	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GNERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>10/01/2022</b>
			<b>PÁGINAS</b>
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA</b>			
<b>PROCEDIMIENTO: ENTRADA DE MERCANCÍA AL ALMACÉN</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	Encargado del Almacén	Informar la entrada de la mercancía al almacén indicando elementos y responsables del envío.	
2	Encargado del Almacén	Llenar el formato de entrada al almacén proveedores (en este caso anexar la factura del documento equivalente y orden de compra) o el formato de entrada al almacén devolutivos, según sea el caso y anexarlos en la entrega.	
3	Encargado del Almacén	Recibir la mercancía informada, verificando su estado e ingresándolos al almacén.	
4	Encargado del Almacén	Ordenar la mercancía según sus características en el almacén.	
5	Encargado del Almacén	Enviar oportunamente al área contable las entradas al sistema y facturas del proveedor para soportar las pólizas de entrada.	

	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>10/01/2022</b>
			<b>PÁGINAS</b>

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA**

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ENTRADA DE MERCANCÍA AL ALMACÉN**

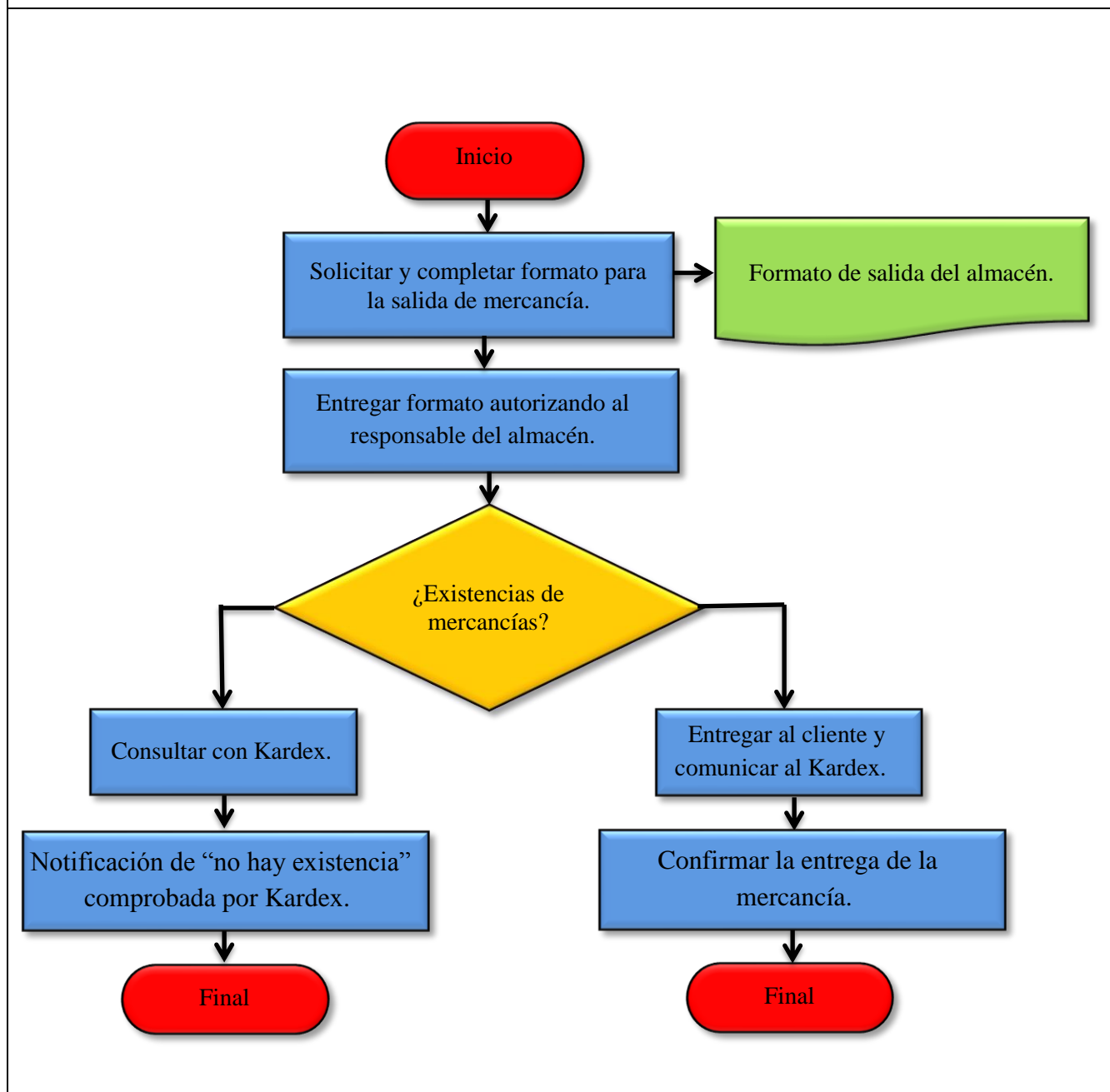



 <p><b>Garquiven</b> VENTA AL MAYOR Y DETAL DE PRODUCTOS QUÍMICOS DOMÉSTICOS, INDUSTRIALES Y GÉNERICOS DE LIMPIEZA</p>	<p><b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS, DOMÉSTICOS, INDUSTRIALES Y GÉNERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b></p>	<p><b>FECHA DE ELABORACIÓN: 10/01/2022</b></p>	
		<p><b>PÁGINAS</b></p>	
<p><b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DOMÉSTICOS DE LIMPIEZA</b></p>			
<p><b>PROCEDIMIENTO: SALIDA DE MERCANCÍA DEL ALMACÉN</b></p>			
<b>Nro.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	Encargado del Almacén	Solicitar y completar formato para la salida de mercancía del almacén.	
2	Encargado del Almacén	Entregar formato autorizando la salida de mercancía al responsable o encargado del almacén.	
3	Encargado del Almacén	Consultar con al Kardex la existencias de la mercancía solicitada.	
4	Encargado del Almacén	Si no está en existencia la cantidad solicitada de mercancía, enviar una notificación de “no hay existencia” comprobada por Kardex.	
5	Encargado del Almacén	Si esta en existencia la cantidad solicitada de mercancía, proceder a entregar al cliente y comunicar al Kardex.	
6	Encargado del Almacén	Confirmar la entrega de la mercancía.	

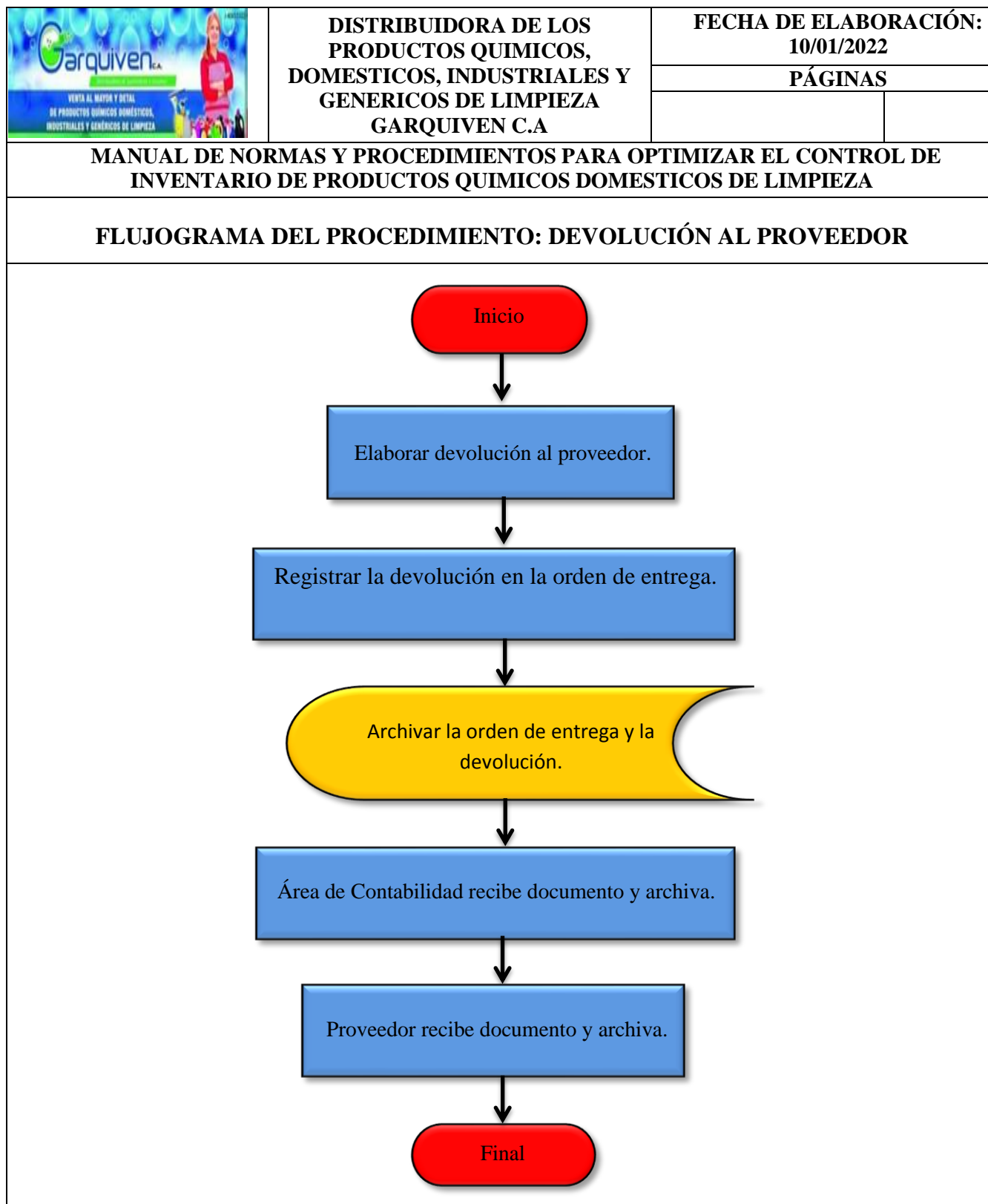
	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>10/01/2022</b>
		<b>PÁGINAS</b>


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA**

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SALIDA DE MERCANCÍA DEL ALMACÉN**



	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>10/01/2022</b>	
		<b>PÁGINAS</b>	
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA</b>			
<b>PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR</b>			
Nro.	Responsable	Descripción	
1	Encargado del Almacén	Elaborar la devolución con 4 copias: original para contabilidad, copia para el kardex, cuentas por pagar, almacén y proveedor.	
2	Encargado del Almacén	Se registra la devolución en la orden de entrega que se había elaborado y se archiva el consecutivo.	
3	Encargado del Almacén	Se archiva la orden de entrega y el formato de devolución debidamente elaborado.	
4	Auxiliar de Contabilidad	El área de contabilidad recibe copia de la devolución, hace sus procedimientos internos y archiva.	
5	Proveedor	Al proveedor se le entrega una copia para su archivo con las especificaciones de la devolución.	



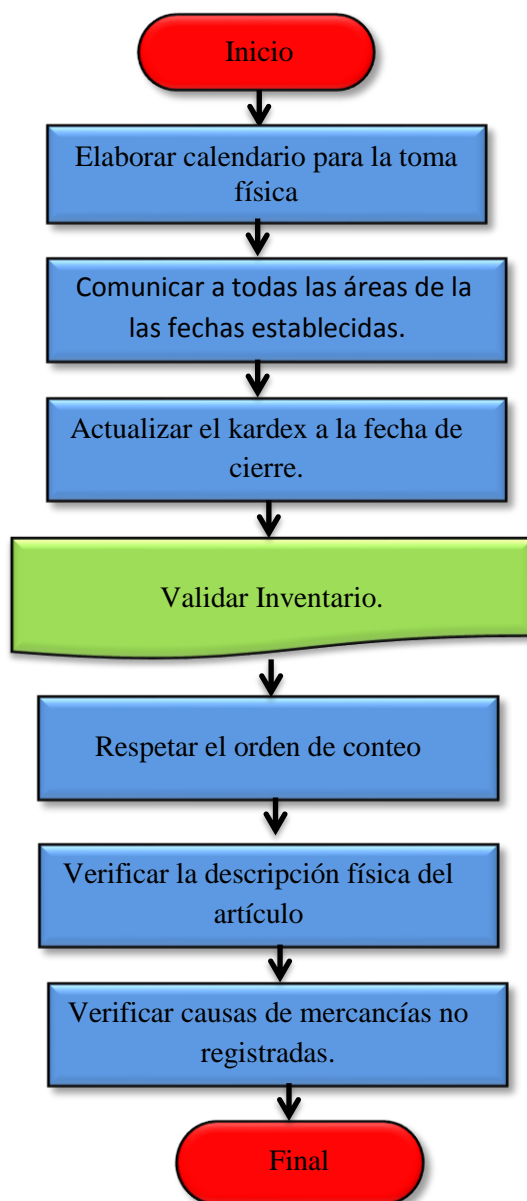
	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>10/01/2022</b>
			<b>PÁGINAS</b>
<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA</b>			
<b>PROCEDIMIENTO: TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO</b>			
<b>Nro.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	Encargado del Almacén	Elabora calendario para la toma física de la mercancía en el almacén.	
2	Jefe Administrativo	Comunica a todas las áreas de la Distribuidora las fechas establecidas.	
3	Encargado del Almacén	Deberá tener actualizado el kardex a la fecha de cierre para comprobarlo con las existencias físicas	
4	Encargado del Almacén, Jefe Administrativo.	El inventario deberá ser validado por el jefe de almacén y por el jefe administrativo.	
5	Encargado del Almacén	Respetar el orden del conteo.	
6	Encargado del Almacén	Verificar la descripción física del artículo contra la detallada en el marbete	
7	Encargado del Almacén	En caso de detectar mercancías no registradas en el sistema de inventarios, verificar y reportar las causas.	



	<b>DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 10/01/2022
		<b>PÁGINAS</b>

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS QUIMICOS DOMESTICOS DE LIMPIEZA**

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO**



## Referencias

- Andrade, S. (2012). Administración una Perspectiva Global. Editorial McGraw- Hill. México.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Caracas. Editorial EPISTEME.
- Balestrini, M. (2008). Como se elabora el Proyecto de Investigación (Para los estudios descriptivos, diagnósticos, evaluativos experimentales y los proyectos factibles). (7a Ed.). Caracas: BL. Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Biegler, J (2000) Manual Moderno de Contabilidad. México Editorial Mc Graw Hill.
- Brito J. (1999). Contabilidad Básica e Intermedia. (5ta Ed.). Caracas: Editores Individuales
- Casamin (2017), Implementación de Procedimientos de Control Interno Aplicado al Área de Inventario en la empresa TCH. Trabajo de grado publicado, Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Catacora, F. (1998) Sistema de Procedimientos Contables Caracas, Venezuela. Editorial Mc Graw Hill.
- Catacora, F. (1999) Sistema de Procedimientos Contables Caracas, Venezuela. Editorial Mc Graw Hill.
- Cepeda, H. (2009). Auditoría y Control Interno. (3ra Ed.). Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá. Colombia.
- Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (2009). Administración de operaciones - Producción y cadena de suministros. McGraw-Hill / Intera
- Chiavenato, I. (2006). Administración, Motivación y Planificación. México: McGraw Hill.
- Constitución (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 36.860 (Extraordinaria), Diciembre 30, 1999.

- Díaz, A. (1999). Gerencia de Inventario. Editorial IESA. Caracas-Venezuela
- Espinoza, O. (2011). La administración eficiente de los inventarios. Madrid: La Enseñada.
- Franklin, B., (2009). Organización de Empresas. (3ra Ed). México: McGraw-Hill
- Gómez F (1993). Sistema y Procedimiento Administrativo. Caracas: Editorial Frigor.
- Hernández, S. Fernández, B y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª Ed).  
Mc Graw-Hill. México.
- Hurtado, I. (2007). Metodología de la investigación. (3era. Ed.). México: Océano.
- Kenneth, J. (2010). Manual de Administración. Estratégica, Ediciones Mc Graw- HILL
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del sistema Nacional de Control  
Fiscal. Gaceta Oficial 6.013 (Extraordinaria), Diciembre 23, 2010.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. Gaceta Oficial de la  
República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.210 (Extraordinario), Diciembre 30, 2015
- Ley de Impuesto Sobre La Renta (2015) plasma en su artículo 177 Diciembre 10, 2015
- Melinkoff, D. (1990), Manual de Funciones Administrativas y Procedimientos Contables.  
Editorial GLP Publicaciones CA.
- Moreno y Romero, (2017), Implementación de Procedimientos para el Control de  
Inventario de Repuestos de la empresa Respuest, C.A. Trabajo de grado Trabajo no  
publicado, Universidad José Antonio Páez
- Norma Internacional de Contabilidad 2. Inventarios. Emitidas hasta el 31 de diciembre de  
2010.
- Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de  
Venezuela Nro. 40.851 (Extraordinaria), Febrero 18, 2016.

- Normas para la elaboración y presentación del trabajo de aplicación (2011) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ)
- Parella, S y Martins, H. (2012), Metodología de la Investigación Cuantitativa. Editorial FEDUPEL. Caracas, Venezuela
- Ploss, A. (1995). Enfoques Prácticos para Planeación y Control de Inventarios. (4ta. Ed.). México: Editorial Trillas
- Perdomo, M. A. (1997). Contabilidad de Sociedades. México.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 13ª Edición. Editorial Pearson Educación, México
- Red global de conocimientos en auditoría y control interno (2014)
- Sabino, C. (2009). El Proceso de la Investigación. Caracas: Panapo.
- Stoner, J. Freeman, R y Gilbert, D. (1999). Administración. (4ta. Ed). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 2010), Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales Caracas, Venezuela.
- Véliz, J. (2012). Metodología de la investigación. (3era. Ed.). Buenos Aires. Trillas.
- Zambrano, Chávez (2018), Manual de Normas y Procedimientos para el manejo Inventario de la empresa Inversiones Ferretero C.A. Trabajo no publicado, Universidad de Carabobo

## ANEXOS

### Anexo A

#### Instrumento de recolección de información

Nro	ITEMS	SI	NO
1	¿Cuenta la organización con una estructura organizativa?		
2	Existe en la organización un plan para ejecutar el manual de normas y procedimientos		
3	¿Están definidas las funciones de las personas que laboran en la organización?		
4	<p>¿Se aplica la segregación de funciones en el proceso de control de inventario? Cómo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.</li> <li>• Mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.</li> </ul>		
5	¿Existen normas para el control de inventarios?		
6	¿La gerencia de la empresa implementa normas para asegurar el cumplimiento de las funciones?		
7	¿Existen políticas de inventario para el control de mercancías?		
8	¿Cuenta la empresa con políticas de control interno para el inventario?		
9	¿Se lleva un registro de las entradas de mercancía en el almacén?		

10	¿Se lleva un registro de las salidas de mercancía en el almacén?		
11	¿Existen registros que soporte la información de los procesos de entrada de la mercancía?		
12	¿Existen registros que soporte la información de los procesos de salida de la mercancía?		
13	¿Cuenta la organización con un manual que contenga documentados los procedimientos relacionados con el manejo y control de inventario?		
14	¿Se autoriza la recepción de mercancía?, si la respuesta es afirmativa indicar el cargo de la persona que lo autoriza _____		
15	¿Se autoriza la salida de mercancía?, Si la respuesta es afirmativa indicar el cargo de la persona que lo autoriza _____		
16	¿Se realizan oportunamente los procedimientos contables de inventario?		
17	¿Se realiza controles físicos de conteo en la mercancía para el registro de inventario periódicamente		
18	¿Considera la gerencia la importancia de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?		
19	¿Desea formar parte en la elaboración de la propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de inventario?		
20	¿Cree usted que el manual de normas y procedimiento optimizara el control del inventario en la organización?		

**Anexo B****Carta de Validación****UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL****DE LOS LLANOS OCCIDENTALES****“EZEQUIEL ZAMORA”****VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL****PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS****SUBPROGRAMA CONTADURÍA****Carta de Validación**

Yo, Douglas A. Contreras, titular de la Cedula de Identidad Nro. V-4.260.144, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO EN LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A UBICADA EN BARINAS ESTADO BARINAS presentado por el Bachiller: **Hilary del Carmen Soto Poveda** titular de la cédula de identidad N° **V-27.383.148** para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 15 días del mes de diciembre de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Douglas A. Contreras', with a long horizontal line extending to the right.

Firma del Experto

4.260.144

## UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL



## DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

## "EZEQUIEL ZAMORA"

## VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

## PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

## SUBPROGRAMA CONTADURÍA

Nombre y Apellido: Douglas A. Contreras

C.I.: 4.260.144

Profesión: Lcdo. en Contaduría Pública

Fecha de Validación 15 de diciembre de 2021

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
<b>1</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>2</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>3</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>4</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>5</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>6</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>7</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>10</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		



13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	x		X		x		X		
20									

Observaciones: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized, cursive script with a prominent horizontal stroke extending to the right.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA CONTADURÍA**

**Carta de Validación**

Yo, Melina Chacin, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V- 14.813.648, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO EN LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A UBICADA EN BARINAS ESTADO BARINAS presentado por el Bachiller: Hilary del Carmen Soto Poveda titular de la cédula de identidad N° V-27.383.148 para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 14 Días del mes diciembre el 2021

---

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'M. Chacin', written over a horizontal line.

**Firma del Experto**

**Cedula de Identidad V- 14.813.648,**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS SUBPROGRAMA**

**CONTADURÍA**

Nombre y Apellido:   MELINA CHACIN  

C.I 14.813.648 Profesión: Contador Público

Fecha de Validación:   15 de Diciembre 2021  

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
<b>1</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>2</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>3</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>4</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>5</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>6</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>7</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>10</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

<b>13</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>14</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>16</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>17</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>18</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>19</b>	<b>x</b>		<b>X</b>		<b>x</b>		<b>X</b>		
<b>20</b>	<b>x</b>		<b>X</b>		<b>x</b>		<b>X</b>		





**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA CONTADURÍA**

**Carta de Validación**

Yo, Liliana Montilla, Titular de la Cedula de Identidad Nro. V-,9.987.064 por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA La OPTIMZACION DEL CONTROL DE INVENTARIO EN LA DISTRIBUIDORA DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS, DOMESTICOS, INDUSTRIALES Y GENERICOS DE LIMPIEZA GARQUIVEN C.A UBICADA EN BARINAS ESTADO BARINAS presentado por el Bachiller: Hilary del Carmen Soto Poveda titular de la cédula de identidad N° V-27.383.148 para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 25 Días del mes Enero de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Liliana Montilla', written over a light gray rectangular background.

**Firma del Experto**

**Cedula de Identidad C: I 9.987.064**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS**

**OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA CONTADURÍA**

**Nombre y Apellido: Liliana Montilla**

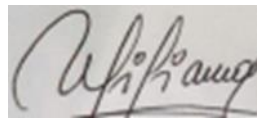
**C.I. 9.987.064 Profesión: Lcda. en Contaduría Pública**

**Fecha de Validación: 25/01/2022**

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
<b>1</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>2</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>3</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>4</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>5</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>6</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>7</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>10</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	x		X		x		X		
20	x		X		x		X		

**Firma**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. P. K. A. U. P.' or similar, written in a cursive style.

## Anexo C

### Confiabilidad según Kuder Richardson (formula KR 20).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1												
2	N°	ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEM 7	ITEMS 8	ITEM 9	ITEMS 10	INT
3	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	
4	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	
5	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	
6	4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
7	5	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	
8	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	P	1	0,5	0,8333333	0,8333333	0,8333333	0,6666667	0,5	1	0,6666667	0,6666667	
10	Q	0	0,5	0,1666667	0,1666667	0,1666667	0,3333333	0,5	0	0,3333333	0,3333333	
11	P*Q	0	0,25	0,1388889	0,1388889	0,1388889	0,2222222	0,25	0	0,2222222	0,2222222	
12	SP*Q	3,08										
13	VT	8										
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												
51												
52												
53												
54												
55												
56												
57												
58												
59												
60												
61												
62												
63												
64												
65												
66												
67												
68												
69												
70												
71												
72												
73												
74												
75												
76												
77												
78												
79												
80												
81												
82												
83												
84												
85												
86												
87												
88												
89												
90												
91												
92												
93												
94												
95												
96												
97												
98												
99												
100												
101												
102												
103												
104												
105												
106												
107												
108												
109												
110												
111												
112												
113												
114												
115												
116												
117												
118												
119												
120												
121												
122												
123												
124												
125												
126												
127												
128												
129												
130												
131												
132												
133												
134												
135												
136												
137												
138												
139												
140												
141												
142												
143												
144												
145												
146												
147												
148												
149												
150												
151												
152												
153												
154												
155												
156												