



**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES MOVILNET C.A.**

Autoras:

Francier Antique C.I: V- 26.644.328

Fraymari Zambrano C.I: V- 30.872.847

Tutora: Mgs Carmen Colmenarez.

Febrero 2025

**Universidad Nacional Experimental de
los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales Programa de
Ciencias Económica Sociales
Subprograma Contaduría Pública**

**Lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del
inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet C.A.**

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

Francier Antique C.I: v- 26.644.328

Fraymari Zambrano C.I: V- 30.872.847

Febrero 2025

Acta del Jurado Evaluador Firmada y Sellada

UNELLEZ		UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZQUIEL ZAMORA"	
		VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES	
ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES			
LICENCIATURA EN:	ADMINISTRACIÓN	☐	CONTADURÍA PÚBLICA ☒
FECHA DE APROBACIÓN:			22-02-2025
AUTOR (ES):			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
ANTIQUE FRANCIER		C.I 26.644.328	
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
ZAMBRANO FRAYMARI		C.I 30.872.847	
TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:			
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MOVILNET C.A.			
PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:			
1.- TUTOR:	COLMENAREZ DE MARTINEZ	CARMEN ESTEFANIA	7.455.309
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	Granadillo Lucena	Lilibeth Kaurina	V-21.054.137
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL:	Lucena Louisa	José Alberto	13.103.741
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
OBSERVACIONES			
LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:			
APROBAR		☒	REPROBAR ☐
FIRMA (1): TUTOR		FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR	FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

Universidad Nacional Experimental de los Llanos
Occidentales
"Ezequiel Zamora"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vicerrectorado de Infraestructura
Y Procesos Industriales
Programa de Ciencias Económicas
y Sociales
Subprograma Contaduría Pública

CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

Quien suscribe, Magister en Gerencia, Carmen Colmenarez titular de la Cédula de Identidad N° V-7.455.309, en mi carácter de tutora del trabajo de aplicación titulado, LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MOVILNET C.A., presentado por los Bachilleres: Fraymari Isabel Zambrano Mendoza, titular de la Cédula de Identidad N° V 30.872.847 y Francier Maria Antique Bastidas , titular de la Cédula de Identidad N° 26.644.328, las cuales optan por al título de Licenciatura en Contaduría Pública, por medio de la presente hago constar 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. Así mismo me comprometo como tutora, a estar presente en la defensa del trabajo de aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En Sanare, a los 17 días del mes Febrero de del año 2025.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Colmenarez', written over a horizontal line.

Mgs Carmen Colmenarez

CedulaN°v-7.455.309

Agradecimiento

Quiero dedicar unas palabras de agradecimiento a Dios, a mis padres, a la Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora (UNELLEZ), a mis compañeros de estudio y a mis profesores.

A Dios: En primer lugar, agradezco a Dios por guiarnos en este camino. Su luz y su amor nos han dado la fortaleza para superar los desafíos y alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres: Su amor incondicional, sacrificios y enseñanzas han sido la base de nuestra formación. Gracias por estar siempre a nuestros lados, por creer en nosotras y por motivarnos a seguir adelante. Ustedes son nuestra mayor inspiración.

A la UNELLEZ la Universidad Nacional Experimental, Ezequiel Zamora gracias por brindarnos la oportunidad de crecer académica y personalmente. La educación que hemos recibido aquí ha sido invaluable y nos han preparado para enfrentar el futuro con confianza.

A nuestros profesores Su dedicación y pasión por la enseñanza han dejado una huella profunda en nuestras vida. Gracias por compartir su conocimiento y por guiarnos con paciencia y sabiduría. Este agradecimiento es un reflejo del amor y la gratitud que sentimos hacia todos ustedes. Estamos emocionadas por lo que el futuro nos depara y esperamos seguir creciendo con el apoyo de cada uno. ¡Gracias!

Fraymari y Francier

Índice

Páginas preliminares

Resumen	VII
----------------	-----

INTRODUCCIÓN	1
---------------------	---

Capítulo I	10
-------------------	----

El problema	10
--------------------	----

1.1. Planteamiento del problema	10
---------------------------------	----

1.2. Objetivos de la investigación	12
------------------------------------	----

1.3. Justificación	13
--------------------	----

Capitulo II	15
--------------------	----

Marco Teórico	15
----------------------	----

2.1. Antecedentes de investigación	15
------------------------------------	----

2.2 Bases teóricas	19
--------------------	----

2.3 Bases legales	28
-------------------	----

2.4 Operacionalización de variable	30
------------------------------------	----

CAPITULO III	32
---------------------	----

Marco Metodológico	32
---------------------------	----

3.1 Tipo de investigación	33
---------------------------	----

3.2 Diseño de la investigación	33
--------------------------------	----

3.3 Nivel de investigación	33
----------------------------	----

3.4 Población y muestra	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.6 Técnicas de análisis de datos	36
3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos	36
Capítulo IV	38
Resultados y Análisis	38
4.1 Análisis de datos	38
Capítulo V	47
La propuesta	47
5.1 Introducción	47
5.2 Fundamentación	50
5.3 Objetivos	51
5.4 Estudios de la viabilidad	52
6.1 Conclusiones y recomendaciones	63
Referencias	64
Anexos	67

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales

“Ezequiel Zamora”



**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Ciencias Económicas y Sociales
Subprograma Contaduría Pública**

**Autora: Francier Antique
Fraymari Zambrano.
Tutora Mgs Carmen Colmenarez.**

**Lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario
de la empresa de telecomunicaciones Movilnet C.A.**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Implementar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A. El estudio fue bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo investigación de campo nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo comprendida por cinco (8) personas del área de administración, la muestra seleccionada estuvo representada de la totalidad de la población por ser pequeña y finita, por lo tanto, fue un muestreo de tipo censal. Las técnicas fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 14 ítems dicotómicas si-no. La validez se realizó por juicio de expertos y la confiabilidad por KUDER RICHARSON arrojando un resultado de 0.86 Los resultados obtenidos, fueron tabulados, graficados, aplicando la técnica de la estadística descriptiva, Finalmente se concluye, para la mejora de la eficiencia operativa, optimizar el control interno de inventarios en Movilnet C.A. reduciendo costos y asegurando la excelencia en la experiencia del cliente.

DESCRIPTORES: LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS CONTROL INTERNO DE INVENTARIO

INTRODUCCION

La información está estructurada en diferentes capítulos de manera detallada explican los aspectos relevantes para el estudio. En primer lugar, **Capítulo I**, el problema, el cual está dividido por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación y justificación, el **Capítulo II**, Marco Teórico. Antecedentes, bases teóricas, bases legales y la operacionalización de la variable, continuando con el **Capítulo III**, marco metodológico, el cual le corresponde al enfoque de la investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación y la modalidad, aquí se describe el tipo de instrumento que se aplicado y los análisis que les corresponde.

Continúa el **Capítulo IV**, análisis de resultados, donde se presentan los cuadros y gráficas para luego hacer la interpretación de los resultados correspondiente, **Capítulo V**, La propuesta, se detalla la propuesta que se le plantea y aplica a la empresa, Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación, destacando la importancia de las estrategias gerenciales para la optimización de los procesos financieros de las empresas, y se ofrecen recomendaciones para futuras investigaciones en este campo. Se espera a través de la implementación de un enfoque estratégico y coordinado, se pueden lograr resultados significativos que no solo optimicen los recursos internos, sino que también eleven el nivel de satisfacción de los clientes. De Movilnet sanare.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Desde tiempos remotos, ha existido la necesidad de establecer métodos que permitan un mejor control de los inventarios en las empresas. Este control implica llevar un registro detallado, organizado y valorado de los elementos que forman parte del patrimonio de una organización. En la actualidad estos se llevan en una base de datos digital, es decir sistematizada, al respecto (Veloz Páez, 2018) dice que los inventarios son bienes físicos que tienen como objetivo ser distribuidos como objeto de negocio, para ser elaborados como bienes o servicios para su posterior entrega, los productos se encuentran en diferentes formas de producción para la respectiva distribución.

El inventario es por lo general, el mayor activo en el balance de una empresa y como consecuencia, los costos generados por los inventarios representan uno de los mayores rubros de estas, en este sentido cuando se evalúan las cuentas relacionadas con los inventarios- como forma básica- están presentes los siguientes componentes: Inventarios (inicial), Compras, Devoluciones en Compras, Gastos de Compras ,Ventas, Devoluciones en Ventas, Mercancías en Tránsito, Mercancías en Consignación, Inventarios (final) . (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017)

Por su parte Márquez, (2000) describe sobre el diseño de un sistema de control interno para la recepción y distribución de mercancías ha sido fundamental para establecer normas y políticas que optimicen los procedimientos de control interno en el inventario. En su trabajo, propone que "la implementación de un sistema de control interno adecuado permite no solo la protección de los activos, sino también la mejora en la

eficiencia operativa y la satisfacción del cliente"

Se puede decir, que el control interno de inventarios es fundamental en cada empresa ya sean macroempresa, grandes, medianas o microempresas, puesto que es un pilar para tener cada producto o servicio identificado de tal forma que ayude a evitar contratiempos a los clientes y así brindar un excelente servicio, pese a que el control interno en la actualidad no resulta desconocido para nadie, y es un hecho el que su aplicación y seguimiento no es ejecutado por muchos.

Los inventarios en una organización son de alta importancia, ya sea una empresa PYME o de gran tamaño. Tener el control de una manera sofisticada, implica poseer una mayor supervisión del stock, a reducir costos y acelerar el cumplimiento de la demanda"2. Sin embargo, las empresas a menudo no implementan métodos adecuados para controlar sus inventarios, lo que lleva a desconocer la cantidad de productos almacenados y afecta negativamente su competitividad, imagen, demanda y genera costos por faltantes o excesos de mercancías Según (Zapata, 2020)

En este caso el control del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet en Sanare no cuenta con un procedimiento para la recepción de la mercancía, lo que origina improvisación y descontrol con las mercancías recibidas de los proveedores. Las facturas no coinciden con los montos acordados en la negociación e igualmente las cantidades estipuladas en las órdenes de compra, presentan diferencias. Por lo cual la disponibilidad planificada para el pago de las facturas no logra cubrir los montos. Además de las devoluciones contantes de las mercancías. Igualmente, la factura de

compra no indica el tiempo disponible para realizar los reclamos y en muchas ocasiones, esta es cancelada y no se ha realizado el reclamo por productos con características diferentes a las solicitadas o por tener defectos de fábrica.

De lo planteado anteriormente a surgen las siguientes interrogantes en la investigación:
¿Cuál es la situación actual del control interno de inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Edo Lara? ¿Diseñar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet C.A. Sanare Edo Lara? ¿Aplicar lineamientos estratégicos de control de inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet en Sanare Edo Lara?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Implementar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Diseñar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Aplicar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Justificación

La presente investigación se justifica, porque ofrece una solución viable a la problemática expuesta en la Empresa., de telecomunicaciones Movilnet en Sanare mediante lineamientos estratégicos para la optimización del control de inventario de materiales. Se justifica a nivel social por la necesidad de mejorar la gestión de inventarios en Movilnet C.A., crucial para el desarrollo económico y social. Contribuye a la satisfacción del cliente al garantizar la disponibilidad de productos y servicios. Esto, a su vez, impacta positivamente en la competitividad de la empresa y en el bienestar de la comunidad al fomentar un servicio de calidad.

Asimismo, desde la perspectiva contable, la investigación es relevante porque el control interno del inventario es fundamental para la elaboración de estados financieros precisos. Un sistema de control interno permite a la empresa cumplir con las normativas contables y fiscales, minimizando riesgos de fraude y errores en la información financiera. De estos procesos puede resultar en una mejor toma de decisiones, lo que es esencial para la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa.

Desde el punto de vista metodológico esta investigación servirá de basamento teórico para futuros estudios enmarcados en el área de inventario, especialmente a todos los

que se dirigen al diseño de estrategias, programa y planificación, particularmente en empresas de este ramo. Asimismo, propone un enfoque descriptivo que permita identificar y analizar los procesos actuales de control interno en Movilnet C.A. Este enfoque metodológico garantiza que los resultados sean aplicables y relevantes para la mejora continua del control interno en la empresa, asimismo está sustentado bajo las líneas de investigación Sistemas Contables, Administrativos de información, del Programa Cs Sociales y económicas de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Asprilla Cabezas, (2021) En su trabajo “Control de Inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio (Meta), 2020”, En esta investigación se diagnostica el procedimiento del control de inventarios, el objetivo general fue desarrollar Control de Inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio dicho trabajo se realizó en Meta, Colombia para optar al título de Licenciado en Contaduría;

El tipo de investigación fue el descriptivo y como método se aplicó el cuantitativo. Los resultados de las encuestas aplicadas arrojaron la necesidad de establecer un modelo de control de inventarios en la Distribuidora, porque por la frecuencia con que se realiza la verificación de existencias, no se tiene certeza sobre la cantidad y calidad de las existencias; el modelo permite coordinación y comunicación entre el personal; además, se mejora el servicio al cliente que fue calificado como bueno.

En conclusión: el procedimiento para el control de inventario de la Distribuidora, indica que las Políticas de Control de Inventarios para un Adecuado Manejo de la Mercancía, no se han implementado, por lo que requiere cumplir con este requisito como empresa del Grupo, lo por lo que requiere capacitación por parte de la empresa, para hacer los ajustes del inventario a la realidad y satisfacer sus clientes y posicionarse como empresa líder en la región.

La relación del trabajo descrito y el presente estudio se da porque ambos estudios pretenden dar a conocer a través de la investigación la importancia del control de inventarios en las empresas.

Latorre, Guillermo (2021), “Implementación de un sistema de Inventarios para el área de soporte técnico en la empresa Comercializadora Arturo calle S.A.S”, Universidad Católica de Colombia, Bogotá- Colombia para optar al título de Licenciado en Contaduría, El investigador estableció como objetivo implementar el sistema mencionado como solución a los problemas evidenciados en la forma como se llevaba el registro de los dispositivos de la empresa.

En cuanto a la metodología se orientó en un paradigma de enfoque cuantitativo. Por su parte, la investigación es de tipo descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible. Dicho trabajo consistió en “Implementación de un sistema de Inventarios para el área de soporte técnico en la empresa Comercializadora Arturo calle S.A.S”, Universidad Católica de Colombia, Bogotá- Colombia.

El trabajo representa una referencia importante para el presente esfuerzo investigativo pues siguió el orden teórico y metodológico similar al planteado en el presente estudio. Se elaboró un diagnóstico y consecutivamente basándose en ello se planteó una estrategia para utilizar un sistema que se adapte a la necesidad de la entidad, de manera que sea fácil la comprensión y lectura del mismo.

A nivel regional.

Román, B. (2022) el título del presente estudio lineamientos de control interno para la optimización de la gestión de inventarios en la empresa grupo fraga C.A Barquisimeto,

Estado Lara. Tiene como objetivo general Proponer lineamientos de control interno para la optimización de la gestión de inventarios en la empresa Grupo Fraga C.A. en Barquisimeto, Estado Lara.

El estudio está enmarcado, en el enfoque cuantitativo, siendo un estudio de campo, de tipo no experimental, descriptivo. La población se conformó por diez (10) personas y se consideró igual a la muestra, por ser una población pequeña. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la revisión bibliográfica y la observación. Asimismo, se diseñó como instrumento, un cuestionario comprendido por veinticuatro (24) ítems con preguntas de tipo cerradas con el fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas. La validez del instrumento se realizó través del juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el Coeficiente Ceder y Richardson Fórmula 20 (KR-20).

Finalmente, se concluye que la empresa presenta debilidades importantes en el control interno de inventarios y como recomendaciones se propone establecer Lineamientos de control interno de inventarios, los cuales deben ser comunicados a todos los integrantes de la organización.

El aporte más relevante, que provee esta investigación es facilitar el desarrollo del presente trabajo, ya que sirve como ejemplo de políticas internas para optimizar la gestión de inventario desde el momento de ingreso a la empresa, hasta que los insumos han sido utilizados por la empresa o van a manos de los consumidores.

A nivel Local

Castillo y Hernández (2024) En su trabajo de aplicación presentado como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, de la Universidad Nacional

Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” bajo el título lineamientos de control interno para el mejoramiento del inventario de la empresa inversiones Luis mar de occidente C.A. Sanare. Tuvo como propósito Aplicar lineamientos de Control Interno para el mejoramiento del inventario de la Empresa Inversiones Luis mar de Occidente C. A. Sanare.

En la parte metodológica la investigación se enmarcó en el Enfoque Cuantitativo, el estudio se apoyó en un diseño no experimental, la investigación hizo referencia a un estudio de nivel descriptivo. el trabajo de investigación presentó una muestra de trece (13) personas, seleccionándose el 100%de los individuos que conforman la población (muestra censal), Asimismo, se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario, conformado por catorce (14) ítems de preguntas cerradas, con dos alternativas de respuestas, es decir, dicotómicas: Sí y No. el proceso de validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se utilizó la técnica llamada juicio de expertos, para estimar la confiabilidad del instrumento se seleccionó el Coeficiente KR-20 (Ceder y Richardson),

Se concluyó sobre la necesidad de diseñar lineamientos de control interno para el mejoramiento del inventario de mercancía de la empresa Inversiones Luismar de Occidente C. A. Sanare, con las cuales se puedan alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, en relación a la utilización de mecanismos para el registro del inventario, el cual pueda ayudar a reducir los errores humanos y garantizar que los niveles de inventario se mantengan precisos.

Este estudio tiene relación significativa con el trabajo a realizar, dando base fundamental, debido a que menciona como afecta el mal manejo del control de inventario a nivel estratégico, el cual permita aumentar la rapidez en la información administrativa.

Bases Teóricas

Lineamientos estratégicos

Desde la perspectiva de Mintzberg, (1997) el marco operativo que integra planificación, análisis de patrones, posicionamiento en el mercado, alineación con valores organizacionales y maniobras tácticas. Esta integración permite a las organizaciones no solo formular estrategias efectivas, sino también adaptarse a un entorno cambiante y competitivo

"Dentro de la gestión empresarial, el control adecuado del inventario es un factor determinante en el éxito de una empresa, por lo cual se deben establecer políticas y procedimientos en los procesos que tienen que ver con la administración de los mismos" (Cámara, 2016, p. 4)

Esta afirmación resalta la necesidad de implementar lineamientos claros y efectivos para mejorar la gestión del inventario y, por ende, la eficiencia operativa de las organizaciones. Así mismo Mantilla (2011) sostiene, los lineamientos estratégicos en el marco de inventarios se refieren a las directrices y pautas generales que guían la planificación, organización y control de los inventarios en una empresa, con el objetivo de optimizar su gestión y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Control Interno

Según Defliese, Jaenicke, Sullivan y Gnospeluis (2012), citados por Gil (2015) el control interno se define como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p.32)

En este sentido el control interno se refiere al conjunto de estrategias, principios, procedimientos, normas, métodos y mecanismos que las organizaciones implementan para medir y evaluar las actividades realizadas dentro de la entidad. Este sistema tiene como objetivo garantizar que las operaciones se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva, así como asegurar la integridad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas aplicables. Manera eficaz y eficiente, además de proteger los activos de la institución y suministrar información confiable, veraz y oportuna.

Control Interno Es considerado uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee la organización en la consecución de sus procesos más rutinarios y elementales. Según Cepeda (1997), el control interno:

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los objetivos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos (p.15).

Por tanto, el control interno debe guiarse en atención a las metas y a los objetivos previstos, proporcionando un grado de seguridad razonablemente en el objetivo, en el cumplimiento de las leyes y normas y la realización de las operaciones financieras. Por ello es importante que la gerencia de toda organización implemente mecanismos de control interno apropiado.

Igualmente plantea Mendivil s,(2016,p.415) que un control interno constituye un medio por el cual proporciona información precisa para la valuación de los inventarios así como la correcta información respecto a las cantidades en existencia .los controles internos inadecuados pueden ocasionar perdidas al permitir que la organización tome decisiones basándose en los márgenes de utilidad reportado, si as cuentas no proporcionan un panorama realista del costo del inventario en existencia, los estados financieros pueden ser engañosos.

Todos los planteamientos anteriores, permiten deducir que el control interno es una herramienta esencial para toda organización pues el mismo permite corregir y modificar cualquier deficiencia dentro del programa de actividades, entre las funciones de los empleados y procedimientos para poder obtener información de tipo confiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia de las operaciones, logrando así los objetivos propuestos.

Elementos de Control Interno

El control interno se compone por elementos interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, lo cuales están integrados y relacionados a los procesos administrativos, en este sentido, Viloría (2005) y Mantilla (1998) expresan en el modelo teórico COSO, que el control interno se encuentra estructurado de cinco componentes que son: el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y supervisión, seguimiento o monitoreo.

El ambiente de control

El control interno debe fundamentarse en una actitud ética, honesta y transparente de los miembros de la organización, comenzado por los líderes de la misma. El control debe ser visto como un mecanismo de mejoramiento continuo, que permite minimizar riesgos y en el que cada individuo aporta soluciones importantes.

La evaluación riesgo

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. Cabe destacar, que, en toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Actividades de control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control están representadas por dos elementos principales; políticas y procedimientos, es decir, líneas generales de acción para la toma de las decisiones mejor acertadas. Este elemento ayuda a asegurar que se estén ejecutando las acciones necesarias para la administración de los riesgos cumpliendo con mayor logro los objetivos de la entidad.

Información y comunicación

Un sistema de control interno eficiente debe permitir el manejo adecuado de la información que se genera en los procesos. Debe ser posible obtener, analizar y suministrar información que sea útil, oportuna y pertinente para los miembros de la organización y que permita que los mismos ejecuten sus actividades y cumplan sus responsabilidades de acuerdo a lo que se espera de ellos.

Por ende, resulta importante para las organizaciones tener una perspectiva clara de lo que representa la información y la comunicación y es necesaria la existencia de un sistema de información que permita, en tiempo real, el manejo de reporte e informes útiles para la toma de decisión.

Supervisión, seguimiento o monitoreo

Las actividades que rutinariamente se ejecuta en una organización y las cuales, con objeto del sistema de control interno, deben ser monitoreadas constantemente para verificar que el mismo esté funcionando adecuadamente, es decir que funcione según lo planificado. Esta situación es imprescindible para el manejo de los riesgos, de tal manera, es un proceso continuo y periódico que permite su evaluación constante, con lo cual se logra establecer cuál es el nivel de funcionamiento del mismo.

Importancia del Control Interno

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y

normas contable, fiscal y tributaria; en este mismo sentido, Amaro A. (2011), expresa que:

La Importancia del Control Interno en la Empresa es disminuir el riesgo de errores, irregularidades, malas prácticas, fraudes y otras acciones que puedan afectar el cumplimiento eficiente de la gestión, mediante el establecimiento de políticas, normas y procedimientos, garantizando el desempeño óptimo de su gestión, organización y manejo de sus recursos, así como de disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades, (p.14).

La importancia de tener una buena gestión de control interno dentro de una organización es que proporciona información eficiente que permite conocer la situación económica en la que se encuentra la empresa para la toma de decisiones; con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas para lograr alcanzar las metas planteadas

Importancia de los inventarios

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes de allí radica la importancia del inventario, así como lo explica el autor *Redondo*, (1998, p.360)

El inventario constituye un activo sumamente importante, con frecuencia la inversión de este representa el mayor activo circulante en los establecimientos de fabricación y ventas, y puede ser una porción importante de activo total de la empresa. Sin un control interno en el inventario se pueden acumular artículos en el almacén que no son posibles vender existe una pérdida potencial.

Si los productos solicitados por el cliente no se encuentran disponibles en cuanto a cantidad y la calidad necesaria, se puede perder las ventas y los clientes. Los procedimientos deficientes de compra, las técnicas defectuosas de fabricación y los

métodos de venta mal dirigidos pueden dar como resultados la acumulación de los inventarios excesivos que no se pueden vender en muchos aspectos, el inventario es más accesibles que otros activos, a las fluctuaciones de los negocios en general.

En periodos de prosperidad cuando las ventas son altas, las mercancías salen con facilidad y las cantidades disponibles no parecen excesivas, pero incluso con una ligera tendencia a la baja en el ciclo de los negocios, muchas líneas de mercancía comienzan a leerse con lentitud, la existencia se acumula y la obsolescencia se convierte en un problema serio por esto es importante una buena planeación y un buen control de los inventarios.

Es importante recalcar que el inventario es un recurso de la empresa que constituye la partida principal de mercancía que un negocio tiene para realizar sus actividades comerciales tal como es el caso de la Empresa Movilnet C.A

OBJETIVOS DE LOS INVENTARIOS

Los inventarios frecuentemente representan la partida más importante de activos circulantes de una organización comercial, a través de los inventarios muchas empresas buscan regular la entrada, almacenamiento y salida de la mercancía de tal manera que logren un buen control de las mercancías recibidas, almacenadas o despachadas.

Para esto se hace necesario nombrar algunos objetivos que, para *Rivas*, (1992. p.57) son los siguientes:

- Hacer coincidir los intereses y las posibilidades de producción, venta y finanzas, armonizando la capacidad de operaciones, penetración en el mercado y capacidad financiera.
- Determinar la inversión óptima de inventario de acuerdo a las posibilidades financieras de la empresa.
- Rotar adecuadamente las existencias para evitar deterioro, obsolescencia o desperdicio.
- Evitar en lo posible el costo de oportunidad, es decir, dejar de realizar ventas por falta de mercancía.

Por otra parte, Álvarez, (1991, p. 11) identifica los objetivos de los inventarios la siguiente manera:

- Evitar al máximo posible los costos de oportunidad es decir al dejar de realizar ventas por falta de mercancía.
- Determinar la inversión óptima de inventarios de acuerdo a las posibilidades financieras de la empresa.
- Contar con las existencias suficientes para hacer frente a las demandas de los clientes.
- Mantener la independencia de las operaciones gracias al suministro de materiales en los centros de trabajos proporcionando flexibilidad para operar.

En conclusión, los inventarios representan el conjunto de bienes que son propiedades de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o de fabricación es el de volver a

venderlos, a fin de obtener un mayor margen de utilidad, y hacer frente a las necesidades de sus clientes.

REGISTROS DE LOS INVENTARIOS

Existen dos métodos, los cuales ayudan a la empresa a efectuar los registros de inventario y a calcular el costo de la mercancía vendida. *Horngren* (1991, p. 88) indica que en una organización deben existir métodos de registros que ayuden a verificar la cantidad de la mercancía y el costo de la misma, por medio de los métodos de registros perpetuo y/o periódico. A continuación, se explica dichos métodos:

Inventarios perpetuos

Según Lara el sistema de inventarios perpetuos: “consiste en registrar las operaciones de mercancías de tal manera que se pueda conocer en cualquier momento el valor del inventario final, del costo de lo vendido y de la utilidad o pérdida bruta.” (Lara, 2009).

El autor ***Horngren***, (1991, p. 384-387) explica que, con el método de inventario perpetuo, la empresa obtiene un registro continuo de cada artículo del inventario y puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas sin hacer un conteo físico de ellas. El sistema perpetuo proporciona un grado de control más alto que el sistema periódico debido a que la información del inventario siempre está actualizada, por consiguiente, usan el sistema de inventario con altos costos unitarios, por lo menos una vez al año para comprobar la exactitud de sus registros.

Para ampliar este criterio, es importante aclarar que este sistema inventario utiliza un mayor auxiliar de inventario que proporciona al personal de la organización, información, actualizada sobre cada tipo de producto que la misma compre y venda, incluyendo el costo por unidad y el número de unidades compradas, vendidas y

actualmente disponibles.

Estrategia

Contó y Heinrich (2012: 123), definen la estrategia como la "...determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos". Por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión. La administración de los inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa, ya que la mala administración de este rubro puede perjudicar gravemente el negocio. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los

Antecedentes Legales.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) En primer lugar, es tomada en cuenta la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como la base o referencia principal en cuanto a leyes se amerita, por el hecho de ser ésta la Carta Magna de la Nación.

En su capítulo VII De los derechos Económicos, define en su artículo 112:

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, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la

iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país.

Código de Comercio 1955

Este código tiene por objeto regular las relaciones mercantiles a través de un conjunto de normas de derecho mercantil ordenado y sistematizado que permite el mejor control de las organizaciones, por lo que la misma establece los siguientes artículos para el logro de sus fines:

Artículo 32. Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 33. El libro Diario y el de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, a fin de poner en el primer folio de cada libro nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el juez y su Secretario o por el Registrador Mercantil. Se estampará en todas las demás hojas el Sello de la oficina.

Artículo 34. En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién

el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

Por lo expresado anteriormente, es obligatorio llevar el libro de inventario, debido a que forma parte del control contable de toda empresa. Así mismo, establece que el inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas

Objetivo General: Desarrollar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet sucursal Sanare Lara C.A.					
Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet sucursal Sanare Lara C.A.	Control interno de inventario	Endivia s,(2016,p.415) constituye un medio por el cual proporciona información de control precisa para la valuación de los inventarios así como la correcta información respecto a las cantidades en existencia	Ambiente de control	Políticas de manejo de inventario	1
				Cultura organizacional.	2
			Evaluación de riesgo	Análisis de riesgo	3
				Plan de mitigación	4
			Actividades de control	Inventarios físicos y registros contables	5
			Informe y comunicación	Informe estado del inventario	6
			Supervisión	Seguimiento continuo	7
	Lineamientos estratégicos.	Los lineamientos estratégicos en el marco de inventarios se refieren a las directrices y pautas generales que guían la planificación, organización y control de los inventarios en una empresa, con el objetivo de optimizar su gestión y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Mantilla(2011)	Elementos estratégico	Misión	8
				Visión	9
				Metas	10
				Directrices	11
				Objetivos empresariales	12
				Planificación	13
				Organización	14

Fuente: Antique, Zambrano (2025)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se hace referencia a la metodología que oriento a los investigadores a las respuestas de cada una de las interrogantes que se plantearon en la investigación, a su vez también indico cual fue el tipo de diseño de investigación que se utilizó revelando referencias de las maneras o formas a seguir en el análisis de los resultados.

Paradigma y enfoque de investigación

El paradigma científico en el cual está enmarcado la investigación es el Positivista, el cual Según Hempel (1969) citado por Villegas y Alfonzo (2021) “la premisa fundamental es la objetividad e independencia sujeto-objeto, que señala que el mundo natural tiene una existencia propia que es independiente de la persona que lo estudia. El enfoque es cuantitativo según arias. Son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos La investigación tiene como finalidad de Implementar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Diseño de la Investigación

Es importante destacar, que la investigación se insertó en un modelo no experimental, así como lo señala Baptista (2010) “Los estudios no experimentales, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p.149). De tal manera que se encuadro el nivel en un nivel descriptivo, en donde Tamayo (2006) lo explica

como “La descripción, registro y análisis de interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. (p.45).

Tipo de Investigación

La presente investigación, de acuerdo a la naturaleza y característica del problema objeto de estudio, estuvo enmarcada en una investigación de campo, que según Arias (2006), “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (pág. 31). Es por ello, que toda la información necesaria fue obtenida en el sitio donde se desenvuelve el fenómeno estudiado, es decir Implementar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Nivel de Investigación

Según Sabino (1986) «La investigación es descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada». (Pág. 51) en este contexto de estudio, de esta forma se detallan las causas y consecuencias de la situación actual del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Población

La población se conforma en el conjunto de individuos que tiene características o propiedades comunes que son las que se pretenden estudiar, por lo que Hurtado León y Josefina Toro (1998) la definen como "...al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar (p.78). Asimismo, la población estuvo conformada por el personal de la empresa, constituida por 08 personas que desempeñan diferentes funciones los cuales conforman una población finita.

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (pág.176). Por ende, es importante señalar que el trabajo de investigación presentó una muestra de ocho (08) personas, seleccionándose el 100% de los individuos que conforman la población (muestra censal), debido a que este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de quienes la integran en su totalidad

Cuadro N°2

Clasificación de la muestra

DEPARTAMENTOS	PERSONAS
Encargado de la gerencia	1
Sub Gerente	1
Cajeros	02

Encargado de almacén.	02
chofer	01
técnico	01

Fuentes Antique y Zambrano (2024)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Salking (citado por Pérez, 2009) plantea que las técnicas de recolección de datos “son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias. Entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se pueden nombrar: encuestas, entrevistas, observación, análisis de contenido y análisis de documentos” (p.72).

Por ellos, para la presente investigación el tipo de técnica que se utilizara la observación directa, el cual es definida por Tamayo y Tamayo (2009) como, “la utilización de los sentidos para la percepción de los hechos o fenómeno que son de interés del investigador” (pág. 116). Esta modalidad dará la facilidad de percibir la realidad del objeto de investigación, directamente del escenario en que se desarrolla; técnica de recolección de información, representa un método sistemático y confiable.

Asimismo, se utilizará como técnica la encuesta, que es definida por Tamayo y Tamayo (2008), “como aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (pág. 24). Es importante señalar, que esta técnica es bastante utilizada por permitir la recolección de datos de manera directa en la población intervenida por el estudio o en su defecto a una muestra representativa.

Por otra parte, los instrumentos constituyen un conjunto de herramientas utilizadas por los investigadores para obtener información relevante sobre los eventos de estudio. Según Arias (2012), “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (pag.69). Por lo tanto, en la búsqueda de buenas herramientas para ejecutar el proceso de recolección de la información se utilizará un cuestionario; 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” (pág. 469).

En el caso de este trabajo el cuestionario estuvo dirigido a cada una de las personas que conformar Movilnet Sanare. Con la finalidad de obtener información relevante a Dicho cuestionario se estructuro en catorce (14) ítems de tipo dicotómico.

Validez del Instrumento

La validez de un instrumento según Palella y Martins (2012), se define “como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160). En este sentido, el instrumento que se aplicó a la población será validado por medio de la técnica juicio de experto, conformado de la siguiente manera, un (1) experto en metodología y dos (2) licenciados en contaduría, a los cuales se solicitó su colaboración en la revisión de las proposiciones planteadas de cada ítem del instrumento. Con el fin de que los expertos puedan validar el instrumento se les proporciono la información correspondiente a: planteamiento del problema, objetivos de la investigación, Operacionalización de variable objeto de estudio y el instrumento.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Según Selltiz, C. (2009) sostiene: “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de la investigación.” (p.430). El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder considerar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación

El análisis de los resultados tuvo como finalidad Implementar lineamientos estratégicos para la optimización del control interno del inventario de la empresa de telecomunicaciones Movilnet Sanare Lara C.A.

Para ello fue necesario recolectar una serie de datos, utilizando las técnicas e instrumentos diseñados para este estudio. Además, es la etapa de interpretación de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento a la población, en la cual se presentan los datos en cuadro estadísticos de distribución de frecuencia y porcentajes, así como, en gráficos de barra, siendo analizados en función de las variables en estudio, se presenta a continuación los resultados de los gráficos por ítems, a través de cuadros de frecuencia y señalando el (%) de los resultados para así dar certeza de los problemas o dificultades que presenta la empresa.

Al respecto, el análisis e interpretación de los resultados permite al investigador, según Hernández y otros, (2012), “la identificación de los problemas una vez analizadas las necesidades a fin de presentar la solución para resolverlo con eficiencia y eficacia” (p.52) A continuación, se muestran los resultados en cuadros y gráficos.

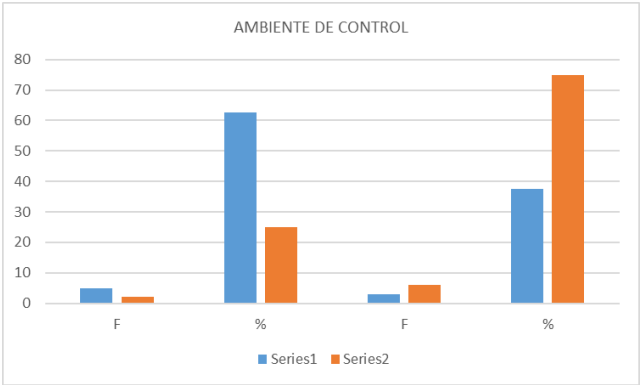
Cuadro n°3

Dimensión Ambiente de control

nro.	Ítems	si	%	no	%	total
1	En Movilnet sucursal Sanare existen políticas sobre el manejo de inventario	5	62,5	3	37,5	100
2	Considera que Movilnet sucursal Sanare ha establecido una cultura organizacional que valora la transparencia y la responsabilidad en la gestión del inventario	2	25	6	75	100

Fuente: Antique .Zambrano(2024)

Grafico 1 ambiente de control.



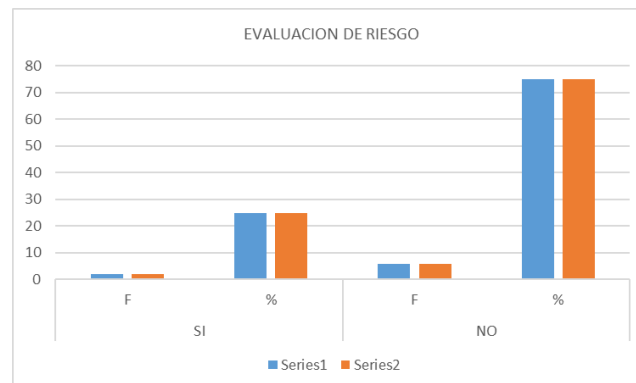
En relación a la variable Control interno de inventario. Dimensión, ambiente de control, de acuerdo al Ítem 1, el (62,5%) de los encuestados manifestó que existen políticas sobre el manejo de inventario, Por otra parte, en el ítem 2, el (75 %) de los encuestados consideran que no se valora la transparencia y la responsabilidad en la gestión de inventario en la cultura organizacional.

Cuadro n°4

nro.	ítems	si	%	no	%	total
3	Realizan análisis de riesgos específicos para el inventario, considerando factores internos y externo. en Movilnet sucursal Sanare	5	62,5	3	37,5	100
4	Cree que Movilnet ha desarrollado un plan de mitigación que incluye controles preventivos y correctivos para la gestión del inventario	2	25	6	75	100
	Dimensión Evaluación de riesgo					

Grafico 2

Evaluación de riesgo



De este modo, en el ítem 3, el (75 %) de los encuestados manifestó que no se realizan análisis de riesgos específicos del inventario, tomando en cuenta la incertidumbre del mercado, no obstante, un (25%) manifestó no estar de acuerdo. El ítem 4, un 75% de los encuestados manifiesta que no se realiza plan de mitigación

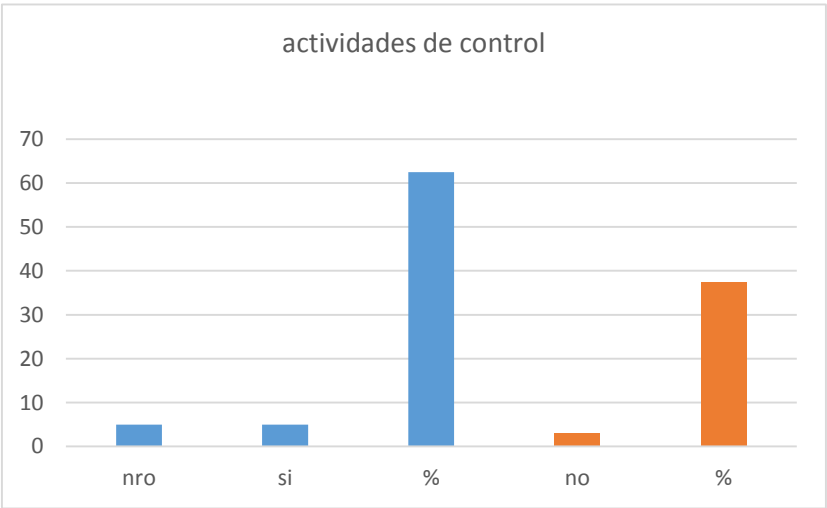
Cuadro 5

Actividades de control

nro.	Ítems	si	%	no	%	total
5	Cree que es importante identificar discrepancias entre el inventario físico y los registros contables en la sucursal de Movilnet en Sanare	5	62,5	3	37,5	100
Fuente -, Antique Zambrano (2024)						

Grafico 3

Actividades de control

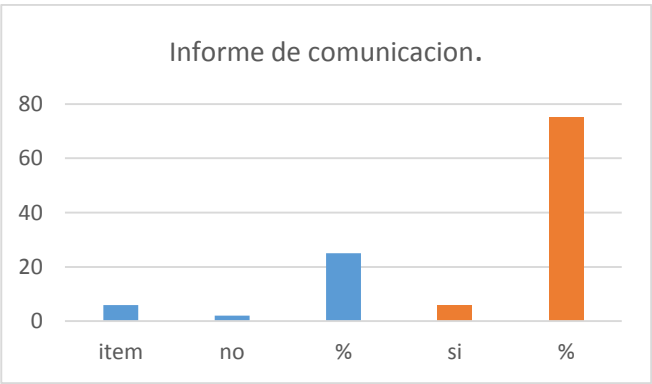


De acuerdo al Ítem 5, el (62,5%) de los encuestados manifestó que es importante identificar discrepancias entre el inventario físico y los registros contables al respecto Gaither (2003) define el inventario físico como el "inventario real", que consiste en contar, pesar o medir todos los bienes existentes en una fecha específica. Este proceso tiene como objetivo garantizar que los registros contables reflejen fielmente el valor del activo principal de la empresa.

Cuadro 6

ítem		no	%	si	%	
6	Considera que en Movilnet sucursal Sanare se informa adecuadamente sobre el estado del inventario		2	25	6	75

Grafico 4



En cuanto al ítem 6 se informa adecuadamente sobre el estado del inventario un (75%) reporto que no se informa adecuadamente. en cuanto a este aspecto es necesario Informar adecuadamente puesto que el inventario es fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa, por otro lado, no se hace seguimiento continuo para garantizar que las organizaciones se mantengan alineadas con sus objetivos estratégicos, y optimicen su rendimiento general.

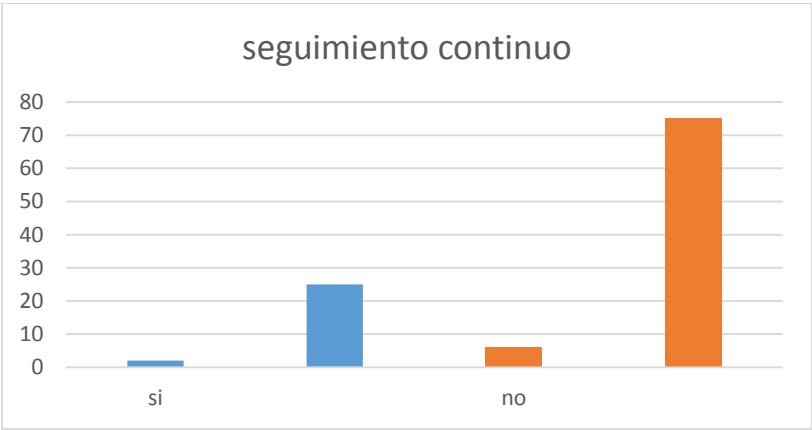
Cuadro 7 Dimensión Supervisión

Indicador Seguimiento continuo

Involucra el seguimiento continuo del sistema de control interno para evaluar su eficacia	2	25	6	75
---	---	----	---	----

Fuente: Antique Zambrano (2024)

Grafico 5



El 75% de los encuestados manifiestan que no se Involucra el seguimiento continuo del sistema de control interno para evaluar su eficacia, mientras que un 25% manifiestan que si

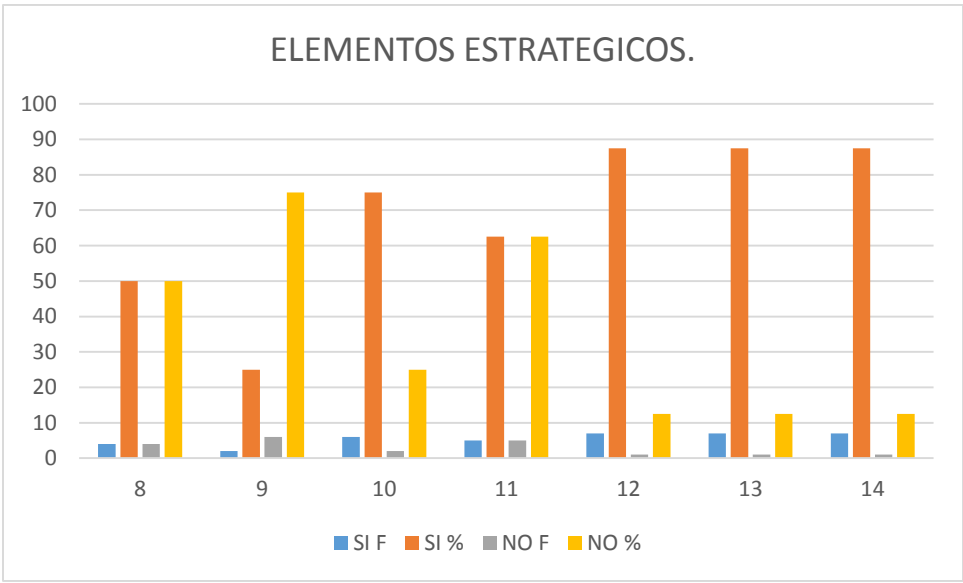
Se puede decir que la dimensión control interno de inventario

Cuadro n° 8

Elementos estratégico

N	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
8	Cree Ud. Que la misión de Movilnet, sucursal Sanare Lara C.A., está alineada con la misión de la casa matriz	4	50	4	50	8	100
9	Consideras Ud. Que la visión Movilnet, sucursal Sanare Lara C.A., es la empresa líder en telecomunicaciones en la región, reconocida por la innovación en nuestros servicios y la excelencia en la atención al cliente,	2	25	6	75	8	100
10	¿Cree Ud. Qué las metas de Movilnet, sucursal Sanare Lara C.A., son aumentar la satisfacción del cliente en un 20% en los próximos 6 meses?	6	75	2	25	8	100
11	Los empleados de Movilnet sucursal Sanare siguen directrices claras y específicas que minimiza errores y mejora el control interno	5	62,5	5	62,5	8	125
12	En Movilnet, sucursal Sanare Lara C.A., los objetivos empresariales son reducir los costos operativos en el próximo año fiscal	7	87,5	1	12,5	8	100
13	¿Se cumple la planificación estratégica establecida por Movilnet en la sucursal de Sanare?	7	87,5	1	12,5	8	100
14	La estructura organizacional de Movilnet, está claramente definida, en la sucursal de Sanare	7	87,5	1	12,5	8	100
		Fuentes:Antique, Zambrano(2025)					

Grafico



En el ítem 8 un 50% de los encuestados respondió que sí, consideran que la misión está alineada. Mientras que un 50% respondió que no, indicando que no perciben dicha alineación. Este resultado refleja una división equitativa en las opiniones de los participantes sobre la congruencia entre la misión de dicha entidad.

En el ítem 9. Los encuestados consideran que su visión en un 25% es líder en telecomunicaciones en la región. A diferencia de un 75% de los participantes opina que no es así. Estos resultados indican que hay una percepción mayoritaria de que Movilnet no cumple con la visión que se propone, lo que podría señalar áreas de mejora en su estrategia y comunicación. Por otro lado, en el ítem 10, el (75%) de los encuestados señalo que aspiran como meta la satisfacción del cliente mientras un 25% de los participantes opina que no es así. En el ítem 11. Un 50% de los empleados de Movilnet sucursal Sanare siguen directrices claras y específicas que minimiza errores y mejora el control interno mientras que un 50% respondió que no se observa que hay una distribución balanceada en las opiniones de los encuestados.

Seguidamente en el en el ítem 12, los objetivos empresariales son reducir los costos operativos en el próximo año fiscal en su gran mayoría los empleados apuntan a ese objetivo, pero esto no dependerá de la sucursal si no de la casa matriz. Puesto que las políticas económicas y sociales dependen del gobierno central. Continuando con el ítem,13 un (62,5) manifiesta que no se cumple la planificación estratégica puesto que la ejecución de los planes estratégicos enfrenta obstáculos debido a problemas de gestión, corrupción y falta de recursos. Y el ítem 14 La estructura organizacional de Movilnet, está claramente definida, en la sucursal de Sanare los empleados de Movilnet tiene varias

funciones específicas que son fundamentales para el servicio al cliente y la operación de la empresa y no son de toma de decisiones por lo tanto son más comerciales.

En líneas generales se debe mejorar ciertos servicios como tiempo de espera y capacidad de respuesta de la mercancía que ofrece.

CAPÍTULO V

OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS: CLAVE PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN MOVILNET C.A.

Introducción

La optimización del control interno de inventarios constituye un pilar esencial para garantizar la eficiencia operativa y la excelencia en la experiencia del cliente en cualquier empresa. En el contexto de Movilnet C.A., una de las mayores operadoras de telecomunicaciones de Venezuela, la gestión adecuada de los inventarios no solo impacta directamente en los costos operativos, sino también en la satisfacción de los clientes y en la competitividad de la empresa en el mercado. En términos generales, el control interno de inventarios implica un conjunto de procedimientos y estrategias diseñadas para asegurar que los productos almacenados se gestionen de manera eficiente, reduciendo costos, maximizando recursos y minimizando los riesgos de pérdidas o desabastecimiento.

Según González (2019), “una gestión adecuada del control de inventarios permite a las empresas no solo mantener la operatividad sino también optimizar sus recursos, lo que se traduce en una mejora en los márgenes de rentabilidad y en la calidad del servicio ofrecido al cliente.” Este enfoque también es respaldado por García (2020), quien sostiene que “el control interno de inventarios es una herramienta estratégica clave para cualquier organización, pues actúa como un factor de diferenciación competitiva, permitiendo un manejo más ágil y seguro de los recursos.”

Movilnet C.A. enfrenta desafíos particulares debido a las condiciones macroeconómicas y los rápidos cambios en las necesidades de sus clientes, lo que hace aún más necesario un sistema robusto de control interno de inventarios. Esta práctica, no solo se relaciona

con la eficiencia operativa, sino también con la capacidad de la empresa para ofrecer una experiencia de cliente excepcional.

La optimización del control interno de inventarios es de suma importancia para Movilnet C.A. debido a que sus operaciones requieren una gestión ágil y precisa de recursos como equipos, dispositivos móviles, y accesorios. La implementación de procedimientos sólidos de control de inventarios permite minimizar los riesgos de desabastecimiento y excesos de stock, lo que puede resultar en pérdida de ventas o costos innecesarios.

La correcta gestión de inventarios se traduce directamente en la eficiencia operativa de la empresa. A través de un control riguroso de entradas, salidas y existencias, Movilnet C.A. podrá reducir costos asociados con la compra excesiva de productos, evitar pérdidas por deterioro o caducidad, y mejorar su capacidad de respuesta ante la demanda. A su vez, esto impactará positivamente en la experiencia del cliente, al ofrecer un servicio más eficiente y oportuno.

Además, optimizar el control interno de inventarios tiene un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa. Un inventario bien gestionado puede liberar recursos financieros que de otra manera estarían atados en productos no vendidos o en exceso de stock. Esto permite a Movilnet C.A. destinar más recursos a la inversión en innovación tecnológica y mejora de servicios, lo que, a su vez, mejora la competitividad de la empresa.

Por otro lado, la mejora en la experiencia del cliente es un factor diferenciador clave en la industria de telecomunicaciones. Según Fernández y García (2021), “la experiencia del cliente se ha convertido en un indicador clave de éxito para las empresas, especialmente en sectores tan competitivos como el de telecomunicaciones”. Una correcta gestión de inventarios es esencial para garantizar que los clientes reciban el producto que desean en el tiempo esperado, contribuyendo a la fidelización y satisfacción de los mismos.

Estudios de Viabilidad

Viabilidad Contable

Desde una perspectiva contable, la optimización del control de inventarios es una estrategia eficiente para mejorar la rentabilidad de Movilnet C.A. Un sistema adecuado de control interno permite una valoración precisa de los inventarios, lo que afecta directamente la precisión de los estados financieros. Además, facilita el registro de los movimientos de inventarios, evitando errores que pueden resultar en pérdidas económicas.

La viabilidad contable de este proceso se basa en la integración de sistemas de gestión avanzados, como ERP (Enterprise Resource Planning), que permiten una mayor transparencia y trazabilidad de las transacciones. Esto asegura la correcta auditoría y el cumplimiento de normativas fiscales, además de ofrecer información financiera confiable que puede ser utilizada para la toma de decisiones estratégicas. La implementación de estos sistemas es una inversión que puede resultar en ahorros significativos a largo plazo y en la mejora de la eficiencia operativa.

Viabilidad Empresarial

En términos empresariales, Movilnet C.A. se beneficia enormemente de la optimización de su control de inventarios. Este proceso está directamente relacionado con la capacidad de la empresa para mejorar sus tiempos de respuesta ante la demanda y la satisfacción de los clientes. Además, contribuye a la reducción de costos operativos, lo que, en un contexto de alta competencia, resulta clave para la supervivencia y el crecimiento de la empresa.

Desde una perspectiva organizativa, la optimización del control de inventarios también involucra la mejora de la comunicación interna, la capacitación de personal y la integración de tecnologías de gestión. A través de la implementación de sistemas automatizados, Movilnet C.A. puede mejorar su capacidad de previsión y planificación, lo que resulta en una gestión de inventarios más eficaz y menos propensa a errores humanos.

Viabilidad Social

En el ámbito social, una empresa con un control adecuado de sus inventarios tiene la capacidad de ofrecer productos y servicios a los clientes de manera más eficiente, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria y, en consecuencia, mejora la percepción de la empresa en la sociedad. En el caso de Movilnet C.A., esto tiene un impacto importante en la comunidad, ya que la compañía es un actor clave en la provisión de servicios de telecomunicaciones, los cuales son esenciales para el desarrollo social y económico en Venezuela.

La mejora en la eficiencia de la empresa también puede contribuir a la creación de empleos y el fortalecimiento de la economía local, ya que Movilnet C.A. podría invertir en la expansión de su infraestructura y en la capacitación de su personal. Además, la optimización del control de inventarios puede llevar a la implementación de prácticas más sostenibles, reduciendo el desperdicio y promoviendo la responsabilidad social empresarial.

MOVILNET

Movilnet es la empresa de telecomunicaciones móviles líder en Venezuela, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios tanto para usuarios particulares como para empresas. Desde su fundación el 19 de mayo de 1992 como filial de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv), Movilnet ha evolucionado significativamente, convirtiéndose en una de las compañías más importantes del país.

A lo largo de su trayectoria, Movilnet ha implementado diversas tecnologías para mejorar la experiencia de sus usuarios. En 2024, la empresa inició la expansión de su red 4GMAX, instalando cerca de mil estaciones radio bases 4G distribuidas en las siete regiones del país, con el objetivo de ofrecer una conexión más rápida, estable y eficiente.

En cuanto a la atención al cliente, Movilnet cuenta con más de 570 Agentes Autorizados y 22 Oficinas de Servicios y Atención al Cliente (OSAC) a nivel nacional. Además, ha fortalecido sus canales de atención virtual y la aplicación Ven App, donde se han atendido el 99% de las solicitudes de los usuarios.

En 2025, Movilnet continúa ofreciendo planes móviles pos pago con línea nueva en sus Oficinas de Servicio y Atención al Cliente en todo el territorio nacional. Los usuarios pueden obtener más información y adquirir estos planes a través de los canales oficiales de la empresa.

Además, Movilnet ha realizado ajustes en sus planes y servicios para adaptarse mejor a las necesidades de sus clientes. A partir del 6 de enero de 2025, la empresa introdujo nuevos servicios adicionales que se ajustan a las necesidades de los usuarios, ofreciendo más opciones y flexibilidad en sus planes

Objetivos

Objetivo General

Optimizar el control interno de inventarios en Movilnet C.A. para la mejora de la eficiencia operativa, reducir costos y asegurar la excelencia en la experiencia del cliente, garantizando una gestión ágil y precisa de los recursos y productos disponibles.

Objetivos Específicos

Fortalecer las competencias del personal encargado de la gestión de inventarios desde la capacitación continua, que promueva el uso efectivo de herramientas tecnológicas y mejores prácticas en el manejo de inventarios.

Perfeccionar la coordinación entre la sucursal de Sanare y el centro de distribución central de Movilnet C.A. mediante la implementación de procesos logísticos ágiles, que aseguren la entrega oportuna de productos solicitados, mejorando el tiempo de respuesta y garantizando la disponibilidad continua de equipos y accesorios.

Implementar un sistema de retroalimentación con los clientes de la sucursal Sanare para la identificación de manera continua sus necesidades y expectativas, utilizando esta información para el ajuste de los niveles de inventario y mejorar la experiencia del cliente, asegurando su satisfacción y fidelidad en la región.



OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN MOVILNET C.A. PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA, REDUCIR COSTOS Y ASEGURAR LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE, GARANTIZANDO UNA GESTIÓN ÁGIL Y PRECISA DE LOS RECURSOS Y PRODUCTOS DISPONIBLES.



ETAPA 1

Fortalecimiento de las Competencias del Personal Encargado de la Gestión de Inventarios

ACTIVIDADES

- Talleres prácticos
- Evaluación continua de desempeño y conocimiento
- Asignación de un líder de equipo

NECESIDADES

- Formadores especializados
- Recursos tecnológicos
- Tiempo dedicado al entrenamiento



ETAPA 2

Mejora en la Coordinación Logística con el Centro de Distribución Central

ACTIVIDADES:

- Revisión y rediseño de los procesos logísticos
- Sistemas de comunicación en tiempo real
- Entrenamiento en gestión de pedidos

NECESIDADES:

- Infraestructura tecnológica
- Personal especializado
- Protocolos para la gestión de urgencias y pedidos especiales.



ETAPA 3

Implementación del Sistema de Retroalimentación con los Clientes

ACTIVIDADES

- Encuestas periódicas a clientes.
- Canal de comunicación directa con los clientes.
- Integración de la retroalimentación en el proceso de planificación de inventarios

NECESIDADES

Personal capacitado en análisis de datos y en la interpretación de la retroalimentación de los clientes.

Etapas 1: Fortalecimiento de las Competencias del Personal Encargado de la Gestión de Inventarios

Actividades:

- **Capacitación inicial** en el uso de herramientas tecnológicas de gestión de inventarios (ERP, software de seguimiento de stock, etc.).
- **Talleres prácticos** sobre las mejores prácticas en control de inventarios, como la clasificación ABC, la rotación de productos y la gestión de inventarios en tiempo real.
- **Evaluación continua** de desempeño y conocimiento del personal mediante pruebas prácticas y encuestas de satisfacción.
- **Asignación de un líder de equipo** que supervise y apoye al personal en el día a día.

Indicadores:

- **Porcentaje de personal capacitado** sobre el total de empleados en gestión de inventarios.
- **Nivel de conocimiento adquirido**, medido a través de evaluaciones previas y posteriores a la capacitación.
- **Porcentaje de reducción de errores en gestión de inventarios** tras la capacitación.

Necesidades:

- Recursos financieros para la contratación de formadores especializados en tecnología y manejo de inventarios.
- Herramientas y software adecuados para la capacitación práctica.
- Tiempo dedicado al entrenamiento, sin afectar la operatividad diaria de la sucursal.

Beneficios:

- Mejor rendimiento del personal, con un conocimiento más sólido sobre las herramientas y prácticas de inventario.
- Reducción de errores operativos, aumentando la eficiencia en el control y manejo de inventarios.
- Mayor satisfacción de los clientes al recibir productos disponibles de manera más ágil y sin inconvenientes.

Ejecución de actividades

Taller 1: "Gestión Eficiente de Inventarios: Herramientas Tecnológicas y Buenas Prácticas" (Presencial)

Durante el primer taller, titulado "Gestión Eficiente de Inventarios: Herramientas Tecnológicas y Buenas Prácticas", nos enfocamos en dotar al personal encargado de la gestión de inventarios con los conocimientos necesarios para optimizar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles y aplicar mejores prácticas en el manejo de existencias. Fue una experiencia de aprendizaje intensiva y transformadora para todos los involucrados.

Objetivo del Taller: Nuestro principal objetivo fue capacitar al equipo en la utilización eficaz de herramientas tecnológicas y en la implementación de procedimientos operativos que redujeran los errores y aumentaran la precisión en el control de inventarios.

Aspectos Relevantes del Taller:

Uso de Herramientas Tecnológicas: A través de simulaciones y ejercicios prácticos, el personal aprendió a manejar el software de gestión de inventarios, actualizando las existencias en tiempo real y utilizando escáneres de códigos de barras. Este enfoque práctico permitió que todos experimentaran cómo las

tecnologías pueden agilizar los procesos de entrada y salida de productos, mejorando la precisión y eficiencia.

Mejores Prácticas en Manejo de Inventarios: Hablamos sobre cómo optimizar el ciclo de vida de los productos y cómo manejar la rotación de inventarios para evitar la obsolescencia. Nos enfocamos también en estrategias de clasificación de productos según su demanda, lo que facilitó la toma de decisiones sobre qué productos mantener en stock y cuáles reponer, lo que se reflejó en una gestión más efectiva de los recursos.

Simulaciones Prácticas: Realizamos ejercicios en los que el equipo aplicó lo aprendido a través de escenarios reales. Cada participante se enfrentó a situaciones cotidianas de gestión de inventarios, lo que les permitió mejorar su capacidad para identificar y corregir errores, incluso antes de que ocurriesen.

Indicadores de Desempeño: Establecimos indicadores clave como el índice de rotación de inventarios, la tasa de errores en los procesos de manejo y el tiempo de reposición. Estos indicadores fueron cruciales para evaluar la efectividad de la capacitación y sentaron las bases para un seguimiento constante del desempeño del equipo.

Resultados Esperados: Tras el taller presencial, el personal demostró mayor confianza y habilidad para tomar decisiones informadas sobre la gestión de inventarios. Los errores disminuyeron significativamente, y la precisión en los registros y en la rotación de productos mejoró, impactando positivamente en la eficiencia operativa de la sucursal.

Taller 2: "Optimización del Control de Inventarios mediante Plataformas Virtuales" (Virtual)

El segundo taller, titulado "Optimización del Control de Inventarios mediante Plataformas Virtuales", se llevó a cabo de manera virtual, lo que permitió a los empleados interactuar con nuevas herramientas tecnológicas desde la comodidad de sus ubicaciones. Este

enfoque flexible y accesible fue clave para integrar el uso de plataformas digitales en la rutina diaria de trabajo.

Objetivo del Taller: El objetivo de este taller fue enseñar al personal cómo manejar plataformas digitales de control de inventarios, lo que les permitió optimizar la actualización de los inventarios y realizar un seguimiento en tiempo real, independientemente de su ubicación física.

Aspectos Relevantes del Taller:

Uso de Plataformas Virtuales para el Control de Inventarios: La capacitación incluyó un enfoque práctico en plataformas basadas en la web, permitiendo que los empleados pudieran acceder a las actualizaciones de inventarios desde cualquier dispositivo. A través de ejercicios interactivos, aprendieron a realizar auditorías virtuales y a mantener los registros de inventarios actualizados sin necesidad de estar físicamente presentes en la sucursal.

Control Remoto y Toma de Decisiones en Tiempo Real: El taller capacitó a los participantes en el uso de alertas en tiempo real para identificar rápidamente los niveles de stock bajos y hacer pedidos con anticipación. También aprendieron cómo interpretar estas alertas y tomar decisiones rápidas para asegurar la reposición continua de productos, mejorando la respuesta ante cualquier eventualidad.

Integración de Inventarios con otras Áreas de la Empresa: Otro aspecto clave fue la integración del control de inventarios con otros departamentos como ventas y logística. Este enfoque permitió una mayor sincronización de los procesos internos, reduciendo el tiempo de respuesta y mejorando la eficiencia en la reposición de productos.

Indicadores de Eficiencia Operativa: En esta etapa, los participantes aprendieron a utilizar indicadores clave para evaluar la efectividad de sus acciones en la gestión virtual de inventarios, como el tiempo de respuesta ante alertas de

stock, la actualización de inventarios en tiempo real y la precisión en los pedidos de reposición.

Resultados Esperados: Tras la capacitación virtual, los empleados comenzaron a manejar con mayor fluidez las herramientas digitales, lo que les permitió actualizar los inventarios de manera remota y en tiempo real. Esta capacidad para monitorear los inventarios desde cualquier lugar mejoró la disponibilidad de productos, optimizó el tiempo de reposición y redujo los errores en los registros de inventarios.

Beneficios de Ambos Talleres:

Mejor Gestión de Inventarios: La capacitación en herramientas tecnológicas y buenas prácticas resultó en un equipo mucho más competente para gestionar inventarios de manera eficiente, tanto presencial como virtualmente.

Mayor Precisión y Reducción de Errores: Los conocimientos adquiridos en ambos talleres redujeron los errores en la entrada y salida de productos, lo que se reflejó en una mayor precisión de los registros de inventarios.

Adaptabilidad al Entorno Digital: Los empleados aprendieron a adaptarse rápidamente al entorno digital, lo que les permitió gestionar los inventarios de manera más ágil, sin depender exclusivamente de su presencia física en la sucursal.

Eficiencia en la Toma de Decisiones: La capacitación proporcionó herramientas para tomar decisiones informadas, mejorando la eficiencia de los procesos y asegurando que los productos estén disponibles cuando los clientes los necesiten.

Con estos dos talleres, logramos un avance significativo en la optimización de la gestión de inventarios en la sucursal de Sanare, lo que no solo mejoró la eficiencia operativa, sino también contribuyó a ofrecer una experiencia más satisfactoria a los clientes, fortaleciendo la competitividad y la rentabilidad de Movilnet C.A. en la región.



Etapas 2: Mejora en la Coordinación Logística con el Centro de Distribución Central

Actividades:

- **Revisión y rediseño de los procesos logísticos** actuales entre la sucursal de Sanare y el centro de distribución central de Movilnet C.A., identificando cuellos de botella y áreas de mejora.
- **Implementación de sistemas de comunicación en tiempo real**, como plataformas digitales de gestión de pedidos, para monitorear la entrega de productos.
- **Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA)** con tiempos de respuesta y entrega específicos.
- **Entrenamiento del personal en logística ágil** y en la gestión de pedidos urgentes o especiales.

Indicadores:

- **Tiempo promedio de entrega de productos** desde el centro de distribución central a la sucursal de Sanare.

- **Número de pedidos entregados a tiempo** en relación con el total de pedidos realizados.
- **Nivel de satisfacción del cliente** respecto a la disponibilidad y tiempos de entrega de productos, medido a través de encuestas.

Necesidades:

- Infraestructura tecnológica para integrar sistemas logísticos entre la sucursal y el centro de distribución.
- Personal especializado en logística y en el uso de plataformas de gestión de pedidos.
- Establecimiento de protocolos claros para la gestión de urgencias y pedidos especiales.

Beneficios:

- Mayor agilidad en la entrega de productos, reduciendo los tiempos de espera de los clientes.
- Optimización de la cadena de suministro, mejorando la disponibilidad constante de productos.
- Fortalecimiento de la relación con los clientes gracias a un servicio más eficiente.

Etapas 3: Implementación del Sistema de Retroalimentación con los Clientes

Actividades:

- **Diseño e implementación de encuestas periódicas** para los clientes de la sucursal Sanare, enfocadas en la calidad de los productos, tiempos de entrega y nivel de satisfacción general.
- **Establecimiento de un canal de comunicación directa** con los clientes, como un buzón de sugerencias digital o línea telefónica de atención.
- **Análisis constante de los datos recolectados**, para ajustar los niveles de inventarios y la oferta de productos a las necesidades del mercado local.
- **Integración de la retroalimentación en el proceso de planificación de inventarios**, utilizando los comentarios de los clientes para prever futuras demandas y mejorar la disponibilidad.

Indicadores:

- **Número de encuestas completadas** en relación con el total de clientes atendidos.
- **Índice de satisfacción del cliente** basado en las encuestas y el seguimiento de sus sugerencias.
- **Porcentaje de ajustes en los niveles de inventarios** basados en las necesidades y comentarios de los clientes.

Necesidades:

- Herramientas para crear y distribuir encuestas, así como para analizar los datos recolectados.
- Personal capacitado en análisis de datos y en la interpretación de la retroalimentación de los clientes.
- Recursos para implementar cambios en los inventarios de manera ágil y efectiva.

Beneficios:

- Mejora en la capacidad de respuesta ante las necesidades de los clientes, garantizando productos adecuados y disponibles.
- Incremento en la fidelización de clientes gracias a la atención personalizada y la incorporación de sus sugerencias.
- Ajuste dinámico en la gestión de inventarios, asegurando que los productos que los clientes desean estén siempre disponibles.

Resultados esperados

La optimización del control interno de inventarios en la sucursal de Movilnet C.A. en Sanare se presenta como un proceso integral que abarca tres etapas clave. Cada una de ellas contribuye, de manera complementaria, a mejorar tanto la eficiencia operativa como la experiencia del cliente, elementos fundamentales para alcanzar una mayor rentabilidad y crecimiento empresarial. A través de la implementación de un enfoque estratégico y coordinado, se pueden lograr resultados significativos que no solo optimicen los recursos internos, sino que también eleven el nivel de satisfacción de los clientes.

En primer lugar, el **fortalecimiento de las competencias del personal encargado de la gestión de inventarios** se perfila como una de las bases fundamentales para alcanzar una mayor eficiencia operativa. La capacitación continua del personal en el uso de herramientas tecnológicas y en las mejores prácticas de manejo de inventarios reduce significativamente los errores operacionales y aumenta la precisión en la gestión de productos. La introducción de sistemas tecnológicos más eficientes permite que el personal tome decisiones basadas en datos en tiempo real, lo que se traduce en una reducción de tiempos de gestión, mayor rotación de productos y una mejor utilización de los recursos disponibles. Estos cambios no solo aumentan la eficiencia en la gestión de inventarios, sino que también optimizan el uso del espacio y los recursos en la sucursal, lo que contribuye a un ahorro significativo en costos operativos.

La mejora de la coordinación logística con el **centro de distribución central** es la segunda etapa que sustenta el crecimiento y rentabilidad de la sucursal. Un proceso

logístico ágil y eficiente garantiza que los productos se entreguen a tiempo y sin contratiempos, lo que elimina los cuellos de botella en la cadena de suministro. Este proceso no solo mejora la disponibilidad continua de los productos, sino que también reduce el riesgo de desabastecimiento y asegura que la sucursal pueda ofrecer siempre los artículos más demandados. Además, al contar con un sistema de comunicación en tiempo real, la sucursal puede monitorear los niveles de stock y realizar pedidos de manera más precisa y proactiva, ajustándose rápidamente a las fluctuaciones del mercado local. Esta mejora en la logística no solo optimiza los tiempos de respuesta, sino que también genera una mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos y materiales, lo que impacta directamente en la rentabilidad.

La **implementación de un sistema de retroalimentación con los clientes** constituye la tercera etapa esencial para optimizar el control de inventarios y mejorar la experiencia del cliente. A través de la recopilación constante de opiniones y sugerencias de los usuarios, la sucursal de Sanare puede ajustar sus niveles de inventarios de acuerdo con las necesidades reales y las expectativas de su base de clientes. Este enfoque permite prever las tendencias de consumo, ajustar la oferta de productos y eliminar la sobrecarga de inventarios de productos menos demandados, lo que optimiza los recursos y mejora el desempeño financiero. Además, la satisfacción del cliente se incrementa, ya que la atención a sus necesidades no solo se ve reflejada en la disponibilidad de productos, sino también en la respuesta oportuna a sus inquietudes. La fidelización de clientes a través de una experiencia positiva impacta directamente en el crecimiento a largo plazo de la sucursal y en la reputación de la marca.

La interrelación de estas tres etapas genera un ciclo virtuoso que mejora continuamente los procesos internos de la sucursal, contribuyendo a la **rentabilidad** y el **crecimiento empresarial**. Con personal altamente capacitado, una logística optimizada y un sistema de retroalimentación efectiva, la sucursal de Movilnet C.A. en Sanare no solo logra mantener un control de inventarios eficiente, sino que también ofrece una experiencia superior a sus clientes, lo que, en última instancia, aumenta la competitividad en el mercado y fortalece su posición en la región. La optimización de los inventarios asegura que los productos estén disponibles cuando se necesitan, lo que mejora la

percepción de la marca y crea un vínculo más sólido con los consumidores, generando lealtad y aumentando las ventas.

Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que la falta de formación en procedimientos de control interno resulto un indicador en la mala gestión del inventario, afectando la precisión en los registros y el conteo físico, así mismo, la falta de control adecuado situaciones donde no se disponía del inventario necesario para satisfacer la demanda, lo que resultaba en pérdidas por ventas no realizadas .a tal efecto se recomienda proporcionar formación continua al personal encargado del inventario para que desarrollen desarrollar habilidades analíticas, de comunicación y organizativas en el persona Optimizar la sincronización entre la sucursal de Sanare y el centro de distribución de Movilnet C.A. implementando una logística ágil para asegurar entregas puntuales, acelerar la respuesta a las solicitudes y mantener un stock constante de equipos y accesorios.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Álvarez J, (1997) Organización de empresas. Editorial Monte Ávila Caracas Venezuela
- Arias, F. (2016) El Proyecto de Investigación, Guía para su elaboración. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Asprilla Cabezas, (2021) “Control de Inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio (Meta), Colombia.2021”,
- Brink, V. & Witt, H. (1991). Auditoría interna moderna: evaluación de operaciones y controles. México D.F: Thomson.
- Cámara, J. (2016). *Lineamientos estratégicos para el control interno del inventario* . [PDF]. Recuperado de <https://riujap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/28ef055b-6592-4ce8-b7e0-9fdda18ba51a/content>
- Catacora, F. 1997. Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial McGraw Hill, Caracas, Venezuela. Pp. 280
- Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela. (Gaceta Oficial de la República de Venezuela No 472 de fecha 17 octubre de 1955)
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nª 36.860. Diciembre, 320. Caracas. Venezuela.
- Díaz, (1994) DISTRIBUCION COMERCIAL. EDITORIAL
- Ekon, (2023). La importancia de una buena gestión de inventario para las empresas.
- Garrido & Cejas, (2017) La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas negotium, vol. 13, núm. 37, 2017, pp. 109-129 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.

Horngren, C., Sundem, G. & Stratton, W. (2006). Contabilidad administrativa. México: Pearson Educación.

<https://sites.google.com/site/estradarodriguezcinthiayareli/unidad-4-inventariosperpetuos/tarea-1-ventajas-y-desventajas-de-los-inventariosperpetuos>. Recuperado el 12 de mayo de 2015.

Hurtado, I y Toro, J (1997). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Valencia: Episteme Consultores Asociados

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración una perspectiva global. México: McGrae

Latorre, G (2021), "Implementación de un sistema de Inventarios para el área de soporte técnico en la empresa Comercializadora Arturo calle S.A.S", Universidad Católica de Colombia, Bogotá- Colombia

López F. (2006) Guía para Presentación de Proyectos. México. Editorial Siglo XXI, México.

Mainoua, Jaime. (1999) Enciclopedia de la Auditoria. Editorial Océano...

Mantilla S. (2011) *lineamientos estratégicos del control interno*. 2ª Edición. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.

Márquez, J. (2000). *Diseño de un sistema de control interno para la recepción y distribución de mercancías de las empresas del Grupo Ríos*. [PDF]. Recuperado de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0058063/cap02.pdf>

Mendívil, V. (2016). control interno. México D.F.: Centage Learning.

- Mintzberg, H. (1997). *El Proceso Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Palella, S. y Martins, F. 20122006. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2ª Ed. Fondo Editorial de Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela. Pp. 52 – 115.1994, p.157))

Perdomo, (1996) fundamentos del control interno .editorial Thomson .Novena edición México 1997

Plossl, G (1991) CONTROL DE LA PRODUCCION DE INVENTARIOS EDITORIAL prentice-hall hispanoamericana sa México

Rivas, A administración de inventario, manual de capacitación industrial .1992 revista.

Román, B. (2022) lineamiento de control interno para la optimización de la gestión de inventarios en la empresa grupo fraga C.A Barquisimeto, Estado Lara.

Rosenberg, J (1994) DICCIONARIO DE ADMINISTRACION FINANCIERA (p.160)

Sabino, Carlos, El proceso de investigación Briones G. “Métodos y Técnicas de Investigación”. Trillas 1995. Cea d’Ancona Ángeles

Tamayo, M. y Tamayo, M. 2006. El Proceso de la Investigación Científica. Editorial McGraw Hill, México D.F, México. Pp. 56.

Tigsilema, J. 2012. Sistemas de Control Interna. Auditoría Financiera. [Documento En Línea] En: <http://juliotigsilema.blogspot.com/2012/04/sistemas-de-controlinterno.html> [Consulta: Agosto 25, 2016]

Zapata, J. (2020). Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial. Avances en Sistemas e Informática. Vol. 7, No 3. pp. 87-101. Diciembre de 2020.

Fernández, A., & García, M. (2021). La importancia de la experiencia del cliente en el sector de telecomunicaciones. Editorial de Negocios y Marketing.

González, J. (2019). Gestión eficiente de inventarios en empresas de telecomunicaciones. Revista de Administración y Finanzas, 15(2), 45-58.

García, R. (2020). Control interno de inventarios y su impacto en la competitividad empresarial. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Economía.

Movimiento Empresarial. (2022). Gestión de inventarios: Clave para la rentabilidad. Editorial Empresarial.

ANEXOS

ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Vt
1	1	1	0	1	1	1	0	0	5
2	0	1	0	0	0	1	0	0	2
3	0	1	1	1	1	1	1	0	6
4	0	0	1	0	1	0	0	0	2
5	1	0	1	1	1	1	1	1	6
6	0	1	0	1	1	1	0	0	4
7	1	0	1	0	0	0	0	0	2
8	1	0	1	1	0	0	1	0	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	7
10	1	1	1	1	1	1	1	1	7
11	1	1	1	1	0	0	1	1	5
12	1	1	1	1	1	1	1	1	7
13	1	1	1	1	1	1	1	1	7
14	1	1	1	1	1	1	1	1	7
p	0,71	0,71	0,79	0,79	0,71	0,64	0,64	0,5	7,65
q=(1-p)	0,29	0,29	0,21	0,21	0,29	0,36	0,36	0,5	
p.q	0,21	0,21	0,17	0,17	0,21	0,23	0,23	0,25	1,68
n	14								
KR(20)	0,8424								

cálculo

$$KR(20) = \left(\frac{n}{n-1} \right) * \left(\frac{Vt - \sum p.q}{Vt} \right) = 0,8424$$

Esto indica que la prueba de confiabilidad KR(20) del instrumento aplicado a 8 personas resulto 0,8424 por lo tanto interpretando se tiene que hay 84,24 % de confiabilidad, asi que, según el escalograma KUDER RICHARDSON este instrumento es de **alta confiabilidad y se puede aplicar a la muestra.**



La Universidad que Siembra

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Items	Pertinencia		Claridad		Coherencia		Observaciones
	Aceptable	No Aceptable	Aceptable	No Aceptable	Aceptable	No Aceptable	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
11	x		x		x		
12	x		x		x		
13	x		x		x		
14	x		x		x		

Observaciones Generales del Instrumento:
Nombres y Apellidos: Msc. Mónica Jaca Rega
CUIP: 1-10-18-61
Firma: Mónica Jaca Rega

CONSTANCIA DEL EXPERTO

Nombre y Apellido: Msc Mónica Jaca Rega

Cedula de Identidad: 25.541.669

Profesión: Licencia en administración de empresas

Lugar de Trabajo: Sanare Estado Lara

Cargo que desempeña: Docente

Por medio de la presente hago constar que he validado a través de la técnica de criterio de experto, el Instrumento: Cuestionario, diseñado para obtener información necesaria para la realización del trabajo de Grado "", para realizar la mencionada validación se evaluó la claridad de los ítems y congruencias de estos con los objetivos de la investigación, señalando a su vez, las sugerencias pertinentes en cada caso, generando así una validación desde un punto de vista temático y metodológico.

Firma del Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pertinencia		Claridad		Coherencia		Observaciones
	Aceptable	No Aceptable	Aceptable	No Aceptable	Aceptable	No Aceptable	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
11	x		x		x		
12	x		x		x		
13	x		x		x		
14	x		x		x		

Observaciones Generales del Instrumento:
 Nombre y Apellido: MARIA EUGENIA GONZALEZ ZAMBRANO
 C.I/Nº: 13886220
 Firma:  Fecha: _____