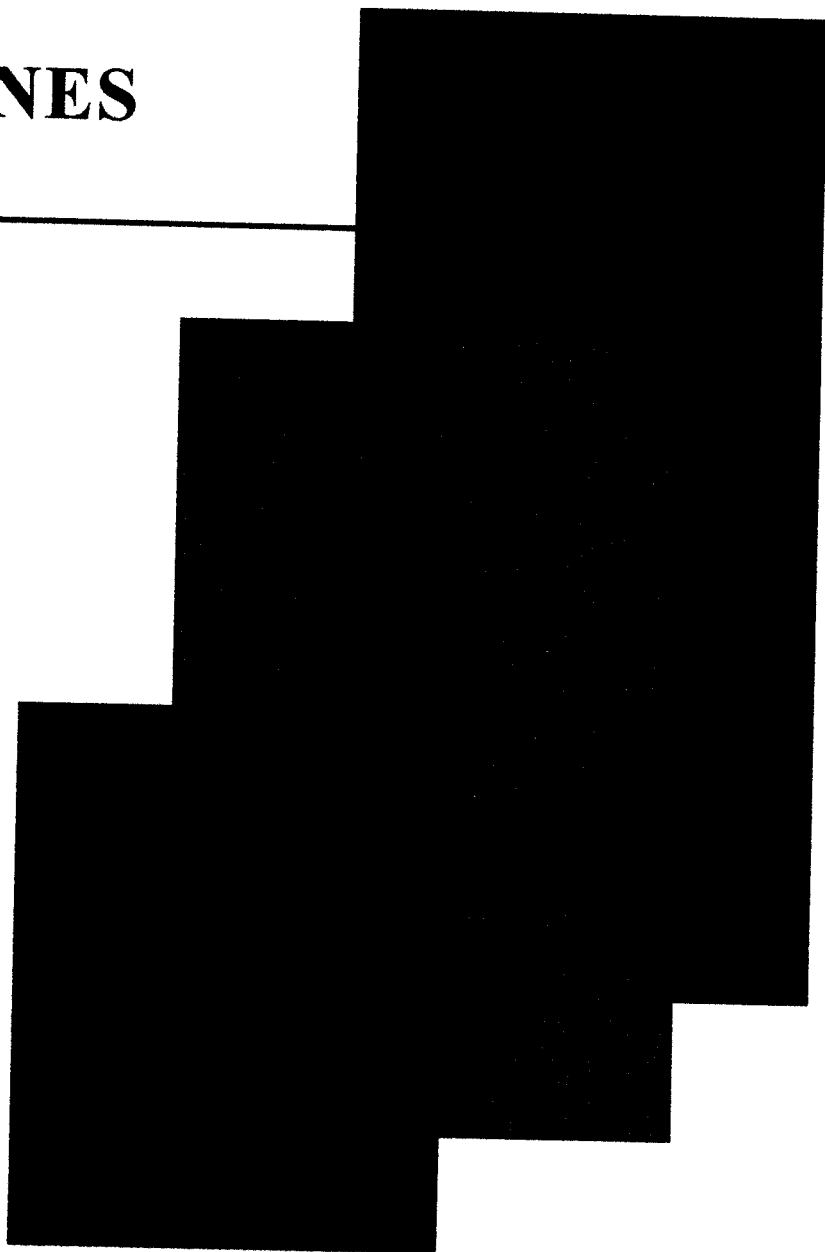


CONCLUSIONES



CONCLUSIONES.

La información obtenida de los resultados de la encuesta aplicada y de la observación directa, evidencian la problemática que presentaba la librería Europa Costa Verde, C.A., en relación al control de inventario, a la falta de procesos para su manejo y a la poca información entre los empleados que trabajan directamente con la mercancía, sin tomar en consideración la relevancia que posee este activo para el capital de la empresa y los beneficios que aporta para maximizar los beneficios.

En relación a la literatura que sustentó a la investigación, la mayoría fue obtenida con la colaboración de la librería, ya que este tipo de documentación es escasa en instituciones a nivel de pre - grado, sin embargo, las investigaciones de post - grado de la Universidad del Zulia sirvieron de apoyo para el desarrollo del trabajo de investigación.

La realización de esta investigación llevó a concluir:

La experiencia y los planteamientos de expertos en la materia, demuestra que la mala administración de los inventarios ocasiona grandes pérdidas a la empresa, por no contar con sistemas modernos de control de inventario, o por no actualizar los existentes. Se hace necesario, por esto, continuar indagando sobre el tema para mejorar los procesos y reducir los costos relacionados con la mercancía.

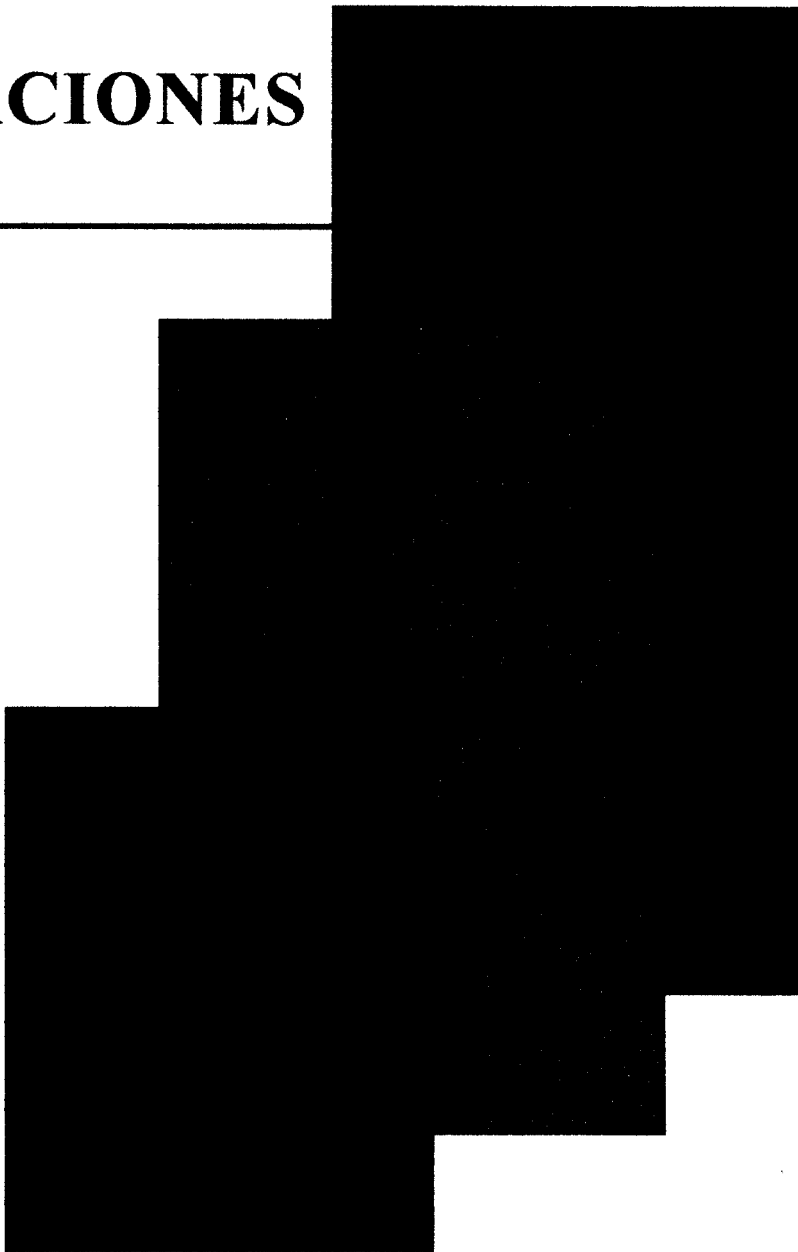
La aplicación de un control de inventario permitirá minimizar los costos de almacenamiento, al poder utilizar un proceso a través del cual se logre supervisar los movimientos de la mercancía, evitando la duplicidad de pedidos; de igual manera se agilizará la distribución de artículos en los depósitos y local permitiendo la fácil localización de los mismos.

Al designar las funciones a los empleados que manipulan las mercancías, realizando las operaciones de adquisición, devolución y despacho, se logrará que los jefes de departamentos y encargado de la librería no intervenga en actividades que no sean de su competencia.

Por otro lado las operaciones señaladas anteriormente se sistematizarán mediante la utilización de formatos con los cuales se llevará el control de los movimientos de la mercancía señalando a la persona responsable.

Es muy importante la seguridad, mobiliario y condiciones ambientales de los depósito y local, puesto que es necesario brindar seguridad al empleado y cliente, así como también a la mercancía.

RECOMENDACIONES



RECOMENDACIONES.

Una vez que se han emitido las conclusiones, quedan aspectos que se consideran conveniente resaltar:

1. Utilizar como herramienta para la implementación del modelo presentado programas computarizados como el **Saint Administrativo**, haciendo uso de los puntos de venta, que permitan la agilización de las operaciones propuestas y a la vez establecer controles en las ventas diarias.

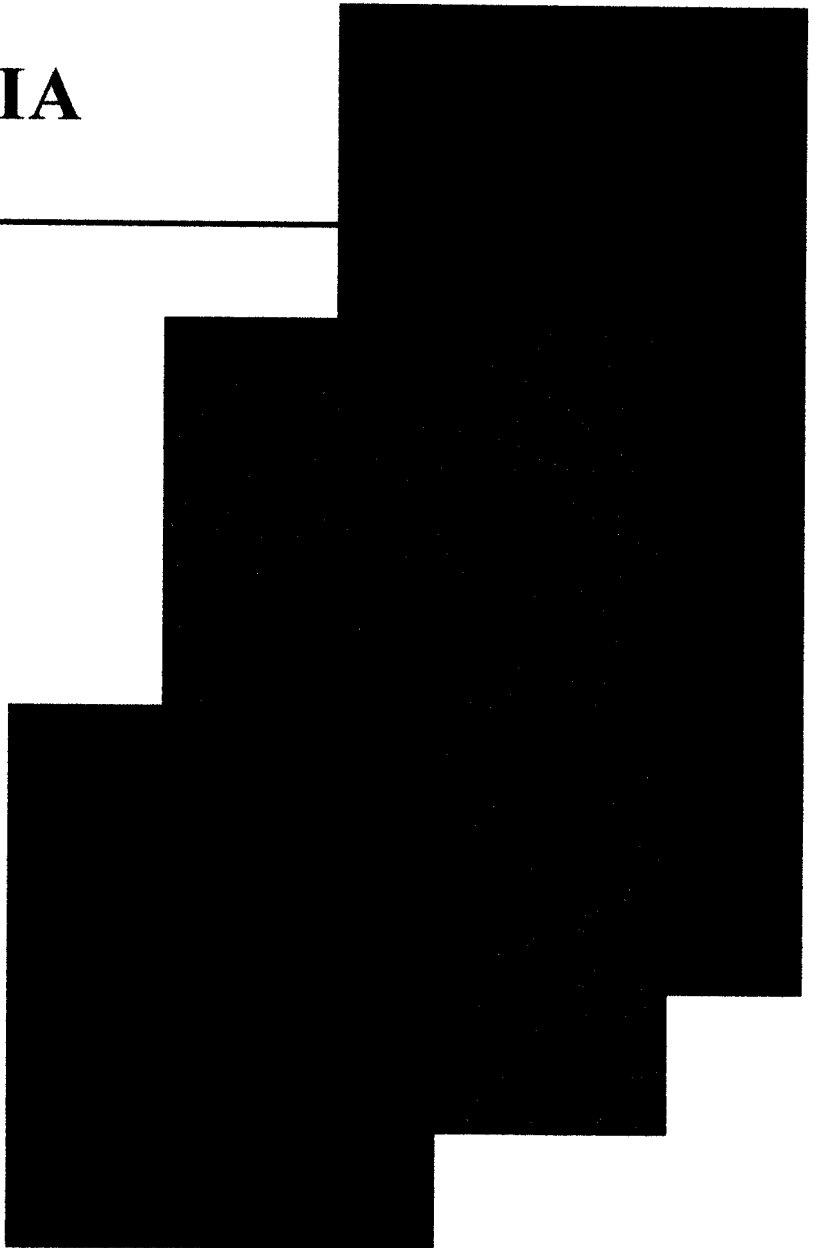
2. Presentar a l resto de las librerías que forman parte de la red de Librerías Europa, C.A, para que implementen el modelo diseñado, garantizando un mejor manejo de la mercancía.

3. Diseñar un manual de descripción de cargos el la librería Europa Costa Verde, C.A., durante la realización de la investigación se detectaron problemas por no estar definidas las funciones de los empleados y por no existir un organigrama.

4. Establecer un programa de adiestramiento para los empleados de la librería, de tal manera que amplíen sus conocimientos y aplique las nuevas teorías para lograr el mejoramiento de los procesos.

5. Proponer el modelo planteado a la librería Europa Costa Verde, C.A. para que lo estudie, analice su situación y decida aplicarlo.

BIBLIOGRAFIA



BIBLIOGRAFÍA.

DOCUMENTOS LEGALES:

Código de Comercio Venezolano. (1967). Editorial La Torre. 5ta. Edición.

LIBROS:

MORTON, Backer, JACOBSEN, Lyle y RAMIREZ, David.
(1.988) **Contabilidad de Costos un Enfoque Administrativo para la toma de decisiones.** Mc Graw Hill. 2da. Edición. México.

BAVARESCO, Aura. **Proceso Metodológico en la Investigación.**
2da. Edición.

BUFFA, Elwood y TAUBERT, William. **Sistemas de Producción e Inventario Planeación y Control.** Grupo Noriega LIMUSA. México.

CASAÑAS, Diego. (1.993). **Modelo Estratégico de Planificación de Inventarios**. Publicaciones UCAB. Caracas.

CHAVEZ, Nilda. (1.991). **Introducción a la Investigación Educativa**. Maracaibo.

DENTON, Keith. (1.988). **Seguridad Industrial. Administración y Métodos**. Mc Graw Hill. México. Tr. Jorge Restrejo.

DOUNCE, Enrique. (1.982). **Administración en el Mantenimiento**. Compañía Editorial Continental, S.A. México.

ERRASTI, Francisco. (1.978). **Introducción a la Economía**. Editorial Eunsa. 2da. Edición.

FALCONER, P. y DRURI, J. (1.979). **Almacenaje Industrial**. H. Blume Ediciones. Madrid - España.

GIMENEZ, Carlos. (1.991). Tratado de Contabilidad de Costos. Ediciones Macchi. Argentina.

GRIMALDI, J. y SIMONDS, R. (1.991) . La Seguridad Industrial. Editorial Alfaomega. 2da. Edición. México.

HAMPTON, David. (1.989). Administración. Mc Graw Hill. 2da. Edición.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR BAPTISTA, Lucio. (1.991). Metodología de Investigación. Editorial Mc Graw Hill.

JARDIN, Jean. (1.974). Manual del Jefe de Compras. Editorial Index. España.

KOHLER. (1.996). Diccionario para Contadores. Editores Noriega Limusa. México. Tr. R. Cárdenas.

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. (1.991). **Elementos de Administración.** Mc Graw Hill. México. Tr. Julio Coro.

MENDEZ, Carlos. (1.988). **Metodología: Guía para elaborar Diseños de Investigaciones en Ciencias Económicas, Contables, Administrativas.** Editorial Mc Graw Hill. 1era. Edición.

MORALES, Víctor. (1.994). **Planteamiento y Análisis de Investigaciones.** Ediciones El Dorado. Caracas.

PLOSSL, George. (1.987). **Control de la Producción e Inventarios. Principios y Técnicas.** Editorial Prentice Hall. 2da. Edición. Tr. Erick Alcántara.

ROSCOE, K. y MCKEOWN, P. (1.984). **Modelos Cuantitativos para Administración.** Grupo Editorial Iberoamericano. México. Tr. Alfredo Diaz.

TAHA, Hamdy. (1.984). Investigación de Operaciones. Diseño Editorial S.A. México.

TAWFICK, L. y CHAUVEL. (1.991). Administración de la Producción.

TESIS DE GRADO:

BRACHO, Mónica y MENDEZ, William. (1.995). Análisis de las estrategias financieras en el manejo de Inventarios en época de inflación. Tesis de Post-Grado no Publicada. Universidad del Zulia.

CARRASCO, Carmen y RODRIGUEZ, Maribel. (1.995). Diseño de un modelo de Inventario de materias primas en una empresa del sector Petroquímico. Tesis de Grado no Publicada. Universidad Rafael Urdaneta.

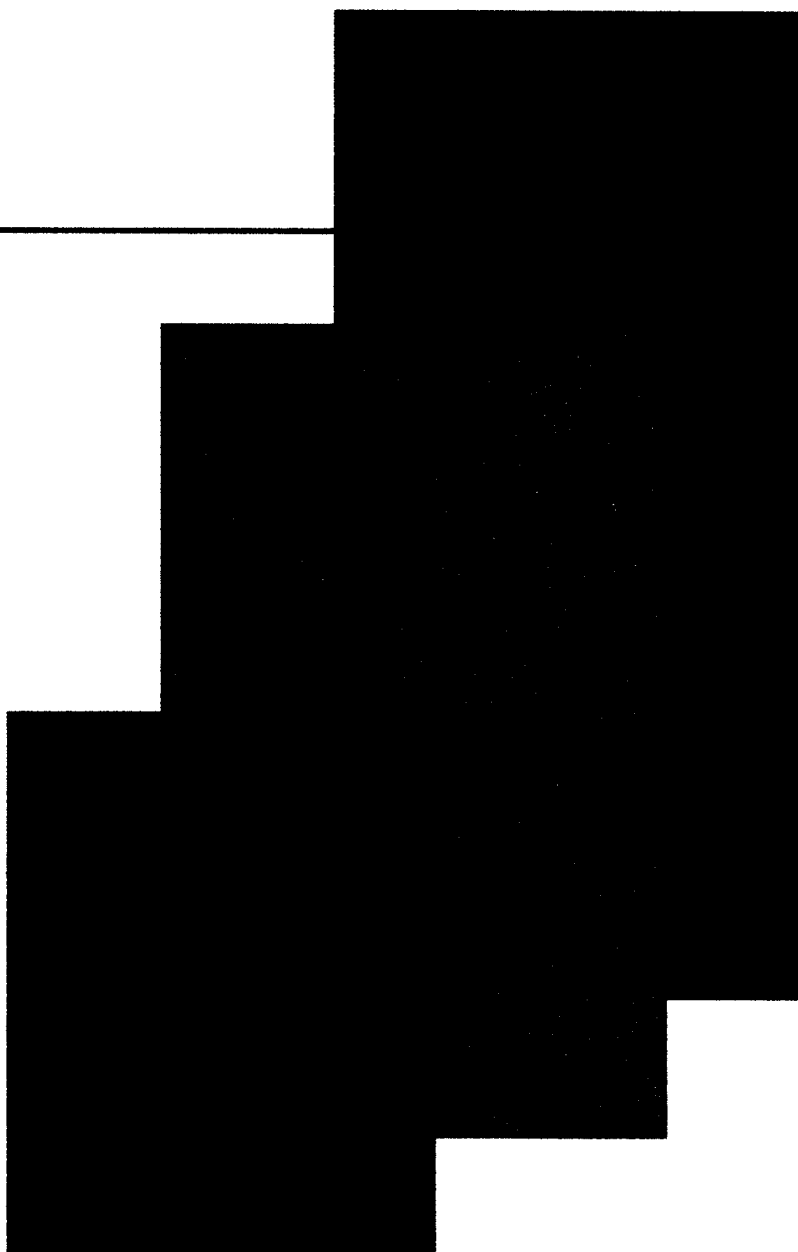
FERNANDEZ, Joaquín. Diseño de un Sistema computarizado para la Administración de Inventarios. (1.985). Tesis de Grado no Publicada. Universidad del Zulia.

GARCIA, Keila y MONTERO, Erick. (1.994). **Estudio del Inventario de repuestos de Carbones del Guasare.** Tesis de Grado no Publicada. Universidad Rafael Urdaneta.

MORÓN, Andrea. (1.996). **Auditoría de los Inventarios en tiendas por Departamento y Supermercados.** Trabajo de Ascenso no Publicado. Universidad del Zulia.

VALLE, Angel e IGLESIAS, José. (1.995). **Diseño de un Sistema de Control de Inventarios y una Propuesta de Distribución de espacio físico para optimizar la satisfacción del cliente.** Tesis de Grado no Publicada. Universidad Rafael Urdaneta.

ANEXOS



Introducción

La presente tiene como propósito solicitar su colaboración para obtener la información apropiada, formalizando así la tesis de grado titulada **Diseño de un Modelo de Control de Inventario aplicado a la red de Librerías Europa, C.A. sucursal Costa Verde**; cuya finalidad persigue determinar el control de mercancías existente en la librería, así como los mecanismos necesarios para realizar los inventarios.

Agradecemos de ante mano su valiosa colaboración y la debida importancia que le preste a la misma, pues de usted dependerá la continuidad de nuestro proyecto.

Cualquier sugerencia que Usted considere pertinente proponer, será considerada en el desarrollo de nuestra investigación.

Las Tesisistas.

ENCUESTA.

1. Considera Usted que la Distribución de los textos y artículos dentro del Local Comercial es:

- a. Muy Adecuado _____
- b. Adecuado _____
- c. Medianamente Adecuado _____
- d. Inadecuado _____

2. Cree Usted que es adecuada la distribución de la mercancía en los depósitos ?

- a. Si _____
- b. No _____

Explique su respuesta: _____

3. Piensa Usted que el criterio de distribución actual dentro del local comercial y los depósitos es:

- a. Muy Adecuado _____
- b. Adecuado _____
- c. Medianamente Adecuado _____
- d. Inadecuado _____

4. Una vez realizado los pedidos, considera Usted que la mercancía llega a tiempo a la Librería ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

5. Cree Usted que la Capacidad actual que tienen los depósitos es suficiente para atender las exigencias del cliente ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

6. Conoce Usted el Tiempo de recepción de la mercancía?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

7. De acuerdo a su criterio, considera Usted que el proceso de adquisición de los textos y artículos es ordenado y adecuado

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

8. Según su criterio, existen actualmente formatos específicos que agilicen los procesos de control de la mercancía desde su adquisición ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

9. Cómo cree Usted que es el proceso de recepción de los textos y artículos:

- a. Muy Adecuado _____
- b. Adecuado _____
- c. Medianamente Adecuado _____
- d. Inadecuado _____

10. Existe una persona encargada de realizar los pedidos?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

11. Estan delimitadas las funciones de la persona encargada de realizar los pedidos ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

12. A su saber y entender, cree Usted que los pedidos que se laboran son recibidos en el tiempo prudencial ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

13. Considera Usted que las condiciones ambientales donde se encuentra el material es adecuado para mantenerlo en óptimas condiciones ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

14. Están dotados los depósitos del mobiliario necesario para logra el mantenimineto de los textos y artículos ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

15. Existe supervisión constante dentro de los depósitos en relación con el cuidado contra insectos, polillas, polvo, etc., que pueden ocasionar pérdida del material ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

16. Existen medidas de seguridad dentro del local comercial y los depósitos ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

17. Posee el local comercial y los depósitos letreros que indiquen medidas de seguridad ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

18. Los depósitos están dotados de Sistemas de Seguridad que no dañen la mercancía para momentos de emergencia ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

19. Conoce Usted la mercancía que existe en los depósitos ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

20. Piensa Usted que el proceso que se lleva dentro de los depósitos para el control de la mercancía es seguro y confiable ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

21. Sabe Usted si existen dentro de la librería mecanismos de Control de Inventarios para la mercancía vendida ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

22. Conoce Usted cuál es el lote económico de la mercancía?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

23. Sabe Usted si se realizan Inventarios periódicamente en el Local comercial y los depósitos ?

a. Si _____

b. No _____

Explique su respuesta: _____

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.

1.- DATOS PERSONALES:

APELLIDOS: _____

NOMBRES: _____

C.I.: _____ **PROFESION:** _____

CARGO DESEMPEÑADO: _____

DEPARTAMENTO DONDE LABORA: _____

AÑOS DE SERVICIO: _____

**UNIVERSIDAD Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN.
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

***INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA:
“ DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL DE INVENTARIO
APLICADO A LA RED DE LIBRERÍAS EUROPA, C.A.
SUCURSAL COSTA VERDE ”***

Realizado por:

Br. Alvarez Patricia.

Br. Finol Coromoto.

Maracaibo, Julio 1.997

Introducción.

La encuesta que se anexa tiene como objetivo la realización de un Diseño de un Modelo de Control de Inventario en la red de librerías Europa, C.A., sucursal Costa Verde.

Usted ha sido seleccionado para formar parte del grupo de expertos a quienes agradeceremos evaluar y validar la encuesta, cumpliendo así con el requisito académico.

Le agradecemos considere cada una de las preguntas, en base a los indicadores de la variable, y de ser necesarias apreciaremos sus sugerencias y observaciones para mejorarlo.

Gracias.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

1.- DATOS DEL EXPERTO:

APELLIDOS: _____

NOMBRES: _____

C.I.: _____

PROFESIÓN: _____

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: _____

CARGO DESEMPEÑADO: _____

2.- TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“ Diseño de un Modelo de Control de Inventario aplicado a la red de Librerías Europa, C.A. , Sucursal Costa Verde “ .

3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

3.1- OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un Modelo de Control de Inventario aplicado a la red de Librerías Europa, C.A., Sucursal Costa Verde.

3.2- OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Evaluar la situación actual de las existencias.
- Determinar si actualmente existe control en la librería.
- Diseñar estrategias para mejorar la distribución de los artículos en el local y depósitos.

- Diseñar estrategias que minimicen los costos de almacenamiento y obsolescencia de los artículos.

- Diseñar el proceso para controlar el inventario en la red de librerías Europa, C.A., Sucursal Costa Verde.

4.- VARIABLES QUE SE PRETENDEN MEDIR:

4.1- VARIABLE DEL ESTUDIO:

Control de Inventarios.

4.1.1- TIPO DE VARIABLE:

Descriptiva.

4.1.2- INDICADORES DE LA VARIABLE:

- * Distribución de la mercancía.
- * Costos.
- * Adquisición de mercancía.
- * Mantenimiento de las mercancías.
- * Almacenamiento de la mercancía.
- * Salida de Mercancía.
- * Tiempo.

5.- TIPO DE INSTRUMENTO:

Encuesta con Cuestionario Estructurada.

5.1- TIPO DE ESCALA:

Preguntas cerradas y abiertas.

5.2- DIRIGIDO A:

Personal encargo de los distintos departamentos que conforman la Librería Europa Costa Verde, C.A.

6.- POBLACION:

- 5 Vendedores.
- 1 Gerente.
- Dueño de la Librería.

* El instrumento será utilizado para toda la población.

JUICIOS DEL EXPERTO

1. Las Preguntas, Son pertinentes con los objetivos ?

Si _____

No _____

Observaciones: _____

2. Las Preguntas, Son pertinentes con las variables e indicadores?

Si _____

No _____

Observaciones: _____

3. ¿Considera válido el Instrumento ?

Si _____

No _____

Observaciones: _____

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	EVALUAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EXISTENCIAS.	DISTRIBUCIÓN	1. ¿ Considera Usted que la Distribución de los textos y artículos dentro del Local Comercial es ?
	DETERMINAR SI ACTUALMENTE EXISTE CONTROL EN LA LIBRERÍA.		2.¿ Cree Usted que es adecuada la distribución de la mercancía en los depósitos ?
	DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS ARTÍCULOS EN EL LOCAL Y DEPÓSITOS.		3.¿ Piensa Usted que el criterio de distribución actual dentro del local comercial y los depósitos es?

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MINIMICE LOS COSTOS DE ALMACENAMIENTO Y OBSOLESCENCIA DE LOS ARTÍCULOS.	COSTOS	4. ¿Cree Usted que la Capacidad actual que tienen los depósitos es suficiente para atender las exigencias del cliente ?

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	EVALUAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EXISTENCIAS.		5. ¿ De acuerdo a su criterio, considera Usted que el proceso de adquisición de los textos y artículos es ordenado y adecuado ?
	DETERMINAR SI ACTUALMENTE EXISTE CONTROL EN LA LIBRERÍA.		6. ¿ Según su criterio, existen actualmente formatos específicos que agilicen los procesos de control de la mercancía desde su adquisición ?
	DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MINIMICE LOS COSTOS DE ALMACENAMIENTO Y OBSOLESCENCIA DE LOS ARTÍCULOS.	ADQUISICIÓN DE MERCANCÍA	7. ¿ Cómo cree Usted que es el proceso de recepción de los textos y artículos ?
			8. ¿ Existe una persona encargada de realizar los pedidos ? 9. ¿ Están delimitadas las funciones de la persona encargada de realizar los pedidos ?

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	EVALUAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EXISTENCIAS.	MANTENIMIENTO	10. ¿ Considera Usted que las condiciones ambientales donde se encuentra el material es adecuado para mantenerlo en óptimas condiciones ?
	DETERMINAR SI ACTUALMENTE EXISTE CONTROL EN LA LIBRERÍA		11. ¿ Están dotados los depósitos del mobiliario necesario para logra el mantenimiento de los textos y artículos ?
	DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MINIMICE LOS COSTOS DE ALMACENAMIENTO Y OBSOLESCENCIA DE LOS ARTÍCULOS.		12. ¿ Existe supervisión constante dentro de los depósitos en relación con el cuidado contra inceptos, polillas, polvo, etc., que pueden ocasionar pérdida del material ?

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	EVALUAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EXISTENCIAS.		13. ¿ Existen medidas de seguridad dentro del local comercial y los depósitos ?
	DETERMINAR SI ACTUALMENTE EXISTE CONTROL EN LA LIBRERÍA.	ALMACENAMIENTO	14. ¿ Posee el local comercial y los depósitos letreiros que indiquen medidas de seguridad ?
	DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE MINIMICE LOS COSTOS DE ALMACENAMIENTO Y OBSOLESCENCIA DE LOS ARTÍCULOS.		15. ¿ Los depósitos están dotados de Sistemas de Seguridad que no dañen la mercancía para momentos de emergencia ?
			16. ¿ Conoce Usted la mercancía que existe en los depósitos ?

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	EVALUAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EXISTENCIAS.	SALIDA DE LA MERCANCÍA	17. ¿ Piensa Usted que el proceso que se lleva dentro de los depósitos para el control de la mercancía es seguro y confiable ?
	DETERMINAR SI ACTUALMENTE EXISTE CONTROL EN LA LIBRERÍA.		18. ¿ Sabe Usted si existen dentro de la librería mecanismos de Control de Inventarios para la mercancía vendida ?
	DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS ARTÍCULOS EN EL LOCAL Y DEPÓSITOS .		19. ¿ Conoce Usted cuál es el lote económico de la mercancía ?

VARIABLE	OBJETIVOS	INDICADOR	ÍTEMS
CONTROL DE INVENTARIOS	EVALUAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EXISTENCIAS.		20.¿ Una vez realizado los pedidos, considera Usted que la mercancía llega a tiempo a la Librería ?
	DETERMINAR SI ACTUALMENTE EXISTE CONTROL EN LA LIBRERÍA.	TIEMPO	21. ¿ Conoce Usted el Tiempo de recepción de la mercancía ?
	DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS ARTÍCULOS EN EL LOCAL Y DEPÓSITOS.		22. A su juicio, cree Usted que los pedidos que se elaboran son recibidos en el tiempo prudencial ? 23.¿ Sabe Usted si se realizan Inventarios periódicamente en el Local comercial y los depósitos ?

EVALUACION	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		PERTINENCIA CON EL INDICADOR		REDACCION	
PREGUNTAS ITEMS	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
1. Considera Usted que la Distribución de los textos y artículos dentro del Local Comercial es: a. Muy Adecuado b. Adecuado c. Medianamente Adecuado d. Inadecuado						
2. Cree Usted que es adecuada la distribución de la mercancía en los depósitos ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____						

EVALUACION			
PREGUNTAS ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION
	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
3. Piensa Usted que el criterio de distribución actual dentro del local comercial y los depósitos es: a. Muy Adecuado b. Adecuado c. Medianamente Adecuado d. Inadecuado			
4. Una vez realizado los pedidos, considera Usted que la mercancía llega a tiempo a la Librería ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			

EVALUACION			
PREGUNTAS ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION
	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
INADECUADO		INADECUADO	INADECUADO
5. Cree Usted que la Capacidad actual que tienen los depósitos es suficiente para atender las exigencias del cliente ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			
6. Conoce Usted el Tiempo de recepción de la mercancía ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			

EVALUACION			
PREGUNTAS ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION
	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
7. De acuerdo a su criterio, considera Usted que el proceso de adquisición de los textos y artículos es ordenado y adecuado ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____			
8. Según su criterio, existen actualmente formatos específicos que agilicen los procesos de control de la mercancía desde su adquisición ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			

EVALUACION			
PREGUNTAS ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION
	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
9. Cómo cree Usted que es el proceso de recepción de los textos y artículos: a. Muy Adecuado b. Adecuado c. Medianamente Adecuado d. Inadecuado			
10. Existe una persona encargada de realizar los pedidos ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____ _____			

EVALUACION	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		PERTINENCIA CON EL INDICADOR		REDACCION	
PREGUNTAS ITEMS	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
11. Estan delimitadas las funciones de la persona encargada de realizar los pedidos ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____						
12. A su juicio, cree Usted que los pedidos que se laboran son recibidos en el tiempo prudencial ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____						

EVALUACION			
PREGUNTAS ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION
	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
13. Considera Usted que las condiciones ambientales donde se encuentra el material es adecuado para mantenerlo en óptimas condiciones ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____			
14. Están dotados los depósitos del mobiliario necesario para logra el mantenimineto de los textos y artículos ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			

EVALUACION	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION	
PREGUNTAS ITEMS	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
15. Existe supervisión constante dentro de los depósitos en relación con el cuidado contra inceptos, polillas, polvo, etc., que pueden ocasionar pérdida del material ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____				
16. Existen medidas de seguridad dentro del local comercial y los depósitos ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____				

EVALUACION	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION
PREGUNTAS ITEMS	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
17. Posee el local comercial y los depósitos letreros que indiquen medidas de seguridad ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			
18. Los depósitos están dotados de Sistemas de Seguridad que no dañen la mercancía para momentos de emergencia ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____			

EVALUACION	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS	PERTINENCIA CON EL INDICADOR	REDACCION	
PREGUNTAS ITEMS	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
19. Conoce Usted la mercancía que existe en los depósitos ? a. Si ----- b. No ----- Explique su respuesta: ----- ----- ----- -----				
20. Piensa Usted que el proceso que se lleva dentro de los depósitos para el control de la mercancía es seguro y confiable ? a. Si ----- b. No ----- Explique su respuesta: ----- ----- ----- -----				

EVALUACION PREGUNTAS ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		PERTINENCIA CON EL INDICADOR		REDACCION	
	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
23. Sabe Usted si se realizan Inventarios periódicamente en el Local comercial y los depósitos ? a. Si _____ b. No _____ Explique su respuesta: _____ _____ _____ _____						

ITEMS 1

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. MUY ADECUADO	1	14,29%
b. ADECUADO	1	14,29%
c. MEDIANAMENTE ADECUADO	2	28,57%
d. INADECUADO	3	42,86%

ITEMS No. 2

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	2	28,57%
b. NO	5	71,43%

ITEMS 3

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. MUY ADECUADO	1	14,29%
b. ADECUADO	0	0,00%
c. MEDIANAMENTE ADECUADO	3	42,86%
d. INADECUADO	3	42,86%

ITEMS 4

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	6	85,71%
b. NO	1	14,29%

ITEMS 5

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	4	57,14%
b. NO	3	42,86%

ITEMS 6

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	5	71,43%
b. NO	2	28,57%

ITEMS 7

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	5	71,43%
b. NO	2	28,57%

ITEMS 8

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	3	42,86%
b. NO	4	57,14%

ITEMS 9

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. MUY ADECUADO	0	0,00%
b. ADECUADO	4	57,14%
c. MEDIANAMENTE ADECUADO	0	0,00%
d. INADECUADO	3	42,86%

ITEMS 10

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	7	100,00%
b. NO	0	0,00%

ITEMS 11

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	4	57,14%
b. NO	3	42,86%

ITEMS 12

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	4	57,14%
b. NO	3	42,86%

ITEMS 13

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	2	28,57%
b. NO	5	71,43%

ITEMS 14

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	2	28,57%
b. NO	5	71,43%

ITEMS 15

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	3	42,86%
b. NO	4	57,14%

ITEMS 16

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	4	57,14%
b. NO	3	42,86%

ITEMS 17

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	1	14,29%
b. NO	6	85,71%

ITEMS 18

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	2	28,57%
b. NO	5	71,43%

ITEMS 19

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	3	42,86%
b. NO	4	57,14%

ITEMS 20

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	2	28,57%
b. NO	5	71,43%

ITEMS 21

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	1	14,29%
b. NO	6	85,71%

ITEMS 22

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	2	28,57%
b. NO	5	71,43%

ITEMS 23

NÚMERO DE ALTERNATIVAS	VARIABILIDAD ABSOLUTA	VARIABILIDAD RELATIVA
a. SI	1	14,29%
b. NO	6	85,71%

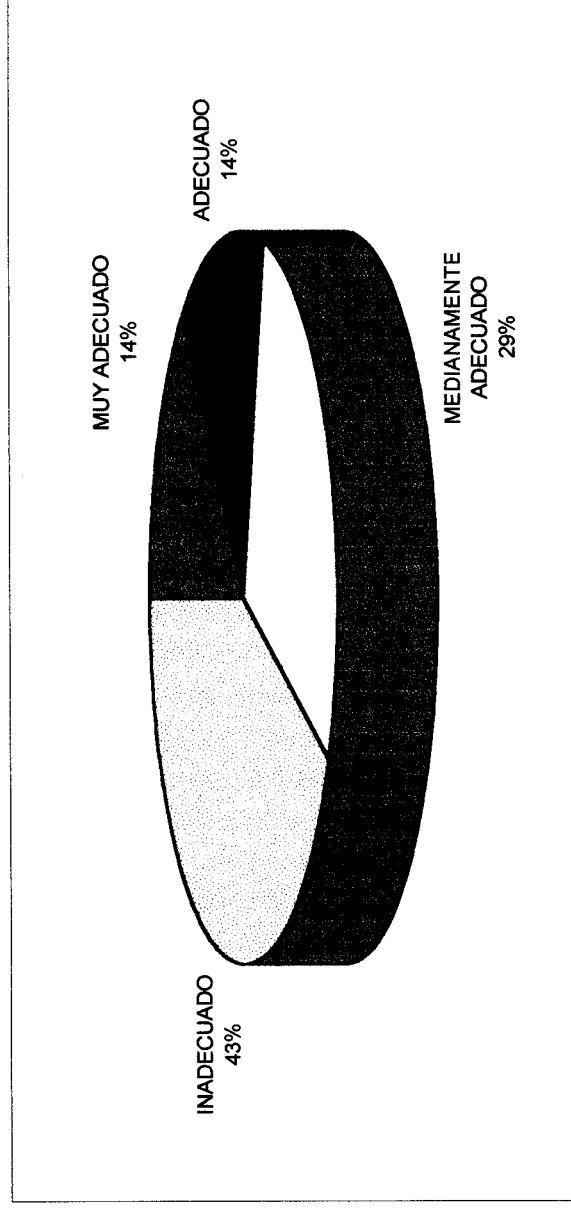
ITEMS	MUY ADECUADO	ADECUADO	MEDIANAMENTE ADECUADO	INADECUADO	SI	NO	TOTAL
1	1	1	2	3	2	5	INADECUADO NO
2							
3	1		3	3	6	1	INADECUADO
4					4	3	SI
5					5	2	SI
6					5	2	SI
7					5	2	SI
8					3	4	NO
9		4		3			ADECUADO
10					7		SI
11					3	4	NO
12					4	3	SI
13					2	5	NO
14					2	5	NO
15					2	4	NO
16					3	3	NO
17					4	3	SI
18					1	6	NO
19					2	5	NO
20					3	4	NO
21					2	5	NO
22					1	6	NO
23					2	5	NO
23					1	6	NO
TOTAL	2	5	5	9	62	78	141

Anexo 3

ITEMS	MUY ADECUADO	ADECUADO	MEDIANAMENTE ADECUADO	INADECUADO	SI	NO	TOTAL
1	1	1	2	3	2	5	7
2							7
3	1		3	3	6	1	7
4					4	3	7
5					5	2	7
6					5	2	7
7					3	4	7
8							7
9		4		3	7		7
10					3	4	7
11					4	3	7
12					2	5	7
13					2	5	7
14					3	4	7
15					1	6	7
16					2	5	7
17					3	4	7
18					1	6	7
19					3	4	7
20					2	5	7
21					1	6	7
22					2	5	7
23					1	6	7
TOTAL	2	5	5	9	62	78	151

ANEXO 4

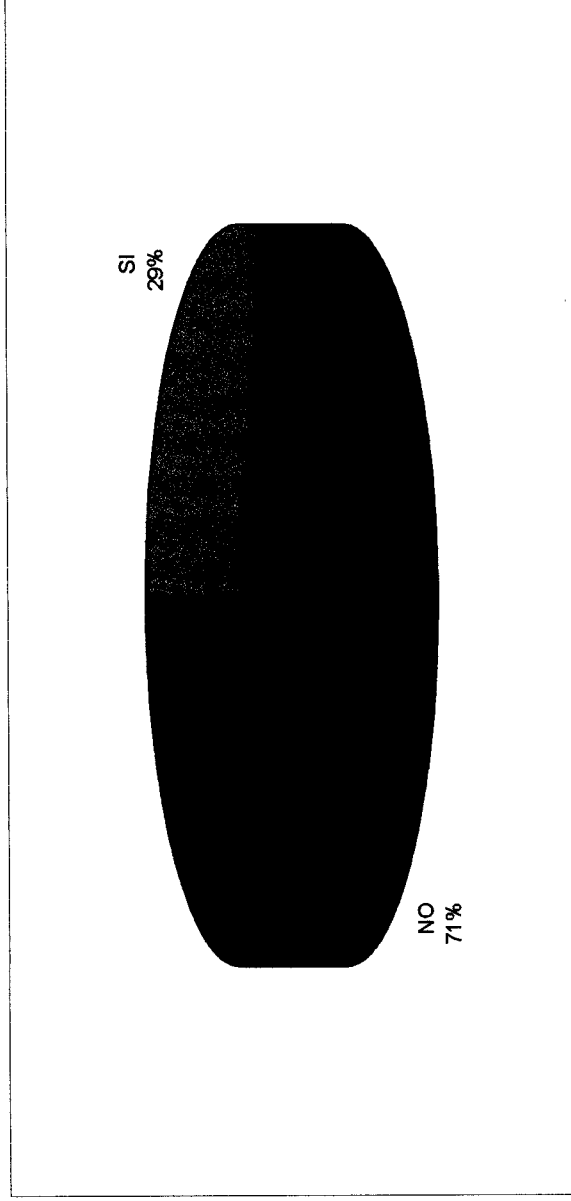
1.- CONSIDERA QUE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS TEXTOS Y ARTÍCULOS DENTRO DEL LOCAL COMERCIAL ES:



	%
a.- MUY ADECUADO	14.29
b.- ADECUADO	14.29
c.- MEDIANAMENTE ADECUADO	28.57
d.- INADECUADO	42.86

ANEXO 5

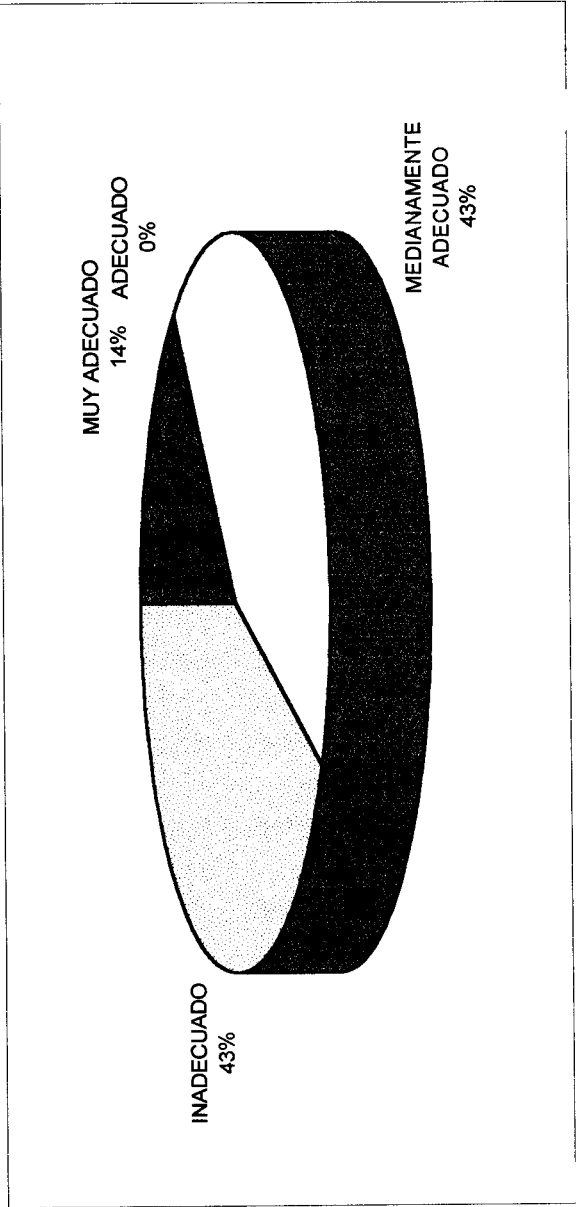
2.- CREE USTED QUE ES ADECUADA LA DISTRIBUCION DE LA
MERCANCÍA EN LOS DEPÓSITOS:



	%
a.- SI	28.57
b.- NO	71.43

ANEXO 6

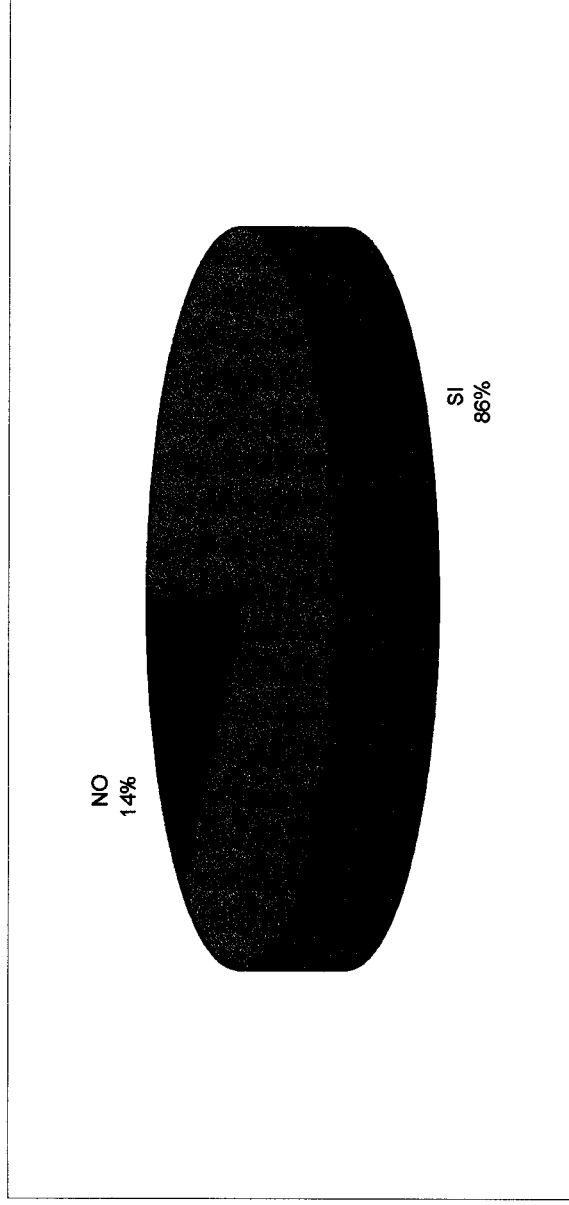
**3.- PIENSA USTED QUE EL CRITERIO DE DISTRIBUCIÓN ACTUAL
DENTRO DEL LOCAL COMERCIAL Y LOS DEPÓSITOS ES:**



	%
a.- MUY ADECUADO	14.29
b.- ADECUADO	0
c.- MEDIANAMENTE ADECUADO	42.86
d.- INADECUADO	42.86

ANEXO 7

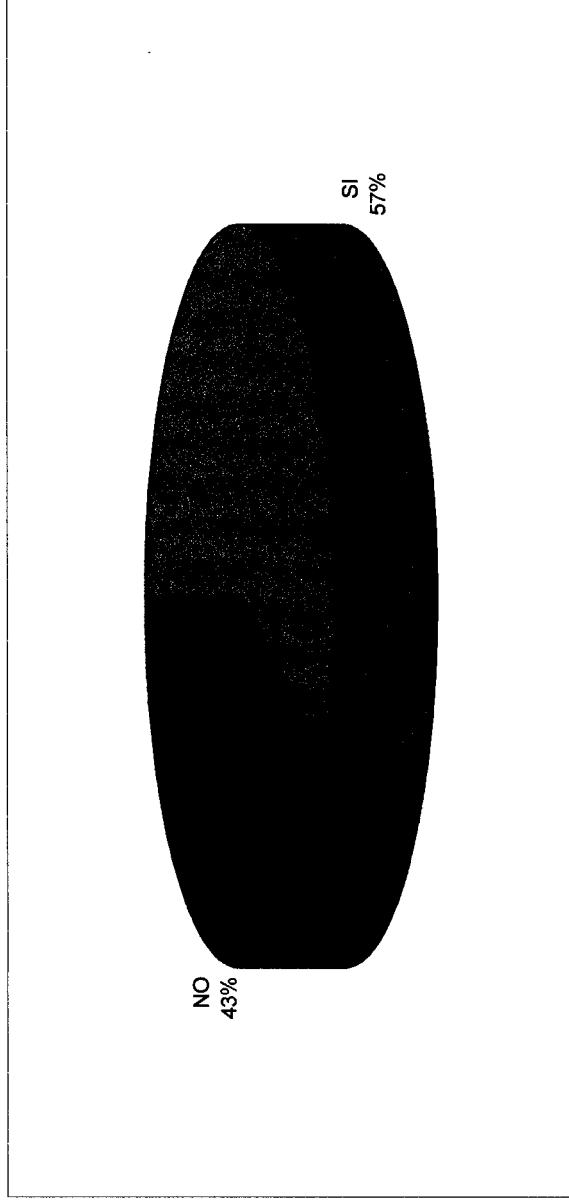
4.- UNA VEZ REALIZADO LOS PEDIDOS, CONSIDERA USTED QUE LA MERCANCÍA LLEGA A TIEMPO A LA LIBRERÍA



		%
a.-	SI	85.71
b.-	NO	14.29

ANEXO 8

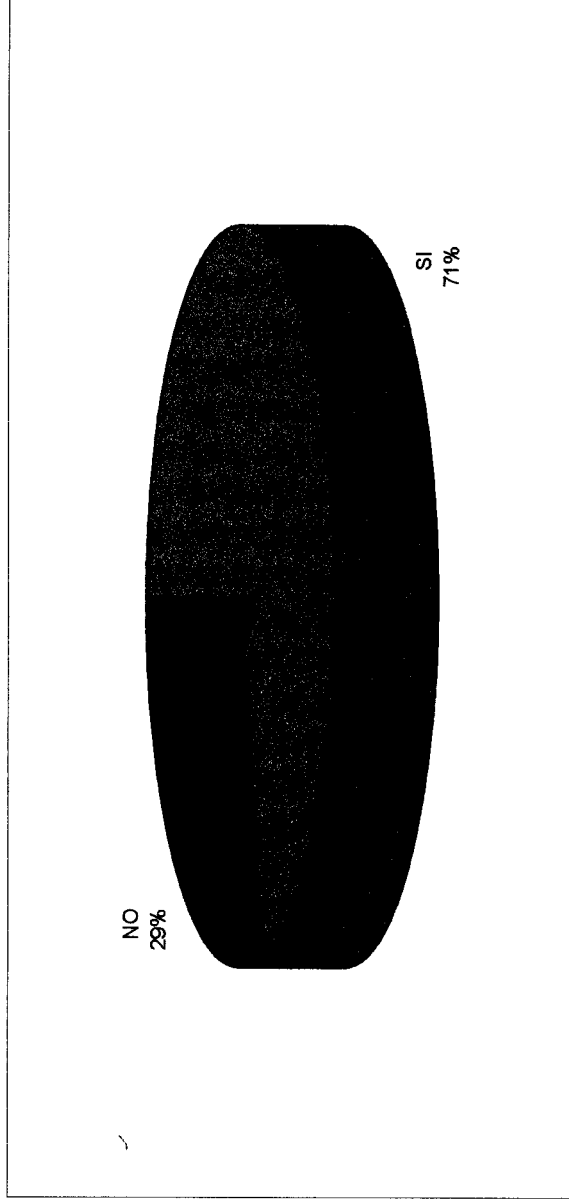
5.- CREE USTED QUE LA CAPACIDAD ACTUAL QUE TIENEN LOS
DEPÓSITOS ES SUFICIENTE PARA ATENDER LAS
EXIGENCIAS DEL CLIENTE



	%
a.- SI	57.14
b.- NO	42.86

ANEXO 9

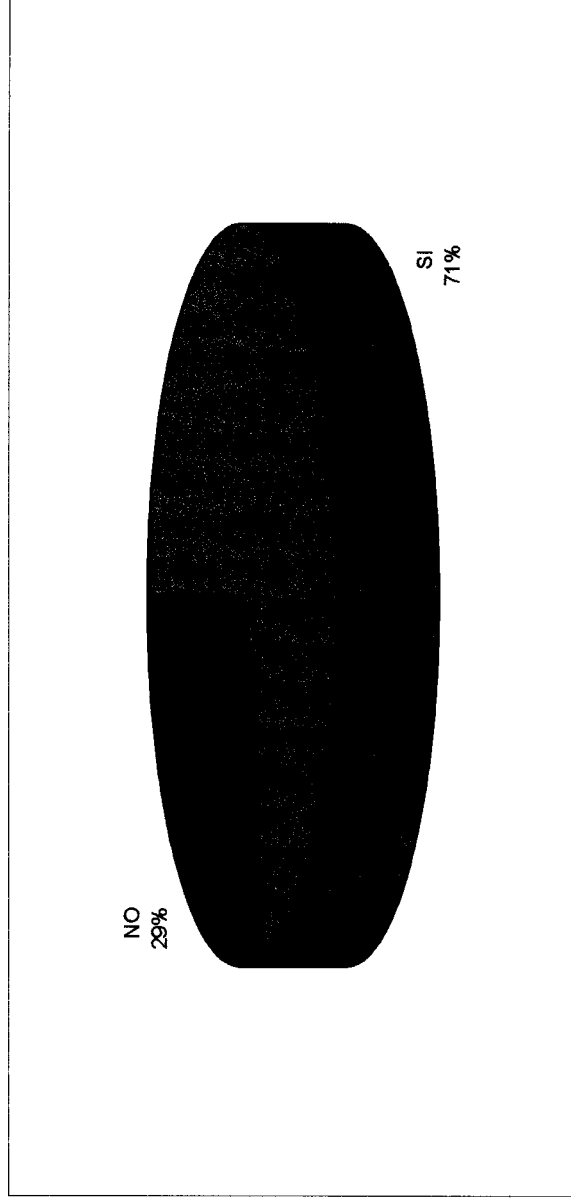
6.- CONOCE USTED EL TIEMPO DE RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA



		%
a.- SI		71.43
b.- NO		28.57

ANEXO 10

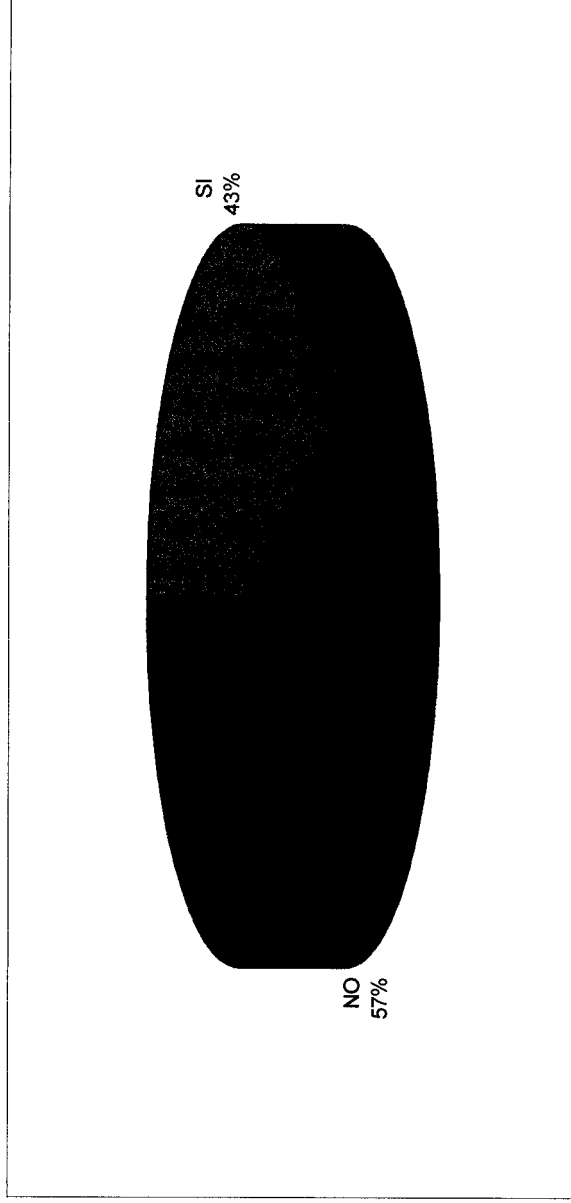
**7.- DE ACUERDO A SU CRITERIO, CONSIDERA USTED QUE
EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE LOS ARTÍCULOS
ES ORDENADO Y ADECUADO**



		%
a.-	SI	71.43
b.-	NO	28.57

ANEXO 11

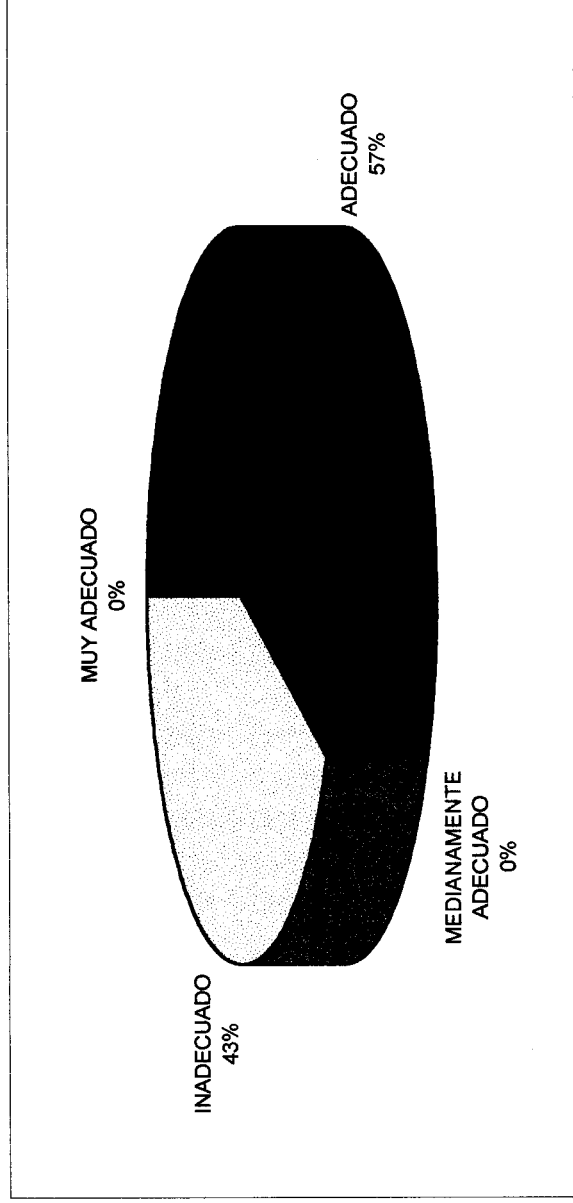
8.- SEGUN SU CRITERIO, EXISTEN ACTUALMENTE FORMATOS ESPECÍFICOS QUE AGILICEN LOS PROCESOS DE CONTROL DE LA MERCANCÍA DESDE SU ADQUISICIÓN



		%
a.-	SI	42.86
b.-	NO	57.14

ANEXO 12

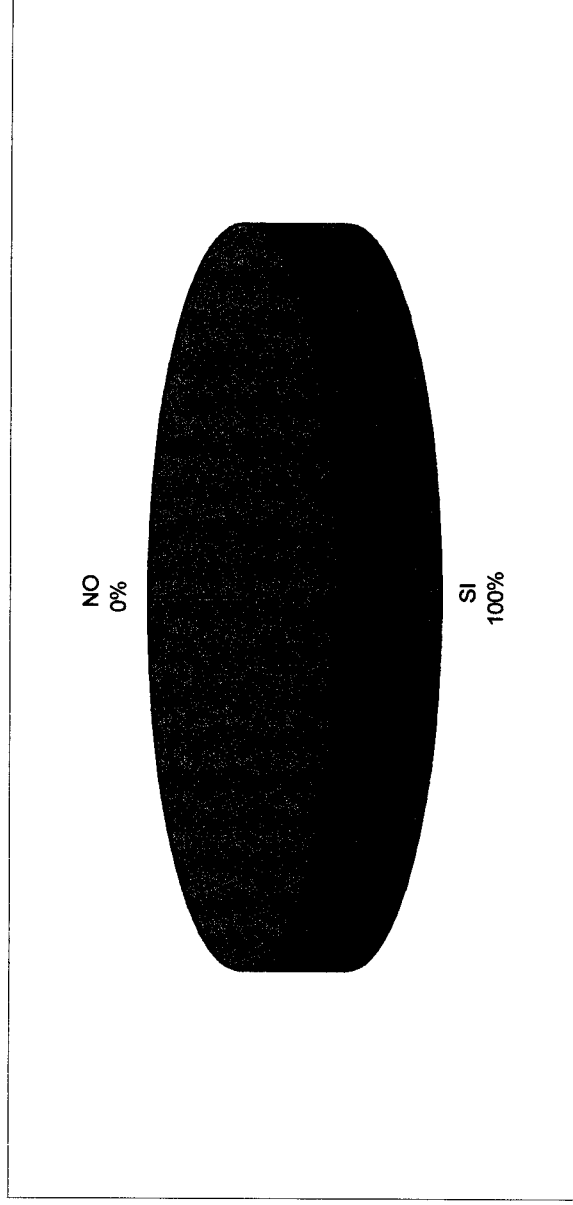
9.- COMO CREE USTED QUE ES EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE LOS TEXTOS Y ARTÍCULOS



	%
a.- MUY ADECUADO	0
b.- ADECUADO	57.14
c.- MEDIANAMENTE ADECUADO	0
d.- INADECUADO	42.86

ANEXO 13

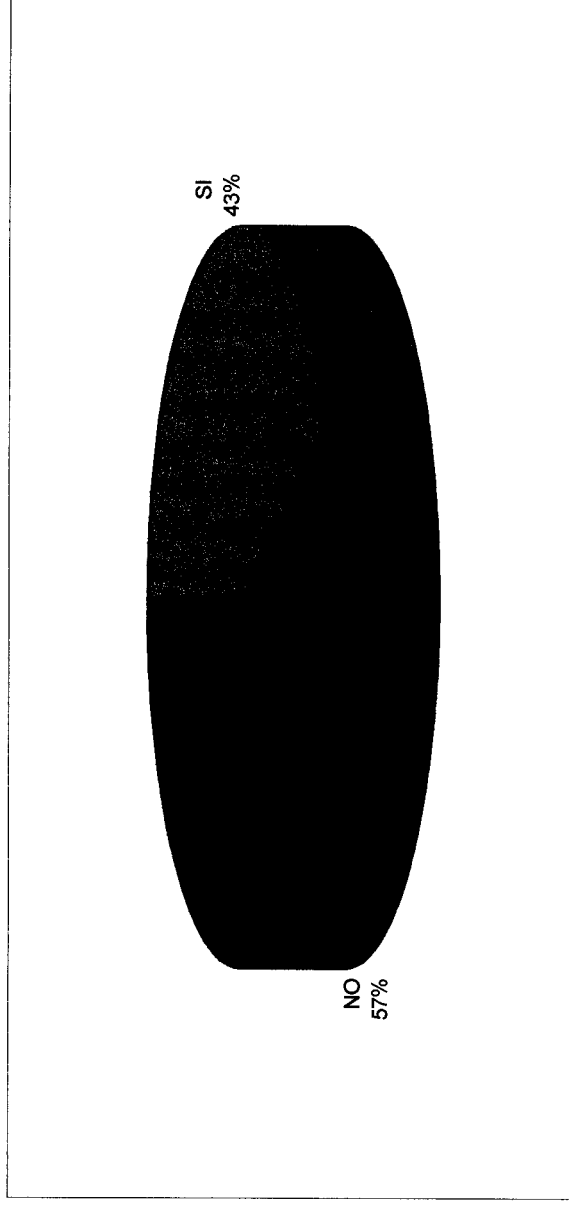
10.- EXISTE UNA PERSONA ENCARGADA DE REALIZAR
LOS PEDIDOS



a.-	SI		%
b.-	NO		

ANEXO 14

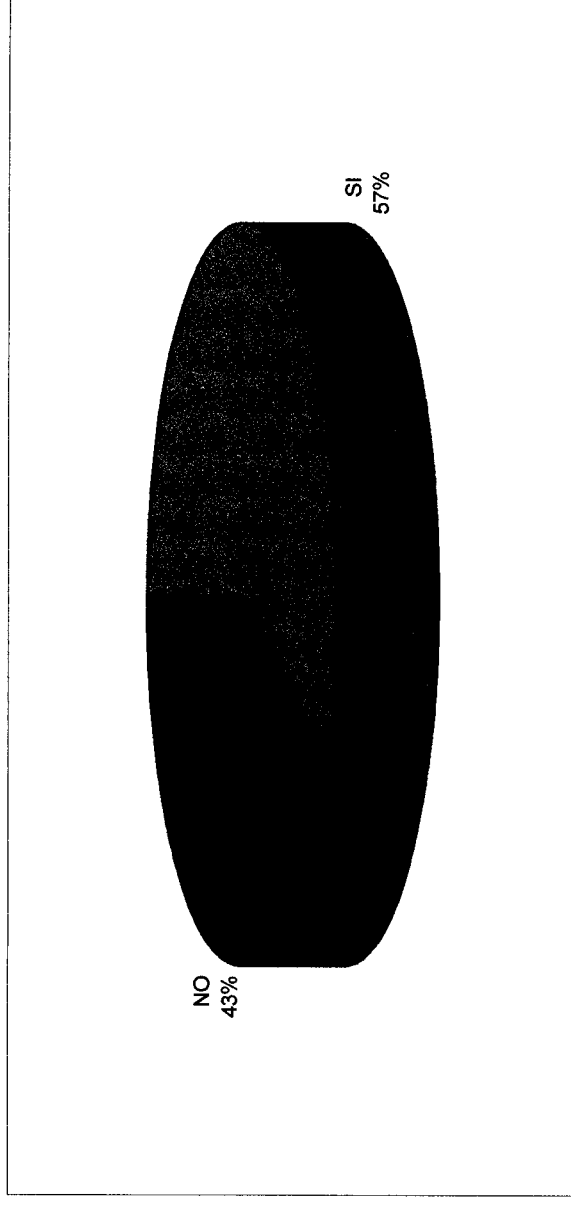
11.- ESTÁN DELIMITADAS LAS FUNCIONES DE LA PERSONA ENCARGADA DE REALIZAR LOS PEDIDOS



		%
a.-	SI	42.86
b.-	NO	57.14

ANEXO 15

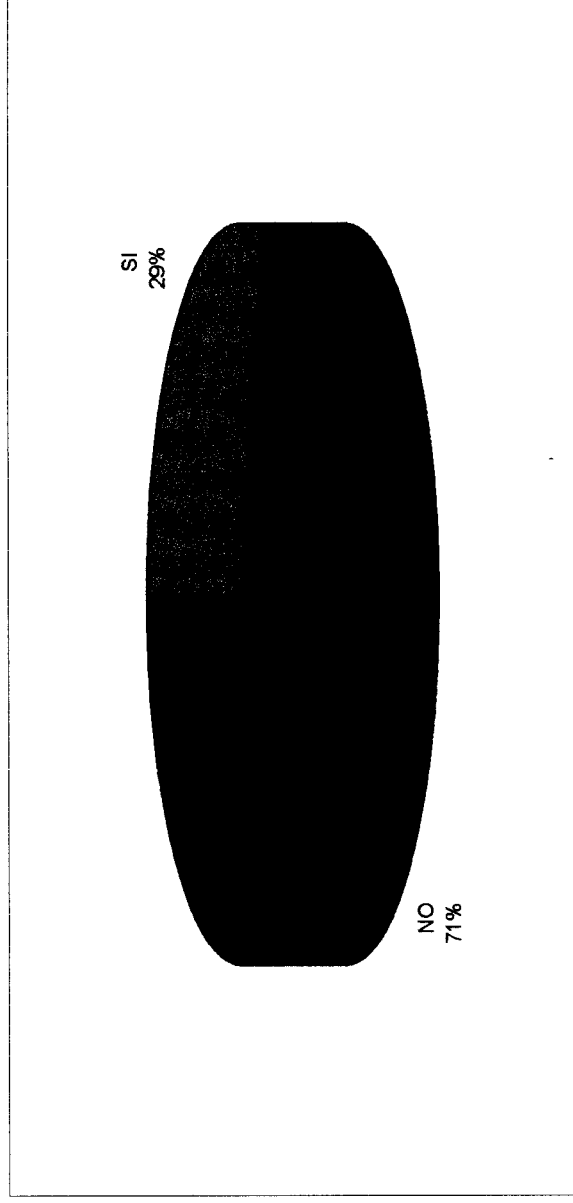
12.- A SU JUICIO, CREE USTED QUE LOS PEDIDOS QUE SE ELABORAN SON RECIBIDOS EN EL TIEMPO PRUDENCIAL



	%
a.- SI	57.14
b.- NO	42.86

ANEXO 16

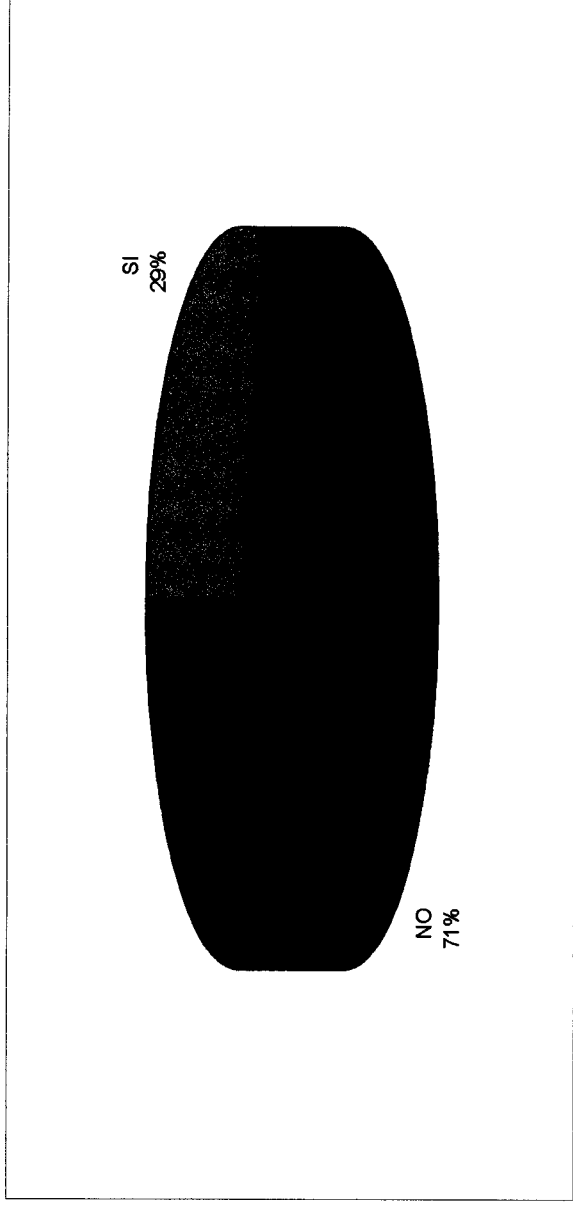
13.- CONSIDERA USTED QUE LAS CONDICIONES AMBIENTALES DONDE SE ENCUENTRA EL MATERIAL ES ADECUADO PARA MANTENERLO EN ÓPTIMAS CONDICIONES



		%
a.-	SI	28.57
b.-	NO	71.43

ANEXO 17

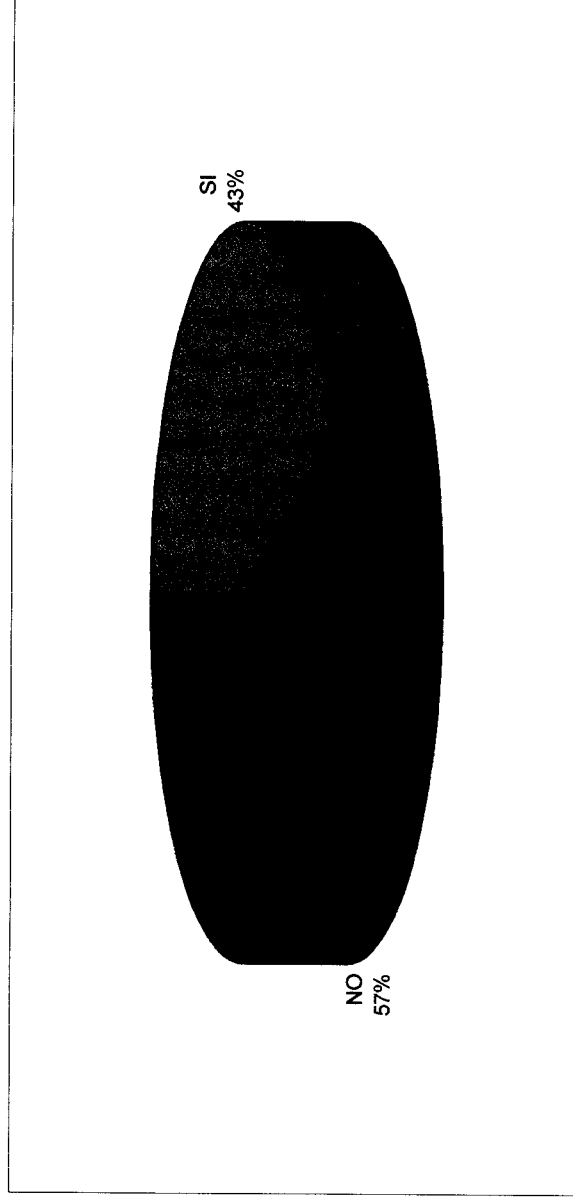
14.- ESTÁN DOTADOS LOS DEPÓSITOS DEL MOBILIARIO NECESARIO PARA LOGRAR EL MANTENIMIENTO DE LOS TEXTOS Y ARTÍCULOS



	%
a.- SI	28.57
b.- NO	71.43

ANEXO 18

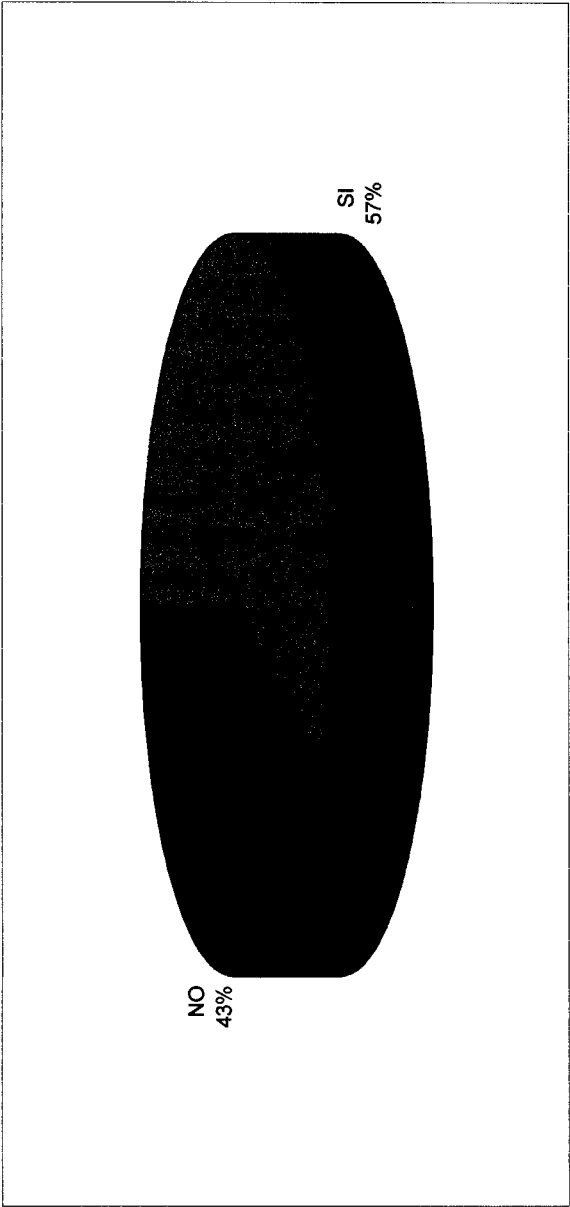
15.- EXISTE SUPERVISIÓN CONSTANTE DENTRO DE LOS DEPÓSITOS EN RELACIÓN CON EL CUIDADO CONTRA INSECTOS, POLILLAS, POLVO Y OTROS, QUE PUEDAN OCASIONAR PÉRDIDA DEL MATERIAL



		%
a.- SI		42.86
b.- NO		57.14

ANEXO 19

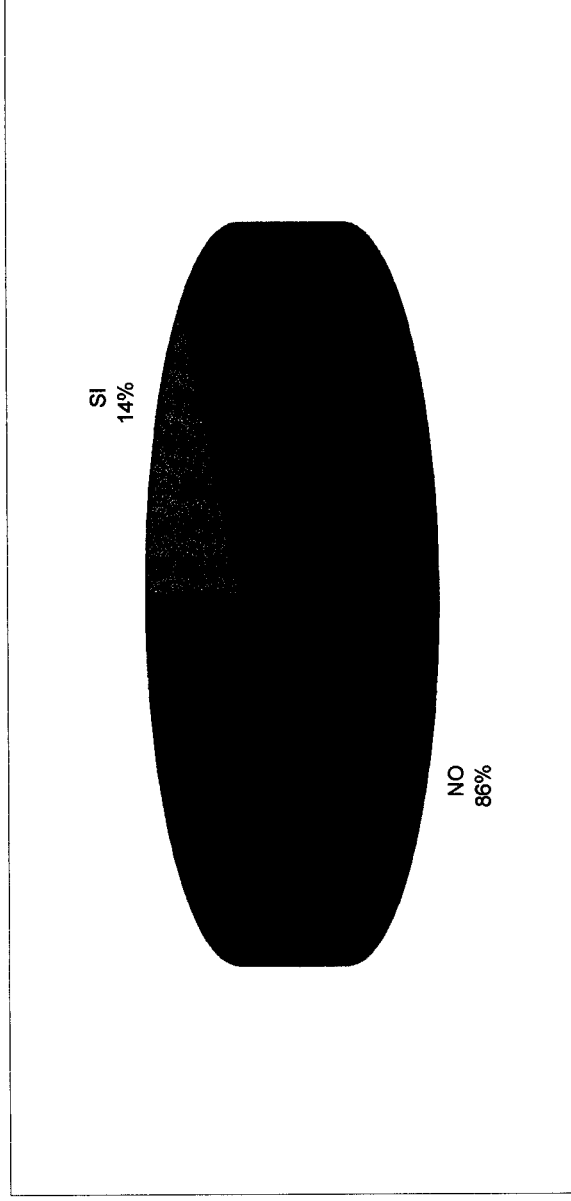
**16.- EXISTEN MEDIDAS DE SEGURIDAD DENTRO DEL
LOCAL COMERCIAL Y LOS DEPÓSITOS**



		%
a.-	SI	57.14
b.-	NO	42.86

ANEXO 20

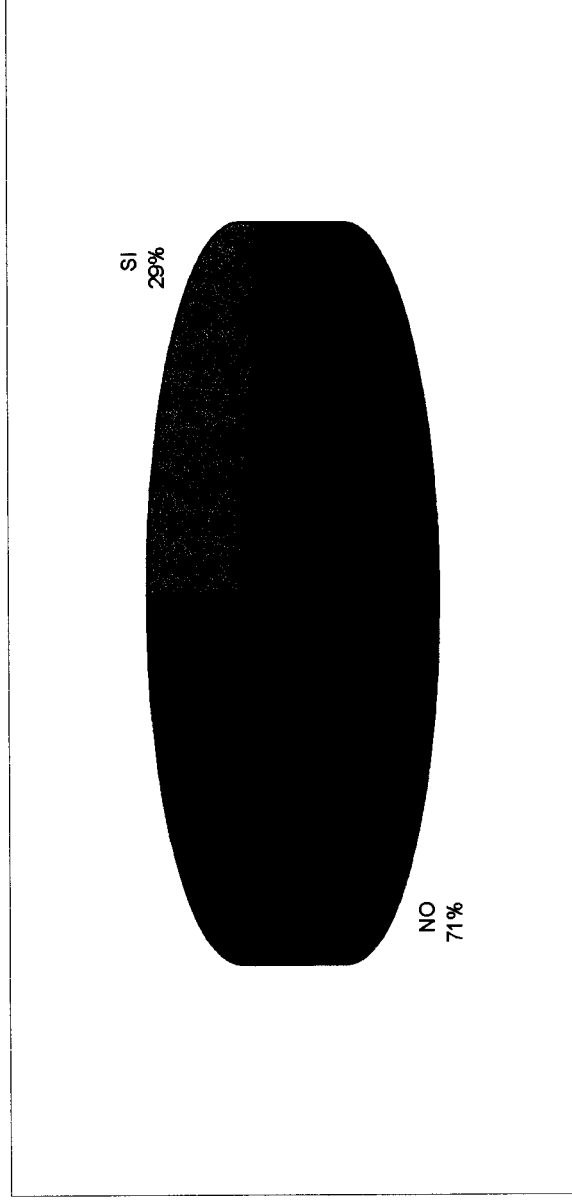
**17.- POSEE EL LOCAL COMERCIAL Y LOS DEPÓSITOS LETREROS
QUE INDIQUEN MEDIDAS DE SEGURIDAD**



	%
a.- SI	14.29
b.- NO	85.71

ANEXO 21

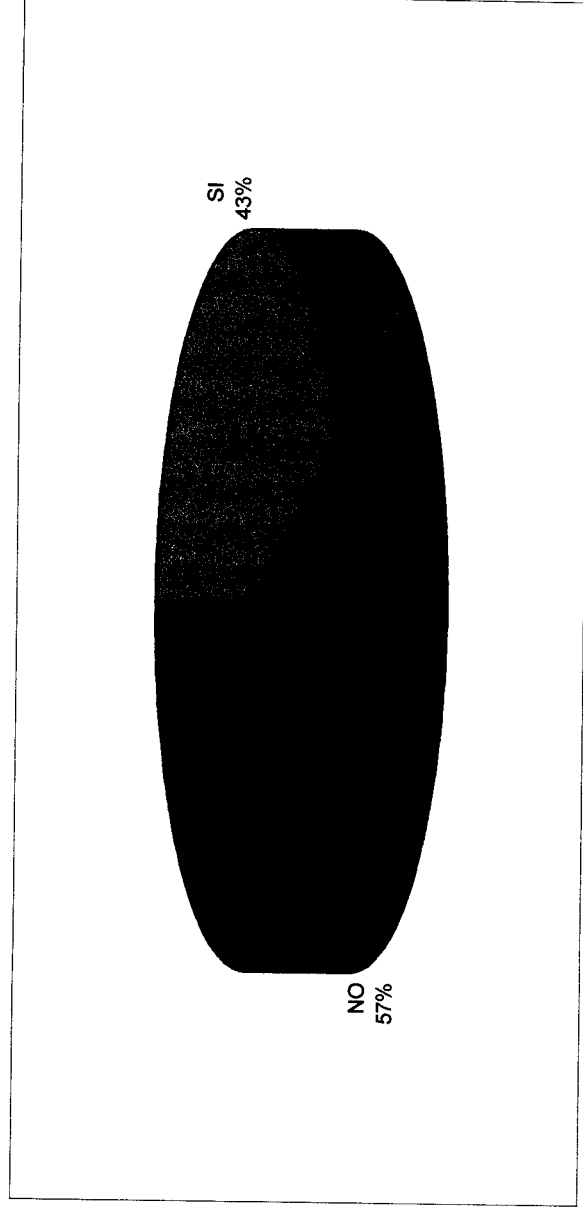
18.- LOS DEPÓSITOS ESTÁN DOTADOS DE SISTEMAS DE SEGURIDAD, QUE NO DAÑAN LA MERCANCÍA, PARA MOMENTOS DE EMERGENCIA



		%
a.- SI		28.57
b.- NO		71.43

ANEXO 22

19.- CONOCE USTED LA MERCANCÍA QUE EXISTE EN LOS DEPÓSITOS

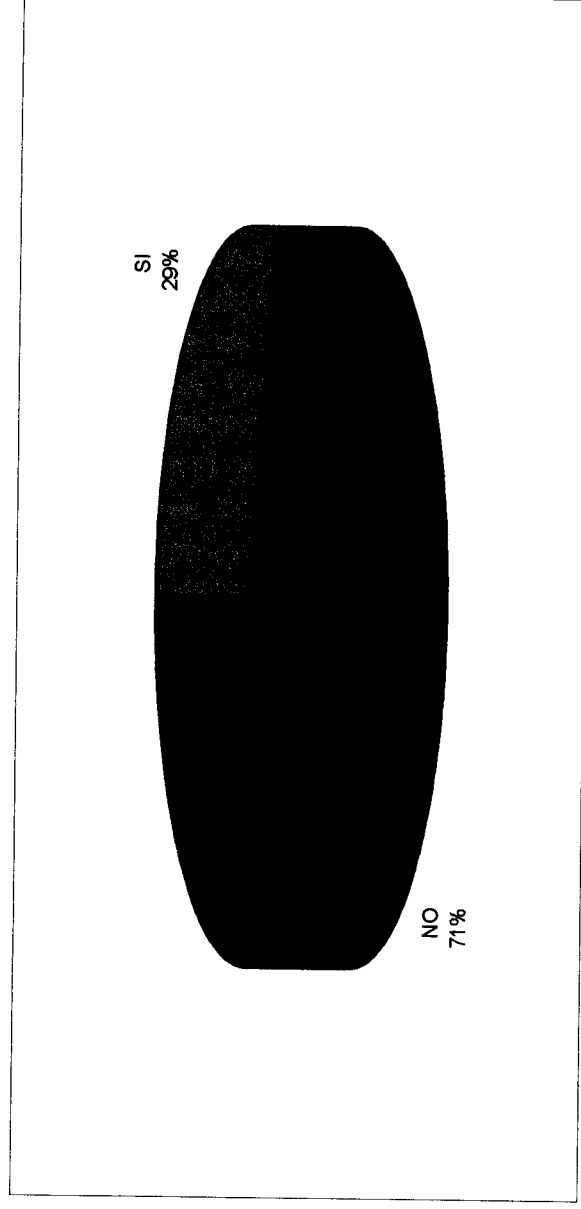


a.- SI	%
b.- NO	

	42.86
	57.14

ANEXO 23

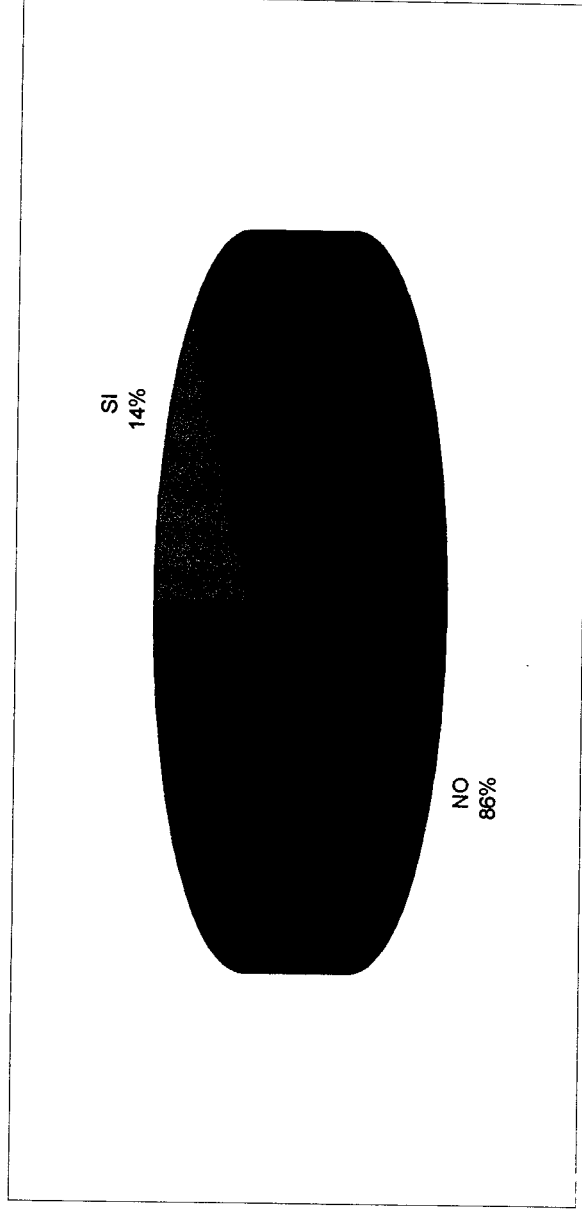
**20.- PIENSA USTED QUE EL PROCESO QUE SE LLEVA DENTRO DE LOS
DEPÓSITOS PARA EL CONTROL DE LA MERCANCÍA ES
SEGURO Y CONFIABLE**



a.- SI	%
b.- NO	28.57
	71.43

ANEXO 24

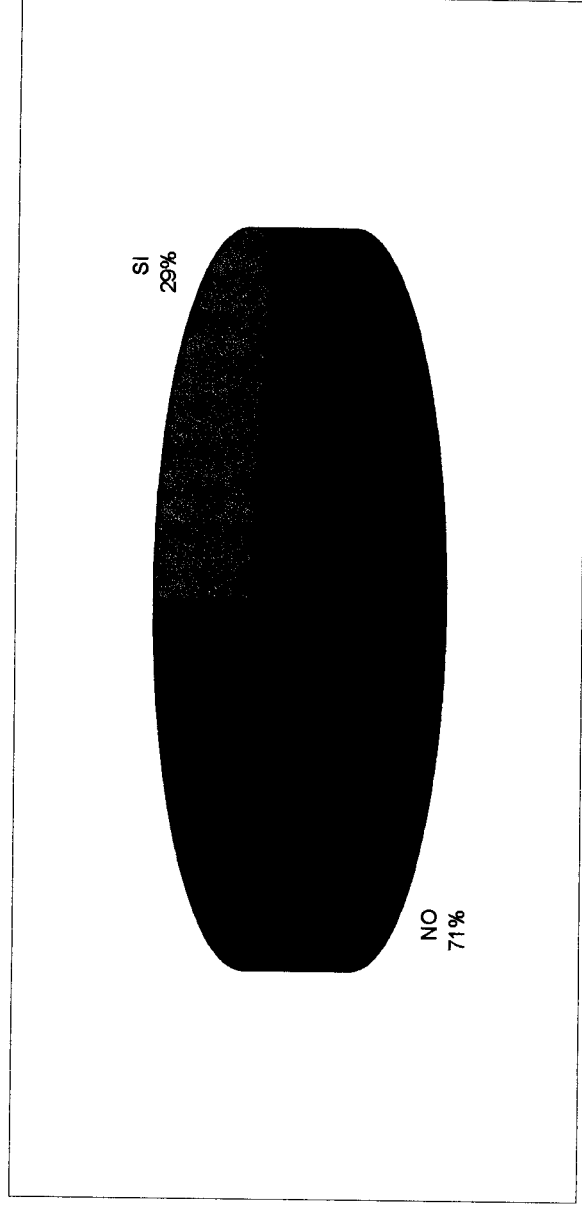
21.- SABE USTED SI EXISTEN DENTRO DE LA LIBRERÍA MECANISMOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MERCANCÍA VENDIDA



	SI	NO	%
a.-			14.29
b.-			85.71

ANEXO 25

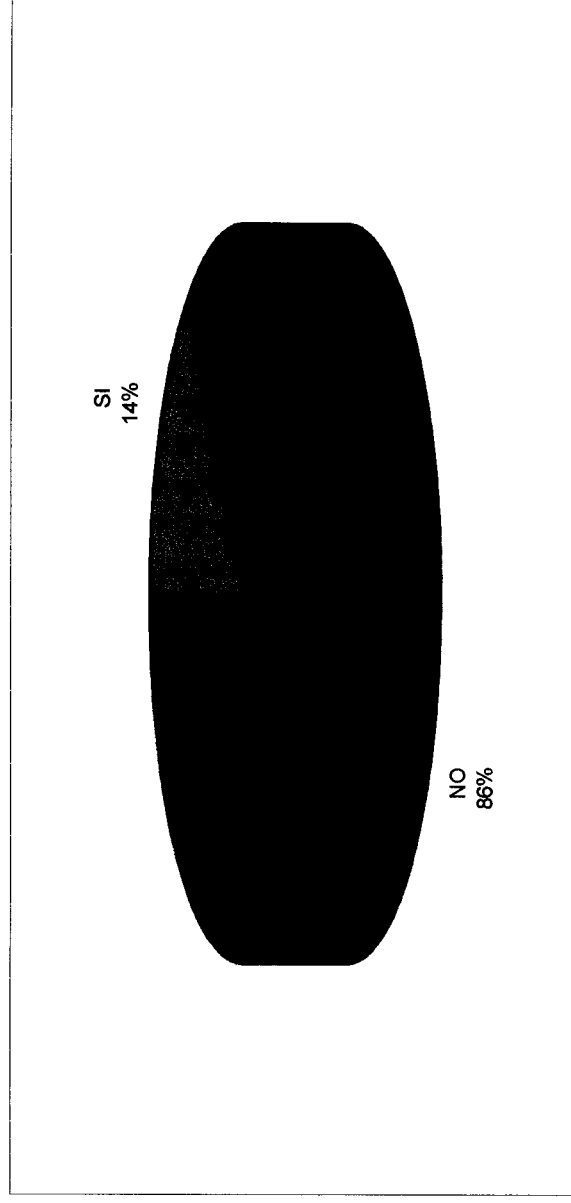
22.- CONOCE USTED CUAL ES EL LOTE ECONÓMICO



a.-	SI	%
b.-	NO	

ANEXO 26

23.- SABE USTED SI SE REALIZAN INVENTARIOS PERIÓDICAMENTE EN EL LOCAL COMERCIAL Y LOS DEPÓSITOS



		%
a.-	SI	14.29
b.-	NO	85.71