



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION
PERSONAL (EPP)**

**Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego Estado
Carabobo**

Autores:

Escalona Jhossabell

Herrera Génessis

Navas Danielis

Bárbula, Diciembre 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION
PERSONAL (EPP).**

**Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego Estado
Carabobo.**

Tutor:

Daniel Rumbo
V-12.750.394

Autores:

Escalona Jhossabell
V-20.384.323
Herrera Génessis
V-19.792.214
Navas Danielis
V- 19.744.778

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en
Administración Comercial y al título de Licenciado en Contaduría Pública

Bárbula, Diciembre 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION
PERSONAL (EPP).**

**Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego Estado
Carabobo.**

Tutor:

Daniel Rumbo

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Daniel Rumbo
C.I. V-12.750.394

Bárbula, Diciembre 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N° Exp 1082
Periodo: 1S-2013

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP)**. Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego Estado Carabobo.

Elaborado y Presentado por:

| | | |
|---------------------|------------|--------------------------|
| Escalona Jhossabell | 20.384.323 | Administración Comercial |
| Herrera Genessis | 19.792.214 | Contaduria Publica |
| Navas Danielis | 19.744.778 | Contaduria Publica |

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

DANIEL RUMBO
TUTOR

MANUEL GONZALEZ
COORDINADOR

YAMABARI RONDON
MIEMBRO PRINCIPAL

ADRIANA ARAEZ
SUPLENTE

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2013

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado realizado con mucho esfuerzo, amor y dedicación principalmente a mi abuela Gisela de Roa, quien es una de las personas más importantes en mi vida y quien quiero con todo mi corazón.

A mis padres a quienes han sido pilares fundamentales en mi formación personal y profesional a los cuales quiero enorgullecer con todas las metas alcanzadas durante mi vida, ellos son quienes siempre han tenido buenos consejos y me han inculcado sus valores con la finalidad de educarme para ser una persona de bien.

A mi wapito, mi amigo incondicional, mi futuro esposo, quien me ha apoyado durante los 5 años de mi formación profesional y muchos más,, quien ha estado a mi lado en altibajos, en momentos de tristeza y también de felicidad, por acompañarme en este hermoso recorrido y siempre tener palabras de ánimo y aliento para mí.

A mi hermana y mi sobrino quienes iluminan y le dan felicidad a mi vida, de los cuales me siento muy feliz de tener y me esfuerzo diariamente por ser el mejor ejemplo para ellos.

A todos mis tíos quienes siempre han estado pendientes de mi formación profesional, han tenido palabras de ánimos para mí y los cuales quiero enorgullecer por ser su primera sobrina.

Jhossabell Escalona

DEDICATORIA

Primeramente dedico este trabajo a Dios, por darme las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día para el logro de mis metas y objetivos, brindándome todo su amor, fortaleza e infinita bondad.

También dedico este trabajo de grado a mis Padres, quienes me han abierto las puertas para alcanzar cada una de mis metas a través de tanto esfuerzo, dedicación, sacrificio y tolerancia, gracias a ellos soy quien soy hoy en día, fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, estudios, educación, alimentación entre otras necesidades, son a ellos a quienes les debo todo, horas de consejos, regaños, tristezas y alegrías de las cuales estoy segura que las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como ser integral, aspecto por la que me siento orgullosa, asimismo, por sembrar en mi la semilla de la sensibilidad y la comprensión, enseñándome que se debe tener la fortaleza de continuar hacia adelante sin importar las circunstancias que la vida nos presenta, convirtiéndose sus consejos en la inspiración para alcanzar nuestros anhelos y que todo esfuerzo es al final recompensa, por eso “sus esfuerzos”, se convirtieron en su triunfo y en el mío.

De igual manera, dedico este proyecto a mis hermanas quienes son un ejemplo para mí y a mis amigos que al igual que ellas, han estado a mi lado demostrándome un amor inigualable, apoyo incondicional y por compartir todas esas aventuras, triunfos y fracasos; y brindarme ánimos y colaboración que me ayudaron a seguir adelante durante todo este trayecto de la carrera.

Asimismo, le ofrezco este trabajo de grado a nuestro tutor Daniel Rumbo por guiarnos en este proceso y ser parte fundamental en el desarrollo de esta investigación, facilitándonos sus consejos, opiniones, conocimientos, tiempo, dedicación y sobre todo paciencia para llevar a cabo con éxito tan anhelada meta. También al Personal que labora en la Empresa SIPHECA, por ser partícipe en la elaboración del trabajo especial de grado, facilitando la información necesaria para el desarrollo de la misma.

Herrera Génesis

DEDICATORIA

A DIOS El logro de esta meta está dedicado primeramente a dios por darme vida y salud, por haberme brindado una vida colmada de oportunidades y proveer la constancia necesaria para asumir los retos y compromisos dándome las fuerzas para continuar luchando sin desfallecer en los momentos más difíciles del trayecto recorrido, siendo mi guía proporcionándome sabiduría.

A MIS PADRES Daniel Navas y Margarita Bottaro quienes fueron guías de luz en todo este camino, con gran amor me supieron transmitir los valores y principios que en la vida son necesarios para alcanzar mi crecimiento personal y profesional enseñándome a trazarme metas, tomar descanso si los necesito pero jamás rendirme; por todo el apoyo moral y económico que me han brindado en los momentos difíciles para alcanzar cada una de mis metas a través de tanto esfuerzo.

A MI HERMANA Y SOBRINA Quienes con su amor, respaldo y confianza de forma incondicional hicieron posible la culminación de esta meta.

A MIS FAMILIARES Por darme el apoyo y los ánimos necesarios para continuar esta carrera, transmitiéndome palabras de aliento para seguir adelante.

A NUESTRO TUTOR Daniel Rumbo por guiarnos en este proceso, apoyándonos siendo base para la terminación de esta meta a través de sus tiempo, responsabilidad y compromiso para con nosotras.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS Por compartir grandes momentos, por el esfuerzo y esmero que le dedicamos a la realización de este trabajo, por los lazos de amistad que nos unen.

A todos y cada una de las personas que formaron parte de este proyecto ayudándome y apoyándome para así conseguir alcanzar este logro.

Danielis Navas

AGRADECIMIENTO

Le agradezco principalmente a Dios, por darme vida, salud y por haberme permitido alcanzar mi primera meta a nivel profesional.

A mis familiares quienes siempre han estado a mi lado y se han mantenido interesados en apoyarme en todos los aspectos, de quienes he aprendido lo que no enseñan en ninguna universidad y me refiero a los valores, por educarme como lo han hecho y por siempre tener fe en mi.

A mi wapito hermoso, a quien no tengo palabras suficientes con las que agradecerle todo el apoyo que me ha brindado, por estar siempre a mi lado, por entender momentos difíciles y por darme su amor día a día, por ser la persona con la quiero formar una familia y estar el resto de mi vida.

A nuestro tutor Daniel Rumbo quien ha realizado una labor excelente, quien confió en nosotras y nos creyó siempre capaces de realizar este trabajo de investigación. También le agradezco al Profesor Manuel González, quien nos brindó su apoyo en dificultades atravesadas durante este proceso.

A la empresa donde laboro, SIPHECA, por brindarnos el apoyo en todo momento requerido, por permitirme adquirir experiencia profesional y por confiar en mí para delegar la gran responsabilidad que tengo dentro de la sucursal.

A mis compañeras de tesis, de quienes he aprendido, por estar siempre ahí apoyándonos mutuamente, con las cuales me he divertido mucho durante todo este proceso y nos ha permitido fortalecer nuestra amistad.

Jhossabell Escalona

AGRADECIMIENTO

A Dios por siempre iluminar mi camino y guiarme para tomar las decisiones correctas.

A mis compañeras de tesis, por permitirme trabajar junto a ellas, que aunque no fue fácil pero con nuestra constancia y esmero logramos las metas y objetivos planteados.

Al Profesor Daniel Rumbo, nuestro tutor, por aportar sus conocimientos, experiencias y apoyo en la elaboración del presente estudio.

A todas aquellas personas que contribuyeron a lo largo de mi carrera universitaria para el logro de la meta alcanzada.

Herrera Gènessis

AGRADECIMIENTO

Con tanta felicidad no se puede olvidar agradecer a quienes colaboraron de una u otra manera en la culminación de esta meta, a Dios Todopoderoso, mi familia y amigos, que díos les recompense por todo.

A la Universidad de Carabobo, por ser la institución que me brindo los conocimientos necesarios para lograr esta meta.

A Sipheca y su personal quienes participaron de alguna forma brindando información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Danielis Navas



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION
PERSONAL (EPP)**

**Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego Estado
Carabobo.**

Autoras: Escalona, Jhossabell; Herrera, Génessis y Navas, Danielis

Tutor: Rumbo Daniel

Fecha: Diciembre 2013

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo proponer la optimización del proceso de inventario en la empresa comercializadora de equipos de protección personal Sipheca. El estudio se enmarcó en la línea de investigación, producción de conocimientos de las ciencias administrativas y contables con la finalidad de evaluar y dar solución a la problemática que se presenta actualmente en el inventario, ya que se considera que el buen manejo del mismo es de vital importancia para toda empresa dedicada a la compra y venta de productos. La investigación se realizó consultando estudios previos, avalados por diversos autores; a fin de obtener mejorías en el proceso de almacenamiento que les garanticen un mejor uso de los recursos, así como también para controlar el riesgo de posibles pérdidas de inventarios, reducción significativa de tiempos en el proceso, ahorro de costos operativos/administrativos, registro en línea de la toma física, rapidez en la obtención de los resultados y evitar perder oportunidades de venta. Se seleccionó como muestra el total de la población de la organización, puesto que es una empresa pequeña y todos sus integrantes están relacionados en el proceso. Como instrumento de recolección de información, se realizaron cuestionarios con la intención de mostrar las opciones objetivas sobre el problema en estudio. Este análisis es útil para enfocar las estrategias con las que contara la empresa Sipheca para la optimización y control de su inventario. Metodológicamente se respalda en una investigación de campo de carácter descriptivo bajo la utilización de diversos recursos.

Palabras Clave: Inventario, Almacén, Control, Logística y Estrategia.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**Proposal of Optimization Process in Inventory for a Self-protection
Equipment company
Case of study: SIPHECA enterprise, San Diego Carabobo state**

Authors: Escalona, Jhossabell; Herrera, Génessis y Navas, Danielis

Tutor: Rumbo Daniel

Date: December 2013

ABSTRACT

The recent study aimed it's propose in enhance the inventory of the company Sipheca which distributes self-protection equipment. The study focuses in the research of production knowledge, management and accounting in order to evaluate and solve the problem that currently occurs in the inventory, this is vital to know if the main purpose is to buying and selling of equipment. This study was made having as references to previous studies, in order to improve the storage process in which can be guarantee a better use of the equipment, minimized any risk of misplaced inventory, significant reduction in the time of process, saving operating/administrative cost, online registration, speed in obtaining results and avoiding losing sales opportunities. The entire personal was part of this study; since it is a small company and they are part of process. The data collection was made by a survey with the intention of showing objective options on the problem under study. This analysis is useful to focus on the strategies of the company Sipheca to optimize and control the inventory. Methodologically, research supports a descriptive field on the use of various resources.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Daniel Rumbo; titular de la Cédula de Identidad V-12.750.394, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

| Nombre y Apellido | Cédula | Teléfono | e-mail | Mención | |
|---------------------|------------|--------------|------------------------|---------|----|
| Jhossabell Escalona | 20.384.323 | 0414-3487457 | Jhossa06@hotmail.com | AC | |
| Gènessis Herrera | 19.792.214 | 0414-3584749 | geneherper@hotmail.com | | CP |
| Danielis Navas | 19.744.778 | 0414-5910196 | nani19_3@hotmail.com | | CP |

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Desarrollo Socioeconómico y organizacional

Línea: Producción de conocimiento de las ciencias administrativas y contables

Interrogante: ¿Cuál es la validación y confiabilidad de las estrategias gerenciales a utilizar?

Firman:

Tutor:
Nombre y Apellido: Daniel Rumbo
E-mail: danielrumbo_uc@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Escalona Jhossabell
jhossa06@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Herrera Génessis
geneherper@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Navas Danielis
nani19_3@hotmail.com

En Valencia, a los 12 días del mes de Marzo del año 2.013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1082

Período Lectivo: 1S/2013

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Liyeira Gúedez **Tutor:** Daniel Leonardo Rumbo

Título del Proyecto: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo.

| CAPÍTULO I | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|---------------|--------------|--|--------------|
| El Problema | | | | |
| Planteamiento del Problema - Formulación del Problema - Objetivos de la Inv. - Justificación | 1.- | 22/05/2013 | Se realizaron algunas correcciones del proyecto realizado en Investigación Aplicada e interrogante a estudiar. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 27/05/2013 | Se efectuaron correcciones del planteamiento del problema, objetivos general y específicos. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 03/06/2013 | Se hicieron cambios en la redacción en los objetivos específicos. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 4.- | 12/06/2013 | Se modificaron algunos detalles en la redacción y transcripción. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: : _____ 1082

Período Lectivo: _____ 1S/2013

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.**Profesor de Investigación Aplicada:** Liyeira Gúedez **Tutor:** Daniel Leonardo Rumbo**Título del Proyecto:** PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo.

| CAPÍTULO II Marco Teórico | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|---|--------------|
| Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional). | 1.- | 17/06/2013 | Se desarrollaron teorías para evaluar los antecedentes y las bases teóricas. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 26/06/2013 | Se modificaron las bases teóricas y legales. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 01/07/2013 | Se actualizo un antecedente que faltaba, se realizaron cambios en la redacción y transcripción. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 4.- | 08/07/2013 | Se completó la definición de término. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1082

Período Lectivo: 1S/2013

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Liyeira Gúedez **Tutor:** Daniel Leonardo Rumbo

Título del Proyecto: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo.

| CAPÍTULO III Marco Metodológico | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|--------|------------|--|--|
| Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico. | 1.- | 09/07/2013 | Se mostró los avances de las correcciones pasadas y se presentó posible instrumento de recolección de datos. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 2.- | 23/07/2013 | Se concretó el instrumento a utilizar en el proyecto, definiéndose que se utilizara dos cuestionarios (uno para cada departamento). | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 3.- | 14/08/2013 | Aplicación del instrumento, durante el periodo vacacional pero en consentimiento del tutor. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 4.- | 02/09/2013 | Revisión de los cuestionarios aplicados en el periodo vacacional y se verifico, para la validación por el tutor para posteriormente tabular de la información recolectada. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1082

Período Lectivo: 1S/2013

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Liyeira Gúedez **Tutor:** Daniel Leonardo Rumbo

Título del Proyecto: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo.

| CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|---------------|--------------|--|--------------|
| Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados | 1.- | 07-10-13 | Revisión de Gráficos. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 14-10-13 | Correcciones de los gráficos (forma) y revisión de los análisis. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 21-10-13 | Aplicación de los análisis de interpretación de los resultados. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 4.- | 28-10-13 | Ampliación de los análisis. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1082

Período Lectivo: 1S/2013

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Liyeira Gúedez **Tutor:** Daniel Leonardo Rumbo

Título del Proyecto: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo.

| CAPÍTULO V | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|---------------|--------------|--|--------------|
| La Propuesta Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta. | 1.- | 28-10-13 | Elaboración De la Propuesta. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 01-11-13 | Correcciones de los objetivos específicos desarrollados en la propuesta. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 04-11-13 | Correcciones del capítulo completo, para realizar últimos ajustes. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 4.- | 06-11-13 | Presentación para correcciones definitivas. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|------------------------------------|-------------|
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento | viii |
| Resumen | xi |
| Carta de Postulación Tutorial | xii |
| Control de Etapas | 14 |
| Índice de Cuadros | 21 |
| Índice de Gráficos | 22 |
| Introducción | 23 |
| | |
| CAPITULO I | |
| EL PROBLEMA | |
| Planteamiento del Problema | 25 |
| Formulación del Problema | 30 |
| Objetivos de la Investigación | |
| Objetivo General | 31 |
| Objetivos Específicos | 31 |
| Justificación de la Investigación | 31 |
| | |
| CAPITULO II | |
| MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL | |
| Antecedentes | 34 |
| Bases Teóricas | 40 |
| Bases Legales | 57 |
| Bases Normativas | 60 |
| Definición de Términos Básicos | 61 |
| Sistema de Variables | 63 |

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

| | |
|---|----|
| Naturaleza de la Investigación | 66 |
| Estrategia de la Investigación | 66 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 69 |
| Población y Muestra | 71 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

| | |
|--------------------------------|----|
| Presentación de los Resultados | 73 |
|--------------------------------|----|

CAPITULO V

LA PROPUESTA

| | |
|-------------------------------|-----|
| Presentación de la Propuesta | 100 |
| Objetivos de la Propuesta | 101 |
| Justificación de la Propuesta | 101 |
| Fundamento de la Propuesta | 103 |
| Factibilidad Institucional | 103 |
| Factibilidad Técnica | 104 |
| Factibilidad Financiera | 104 |
| Beneficios de la Propuesta | 104 |

| | |
|---------------------|-----|
| CONCLUSIONES | 119 |
|---------------------|-----|

| | |
|------------------------|-----|
| RECOMENDACIONES | 122 |
|------------------------|-----|

| | |
|-----------------------------------|-----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 124 |
|-----------------------------------|-----|

| | |
|---------------|-----|
| ANEXOS | 129 |
|---------------|-----|

ÍNDICE DE CUADROS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico | 64 |
| Cuadro N° 2. Población | 72 |
| Cuadro N° 3. Empleo de algún tipo de control interno | 75 |
| Cuadro N° 4. Tomas físicas de inventario periódicas | 76 |
| Cuadro N° 5. Detectar sobrantes o faltantes de mercancía | 77 |
| Cuadro N° 6. Procesos de entrada y salida de mercancía | 78 |
| Cuadro N° 7. Informe sobre la mercancía recibida en almacén | 79 |
| Cuadro N° 8. Procedimientos para el manejo del almacén | 80 |
| Cuadro N° 9. Espacio físico para los productos almacenados | 81 |
| Cuadro N° 10. Clasificación o catalogación de los productos | 82 |
| Cuadro N° 11. Adiestramiento continuo | 83 |
| Cuadro N° 12. Control aplicado para la toma de decisiones | 85 |
| Cuadro N° 13. Proceso de despacho | 86 |
| Cuadro N° 14. Cambios de mercancía por devoluciones | 88 |
| Cuadro N° 15. Comunicación directa con el personal de logística | 89 |
| Cuadro N° 16. Queja por parte de sus clientes | 91 |
| Cuadro N° 17. Manejo de codificación de productos | 92 |
| Cuadro N° 18. Flujograma del Proceso de Almacenamiento de Sipheca | 98 |
| Cuadro N° 19. Análisis de la Matriz DOFA. | 108 |

ÍNDICE DE GRAFICOS

| | p.p |
|--|------------|
| Gráfico N° 1. Empleo de algún tipo de control interno | 75 |
| Gráfico N° 2. Tomas físicas de inventario periódicas | 76 |
| Gráfico N° 3. Detectar sobrantes o faltantes de mercancía | 77 |
| Gráfico N° 4. Procesos de entrada y salida de mercancía | 78 |
| Gráfico N° 5. Informe sobre la mercancía recibida en almacén | 79 |
| Gráfico N° 6. Procedimientos para el manejo del almacén | 80 |
| Gráfico N° 7. Espacio físico para los productos almacenados | 81 |
| Gráfico N° 8. Clasificación o catalogación de los productos | 83 |
| Gráfico N° 9. Adiestramiento continuo | 84 |
| Gráfico N° 10. Control aplicado para la toma de decisiones | 85 |
| Gráfico N° 11. Proceso de despacho | 86 |
| Gráfico N° 12. Cambios de mercancía por devoluciones | 88 |
| Gráfico N° 13. Comunicación directa con el personal de logística | 89 |
| Gráfico N° 14. Queja por parte de sus clientes | 91 |
| Gráfico N° 15. Manejo de codificación de productos | 92 |

INTRODUCCION

Motivado a la globalización, existe una gran competitividad en el mercado laboral, por esta razón las empresas deben estar a la vanguardia de los avances tecnológicos que se presentan cada día, de tal forma que permita obtener un excelente rendimiento y ligereza en los procesos que ella realiza. Sin embargo, para lograr esto, se requiere de un control de sus actividades y en especial de los almacenes; por ser esta un área funcional de suma importancia para las organizaciones, ya que es la responsable de resguardar los bienes de toda organización sea pública o privada.

Además, las organizaciones están en la búsqueda de una adaptación permanente de enfocar y guiar los problemas gerenciales, los cuales permiten enfrentar situaciones tan dinámicas que conforman las empresas modernas.

Por tal razón, es importante que las organizaciones lleven a cabo sus funciones de manera óptima, y una de las formas de lograrlo es a través del control, para que la gestión administrativa contribuya a maximizar el bienestar de la empresa, puesto que el control de inventario facilita el seguimiento de lo planeado para el logro de las metas; de igual manera forma guía los hecho, para que los resultados reales coincida o superen a los deseados.

Por consiguiente, el control de inventario busca disponer de información precisa y confiable para que el proceso se realice de acuerdo a las normas vigentes dentro de las políticas trazadas por la organización y en atención a las metas u objetivos previstos. De allí que este trabajo de

investigación presenta la Propuesta de Optimización del proceso de inventario en la comercializadora de equipos de protección personal Sipheca.

El presente trabajo comprende cinco capítulos, como se presenta a continuación:

Capítulo I: El problema, contiene el marco referencial en donde se enfoca el problema, la interrogante de la investigación, se determina los objetivos y la justificación.

Capítulo II: Marco teórico referencial, se desarrolla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas sobre las cuales se soporta la misma, las bases legales, las bases normativas y definición de términos.

Capítulo III: se presenta el Marco metodológico de la investigación, es decir, la naturaleza de investigación, estrategias metodológicas, las técnicas e instrumento de recolección de datos, población y muestra.

Capítulo IV: se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos donde se apreciará las fortalezas y debilidades existentes en la comercializadora.

Capítulo V, el cual contiene la propuesta para mejorar las fallas presentadas en la empresa SIPHECA, a través de estrategias que permita optimizar el control en el área de inventario.

Y por último se darán las conclusiones y recomendaciones para un efectivo control en el inventario para la organización.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial toda organización tanto del sector industrial como comercial se ve afectada no solo por los cambios económicos, sociales, culturales y políticos que pueden ocurrir en su país de origen, sino también por los que ocurren en otros países; por lo que deben administrar y aprovechar eficazmente sus recursos, con el fin de obtener los mejores resultados, recurriendo a todos los medios disponibles, entre los que se encuentra el control, que busca regular las actividades para que los resultados sean coherentes con las metas y expectativas de la organización. En tal sentido López y Gadea (1992), plantea que el control consiste en:

Verificar mediante la confrontación con estándares y parámetros oportunamente fijados, si los resultados que se van obteniendo corresponden a los propuestos en los programas, en controlar los procesos realizados y el cumplimiento de las formas y plazos señalados, en recoger datos que permitan efectuar acciones correctivas... (p.24).

En este sentido, el control busca comprobar constantemente que todas las actividades de la empresa se desarrollen según los planes previstos, con el propósito de ayudar al directivo a ejercer mejor sus funciones gerenciales.

En las organizaciones los inventarios representan uno de los activos más importantes y de mayor incidencia económica, debido a que son la fuente de sus ingresos, sin mercancía no existen las ventas y sin ventas no hay entradas de efectivo ni cuentas por cobrar a futuro, que permita a la empresa obtener flujo de efectivo favorable para el desenvolvimiento de sus operaciones.

Es por ello, que los inventarios requieren control continuo, ya que son susceptibles de daños por obsolescencia, inadecuadas manipulaciones, fraudes y faltantes donde las tomas físicas de inventario no coinciden con los movimientos de entradas y salidas de mercancías. Por esta razón, en las organizaciones, los inventarios requieren de políticas y métodos que garanticen su confiabilidad a través del adecuado control interno, el cual se define según Mantilla (2005:14)

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad en la información financiera y Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Mantilla hace visualizar que el control interno es ejercido por los integrantes de la organización, desde el director hasta un empleado de cualquier nivel jerárquico, para optimizar las operaciones, que sean confiables y cumplan con las leyes.

Además, Patiño (2009) también señala que no hay que olvidar que el control se implementa para el control de los activos tangibles, entre ellos están, materiales y suministros (inventario), los cuales requieren de una

vigilancia la cual se puede lograr mediante el control interno que trata de asegurar una operación planificada, sistemática y ordenada.

Cabe señalar que los inventarios son generalmente uno de los renglones de mayor importancia para los activos de la organización, por lo que su control viene a ser una de las actividades que deben realizarse en las empresas de manera más completa y procurando obtener el mayor alcance, porque esta constituye el punto focal de diversos intereses.

Toda organización debe mantener su orden interno y es importante para toda empresa importadora y distribuidora de productos de cualquier índole, implantar y seguir modelos que garanticen la mejora continua de los procesos dentro de las mismas, con el fin de mantener un alto nivel de competencia en el mercado, inherentes de los productos que comercialicen.

Es por ello, que Aguirre, S (2011) expone que anteriormente la prioridad de las empresas era producir más para satisfacer la demanda y ahora gracias a la globalización el mercado ha progresado, expresándose esto en que las empresas ya no solamente se preocupan por satisfacer la demanda, sino por la complacencia plena del consumidor, ya que se les ofrece un mejor producto, así como un mejor servicio, a fin de satisfacer más allá de sus necesidades y deseos. Por esta razón, es de suma importancia lograr y mantener la plena satisfacción del cliente para obtener la preferencia de los consumidores pertenecientes al mercado meta.

El objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas de una organización. De igual manera los diversos cambios en la Economía Mundial producen impactos

negativos al entorno comercial, las organizaciones mayormente son las perjudicadas, desapareciendo del mercado ya que se torna difícil mantenerse, vinculado a esto las empresas exploran diseños de mecanismos de planificación para el desarrollo de las organizaciones mediante un buen sistema de manejo de inventario que facilite el control de los productos en los almacenes, el cumplimiento de sus labores para dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

Es por ello que lo anterior representa un reto, ya que las empresas enfrentan el reto de ser competitivas y de ejercer controles internos para ser productivas, minimizar pérdidas y maximizar ganancias, especialmente en Venezuela, que aparte de las variables existentes dentro del estudio de modelos de mejoras, se suman numerosas variables particulares como el medio donde se desenvuelven las empresas, las diferentes leyes del estado y los constantes cambios políticos, económicos y sociales (como son el control cambiario de divisas, el control riguroso de aduanas, la inflación, escasez de productos de la cesta básica, inseguridad, expropiaciones); factores que se deben tomar en cuenta al momento de realizar una importación de productos de cualquier naturaleza.

Según Contreras (2008), señala que es necesario llevar una buena gestión de inventario, que le permita a la empresa desarrollar todas aquellas actividades relacionadas con la distribución de todos sus productos de manera eficaz, mejorando el rendimiento a través de un adecuado control de inventario que es la base y origen para el buen funcionamiento de cualquier empresa de distribución. Cabe señalar, que al tomar en cuenta la importancia de la gestión y control de los inventarios dentro de una empresa es primordial ya que al recurrir al inventario como recurso técnico es posible el conocimiento, amparo y protección de los bienes que conforman el

patrimonio de la empresa. Además de proporcionar flexibilidad de operaciones, los inventarios ofrecen medidas para realizar actividades de comercialización y de compras economizando recursos y el buen almacenamiento de los productos que distribuye.

Sipheca, empresa encargada de la importación y distribución de equipos de protección personal como su fundamental actividad comercial, requiere de una información adecuada, completa, experimentada y analizada previamente sobre sus inventarios señalando sus costos (valor que posee la mercancía); a través del manejo contable que le permita conocer con exactitud cómo se encuentra la empresa, mostrando la situación económica de forma confiable proporcionando el control sobre la mercancía que se encuentre en su almacén.

Por consiguiente en la empresa Sipheca, se ha observado una problemática en cuanto al control de sus inventarios, dado a que en varias ocasiones se han presentado dificultades de almacenamiento por diferentes causales que se presentan en el departamento de logística lo que impide la realización de un conteo físico adecuado, la recepción y despacho de mercancía entre otras cosas; así como también el inventario presenta problemas en los altos costos en términos de actividad económica e inflación.

Aunque siguen controles de entradas - salidas de productos, se aplican métodos para el inventario establecidos por normas y políticas de la organización, es vital fortalecer los controles para el manejo del inventario, así mismo disminuir los riesgos por los constantes cambios que presenta la economía venezolana y alcanzar altos niveles de desempeño, mejorando el

uso de sus recursos para obtener el enfoque del manejo y movimiento de los productos entrantes y salientes del almacén de forma transparente.

Al evaluar la situación que se presenta en el almacén de la empresa Sipheca sucursal Valencia, arroja dificultades de almacenamiento que impiden entre otras cosas la realización de un conteo físico veraz, señalando que el prototipo de herramientas de gestión empresarial es ineficiente estratégicamente ya que no cumple a cabalidad con el rol de satisfacción y agregándose los enormes costos, generando las importaciones más atractivas y distribución menos competitivas en el sentido del control cambiario de divisas.

El mencionado almacén requiere conocer la función de los procesos internos, para llegar a obtener un pronóstico verídico ya que este posee gran cantidad de materiales con características variadas, en cuanto su tipo, tamaño y peso de las mismas, así como también se presentan variaciones en los niveles de la demanda en dicho almacén a fin de establecer estrategias que permitan las mejoras necesarias para obtener la eficiencia en los procesos involucrados en el almacén. En este sentido se pretende dar respuesta a la siguiente interrogante.

Formulación del Problema

¿Cómo podrán las estrategias operacionales optimizar el proceso de control de inventarios de equipos de protección personal de la empresa Sipheca que le permitan mejorar sus procesos de logística?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de optimización del proceso de inventario de la comercializadora de equipos de protección personal Sipheca, ubicada en San Diego estado Carabobo con la finalidad de fortalecer la operatividad en sus procesos.

Objetivos Específicos

-Diagnosticar las características del control de inventarios utilizados por la empresa SIPHECA para el 1er trimestre del año 2013.

-Describir el proceso de almacenamiento de los productos comercializados por Sipheca.

-Diseñar estrategias que optimicen el proceso de inventario de Sipheca.

Justificación de la Investigación

Cuando se quieren mejorar los controles aplicados para el inventario de una organización es ineludible conocer todos los procesos por el cual este participa, pues es necesario precisar lo que en realidad sucede en los almacenes, visualizando todo como un proceso sistemático. Una optimización comprende un análisis previo al sistema o proceso de control de inventario actual, que realizan diferentes departamentos de la empresa, tales como importación, compras, logística, e inclusive ventas; en estas áreas se

verán cuáles son las debilidades o fallas comunes que afecten la gestión ya sea desde un principio un punto a lo largo de todo el proceso.

Evidentemente, las empresas abordan la problemática del manejo de inventario, ya que dependiendo de la empresa cuentan con una gran cantidad de ítems que representarían costos. Por tal motivo, se ha visto la necesidad de desarrollar unas soluciones a nivel gerencial previo a una planeación estratégica, como soporte la toma de decisiones, permitiendo mejorar su desempeño así como optimizar los recursos consiguiendo la eficiencia ya que permitirá la implantación de iniciativas estratégicas.

En este sentido la investigación se hace relevante, lo cual permitirá alcanzar la automatización del proceso de tomas de inventarios, mediante los aportes suministrados por la empresa, destacando que la misma está en total conocimiento de la elaboración del trabajo de estudio (ver anexo A), ya que por medio de este obtendrá beneficios y mejoras que le permitirán adquirir un mejor manejo de sus inventarios incrementando por ende su productividad dentro de dicha comercializadora; así como también controlar y reducir el riesgos de pérdidas de inventarios, reducción significativa de tiempos en el proceso, ahorro de costos operativos – administrativos, confiabilidad, registro en línea de la toma física, y rapidez en la obtención de los resultados, así también evitar perder oportunidades de venta.

Con el siguiente trabajo de investigación, se aportara a los estudiantes de la Universidad de Carabobo y a la comunidad en general, diferentes aspectos de un inventario, tales como recepción de mercancía, despacho, rotación de inventario, aleatorios o cíclicos y muchos otros aspectos que sin duda servirán de apoyo al momento de requerir información relaciona con lo dicho anteriormente, fundamentándose en las especificaciones del catálogo

de oferta investigativa referente al área de desarrollo socioeconómico y organizacional, basándose en la línea de investigación de producción de conocimientos de las ciencias administrativas y contables teniendo como interrogante cual es la validación y confiabilidad de las estrategias gerenciales a utilizar.

Los lectores estarán capacitados, conociendo la problemática de la empresa, para distinguir cualquier eventualidad en el ámbito de inventario, logrando así, evitar el fracaso, aumentar la optimización en el departamento de logística, y llevar su empresa a un nivel de calidad y rendimiento total, esto será posible aplicando efectivamente los diferentes métodos y principios que se expresan claramente en nuestra investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

El Marco Teórico es un elemento sumamente importante en la investigación puesto que proporciona los aportes teóricos de la misma constituyendo la guía en el desarrollo de una determinada investigación. Tiene como función importante revisar y organizar las ideas y conceptos obtenidos en la fase preliminar de la investigación, de manera que se pueda manejar dicha información y convertirla en acción concreta; por ello permite orientar todas las actividades que se van a realizar a través de la teoría manejada en el momento de ejecutar la investigación.

De acuerdo a Arias (2006), el marco teórico es “el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar.” Dicho marco se encuentra estructurado por: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, bases normativas y definición de términos.

Antecedentes de la Investigación

Toda investigación debe estar sustentada sobre la base de estudios realizados anteriormente, que proporcionen el sentido del tema en estudio. Los antecedentes de la investigación permiten al investigador hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el tema, donde se destacara conclusiones a las cuales se han llegado.

A continuación se presentara aportes figurados a la investigación, los cuales proporcionan una orientación para la realización del trabajo. Al

respecto, Sabino (2000:23), señala que “Los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan vinculación con nuestro objeto de estudio”.

Cerró, Martínez y Otros. (2011) en su trabajo de grado, **Propuesta de un sistema automatizado para el control de inventario de la empresa inversiones N&A 03-77, c.a.**; quienes presentaron su trabajo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, tal como lo dice el título de su investigación quieren proponer el diseño de un sistema automatizado para el control del inventario de la empresa, la misma se encuentra enfocada al estudio de la adopción de la NIC2 y de las NIIF para PYMES sección 13 y las leyes, las cuales se orientan al control y manejo de inventarios de una forma automatizada y eficaz. La metodología utilizada se enmarco dentro de la modalidad de campo en el que se persiguió la búsqueda de información sobre los aspectos, fundamentos prácticos y teóricos relacionados con los estados financieros, específicamente el Balance General, en vista de que el inventario es el activo corriente de mayor importancia para el estudio en cuestión.

Se toma como antecedente esta investigación ya que es necesario tener clara la manera de llevar un control interno sobre los inventarios, porque es uno de los elementos más importante dentro del activo circulante de una empresa y forma parte esencial para el desarrollo de esta investigación.

Briceño, Marrero y Otro. (2010).en su trabajo de grado titulado: **Propuesta de un manual de control interno de inventario para optimizar las operaciones del área de almacén de solven,, C.A. ubicada en Guacara - estado Carabobo;**

quienes presentaron su trabajo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y al título de Licenciado en Administración Comercial, plantean las dificultades existentes del control interno de los inventarios así como también la mala gestión dentro de los almacenes. Por lo que se recomienda la adopción del manual de control interno de inventario propuesto, tomando en consideración que el mismo le permitirá mejorar el desempeño de los procesos en el área de almacenes de la organización.

La investigación se vincula con el presente trabajo, por la falta de manuales de normas y procedimientos que identifiquen las funciones y responsabilidades en el área de almacén, interfiriendo en la eficiencia de las actividades, además de encontrarse diferencias en el conteo de inventario producto de las inadecuadas políticas existentes.

Es por ello que en la investigación de Díaz, Y. (2010). Titulada **“Procedimiento para la gestión de inventario en COPEXTEL Las Tunas” cuya ubicación es en Cuba Municipio Las Tunas**”. Esta propuesta es tomada como antecedente de la investigación porque redacta una propuesta a la necesidad de desarrollar estrategias y tomar decisiones tácticas que permitan llevar un control selectivo de los inventarios y minimizar las rupturas y excesos de stock, esta investigación es realizada en el grupo de programas audiovisuales de COPEXTEL, la cual pudiera contribuir a mejorar su Gestión de Inventario y por tanto, su Sistema Logístico.

Con esta propuesta de estudio la autora llegó a definir que el Proceso Logístico actual no se adapta al concepto de logística internacional, por lo que para ser consecuentes con el mismo se reflejará las principales deficiencias detectadas en él y se agrega el Proceso de Compras, además acota que No se logra una adecuada Planificación, Utilización y Control de

las Capacidades Logísticas y los restantes recursos, dado fundamentalmente por los siguientes aspectos:

-Las divisiones comerciales no tienen bien estructurada la planificación de las ventas, y por tanto, no existe un plan de compras realizado a partir de un pronóstico efectivo de las mismas.

-No se han determinado con exactitud los puntos de pedido, los mínimos y máximo para la gestión de inventario, ni se ha implementado un soporte tecnológico eficiente para su organización y gestión.

Las recomendaciones que la autora señala sirven como precedente a la investigación ya que se trata de la necesidad de aplicar métodos de gestión de inventario para maximizar la utilización de los recursos menos líquidos y disminuir el ciclo operativo, así mismo desarrollar una investigación dirigida al cálculo de los costos de aprovisionamientos de la organización y Trabajar en la preparación y superación del personal que desempeña la actividad de gestión de inventario.

Álvarez (2009) en su trabajo de grado titulado **Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo**, presentado para optar el Título de Ingeniero industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú, plantea que la distribuidora carece de procesos que le permitan planificar y evaluar sus operaciones lo que conlleva a que funcione desordenadamente, el objetivo de la investigación es implementar un sistema de control de inventarios periódico para evitar tener productos sin rotación en el almacén, que a su vez representa un costo para la empresa permitiendo obtener un ahorro anual, que se logre eliminar el sobre stock del inventario; crear

propuestas de mejora que permitirán a la empresa contar con procesos establecidos que vinculen a todas las áreas de manera ordenada; finalmente propone la adquisición de equipos que permitan un mejor control del inventario. Llegando a la conclusión que es necesario contar con herramientas que permitan automatizar en cierta medida dichos procesos para llevar un control más rápido, exacto y ejecutar sistemas de revisión periódica.

En consecuencia el trabajo de investigación facilita una antesala sobre los diversos sistemas que se pueden utilizar para fortalecer el inventario, evaluar su eficiencia, y como se deben controlar las operaciones relacionadas con el uso, manejo y registro; proporcionando elementos bases para la redacción y elaboración de la investigación.

Hourdequint, Piña y Otros. (2009) en su trabajo de grado, **diseño de una metodología para el manejo eficiente de inventarios entre una Empresa Ensambladora de Vehículos y su Almacenadora Externa. Caso de estudio: General Motors Venezolana y almacenadora Clover**; quienes presentaron su trabajo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, tal como lo dice el título de su investigación precisan solucionar el problema entre dos empresas con respecto al almacenamiento de materiales, pues este proceso no era óptimo.

La finalidad de esta investigación es lograr evitar las pérdidas monetarias que perjudiquen la rentabilidad de cualquier negocio. Su metodología estuvo enmarcada en un proyecto factible, con un nivel descriptivo.

Entre las conclusiones a las que llegaron los autores, señalaron que es importante el buen manejo de los sistemas que se tengan dispuestos para llevar los inventarios, puesto que los errores y las pérdidas monetarias radican en las discrepancias registradas en el sistema. Tomando en cuenta lo antes mencionado se observa que el caso guarda mucha similitud con el tema de estudio ya que es una de las grandes problemáticas que se enfrenta es el inoportuno trabajo realizado en el departamento de logística.

Así mismo Malpica (2009) En su investigación titulada: **Propuesta de un programa de inventarios para la empresa Serviadero Planos S.A de C.V.** Ubicada en México, Ciudad de Puebla. Esta propuesta es precedente a la investigación ya que las fallas encontradas en la empresa eran principalmente por la falta de un control de inventarios que producía la falta de material en la cantidad y fecha requerida por los clientes, además de la generación de costos adicionales por almacenamientos excesivos o insuficientes.

La investigación realizada por Malpica en relación con la presente investigación es amplia y tiene coherencia por parte del sistema de almacén de materiales y suministros dado que el autor realiza un plan de optimización del almacén. En todo caso, en la propuesta antes mencionada, se formulan soluciones tales como elaborar un programa que permita establecer niveles mínimos de inventarios permitiendo obtener un amplio éxito del almacén central además de mantener un control en los costos de almacenamiento.

Mongua y Sandoval (2009) en su trabajo de grado titulado **propuesta de un Modelo de Inventario para la Mejora del ciclo logístico de una distribuidora de Confites, ubicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui**, Presentado para Optar el título de Ingeniero de

sistemas en la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, explica que la investigación consistió en realizar un diagnóstico del ciclo logístico de la empresa Confisur, C.A. debido a problemas operativos dentro de la organización causados por la manera en que se gestiona y controla el inventario, los autores llegaron a la conclusión que para mantener un control sobre los productos se debe aplicar el método de clasificación ABC, seguidamente se plantea el modelo de inventario de periodo fijo para los productos con el propósito de dar solución a las problemáticas en el ciclo logístico, y para finalizar se establecen propuestas ó planes de acción que contemplan las actividades mínimas y los medios para el logro de sus objetivos.

En base a lo anterior se concluye que este trabajo sustentara la investigación, debido a que su eje principal se manifiesta a través de una propuesta que le permita a la empresa alcanzar su efectividad, partiendo del control sobre el manejo de los inventarios, el buen funcionamiento del almacén para de esta manera obtener los máximos beneficios económicos de la empresa.

Bases Teóricas

Las bases teóricas son todos aquellos aportes y respaldos teóricos que sustentan la investigación de manera sencilla y detallada con el propósito de explicar el problema con claridad y el origen de los aspectos involucrados dentro de un enfoque planteado, los cuales están orientados a la explicación de un problema establecido a través de los puntos de vista o enfoques de los distintos autores.

En tal sentido, Tamayo y Tamayo (2001), expresan lo siguiente:

Sobre las teorías nos implica la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas; en una palabra es la teoría del problema y tiene como fin ayudarnos a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertirlos en acciones concretas. (p. 177).

La compilación teórica que sustenta la presente investigación, se basa en diversos autores encargados de publicar información sobre temas de interés para el presente estudio y todo lo relacionado a estos tópicos que puedan facilitar la comprensión y el logro de los objetivos planteados en el mismo. Para realizar una investigación se deben definir ciertos parámetros teóricos, en tal sentido la investigación desarrollada se apoyó en el siguiente soporte conceptual:

Administración

La administración tiene diversas definiciones, debido a que la misma ha evolucionado de manera considerable, pues según Idalberto Chiavenato es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Considerando la definición anterior, puede decirse entonces que:

Planificar. Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA).

La planificación abarca el largo plazo (de 5 a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente.

Organizar: Responde a las preguntas ¿Quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo? se va a realizar la tarea; ¿cuándo? se va a realizar; mediante el diseño de proceso de negocio, que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

Dirigir: Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

Controlar: Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijadas; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; instituciones públicas y

organismos estatales, y a las distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias; universidades; gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales; hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, etc. y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares.

Administración de Operaciones

Según el Ingeniero Ramón Morales, en su publicación “La Administración de Operaciones” lo define como la actividad mediante la cual los recursos, fluyendo dentro de un sistema definido, son combinados y transformados en una forma controlada para agregarles valor en concordancia con los objetivos de la organización. Básicamente tiene que ver con la producción de bienes y Servicios.

Responsabilidades de la Administración de Operaciones

Conseguir todos los insumos necesarios y trazar un plan de producción que utilice efectivamente los materiales, la capacidad y los conocimientos disponibles en las instalaciones de la empresa productora. Dada una demanda en el sistema, el trabajo es programado y controlado para producir los bienes y servicios requeridos. Mientras tanto se debe ejercer control sobre los inventarios, la calidad y los costos. Por tanto, las instalaciones deben mantenerse a sí mismas.

Los objetivos de la Administración de operaciones

- Maximización de utilidades.
- Proveer el mejor servicio posible
- La subsistencia.

Empresa

Es una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

Finalidades económicas y sociales de las empresas

-Finalidad económica externa, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.

-Finalidad económica interna, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones. Esta finalidad incluye la de abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores.

-Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.

-Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

Clasificación de las empresas

Según la actividad o giro

-Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en Extractivas, cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables; y las manufactureras: Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser de consumo final que son las que producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor; y las de producción que satisfacen a las personas de uso de consumo final.

-Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en: mayoristas, minoristas y comisionistas.

-Servicio. Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en: transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos, servicios privados, educación, finanzas y salud.

Según la forma jurídica: Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Podemos distinguir:

-Empresas individuales: si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad

limitada o EIRL. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

-Empresas societarias o sociedades: constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad por acciones simplificada SAS.

-Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.

Según su tamaño: No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores (siempre dependiendo del tipo de empresa, sea construcción, servicios, agropecuario, etc.). Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación: micro empresa (si posee 10 o menos trabajadores), pequeña empresa (si tiene un número entre 11 y 49 trabajadores), mediana empresa (si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores). Y gran empresa (si posee entre 250 y 1000 trabajadores).

Según su ámbito de actuación: En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

-Empresas locales: son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.

-Empresas nacionales: son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.

-Empresas multinacionales o empresas internacionales, son aquellas que actúan en varios países.

-Empresas Transnacionales: las empresas transnacionales son las que no solo están establecidas en su país de origen, sino que también se constituyen en otros países, para realizar sus actividades mercantiles no sólo de venta y compra, sino de producción en los países donde se han establecido.

Según la cuota de mercado que poseen las empresas

-Empresa aspirante: aquella cuya estrategia va dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica.

-Empresa especialista: aquella que responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio, este segmento debe tener un tamaño lo suficientemente grande como para que sea rentable, pero no tanto como para atraer a las empresas líderes.

-Empresa líder: aquella que marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, etc., siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado.

-Empresa seguidora: aquélla que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar a la empresa líder.

Inventario en la Organización

El Inventario es una de las cuentas que conforma el activo circulante y no es más que el valor de la mercancía en existencia destinada a la venta o que serán convertidas directa o indirectamente en productos destinados para la venta. Así como lo establece Romer (1997):

Los inventarios son el eje de todos los tipos de empresas, ya que a través de la calidad de mercancía ofrecida, se puede asegurar la cadena de la clientela y se aumentaría el índice de las ventas y las ganancias en potencia (p.116).

En la actualidad, según Contreras (2008) los inventarios son indispensables para el mantenimiento adecuado de la existencia requerida a fin de lograr un rendimiento óptimo de las operaciones de la empresa. Así mismo sostiene, que los inventarios son la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado.

Los inventarios tiene muchas funciones, pero en realidad su propósito primordial es aislar la producción de los retrasos causados por la falta de materiales. Afecta también a la estabilidad del trabajo, bajo la satisfacción del cliente, las necesidades de manejo de materiales y la política de la empresa.

Así mismo, los inventarios son fuentes de algunos de los problemas de contabilidad más difíciles, tanto en la teoría como en la práctica aunque existe un criterio bastante firme en relación con el tema de los inventarios, ya

que todavía hay muchos puntos en los que existe palpablemente un criterio establecido, Patiño (2009; 33).

Políticas de Inventario

A menudo los gerentes realizan ajustes que incrementan los niveles de inventario. Estas decisiones de políticas deberían quedar bien sustentadas en el análisis de costos, en la mismas se desea prevenir a los altos ejecutivos con respecto a los cambios drásticos y frecuentes en las políticas de inventario, pues de manera inadvertida podrían hacer que se incrementen los costos totales de producción.

Según Patiño, M (2009): Esta política consiste en el conjunto de reglas y procedimientos que aseguran la continuidad de la producción de una empresa, permitiendo una seguridad razonable en cuanto a la escasez de materia prima e impidiendo el exceso de inventario, con el objetivo de mejorar la tasa de rendimiento. (p.35).

Esta política puede variar de una empresa a otra, de un periodo a otro, y de un producto o grupo de productos a otro. Su éxito reside en respecto de las siguientes imperativas: Establecer relaciones exactas entre necesidades probables y los abastecimientos de diferentes productos, definir categorías para el inventario y clasificar cada mercancía en la categoría adecuada, mantener los costos de abastecimiento y almacenamiento al más bajo nivel posible, mantener un nivel adecuado de inventarios, satisfacer rápidamente la demanda, y por ultimo recurrir a la informática.

La política de administración de los inventarios debe también estar adaptada al sistema de producción. Las necesidades de materiales y de

servicios no son las mismas para la producción en serie y para la producción intermitente o por unidad.

Finalmente se puede agregar que una política de inventario bien establecida incide directamente en los resultados y además logra la integración de todas las unidades para evitar problemas de déficit o agotamiento o exceso ya que esto se refleja directamente en la actuación de la demanda.

Clasificación de los Inventarios

Los inventarios varían dependiendo de las actividades, de acuerdo a esto, se puede decir que los inventarios son importantes para los fabricantes en general, varía ampliamente entre los distintos grupos de industrias. La composición de esta parte del activo es una gran variedad de artículos, y es por eso que se han clasificado de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

.-Inventarios de materia prima: Comprende los elementos básicos o principales que entran en la elaboración del producto. En toda actividad industrial concurren una variedad de artículos (materia prima) y materiales, los que serán sometidos a un proceso para obtener al final un artículo terminado o acabado. A los materiales que intervienen en mayor grado en la producción se les considera "Materia Prima", ya que su uso se hace en cantidades lo suficientemente importantes del producto acabado. La materia prima, es aquel o aquellos artículos sometidos a un proceso de fabricación que al final se convertirá en un producto terminado.

.-Inventarios de Productos en Proceso: El inventario de productos en proceso consiste en todos los artículos o elementos que se utiliza en el actual proceso de producción. Es decir, son productos parcialmente terminados que se encuentran en un grado intermedio de producción y a los cuales se les aplico la labor directa y gastos indirectos inherentes al proceso de producción en un momento dado. Una de las características del inventario de producto en proceso es que va aumentando el valor a medida que se es transformado de materia prima en el producto terminado como consecuencia del proceso de producción.

.-Inventarios de Productos Terminados: Comprende estos, los artículos transferidos por el departamento de producción al almacén de productos terminados por haber estos; alcanzado su grado de terminación total y que a la hora de la toma física de inventarios se encuentren aun en los almacenes, es decir, los que todavía no han sido vendidos. El nivel de inventarios de productos terminados va a depender directamente de las ventas, es decir su nivel está dado por la demanda.

.-Inventarios de Materiales y Suministros: En el inventario de materiales y suministros se incluye:

-Materias primas secundarias, sus especificaciones varían según el tipo de industria.

-Artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria, dentro de estos artículos de consumo los más importantes son los destinados a las operaciones, y están formados por los combustibles y lubricantes, estos en las industria tiene gran relevancia.

-Los artículos y materiales de reparación y mantenimiento de las maquinarias y aparatos operativos, los artículos de reparación por su gran volumen necesitan ser controlados adecuadamente, la existencia de estos varían en relación a sus necesidades.

.-Inventario de Seguridad: Este tipo de inventario es utilizado para impedir la interrupción en el aprovisionamiento causado por demoras en la entrega o por el aumento imprevisto de la demanda durante un periodo de reabastecimiento, la importancia del mismo está ligada al nivel de servicio, la fluctuación de la demanda y la variación de las demoras de la entrega.

Control de Inventario

Un buen control de inventario, es aquel que garantiza el flujo adecuado de materiales para hacer frente a las operaciones o necesidades de la empresa. Al respecto Meigs (2010) “el control de inventario son técnicas de monitoreo y pedido que se usan para controlar la cantidad y periodicidad de las transacciones de inventario”. (p. 237). Si bien es cierto, este es un procedimiento que busca manejar los materiales, manteniendo las cantidades entre los límites deseados, con el fin de minimizar los costos de mantenerlos y maximizar el normal desenvolvimiento de la empresa.

En efecto, con un buen control lograríamos grandes beneficios como evitar compras apresuradas, duplicación de pedidos, utilizar adecuadamente los recursos disponibles, acelerar los programas de producción, como resultado de una buena planificación, entre otras.

Objetivos del Control de Inventario

El control de inventario por su parte permite lograr una serie de objetivos entre los que se pueden mencionar:

- Mantener el equilibrio entre las existencias, la producción, las ventas y las finanzas de la empresa.
- Asegurar un suministro adecuado de materiales a fin de satisfacer la demanda.
- Señalar los materiales obsoletos o de poco uso.
- Asegurar la existencia real de las cantidades y valores registrados en los inventarios.
- Evitar las pérdidas debido al deterioro, derroche o uso no autorizado.
- Señalar la situación de las existencias con relación a la demanda actual y prevista.
- Desarrollar el modelo de inventario que más se ajuste a la situación real.

Método de Control de los Inventarios

Las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: Control Operativo y Control Contable. El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que si compra si ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control pre-operativo es que se conoce como Control Preventivo.

El control preventivo se refiere, a que se compra realmente lo que se necesita, evitando acumulación excesiva. La auditoría, el análisis de inventario y control contable, permiten conocer la eficiencia del control preventivo y señala puntos débiles que merecen una acción correctiva. No hay que olvidar que los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en el control preventivo.

Codificación

Para el mejor control de inventario, se hace indispensable que todo artículo tenga un nombre y un número que le sirva de identificación, esto unificando a los demás departamentos de la empresa.

Para Kendall (2005), define que: Un sistema de codificación debe mantener el siguiente lineamiento: Ser conciso al codificar ya que los códigos muy largos implican que se memoricen más dígitos y en consecuencia aumentan el riesgo del error; si los códigos necesariamente tienen que ser largos deben separarse en sub-códigos, por ejemplo 123456789, podrá separarse mediante guiones de la siguiente manera 12345-678-9; mantener la estabilidad de los códigos significa que el código de identificación no cambiara cada vez que se recibieran nuevos datos de él.(p.35).

La codificación sirve para identificar cada artículo por su nombre y número en los almacenes y departamentos que lo usan, consuman o vendan. Estos códigos deben conocerse en toda la empresa para evitar confusiones a la hora de necesitarse. Es importante que cada compañía cuente con su propio sistema de codificación de acuerdo a sus necesidades actuales y futuras.

Característica para que exista un buen sistema de codificación

- Los Materiales deben ser identificados rápidamente.
- Los materiales equivalentes deben ser identificados mediante referencias cruzadas.
- El código debe tener la longitud mínima que permita clasificar todos los artículos existentes y previstos.

Sistemas de Inventarios

Las empresas independientemente de su actividad comercial necesitan un sistema de inventarios para registrar las cantidades de mercancías existentes y para establecer el costo de la mercancía vendida. Existen básicamente dos tipos de sistemas para llevar a cabo los registros de inventario.

.-Inventario perpetuo: es fundamental ya que permite el registro continuo y diario de acuerdo con las existencias en el almacén, brindando seguridad, manteniendo la cuenta de inventario actualizada, facilitando la toma de decisiones respectiva a la compra, fijación de precio de venta. Teoría sustentada por Gayle (1999) cuando define al inventario continuo como “un método que registra todas las transacciones a efecto de que se pueda disponer de un saldo en libros con respecto a la cantidad disponible de materiales” (p.549).

.-Inventario periódico: en el sistema de inventario periódico solo se realizan tomas físicas al cierre del ejercicio económico siendo esta la única vez en la que se conocen las cantidades físicas usadas o vendidas, relacionada con la idea expresada de Gayle (1999) quien sostiene “Un método periódico

actualiza la cantidad de cada renglón de materiales tan sólo cuando se realiza un inventario físico” (p.551). Para obtener los resultados de ventas, con el objetivo de determinar una nueva situación patrimonial. Es vital que las organizaciones cuenten con un sistema de inventario que le permita controlar los productos, que mantiene una empresa.

Reseña Histórica

Suministros Industriales Pérez Herrera, C.A. (SIPHECA) nace en 1993 con la finalidad de ofrecer equipos de seguridad personal e higiene ocupacional. Es una organización con una amplia trayectoria en el mercado venezolano, y con presencia en diferentes estados del país.

La sede principal se encuentra en la ciudad de Maracaibo estado Zulia, cuna y trampolín de este ambicioso proyecto, que ha servido como piedra angular para impulsar el crecimiento y desarrollo del mismo a nivel nacional. Gracias a esto, en el año 2001 se conforma una nueva sucursal en la zona del oriente del país ubicada en Puerto Píritu, en el estado Anzoátegui. Asimismo en el año 2008 se cristaliza una nueva oficina ubicada hacia el centro del país, en San Diego estado Carabobo buscando ampliar el rango de acción en una de las zonas más industrializadas de Venezuela.

Sipheca tiene presencia en todo el territorio nacional, gracias a un equipo de ventas conformado por expertos asesores comerciales capacitados que brindan la orientación y el soporte técnico necesario al momento de la adquisición de implementos y equipos de protección personal.

Asimismo cuenta con uno de los mayores stocks a nivel nacional, con representaciones exclusivas de productos de altísima calidad y con certificaciones internacionales que superan las expectativas de nuestros clientes. El cual se puede confirmar a través de la misión y visión de la empresa, que se encuentra en el Anexo B.

Bases Legales

Para la realización del presente trabajo se considera necesario el conocimiento de las bases legales, ya que el proceso/control de inventario se rige por la Constitución Nacional y el Código de Comercio Venezolano.

La constitución en su artículo 87 menciona el derecho al trabajo en igual de condiciones bajo la protección que les brinda el estado a los trabajadores, asignándole carácter social y derecho constitucional que adquieren todas las personas.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Siendo responsabilidad del estado el promover fuentes de empleo, apoyar las actividades desarrolladas por las empresas instaurando condiciones que aseguren oportunidades de trabajo a través de la diversidad de medidas con la finalidad de proyectar mejoras y avances en el territorio nacional, expandiendo el mundo empresarial y productivo; amparado en el artículo 112 de la constitución el cual establece:

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, sanidad, 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 la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población...

Código de Comercio

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.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

Artículo 35. Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

Por lo expresado anteriormente, es obligatorio llevar el libro de inventario, debido a que forma parte del control contable de toda empresa. Así mismo, estatuye 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.

Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

Bases Normativas

Según la Declaración sobre Normas y Procedimiento de Auditoría N° 4, en su anexo 1 por áreas operativas, acerca del inventario, expone que los inventarios deben registrarse oportunamente las entradas y salidas de materiales.

Según la Norma Internacional de Contaduría N° 2, los inventarios son activos retenidos para el momento de su venta en el curso ordinario de los negocios, en el proceso de producción para dicha venta o en la forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Es por ello, que la NIC 2 resume que los inventarios deben ser medidos al más bajo entre el costo y el valor neto de realizable(VNR) y esta ley se aplica a todos los inventarios, excepto a:Obras en curso, resultantes de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados (NIC11 Contratos de Construcción); Los Instrumentos financieros (NIC 32 Presentación y NIC 39 Instrumentos Financieros–Reconocimiento y Medición y Los Activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (NIC 41, Agricultura). Después de la cosecha su tratamiento es de NIC 2.

Así mismo expone en sus anexos que no son inventarios los repuestos, equipo de reserva y mantenimiento (Se clasificaran como propiedad planta y equipo las piezas de repuesto importantes y el equipo de mantenimiento permanente, que la entidad espere utilizar durante más de un periodo, De forma similar, si las piezas de repuesto y el equipo auxiliar sólo pudieran ser utilizados con relación a un elemento de propiedades, planta y equipo (NIC16); Los embalajes o componentes (Siempre que dichos elementos vayan a ser utilizados durante más de un ejercicio); Muestras (Cuando estas muestras se pueden distinguir no son inventarios, puesto que NO se mantienen para su venta) y Los catálogos (Si se distribuyen gratuitamente a los futuros clientes no son inventarios, ni propiedad, planta y equipo.

De esta manera se recalca, hacer estudio del método para controlar los inventarios, ya que es la forma como se conforme el balance general y el estado de ganancias y pérdidas dejara asentado la eficacia con que se movilizaran. Ante la necesidad de llevar un registro constante de las existencias, se sugiere que se realice un análisis detallado de las transferencias de material a fin de solucionar lo más pronto posible la situación planteada.

Definición de Términos

Almacén: Es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial.

Control: Es una actividad que permite verificar con imparcialidad si los programas y las instrucciones se cumplen correctamente.

Control Interno: Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

Debilidades: Se refiere a las actividades de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo que limitan o inhiben el éxito general de una organización.

Estrategia: Técnicas de marketing diseñadas para permitir que sus productos satisfagan los objetivos establecidos por la agencia.

Existencia: Son los bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Se renuevan, ya que se venden o se consumen para la realización de la producción. Forman parte del activo circulante.

Fortaleza: Se refiere a las actividades internas de una organización que se llevan a cabo específicamente bien.

Gerencia: Es responsable del buen funcionamiento del conjunto, toma de decisiones y fija los objetivos, efectos de la falta de planificación y organización repercuten en el plano económico y humano de toda empresa.

Información financiera: Es un conjunto integrado de estados financieros y notas, para expresar cual es la situación financiera, resultado de operaciones y cambios en la situación financiera de una empresa. Sirve para que los usuarios formulen sus conclusiones sobre el desempeño financiero de la entidad. Por medio de esta información y otros elementos de juicio el usuario general podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones sobre la misma.

Inventario en el Almacén: Representan los materiales que posee una empresa y que, a menudo, constituye una parte importante de su activo total.

Manejo de Materiales: Es una de las principales actividades que condicionan al arreglo de un almacén.

Materia Prima: Son aquellos materiales utilizados por las industrias para la elaboración del producto final que se vende.

Organización: Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. También se definen como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Producto en Proceso: Está formado por los materiales que están siendo elaborados, pero que para determinada fecha, no han sido terminados.

Producto Terminado: Son bienes que una empresa posee al transformar la materia prima para ser vendida como producto elaborado.

Sistema: Es un conjunto de métodos, procedimientos o técnicas relacionadas con el objeto de formar un todo organizado.

Sistema de Variables

Las Variables son elementos o factores que pueden ser clasificados en una o más categorías. Es posible medirlos o cuantificarlos, según sus cualidades o características. Al respecto Arias (2006), define la variable como “una cualidad susceptibles de sufrir cambios”, (p. 63). En consecuencia, un sistema de variables está conformado por un conjunto de características. Cabe destacar, que después de ser identificadas variables a estudiarse, se establece el significado que el investigador le atribuye dentro de la investigación.

En este sentido, la definición conceptual se limita a explicar el significado de la variable utilizando palabras conocidas, estableciendo el significado que el investigador le asigne en la investigación, con lo cual podrá visualizar las dimensiones e indicadores del estudio. (Patella y Martins, 2005). Fundamentando en lo expuesto, se presentan en el cuadro N° 1, la Operacionalización de las variables.

CUADRO N° 1. TÉCNICO METODOLÓGICO

| Objetivos | Categorías | Definición | Indicadores | Ítems | Instrumento | Fuente |
|--|---|---|---|---|--|---|
| Diagnosticar las características del control de inventario utilizados por la empresa SIPHECA para el 1er Trimestre del año 2013. | Características del control de inventario para el 1er Trimestre del año 2013. | Cualidades establecidas y procedimientos utilizados por la empresa para mantener una cantidad de bienes en existencia, alcanzar las metas preestablecidas en la venta de bienes y servicios, para satisfacer las constantes exigencias en cantidad, calidad, precio, lugar y tiempo; asociados a la razón de ser de la organización empresarial en la búsqueda de multiplicar las inversiones, conquistar gran parte del mercado y obtener márgenes de utilidad considerados. | .-Controles .-Registro de los inventarios .-Revisión .-Existencia física .-Acceso a los inventarios .-Normas, Políticas y Procedimientos .-Devolución .-Tiempo | 1,10 5 4 2,3 C 9 B A | C U E S T I O N A R I O | T R A B A J A D O R E S S I P H E C A |
| Describir el proceso de almacenamiento de los productos comercializados por Sipheca. | Proceso de almacenamiento de producto. | Factores internos para el resguardo del conjunto de bienes que son propiedad de la empresa destinados a la venta en el curso normal de las operaciones. | .-Manejo del almacén. .-Espacio Físico. .-Identificación. .-Gestión de almacén. | 6 7 8, E D | C U E S T I O N A R I O | T R A B A J A D O R E S S I P H E C A |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|--|
| <p>Diseñar estrategias que optimicen el proceso de inventario de Sipheca</p> | <p>Estrategias para optimizar el proceso de inventario.</p> | <p>Mejorar las políticas encargadas de vigilar y controlar los niveles de inventarios para efectos de determinar cómo se debe mantener, cuando reabastecer el inventario, cada cuanto tiempo realizar pedidos y de que tamaño serán, permitiendo jerarquizar los costos del inventario.</p> | <p>.-Toma de decisiones. .-Capacidad de respuesta. .-Responsable. .-Equilibrio. .-Economía.</p> | | <p>P R O P U E S T A</p> | <p>I N V E S T I G A D O R E S</p> |
|--|---|---|---|--|--|--|

Fuente: Escalona, J; Herrera, G; Navas, D; (2013).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado, tomando en cuenta los objetivos perseguidos en la investigación basados en las características del problema; señalando la estrategia metodológica aplicada, la población y muestra a investigar, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Naturaleza de la Investigación

Es necesario definir claramente cuál es la dirección que toma el trabajo de investigación por lo que acordamos que el enfoque adoptado para la elaboración del trabajo de estudio fue el cuantitativo debido a su esencia referida a medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística, idea expresada por Hurtado Y Toro (2005:46). Sabiendo que se obtendrán diversos resultados, siendo un enfoque positivo, objetivo, orientado a resultados, que emplea métodos y técnicas confiables y/o comprobables, para lograr describir los prodigios que se estudian como lo refiere González y Rodríguez (1991:81).

Estrategia Metodológica

El presente trabajo de investigación se apoya en los métodos que permiten recoger datos de forma directa de la realidad de donde se presenta, es apropiado utilizar el diseño de campo y el nivel descriptivo, ya que su idea se fundamenta en obtener información acerca de los procesos o fenómenos

para descubrir sus implicaciones, interactuándose entre sí a los fines de lograr el objetivo general de la investigación basado en una Propuesta para la Mejora del Proceso de Inventario de la empresa Sipheca.

Nivel de la Investigación

La investigación se abordó a través de un nivel descriptivo ya que se identificaron los atributos más relevantes del problema. Según Arias (2006:110) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Estableciendo como propósito el detalle de los eventos tal cual ocurre en la realidad”. Mientras que para Hernández y otros (2003:119), el nivel descriptivo “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

Por lo tanto el nivel emprendido comprende la descripción, registros análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento, intentando descubrir las relaciones causas-efectos y proporcionar la información necesaria.

Diseño de la Investigación

La investigación se enmarca dentro de la modalidad de proyecto factible, el cual es definido por el Manual de trabajo de grado y tesis doctoral de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) revisión (2005), de la manera siguiente:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un

modelo operativo viable, para solucionar los problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p.16).

El diseño de la investigación aplicada en el proyecto de estudios es de campo porque los datos fueron extraídos desde el lugar donde existe el problema, donde ocurren los acontecimientos, en este orden de ideas el manual de la UPEL, menciona que en una Investigación de campo, “el control interno se analiza con el propósito de organizar, de descubrir y explicar sus causas, entender su naturaleza y factores que lo integran o predecir su ocurrencia”. Los datos del estudio son recogidos directamente de la realidad, por el propósito del estudiante obteniendo la información requerida, planteamiento mencionado por Sabino (2000): “El estudio de campo permite al investigador asegurarse de las condiciones en que se han encontrado los datos, lo cual garantiza un nivel de confiabilidad para el conjunto de información obtenida, recogida directamente en el lugar de los hechos”.

Fases de la Investigación

La realización de este estudio se llevó a cabo atendiendo una serie de actividades a toda investigación. A tal efecto, el procedimiento seguido en el proceso de recolección de la información requerida para el logro de los objetivos propuestos para el trabajo en cuestión comprendió las siguientes fases:

Fase I: Corresponde al diagnóstico de la situación que presenta la empresa Sipheca, donde se conocieron las amenazas, fortalezas, debilidades y

oportunidades vinculadas al control y sistema del inventario, el proceso de almacenamiento de los productos, captando información necesaria para la investigación proyectando en el capítulo I.

Fase II: Desarrollo de la capítulo II y IV (Marco teórico referencial – Análisis e interpretación de los resultados), se estudiaron y evaluaron algunos antecedentes relacionados con la investigación; además, se recopiló información de fuentes primarias por el personal de la empresa en estudio, y se desarrollaron las bases teóricas que sustentan la investigación, aplicando un instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, obteniendo los resultados para ser interpretados y/o analizados posteriormente.

Fase III: Se evalúa la capacidad de respuesta que puede generar la propuesta de optimización del proceso de inventario en la empresa Sipheca.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario utilizar herramientas que permitieron recolectar la mayor cantidad de información necesaria, con el fin de obtener un conocimiento más amplio y la facultad para lograr los objetivos de la investigación. Tal como lo refiere Sabino (2000:35) “las técnicas de recolección son las distintas formas de obtener la información”

Arias, F. (2006:67), señala que las técnicas “son procedimientos o forma particulares de obtener datos o información” y el instrumentos “es cualquier recursos, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

Para la obtención de los datos a criterio de los investigadores y basándose en la naturaleza del estudio se usó como técnica la encuesta realizada de forma escrita mediante un formato de papel, y como instrumento se aplicaran cuestionarios dirigidos a la población, los mismos elaborados por el equipo de investigadores que se presenta en anexos, con las preguntas que permitieron obtener información necesaria para el desarrollo de la investigación. Arias (2006:72) define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación a un tema en particular”.

Validez y Confiabilidad del Instrumento: Son puntos necesarios en la investigación por que revelan la autenticidad y la seguridad de la información obtenida procedente del análisis de las variables estudiadas. Según Hernández, (2006:73), “validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable” mientras que Hernández, Fernández y otro (2003:220), se refieren a la “consistencia que pueden presentar los instrumentos; ésta se determinará por el grado de consistencia que presenten los resultados del cuestionario”.

Denominado por el objeto que se estudia y los resultados del instrumento aplicado con el propósito de verificar que el mismo tiene las cualidades y características necesarias para dar resultados confiables a la investigación que se realiza, que se relacione y cumplan con las expectativas del trabajo de estudio.

Técnicas de Análisis: En este punto se describe las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.

Sabino (2000:93) plantea “cualquiera que sea la técnica empleada para ello, no es otra cosa que el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueban los resultados y se obtienen las conclusiones”.

Para presentar los resultados obtenidos, los datos se analizaron de manera directa, es decir, una vez recopilados a través de la encuesta realizada, se desglosan e interpretan con la finalidad de extraer la información contenida en ellos. Se utilizara el diagrama circular, con el propósito de graficar los ítems del cuestionario, ya que cuentan con varias opciones de respuestas. Este diagrama servirá para obtener una mayor visión en cuanto a las cifras tabuladas, las cuales se analizaran en término verbales para resaltar las opiniones emitidas por los encuestados.

Población y Muestra

Población

Es definida como el universo, se refiere al conjunto de elementos con características comunes que son estudiadas y dan origen a los datos de la investigación. Expuesta por Arias (2006:81) como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudios”; La población objeto de estudio de la presente investigación estará conformada por la Empresa Sipheca - Sucursal Valencia, el cual se centra en quince (15) personas que desempeñan actividades propias y constituyen el fenómeno a estudiar para originar los datos de la investigación (ver cuadro nro. 2).

Cuadro Nro. 2
Población

| Cargos | Personas | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--------------|-----------------|---------------------|---|----------------|---|--------------|-----------|
| Área Administrativa | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Cargo</th> <th style="width: 50%;">Personas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Administrativa</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>Área de Ventas</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> </tbody> </table> | Cargo | Personas | Área Administrativa | 7 | Área de Ventas | 8 | Total | 15 |
| Cargo | Personas | | | | | | | | |
| Área Administrativa | 7 | | | | | | | | |
| Área de Ventas | 8 | | | | | | | | |
| Total | 15 | | | | | | | | |
| Gerente de administración | 1 | | | | | | | | |
| Personal de logística | 4 | | | | | | | | |
| Analistas | 2 | | | | | | | | |
| Área de Ventas | | | | | | | | | |
| Gerente de Ventas | 1 | | | | | | | | |
| Asesores comerciales | 7 | | | | | | | | |
| Total | 15 | | | | | | | | |

Fuente: Sipheca- Sucursal Valencia. Dpto. Recursos Humanos (2013).

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, es decir la parte representativa extraída para ser estudiada. Arias (2006:83) define la muestra “como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” y Tamayo (1998:98) hace énfasis que “cuando se está ante el escaso número de sujetos no será necesario extraer una muestra, se trabajara con un 100% de la población”.

En este caso, por ser tan reducida la población se trabajara con la totalidad de la población ya que esta representa la unidad de análisis, debido a que se trata de una empresa pequeña. El tipo de muestra es intencional porque se considera que los individuos son representativos completamente

con respecto a la población ubicándose dentro de la clasificación de las muestras no probabilísticas ya que no se escoge la muestra al azar sino siguiendo criterios subjetivos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados, de acuerdo a lo planteado por Latorre y González (1987) es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información emanada de los instrumentos, que implica utilizar de forma efectiva los datos obtenidos de la información, es decir, es un proceso activo que requiere de cuestionamiento y permanente búsqueda de respuesta ante las interrogantes planteadas en el proceso investigativo, ya que esto permitirá la representación o reconstrucción del fenómeno construyendo versiones del campo de estudio y de los actores sociales. Lo cual establece lo relevante de evaluar y realzar la calidad de los datos, puesto que esta permitirá describir el objeto de estudio y la población que la compone, asimismo, proporcionara al investigador los resultados alcanzados durante el desarrollo del trabajo.

Los investigadores encuentran el análisis de los datos como la parte más satisfactoria de llevar a cabo en un estudio, dado que después de todo el trabajo y el proceso de indagación, tienen la oportunidad de encontrar las respuestas a las preguntas planteadas al inicio del proceso. De manera que el análisis y la interpretación, son el logro que recompensa el trabajo de recolección de datos.

Lo que condujo a que en la presente investigación se realizara un estudio de la información recopilada, a través de la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos, mediante el análisis cuantitativo, lo que les permitió a las investigadoras plantearse diversas hipótesis sobre la realidad existente en la empresa Sipheca conllevando a que el diagnóstico realizado en la organización adoptara un proceso interactivo lográndose obtener fortalezas y aspectos a mejorar.

Mediante la aplicación de cuestionarios se obtuvo información relevante en relación a los objetivos planteados, lo que permite evaluar las características de la gestión y control del inventario de la empresa Sipheca, tomando en cuenta diez (10) ítems en el cuestionario aplicado al personal del área administrativa y cinco (5) ítems en el cuestionario aplicado al personal de ventas, que permitan la visualización del conocimiento de los actores sociales que se encuentran inmersos dentro del objeto de estudio sobre su percepción ante la situación problemática presente actualmente dentro de la organización con respecto al control de inventarios.

En este capítulo se desarrolla el estudio y procesamiento de los datos obtenidos en función de los resultados arrojados a través de los cuestionarios aplicados en el área de investigación, los mismos se tabularon y se graficaron, para facilitar su análisis e interpretación, los valores absolutos se transformaron en cifras porcentuales, a partir de las cuales se realizó la representación gráfica por cada pregunta lo que sirvió de soporte para dar respuesta a las interrogantes de la investigación y como consecuencia alcanzar los objetivos propuestos. La investigación contó con una población de quince (15) integrantes, quienes son los pertenecientes a la nómina de la empresa.

A continuación se analizan e interpretan los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario 1
Área administrativa

1. ¿Dentro del almacén se emplea algún tipo de control interno?

| Cuadro N° 3 | | |
|----------------------------------|---------------------|------------------|
| Empleo de Control Interno | | |
| Opciones de Respuesta | Numero de Respuesta | Valor Porcentual |
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

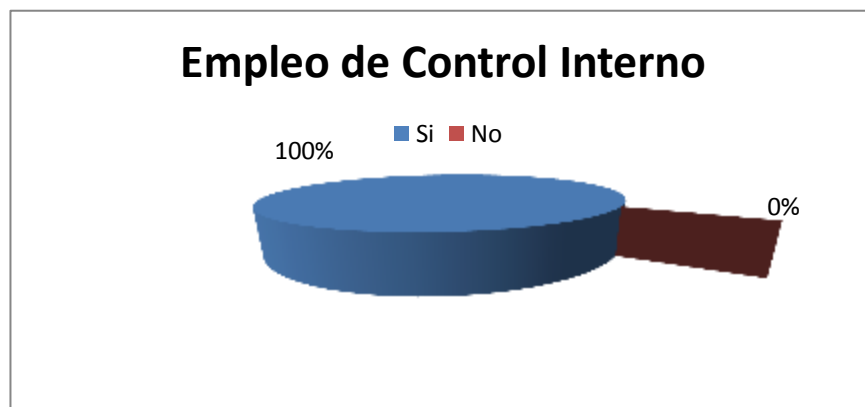


Gráfico N° 1

Análisis: En la representación gráfica puede comprobarse que el 100% de los encuestados emplean controles internos dentro del almacén para el manejo operativo de los productos, lo que es positivo para la empresa ya que significa que los empleados se rigen por los canales regulares al momento

de realizar cualquier operación inherente al inventario, ya sea recepción de mercancía, despacho de mercancía por ventas, cambios por devoluciones entre otros.

2. ¿En el almacén se realizan tomas físicas de inventario periódicas?

| Cuadro N° 4 | | |
|---|---------------------|------------------|
| Tomas físicas de inventario periódicas | | |
| Opciones de Respuesta | Numero de Respuesta | Valor Porcentual |
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

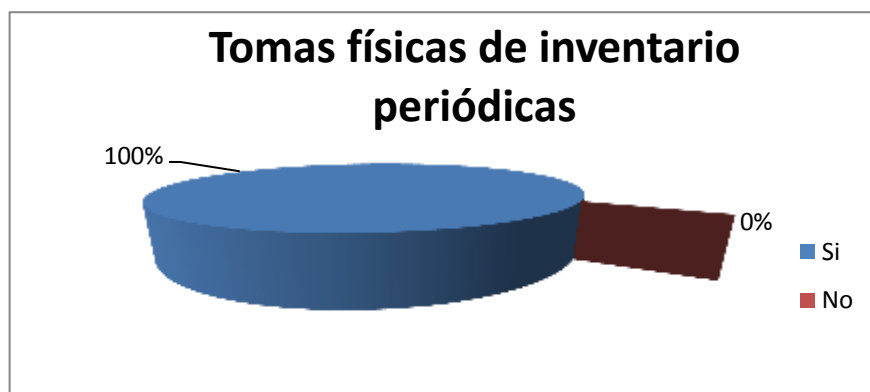


Gráfico N° 2

Análisis: El hecho de realizar aleatorios de toma física de inventario es de vital importancia para las empresas, pues de ellas depende que exista un inventario real en el sistema, facilitando así la capacidad de respuesta para los clientes y también para proveer información exacta a los directivos de la empresa quienes son los que aprueban las de órdenes de compra a proveedores nacionales y extranjeros. Saber que cierta cantidad de artículos

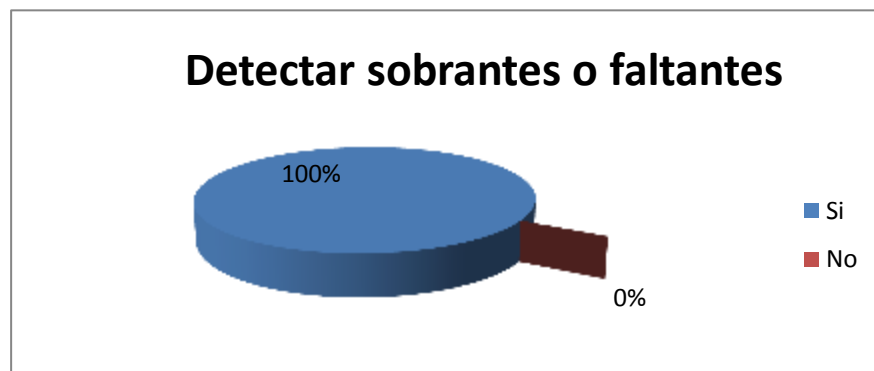
se encuentra disponible en el inventario no es de gran ayuda a menos que se sepa que la cantidad que ahí se refleja sea la real.

3. ¿De acuerdo a los resultados de las tomas físicas de inventario se pueden detectar sobrantes o faltantes de mercancía?

| Cuadro N° 5 | | |
|---------------------------------------|---------------------|------------------|
| Detectar sobrantes o faltantes | | |
| Opciones de Respuesta | Numero de Respuesta | Valor Porcentual |
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

Grafico N° 3



Análisis: En la encuesta realizada se demostró que el 100% de la muestra seleccionada, reveló que en el proceso operativo de la toma física de inventario se pueden determinar faltantes y sobrantes de mercancía generados en un indebido manejo de los productos, repercutiendo nocivamente en el control de la aplicación de los procesos llevados a cabo en el almacén. El 100% de los encuestados dice que con la toma física de inventarios si se pueden detectar sobrantes y faltantes, lo que nos deja claro

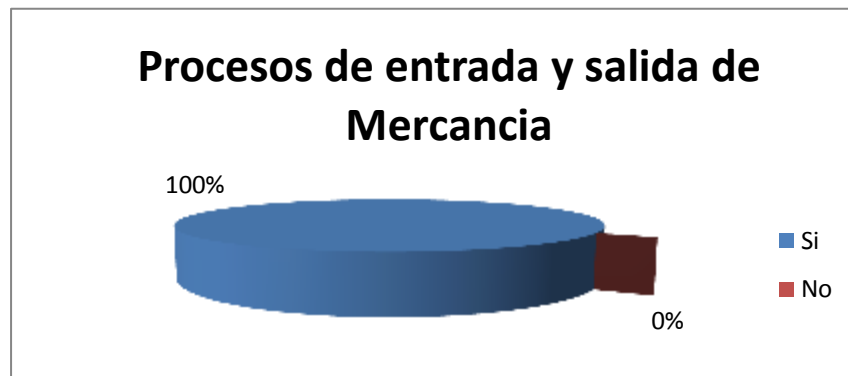
que todo el personal esta consiente del grado de importancia que tiene el realizar este conteo periódicamente.

4. ¿La información registrada en los procesos de entrada y salida de mercancía es cotejada mediante documentos?

| Cuadro N° 6 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Procesos de entrada y salida de Mercancía | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

Grafico N° 4



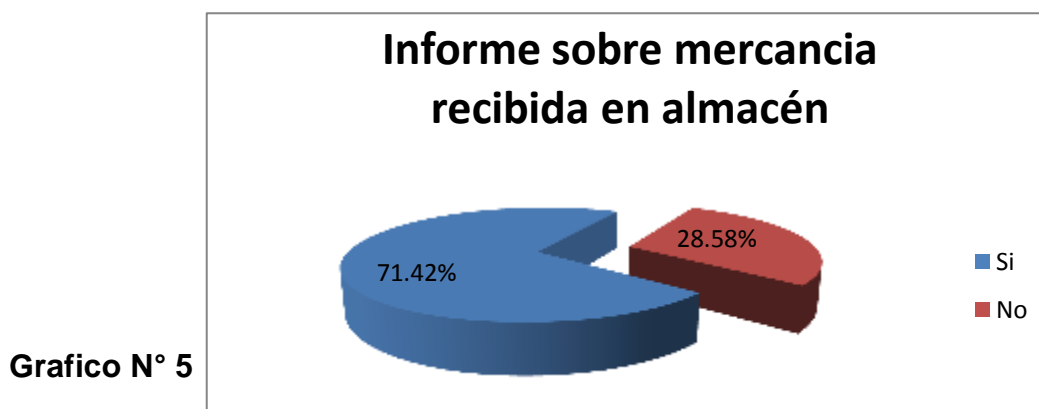
Análisis: Todo movimiento de productos que estén registrados en el inventario debe realizarse mediante una documentación, pues para que la mercancía entre o salga del almacén debe existir una razón, y esa razón debe estar respaldada por un documento. El 100% de los encuestados confirma que la mercancía que ingresa y egresa del almacén lo hace por medio de un documento, lo que es favorable para la empresa pues este propicia el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa. El

hecho de tener todos los movimientos del inventario respaldado con un documento es tan importante para los empleados como para la empresa, ya que al momento de efectuarse auditorias se puede constatar que los procesos son cumplidos de acuerdo a la normativa de la empresa, así como también se puede evidenciar de manera inmediata quien es el responsable de cierta actividad.

5. ¿Se prepara algún tipo de informe sobre la mercancía recibida en almacén?

| Cuadro N° 7 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Informe sobre mercancía recibida en almacén | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 5 | 71,42% |
| No | 2 | 28,58% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).



Análisis: El resultado que arrojó la encuesta señala que los trabajadores en un 28.58% no realizan informes al recibir la mercancía al

almacén, mientras que el 71.42% señala que si lo hacen. El motivo por el cual exista esta discrepancia se debe a que algunos de los integrantes del personal de logística se dedican netamente a trabajo físico y no tiene nada que ver con realizar informes de este tipo. Al recibir la mercancía es importante tener algún tipo de documentación que la respalde para así tener un punto de comparación y evidenciar que se recibe el físico tal cual lo dice el documento e ingresar información fiable al sistema.

6. ¿Existen procedimientos por escrito para el manejo del almacén?

| Cuadro N° 8 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Procedimientos para el manejo del almacén | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 0 | 0,00% |
| No | 7 | 100,00% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que existe una gran debilidad en la empresa, pues todos los encuestados manifestaron que no existe ningún tipo de documentación para los procesos que están implicados en el control inventario. Aunque se apliquen controles internos en la empresa, es importante que los mismos se encuentren en físico, ya que es un soporte para los empleados fijos y/o temporales al momento de olvidar algún tipo de actividad que tenga que ver con movimiento de mercancía, y también sirve de respaldo al momento de presentarse una auditoría interna o externa.

7. ¿El espacio físico es el adecuado para los productos almacenados?

| Cuadro N° 9 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Espacio Físico para los productos almacenados | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 6 | 85,71% |
| No | 1 | 14,29% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

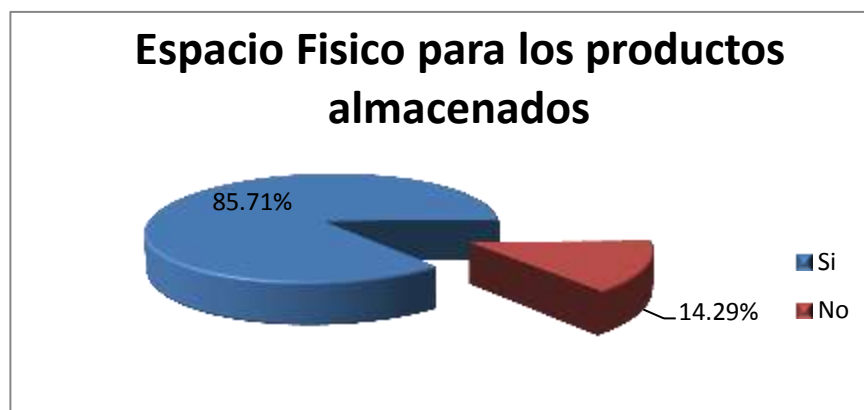


Grafico N° 7

Análisis: El 85,71% de los encuestados, manifiestan que el espacio físico Si es el adecuado para los productos almacenados lo que indica que el área establecida para el almacén es la apropiada en función al volumen de los productos; pero al mismo tiempo con el objetivo de concretar la opinión del encuestado que representa un 14,29% expresa lo contrario, considerando que el espacio físico no es suficiente ni está acorde con los volúmenes de productos manejados en el almacén.

Aunque solo una persona manifieste que el espacio físico no es el adecuado se debe considerar su respuesta, pues es importante para la empresa que exista igualdad de opiniones con todo lo referente al almacén, a fin de manejar una identidad corporativa similar.

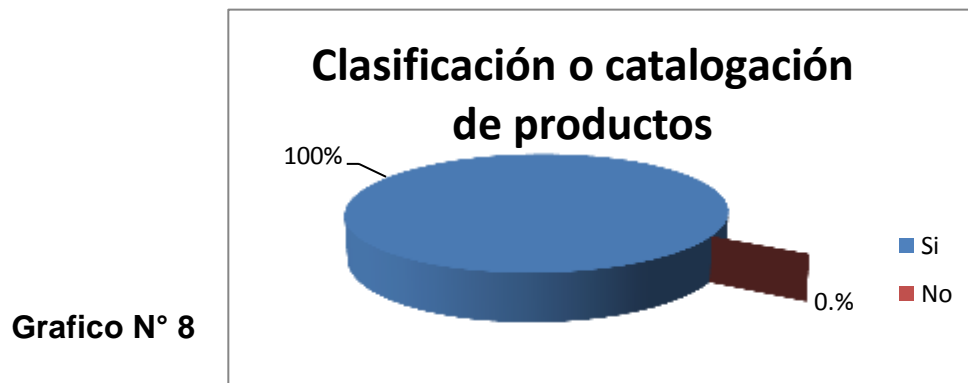
Además de contar con un espacio físico adecuado se deben tomar en cuenta las condiciones en las que se encuentre el mismo, pues es en ese espacio es donde se almacenan los productos que vende la empresa, por lo que deben ser tratados cuidadosamente con el propósito de conservarlos en óptimas condiciones.

8. ¿Los productos son clasificados o catalogados por tipo?

| Cuadro N° 10 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Clasificación o catalogación de productos | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0% |

| | | |
|---------|---|------|
| Totales | 7 | 100% |
|---------|---|------|

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).



Análisis: Todo inventario que posea más de dos productos debe ser clasificado y almacenado de acuerdo a su tipo, con la finalidad de facilitar el trabajo de las personas que realizan el despacho de mercancía, identificar fácilmente los productos al momento de realizar conteos físicos entre otros.

El 100% de los encuestados respondió que los productos si son clasificados y catalogados por tipo, reafirmando la identificación de los materiales y suministros, es decir, se puede comprobar que el personal se encuentra claro en cuanto a la clasificación de inventario que manejan, mostrando un escenario favorable para la empresa enfocada en las operaciones del almacén.

9. ¿Usted recibe adiestramiento continuo?

| Cuadro N° 11 | | |
|-------------------------|---------------------|------------------|
| Adiestramiento Continuo | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 0 | 0,00% |

| | | |
|---------|---|---------|
| No | 7 | 100,00% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013)

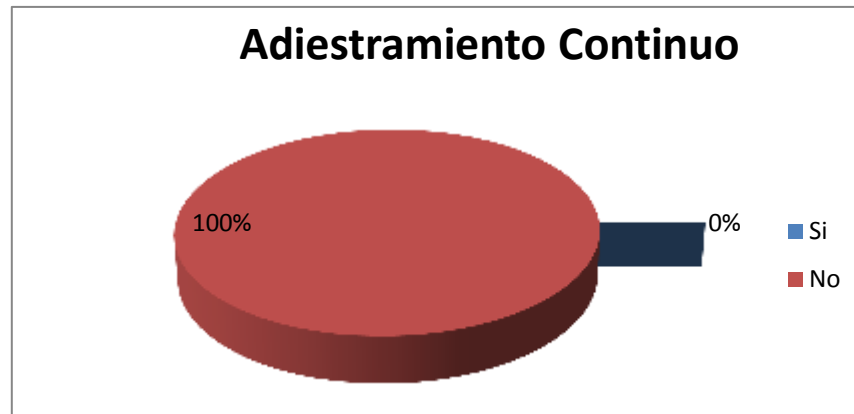


Gráfico N° 9

Análisis: De acuerdo a los datos recolectados, el 100% de los encuestados, confirma no recibir adiestramiento continuo del manejo de los inventarios del almacén. Por lo tanto un gran número de empleados no tienen la formación idónea y necesaria para manejar los inventarios y los procesos que este implica, pudiendo generarse desorganización, descontrol e ineficiencia en la administración de los productos almacenados.

Es importante que el personal se encuentre a la vanguardia en el área donde este se desenvuelva, ya que así podría mostrar seguridad y alternativas de respuesta ante situaciones de presión dentro de las labores cotidianas de los trabajadores.

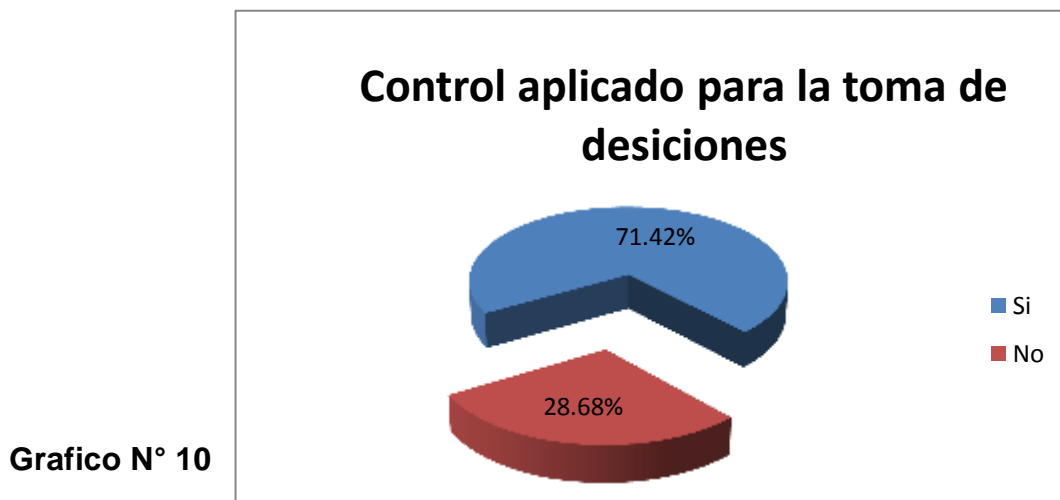
Es un aspecto muy negativo para la empresa el hecho de no adiestrar a su personal aunque esta sea su responsabilidad, pues al instruir a los

empleados constantemente surge beneficiado tanto el trabajador como la empresa.

10. ¿El control aplicado al almacén permite efectuar la toma de decisiones adecuadas respecto a los materiales y suministros?

| Cuadro N° 12 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Control aplicado para la toma de decisiones | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 5 | 71,42% |
| No | 2 | 28,68% |
| Totales | 7 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).



Análisis: Los resultados presentados señalan que el 71,42% de los encuestados considera que los procedimientos relacionados con la gestión de los inventarios son efectivos y permiten tomar decisiones apropiadas

enfocadas hacia el control de los productos que se encuentran en el almacén, mientras que un 28,68% responde de forma contraria.

Es de gran importancia realizar acciones que faciliten la toma de decisiones para los directivos, ya que al pasar del tiempo los gerentes y coordinadores toman en cuenta las labores realizadas por el personal involucrado en la logística para decidir algunas de las acciones que estos realizarán en lo que al inventario concierne. Una de las decisiones más importantes para que la logística funcione correctamente es realizar compras e importaciones oportunamente, por lo que el manejo óptimo del inventario es una buena base para que sea tomada en cuenta al elaborar las órdenes de compra.

Cuestionario 2 Área de Ventas

A. ¿Considera usted que el proceso de despacho se realiza en un tiempo adecuado?

| Cuadro N° 13 | | |
|----------------------------|---------------------|------------------|
| Proceso de Despacho | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 6 | 75% |
| No | 2 | 25% |
| Totales | 8 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013)

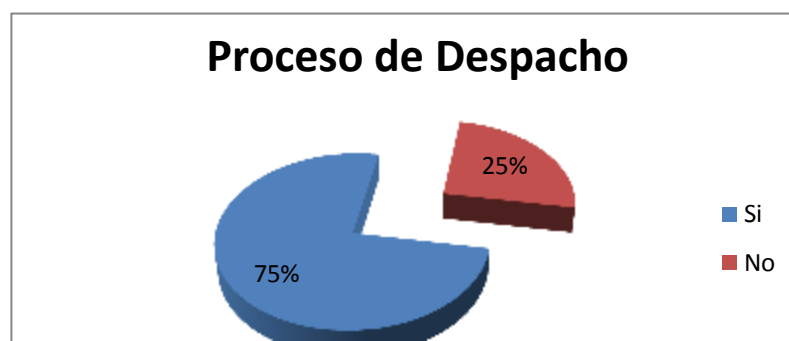


Grafico N° 11

Análisis: Comprometerse a realizar los despachos de mercancía en la fecha que realmente este pueda hacerse es muy significativo tanto para los asesores comerciales como para los clientes, considerando que debe ser tomada en cuenta la necesidad del cliente para proceder a notificarles con previo aviso la fecha exacta del despacho.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que discrepancia en las opiniones del personal de ventas, la mayoría afirma que el despacho si es realizado en un tiempo adecuado sin embargo parte de la población opina lo contrario. Sipheca se encarga de cubrir varias zonas, las cuales son el Estado Carabobo, Estado Aragua, Estado Lara, Estado Miranda y el Distrito Capital, en ocasiones se realizan despachos a zonas foráneas, debido a que algunos clientes tienen diferentes sucursales ubicadas en todo el país. Cabe destacar que el transporte con el que cuenta la empresa es muy pequeño de acuerdo a las cantidades de zonas que deben ser atendidas, lo que implica que pueden presentarse retrasos en despachos por este motivo.

Basándonos en los resultados obtenidos pudiéramos decir que los entrevistados que opinaron que los despachos de mercancía no son realizados en un tiempo adecuado se deben a la zona donde estos se encuentren, pues algunas entregas de material son más rápidas que otras, debido a la distancia donde se encuentren las instalaciones del cliente. Las

zonas más afectadas en cuanto al tiempo de entrega son Barquisimeto Estado Lara y el Distrito Capital.

B. ¿Se realizan cambios de mercancía por devoluciones por parte de los clientes?

| Cuadro N° 14 | | |
|---|---------------------|------------------|
| Cambio de Mercancía por Devoluciones | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 8 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Totales | 8 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013)



Gráfico N° 12

Análisis: Los resultados obtenidos en este ítem son unánimes, se realiza el cambio de mercancía por devoluciones por parte de los clientes a fin de garantizar la relación comercial proveedor – cliente y responder de

manera asertiva en cuanto a los cambios por defectos de fábrica que presenten los productos que hayan adquirido los clientes de Sipheca.

Es importante mantener complacidos a los clientes en cuanto a la calidad del producto ya que esto puede significar que a futuro sean fieles a la marca y realicen compras constantes de los mismos artículos, este tipo de atención al cliente es importante ya que garantiza una relación ganar – ganar, sin embargo también es importante dejar claras las políticas de cambio para evitar malos entendidos con los clientes e impedir cambios de mercancía constantes por factores repetitivos que incumplan con las políticas de cambio manejadas por la empresa.

C. ¿Mantiene usted comunicación directa con el personal de logística?

| Cuadro N° 15 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Comunicación directa con el personal de Ventas | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 8 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Totales | 8 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013)



Grafico N° 13

Análisis: la comunicación juega un papel fundamental dentro de cualquier organización, siempre y cuando sea bien utilizada; en este caso el total de integrantes de la muestra afirma que mantienen comunicación directa con el personal de logística lo que puede tener consecuencias negativas y positivas.

El hecho de que el personal de ventas tenga comunicación directa impacta positivamente debido a que les hacen llegar información detallada de los productos o reclamos de los clientes; también los asesores comerciales pueden apoyarse en logística para conocer las presentaciones de empaque en las que vienen los productos ya que este dato es fundamental al momento de cotizar y normalmente las presentaciones varían por lotes de importaciones o productos nacionales recibidos.

Por otro lado el impacto negativo que este pudiera tener es que el personal de ventas al mantener contacto directo con el personal de logística es que no le da la información a la persona indicada dentro del departamento, saltando los canales regulares involucrados en el proceso de despacho de mercancía, devoluciones y otros, convirtiendo de esta manera el proceso, en un proceso informal, lo que puede generar equivocaciones y errores en el personal, por estar informado de más o por no tener conocimiento de alguna actividad relacionada con el inventario .

D. ¿Recibe usted algún tipo de queja por parte de sus clientes con respecto a los despachos?

| Cuadro N° 16 | | |
|---------------------------------|---------------------|------------------|
| Queja por parte de los clientes | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 4 | 50% |
| No | 4 | 50% |
| Totales | 8 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

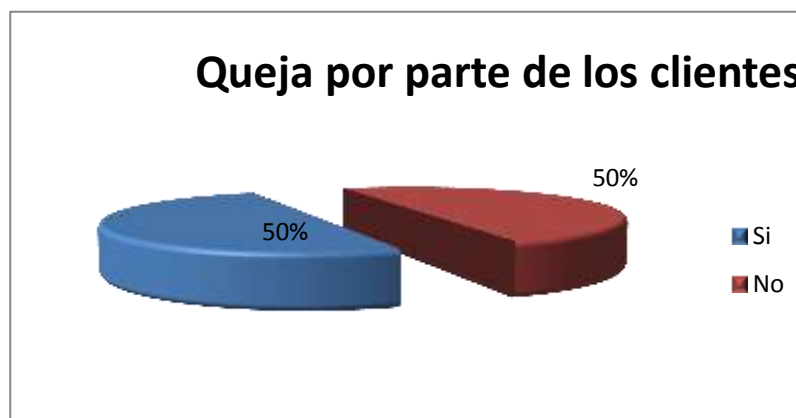


Gráfico N° 14

Análisis: Es importante conocer que todas las empresas manejan procedimientos diferentes, para algunas el proceso de recepción de mercancía es sencillo, mientras que para otras ese proceso es más protocolar. Conocer las opiniones de los clientes debe ser importante para sipheca ya que en el caso de que existan quejas por parte de los clientes con

respecto a sus despachos estas deben ser tomadas en cuenta para que las mismas sean corregidas en un lapso de tiempo oportuno, a fin de garantizar no solo la calidad del producto sino también la calidad del servicio prestado.

De acuerdo a los datos obtenidos solo la mitad de los entrevistados recibe quejas de sus clientes, algo que puede representar una gran debilidad para la empresa, pues si el cliente no está satisfecho con el servicio prestado pudiera dejar de realizar sus compras por ese motivo.

E. ¿Maneja usted con sus clientes la misma codificación de productos que se refleja en el inventario?

| Cuadro N° 17 | | |
|--|---------------------|------------------|
| Manejo de Codificación de productos | | |
| Opciones de respuesta | Numero de respuesta | Valor porcentual |
| Si | 4 | 50% |
| No | 4 | 50% |
| Totales | 8 | 100% |

Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013)

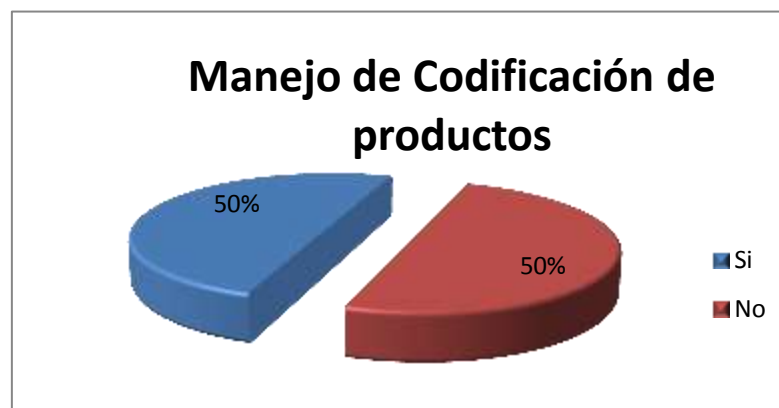


Grafico N° 15

Análisis: El lenguaje con el que se manejan los productos del inventario debe tener relación con lo que representa el producto en si; en el caso de sipheca los productos son codificados por instancias, es decir son clasificados de acuerdo a su rubro. Las instancias que son manejadas en el inventario son guantes, protección visual, protección contra caídas, protección auditiva, cascos, protección corporal y calzados; cabe destacar que dentro de cada una de ellas existen sub – instancias que son clasificadas por marcas, colores, etc.

Es importante que el personal de ventas este familiarizado con la codificación de los productos, pues esta, es una herramienta para responder más rápido ante los clientes y también con el personal de logística, pues si el departamento de facturación recibe las órdenes de compra con los mismos códigos que son manejados dentro de la empresa, el proceso de elaboración de facturas sería más rápido, lo que a su vez representa una ventaja para todo el proceso ya que se entrega de inmediato una copia de factura al almacén y sería preparado el pedido de inmediato y se realizaría el despacho en un lapso de tiempo menor. De acuerdo con los resultados obtenidos es notable que solo la mitad de los miembros que integra en personal de ventas maneje el lenguaje adecuado con sus clientes, mientras que la otra mitad no lo hace.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Los inventarios de mercancía representan una cantidad considerable de activos para las empresas, por lo que los mismos deben ser administrados y preservados de la mejor forma posible, a fin de que estos representen a mediano o largo plazo utilidades. A continuación se desarrollan los objetivos propuestos en la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados al personal de Sipheca.

Lo que se pretende lograr con la propuesta es desarrollar una serie de estrategias para que la empresa pueda aplicarlas de manera inmediata, tales como, la elaboración de una matriz dofa, establecer pautas para la elaboración de un manual de normas y procedimientos en el área de almacén, proporcionar a los empleados adiestramiento continuo o cualquier otro procedimiento operativo que permita optimizar los procesos de logística, almacenamiento y ubicación de los productos.

Diagnóstico de control de inventario utilizado en Sipheca en el año 2013

Diagnosticar las actividades que se realizan para controlar el inventario es importante dentro de la empresa ya que así se pueden evidenciar cuales son las fortalezas y debilidades en esa área. Para Sipheca por ser una empresa comercializadora y no manufacturera el inventario es la

columna vertebral para la organización, por lo que el mismo debe mantenerse en óptimas condiciones, tanto en físico como a nivel de sistema ya que la venta de los productos almacenados son los que le brindan la rentabilidad a la empresa. Según Chapman, S (2006: 112) refiere que “Demasiada compañías obtienen menos beneficios de los que debieran a causa de problemas básicos de control, y el control de inventarios es uno de los más importantes”.

Actualmente la empresa emplea controles internos dentro del almacén, tales como, registro de movimientos de productos cotejadas con documentos, clasificación de productos por tipo, toma física constante a fin de verificar los sobrantes o faltantes de mercancía y realizando informes que sustenten los conteos en físicos. Aunque el espacio físico del almacén es suficiente para almacenar los productos, el mismo no cuenta con estantería de ningún tipo lo que significa que el espacio está siendo mal utilizado pues al contar las herramientas necesarias se pudieran almacenar una mayor cantidad de productos dentro del mismo espacio; al encontrar esta debilidad se deduce que no se puede realizar una planificación adecuada en cuanto al espacio que pudiera ocupar la mercancía.

La administración de la capacidad es una actividad de gran importancia para la dirección de una operación. Los mejores planes y programas de almacenamiento prácticamente no tendrán utilidad si no se determina la cantidad de capacidad apropiada para ejecutar los planes de almacenamiento, como lo expresa Chapman, S (2006:173). Además de contar con el espacio físico adecuado es importante contar con personal calificado para utilizar y controlar el inventario debido a que día a día existen nuevas tendencias de almacenamiento sin embargo el personal administrativo de Sipheca no recibe adiestramiento constante y tampoco

cuentan con procedimientos por escrito para el manejo del almacén. El personal de ventas es considerado como un factor importante dentro de la empresa ya que representan la mayoría de la población en Sipheca por lo que las operaciones que sus integrantes realicen inherentes al proceso de logística e inventario es considerado como substancial.

Es importante que el personal de ventas se sienta apoyado por el personal de logística ya que así mismo le transmitirán información a sus clientes, el hecho de que se realice una entrega de mercancía al cliente en un tiempo oportuno significa que tanto el asesor comercial como el cliente estarán satisfechos con la gestión prestada por la empresa; actualmente algunos de los integrantes del equipo de ventas considera que el despacho no se realiza en un tiempo adecuado, lo que puede representar una debilidad para la empresa, arriesgándose a perder clientes por incumplimiento de entrega en fechas estipuladas y a desmotivar al asesor comercial que atiende ese cliente. Es por ello que Del Rio, (2010: IV-3) exponer que:

Un proveedor aceptable es el que vende productos de calidad especificada, hace entrega de ellos en la fecha establecida, ofrece sus productos a un precio de mercado, sugiere modos adecuados de servir a la clientela, e intenta descubrir nuevas formas de desarrollar productos y servicios, que permitan a los clientes llevar a cabo sus operaciones de la manera más económica, así como tratar de mantenerse competitivo sobre una base continua.

Considerarse como proveedor aceptable e incluso más que eso debe ser una de las prioridades para la empresa, pero para poder serlo debe cumplir con los requisitos antes mencionados, por lo que el asesor comercial juega un papel fundamental al momento de negociar con los clientes, ya que son los portavoces de la información con los clientes; es fundamental

mantener conformes y motivados a los vendedores pues son piezas fundamentales al generar la rentabilidad de la empresa, por lo que esta debe considerarlos como una prioridad.

Al igual que con el personal administrativo, el personal de ventas también debe ser adiestrado constantemente con la finalidad de exponerles las cualidades de los productos, la forma en como son despachados y la manera en como son identificados, para que así se conozca la codificación que es manejada dentro de la empresa y puedan comunicarse de la misma manera con sus clientes.

Descripción del proceso de almacenamiento de productos comercializados por Sipheca.

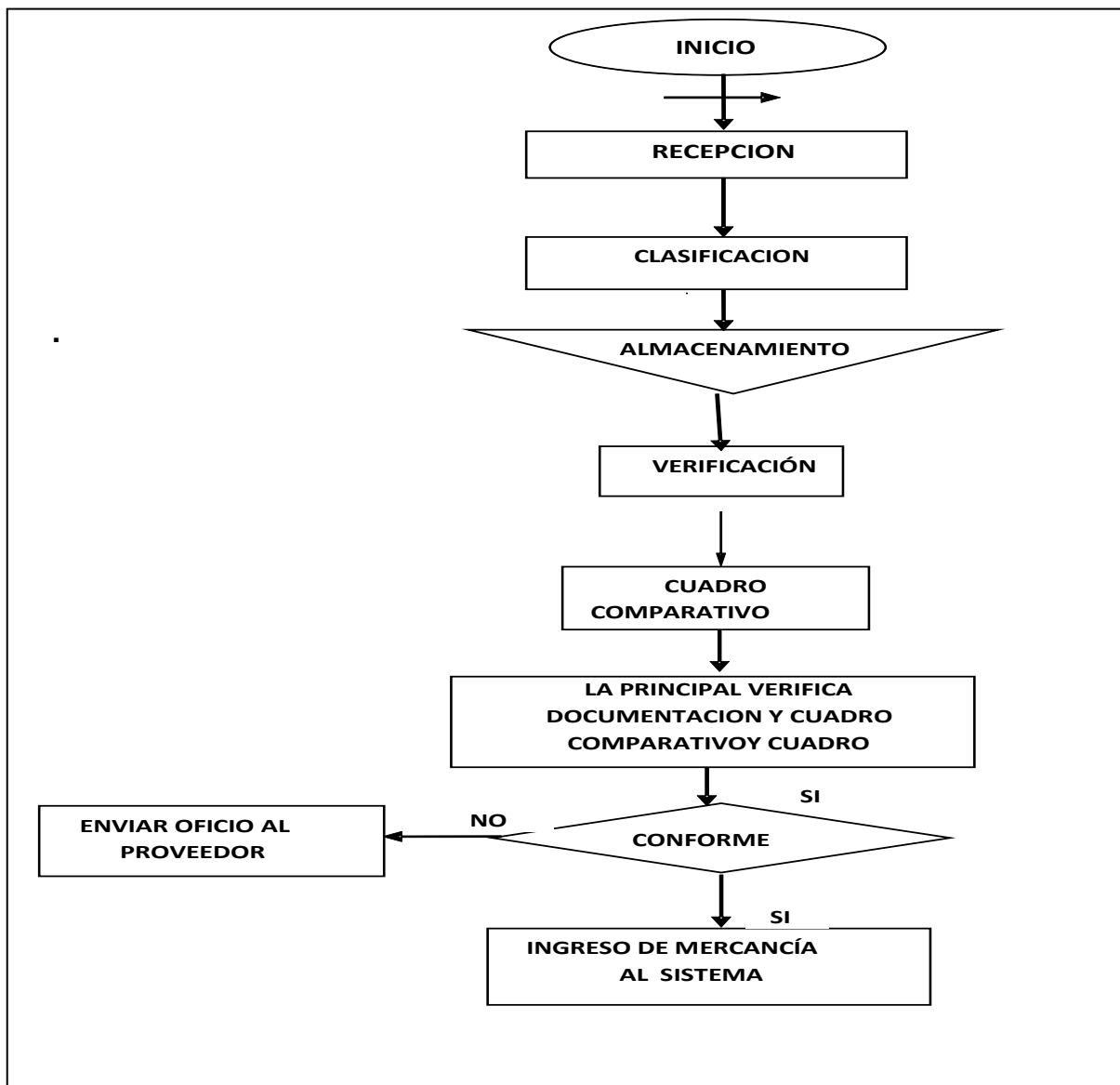
El almacenamiento consiste en la acumulación provisional o definitiva de productos de diferentes tipos, dentro de este proceso se distinguen actividades como colocación, mantenimiento, control, entrega, apilamientos, movimientos de productos, entre otros. El proceso de almacenamiento en si consiste esencialmente en ubicar los productos en un área específica dentro de diferentes espacios destinados para la estancia de los mismos, así como también de realizar actividades de entrada y salida de mercancía, manteniendo la ubicación de los productos en su lugar destinado.

Características del proceso de almacenamiento.

- Recepción de mercancía
- Conteo de productos o materia prima
- Verificación de mercancía
- Evaluación de productos
- Cambios
- Selección por tipo o naturaleza

- Despacho
- Organización de espacios destinados para almacenar

Cuadro N° 18
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE SIPHECA



Fuente: Escalona, Herrera, Navas (2013).

En el cuadro N° 18 se puede detallar el proceso de almacenamiento llevado a cabo por la empresa comercializadora de equipos de protección personal sipheca, el cual se origina al momento de recibir la mercancía en la aduana principal de puerto cabello, la misma al trasladarse a las instalaciones de Sipheca (sucursal), se le da entrada una vez verificada la documentación, en este proceso se realizan tomas fotográficas para evidenciar las condiciones en las cuales está ingresando la mercancía al almacén; el siguiente paso es separar los productos según sus características para proceder a ser apilados, cabe destacar que los rubros son acopiados en el suelo de acuerdo al tamaño de las cajas, ya que el almacén no posee racks, estantes, ni ningún tipo de recursos convenientes para su respectivo almacenamiento.

Al finalizar la descarga se realiza un conteo físico, verificando que las cantidades recibidas sean las mismas que aparecen reflejadas en el pase de salida emitido por la aduana.

Una vez realizado en conteo general se elabora un cuadro comparativo entre la mercancía física y la factura comercial emitida por el proveedor a fin de detectar sobrantes o faltantes de mercancía el cual es enviado con la documentación original de la importación a la sede principal ubicada en Maracaibo estado Zulia donde registran formalmente la compra, de estar conforme es porque se cumplen los requisitos acordados con el proveedor y la sucursal recibe los documentos que validan el descargo de mercancía de la sede principal (ya que el físico no se encuentra ahí) para la elaboración del ingreso de la mercancía al sistema, en caso contrario de que exista alguna irregularidad con la mercancía se enviara al proveedor un

informe explicando las discrepancias encontradas y buscando una solución al problema presentado, sin embargo se ingresa al sistema la mercancía física que se haya recibido.

Presentación de la Propuesta

Para poder presentar la propuesta fue necesario realizar una evaluación previa referente al actual proceso de inventario que lleva SIPHECA, en la cual está basada esta investigación. La propuesta surge ante la necesidad de desarrollar una serie de estrategias basadas en procedimiento operativo o logístico que permita optimizar los procesos de almacenamiento utilizados por Sipheca, así mismo la aplicación de estos controles proporcionará un adecuado resguardo y seguridad de los inventarios, con el fin de mantener en orden todo el proceso con el propósito de garantizar un desempeño laboral a través de la ejecución de las actividades establecidas internamente.

En este sentido, la propuesta representaría el canal para mejorar la situación actual de la organización, para así identificar y definir las oportunidades y debilidades que ésta tiene; mejorando la comprensión de los procesos, señalando las oportunidades de mejora y garantizando que las estrategias propuestas dan lugar al progreso de la empresa en el área de inventario.

De esta forma, en ésta investigación simplemente se ha elaborado una propuesta de optimización del proceso de inventario en la empresa comercializadora de equipos de protección personal de la empresa SIPHECA, ubicada San Diego Estado Carabobo; Quedando a libre juicio de la organización la puesta en marcha.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Optimizar el proceso de inventario de la comercializadora de equipos de protección personal Sipheca, ubicada en San Diego estado Carabobo.

Objetivo Específicos

-Elaborar una matriz DOFA para determinar las necesidades de mejora en el proceso de almacenamiento.

-Definir las estrategias adecuadas para el proceso de almacenamiento.

-Establecer las pautas para la elaboración de un manual de control interno de inventario para los almacenes.

-Proporcionar a los empleados una inducción del control de inventarios para optimizar las operaciones en el área de almacén.

Justificación de la Propuesta

La presente propuesta tiene su justificación en los resultados obtenidos mediante el diagnóstico realizado al personal que labora en SIPHECA, donde se detectó, entre otros aspectos: ausencia de control sobre los despachos de la mercancía; así como la falta de manuales con descripción, especificaciones y codificaciones de cada producto que tengan

en su almacén, y además, no poseen adiestramiento para que el personal pueda unificar la misma codificación.

Con base a los aspectos antes mencionados, es que se justifica la presente propuesta, motivando a que la misma pueda conducir a superar la situación descrita; en que el proceso de control dentro del inventario debe actuar en forma eficaz y eficiente, produciendo las modificaciones necesarias se conllevaran a la solución de la problemática presente ya que el control de los inventario son factores de vital importancia para la empresa.

Es necesario que la información del almacén sea procesada y recopilada de una forma más efectiva para agilizar los distintos procesos y así lograr un control integral de sus actividades. Con el desarrollo de una estrategia adecuada que abarque las necesidades y una mayor relación de todas esas actividades, proporcionará una mejor efectividad en el manejo del flujo y procesamiento de los datos de la mercancía en existencia. Al establecer estas estrategias de optimización tendrá un impacto positivo en la empresa, la cual proporcionará a la misma, una información confiable, agilizando y facilitando el trabajo en el proceso de abastecimiento.

Considerando que las estrategias que se desarrollara en la propuesta, favorece al proceso actual en el área de inventario logrando un mejor control sobre las actividades internas, lo que aumentará el rendimiento y a la vez favorecerá a los empleados que laboran dentro, facilitando sus trabajos y disminuyendo tiempo, dinero y garantiza el orden de la mercancía; que se traducirán principalmente en ventaja para la empresa.

Fundamentación de la propuesta

La información obtenida a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos tales como el cuestionario, evidenciaron la necesidad de emplear maniobras que permita establecer lineamientos los cuales funcionen como guía en el desarrollo de las actividades diarias del área de inventario, por lo cual se consideró la implementación de estrategias orientadas al conocimiento, formación y actuación del personal al momento de realizar sus actividades relacionadas con el almacén, ya que representa un elemento informativo de gran utilidad para este personal.

El mismo es implementado para ordenar y detallar información de forma sistemática e integral que contenga todas las descripciones, codificaciones y especificaciones sobre los productos existentes, reuniendo las herramientas fundamentales para la mejora de las debilidades presentadas en el control interno de los inventarios de mercancía de sipheca.

Las empresas deben utilizar estrategias de control, que le permitan organizar los procedimientos en las distintas áreas, desarrollar convenientemente sus actividades, estableciendo responsabilidades, medidas de seguridad y objetivos que engloben el desempeño de las actividades de forma eficaz.

Factibilidad Institucional

Existe la disposición del personal administrativo, operacional y gerencial, para implementar las estrategias que se proporcionen para el desarrollo de las actividades cotidianas.

El éxito en la aplicación de cualquier estrategia operacional, depende principalmente del compromiso que pueda existir entre los miembros de la

organización, en acatar abiertamente los cambios sugeridos en las actividades diarias en pro del beneficio de la empresa.

Factibilidad Técnica

La empresa dispone de los equipos para la ejecución y desarrollo de las estrategias sugeridas, con la finalidad de lograr en forma organizada y guiada el desenvolvimiento de la entidad. Es decir, no implica la utilización de avanzados programas de software, con los existentes en la empresa son suficientes para su aplicación. Requerirá de diversos materiales para la ejecución de dichas estrategias operacionales que conlleven a la optimización del proceso de inventario.

Factibilidad Financiera

La empresa está dispuesta a cualquier inversión que con lleve la implementación de las estrategias propuesta, ya que traerá beneficios a su organización. Después de haber analizado detalladamente la factibilidad institucional, técnica y financiera, se concluye que las estrategias que se desean implementar para la optimización del proceso de inventario de la comercializadora SIPHECA, es factible debido a que no existen factores relevantes que lo limiten.

Beneficios esperados en la aplicación de la Propuesta

- Optimización de los procesos
- Contar con personal altamente calificado
- Mejorar la administración de los inventarios entre sucursales

- Facilitar las labores de los almacenistas al realizar conteos, movimientos y apilamientos de mercancía.
- Garantizar que la información reflejada en el sistema concuerde exactamente con la que se encuentre físicamente almacenada.
- Que la empresa sea reconocida por las empresas del mismo ramo, y que sea considerada como fuerte competencia.

La relación entre el costos y los beneficio que esta traerá, se inclina favorablemente a la disminución de pérdidas por incorrectos manejos de la mercancía del almacén, es importante señalar que las estrategias representa una inversión para la organización que rendirá frutos a mediano plazo.

Estrategias para optimizar el proceso de inventario de Sipheca

Matriz DOFA y necesidades de mejoras en los procesos internos de almacén

Se procede a la construcción de una matriz DOFA ya que es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, y empresa que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso, identificando las estrategias de mejoras que pueden aplicarse en el Departamento de Logística y Almacén; las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que resultan del diagnóstico que se realizó en el capítulo anterior cuando fue analizado el cuestionario. Esta estrategia gerencial es útil ya que permite conjugar los distintos factores

(internos y externos) y permiten desarrollar estrategias y objetivos relacionados con la empresa en general o un área específica.

-Fortalezas: Son actividades internas de una organización que se llevan a cabo especialmente bien. Las funciones de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo de un negocio deben auditarse o examinarse con el objeto de identificar y evaluar fortalezas internas de especial importancia.

-Debilidades: Se refiere a las actividades internas de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo que limitan o inhiben el éxito general de una organización. Una industria debe tratar de seguir estrategias que efectivamente mejoren las áreas con debilidades internas.

-Oportunidades: Son tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que podrían, de forma significativa, beneficiar a una organización. La resolución de los computadores, la biotecnología, los cambios en la población, cambios de valores y actitudes con respecto al trabajo, la tecnología espacial, así como la cada vez mayor competencia de las empresas extranjeras son algunos de los cambios más importantes.

-Amenazas: Ellas consisten en tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas que son potencialmente dañinas para la posición competitiva presente o futura de una organización.

Tal como lo señala Serna Gómez (2009), “el análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades

interna, fortalezas y debilidades de la empresa. Dicho análisis permitirá a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus debilidades y anticiparse al efecto de sus amenazas”. En este particular el análisis está dirigido al área de logística y almacén donde se estudia la manera como se están manipulando los inventarios de materiales, donde se ha evidenciado que existen factores que no ayudan a que las operaciones sean realizadas superando los estándares establecidos.

Cuadro N° 19. Análisis DOFA área de almacén

| | | |
|--|---|---|
| <p align="center">Factores Internos</p> <p align="center">Factores Externos</p> | <p align="center"><u>Fortalezas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de controles internos. 2. Tomas físicas de inventario periódicas. 3. Registro oportuno de mercancía. 4. Disposición de la gerencia a invertir en nuevas estrategias de mejoras | <p align="center"><u>Debilidades:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de documentación para el manejo del inventario. 2. Falta de Capacitación al personal en materia del manejo de inventario 3. No cuenta con medios de almacenamiento. 4. No siguen lineamientos establecidos con respecto a la codificación de los productos. 5. Pocos vehículos para realizar despachos. 6. Equipos tecnológicos automatizados |
| | <p align="center"><u>Oportunidades:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cartera de clientes. 2. Proveedores. 3. Escasez de productos. | <p align="center"><u>Estrategia FO:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacer las necesidades de los clientes referentes a precios, calidad y tiempo. 2. Elaboración de órdenes de compra oportunamente. |
| <p align="center"><u>Amenazas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado competitivo. 2. Restricciones aduanales. 3. Economía inflacionaria. | <p align="center"><u>Estrategia FA:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionarse en el mercado garantizando mejor calidad y servicio que la competencia. | <p align="center"><u>Estrategia DA:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adiestramiento al personal con respecto a los procesos de inventario. 2. Establecer relaciones comerciales con agentes aduanales reconocidos. 3. Adquisición de medios de almacenamiento |

Una vez construida la matriz donde se señalan las situaciones que más destacan, se plantean algunas estrategias que se pueden implementar para mejorar los procesos de almacenamiento de materiales. Es importante mencionar que la empresa tiene toda la disposición de invertir en los cambios necesarios que permitan organizar, coordinar y planificar mejor las funciones y actividades que desarrollan las personas involucradas en este proceso. En este particular, tal como lo señala Serna Gómez, se estaría aprovechando esta gran oportunidad.

Existen controles internos dentro del almacén, lo que representa un factor positivo al momento de dar respuestas a la cartera de clientes, de igual manera una desventaja por la ausencia de documentación para el manejo de los inventarios ya que a medida que ingrese un personal se verá afectada la organización debido a que no se contara con mecanismos de eficiencia en tiempo oportuno. En este sentido surge una nueva estrategia orientada a los medios de almacenamiento, debido a que actualmente la empresa carece de los mismos, desaprovechando ciertas aéreas que pueden ser explotadas para almacenar mayor cantidad de mercancía.

Obtener el posicionamiento en el mercado de equipos de protección personal tiene relación con la visión de Sipheca, por lo que al aplicar los controles internos de una manera adecuada se pueden obtener grandes resultados a nivel externo, tales como reconocimiento por tiempo de entrega, calidad de servicio, liderazgo ante la competencia entre otros.

Estrategias adecuadas para el proceso de almacenamiento

Una estrategia se caracteriza por un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, su objetivo se fundamenta en un plan ideado para dirigir una tarea, designar reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento garantizando el alcance de metas a futuro instaurándose como una gran herramienta para el avance de la organización. Es necesario tener la capacidad para transmitir este plan de forma sistemática y continua a todo el personal, el logro del mismo se establece al aprovechar las oportunidades que el entorno le brinda a la organización, globalizar operaciones y minimizar riesgos, sin dejar de lado que hay que dedicarle tiempo a la revisión de las estrategias para su eficiencia y efectividad.

A través de la creación de la matriz dofa surgieron una serie de estrategias que permitirán a la empresa tener un mejor desarrollo empresarial, las cuales se describen a continuación:

Emergen cuatro tipos de estrategias ligadas a las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que se demuestran en sipheca.

Estrategia FO:

- 1. Satisfacer las necesidades de los clientes referentes a precios, calidad y tiempo.*

Sin lugar a duda el cliente es nuestro mejor aliado trabajamos para él, la ausencia de este sería la razón de cierre de la empresa, el conservarlo está dirigido a brindarle el mayor apoyo, atención, colaboración,

asesoramiento en los productos, materiales y suministros disponibles, posibilidad de devolución del producto de forma ágil, sin ningún tipo de trabas.

2. Elaboración de órdenes de compra oportunamente.

Esta estrategia viene unida al proceso de requisición de mercancía, en primer lugar se determina la necesidad, si es imprescindible la compra se evalúa y el directivo a cargo autorizara según los parámetros en los que encuentre, la preparación de esta orden implica el estudio de la mercancía en calidad, cantidad y mejor precio creando alianzas eficaces con proveedores estableciendo criterios para la compra según la capacidad financiera y condiciones económicas de la organización. El estar alerta con el inventario, saber qué hace falta, llevar al día las operaciones, protege el desarrollo normal de las actividades.

Estrategia FA:

1. Posicionarse en el mercado garantizando mejor calidad y servicio que la competencia.

El trabajar bajo la marcha permite cumplir y dar respuesta al abanico de clientes, es oportuno tener en cuenta que somos competidores, que la competencia cada día ataca más, resulta idóneo establecerse objetivos y emplearlos para medir el desempeño y progreso de la empresa de acuerdo a las capacidades existentes tales como (capacidad instalada, tecnología, mano de obra calificada, recursos financieros) las cuales propician ventajas y prioridades competitivas basadas en costo, calidad, tiempo y flexibilidad

sistema de inventario y encontrar la relación perfecta con la estrategia corporativa.

Estrategia DO:

- 1. Ampliar flota de vehículos a fin de cumplir con los despachos de mercancía en un tiempo oportuno.*

Es indispensable y esta obligatorio la adquisición de un nuevo vehículo (transporte de carga), a fin de evitar retrasos en los despachos y mantener satisfecho al cliente, incrementar el transporte radica como recurso necesario para el logro de las metas planteadas de la forma más eficiente y eficaz posible en pro del beneficio de la organización. Es muy difícil cumplir de forma puntual con pedidos cuando la entrega es en zonas de gran distancia con la sucursal, también la capacidad de la camioneta no da abasto a los encargos muchas veces surgen más de dos despachos al día para diferentes zonas del país el proceso de carga y descarga desde la empresa hasta donde se entrega la mercancía toma mucho tiempo de esta forma se retrasan las transferencias de productos.

- 2. Elaboración de manual de normas y procedimientos en el área de almacén con la finalidad de contar con personal calificado para satisfacer las exigencia de los clientes.*

El control del inventario incide de manera directa en las decisiones de abastecimiento, es preciso que se establezcan por escrito lineamientos que redacten claramente los pasos a seguir en la ejecución de las actividades dentro del almacén para que fluyan de manera óptima y eficiente. Esta estrategia permite que cada una de las personas que integran el área tenga

el conocimiento de forma inmediata, precisa y detallada de sus funciones, logrando de esta manera el desarrollo exitoso de todo el proceso de inventario.

Estrategia DA:

1. Adiestramiento al personal con respecto a los procesos de inventario.

Lo que se busca con esta estrategia es capacitar a los trabajadores mediante programas y talleres impulsando el desarrollo y actualización de los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente su puesto de trabajo. Es fundamental que la empresa implante programa de adiestramiento para perfil profesional, técnico, cultural de sus subordinados, ya que estarían incrementando su productividad, promoviendo eficiencia, preparándolos en su área de trabajo, brindándoles condiciones de trabajo satisfactorias, obteniendo una comunicación interna más efectiva.

2. Establecer relaciones comerciales con agentes aduanales reconocidos.

Medida conveniente para el desarrollo óptimo de las operaciones siendo un fuerte para la empresa las importaciones de los productos, se requiere condiciones comerciales efectivas para los procesos aduanales, estar al tanto de los cambios, evitar fraudes, robos de mercancía, realización de trámites en tiempo preciso poder llevar una gestión eficiente.

3. Adquisición de medios de almacenamiento

Resulta útil contar con mecanismos esenciales para el resguardo de los productos, como forma de mantener un inventario ordenado, organizado y de fácil acceso al momento de hallar un artículo avalando el suministro oportuno. Este almacenamiento se deriva de forma fija, cada uno de los diversos artículos deben ser colocados en un lugar específico para ser encontrados con mayor facilidad obteniendo máxima utilización de los espacios.

Estos medios se detallan como estantería, estibas, sistemas móviles, que permiten optimizar el espacio de almacenamiento, por lo tanto se debe tener en cuenta, el espacio, la altura y las condiciones del almacén, las cantidades que van hacer acopiadas y el peso de los artículos.

Pautas para la elaboración de un manual de normas y procedimientos para los almacenes

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el documento se encuentra registrado y transmitido sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades

administrativas, la evaluación y control interno, facilita las labores de auditoría, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Son de gran importancia ya que permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, requerimientos, ubicación, y a los puestos o individuos responsables de su ejecución.

Contenido del manual de normas y procedimientos destinado al departamento de logística o inventario: Para la elaboración del manual de normas y procedimientos adaptados a las necesidades de Sipheca deben incluirse las siguientes pautas y formatos:

- Introducción con puntos a considerar en el manual.
- Establecer objetivos.
- Detallar método de inventario aplicado.
- Considerar las implicaciones legales.
- Descripción de cargos de las personas involucradas en el proceso.
- Formatos de solicitud de mercancía entre sucursales.
- Formato de recepción de mercancía.
- Formatos de pre despacho de mercancía.
- Factura de mercancía.
- Devolución de mercancía.
- Formato de notas de entrega.
- Formato de solicitud de cambios de mercancía.
- Asignación de áreas de almacenaje identificadas.
- Establecer lugares específicos para despachos de clientes con transporte pesado.

- Establecer lugares específicos para despachos de clientes atendidos por punto de venta.
- Establecer fechas exactas para tomas físicas de inventario.
- Formatos comparativos donde se arrojen los resultados de las tomas físicas de inventario.
- Establecer pautas para el conteo de mercancía.

Adiestramiento del personal

El adiestramiento de personal es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo. Además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias de trabajo, ofrece al trabajador la oportunidad de actualizar y renovar sus conocimientos, a tono con el avance de la época.

En toda organización, el recurso humano es un elemento fundamental para llevar a cabo sus objetivos y metas que le permitan alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural. Por esto, surge la necesidad en toda empresa de implantar programas de adiestramiento que le permita desarrollar, capacitar y actualizar en su personal, los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar eficazmente las funciones inherentes al cargo. Dentro de este marco de referencia, el adiestramiento del factor humano es fundamental para lograr el éxito en la organización. Es por ello que el adiestramiento no es un gasto sino una inversión.

Es conveniente crear e implantar horizontes claros y definidos en materia de políticas de desarrollo de recursos humanos. En este sentido, la Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos orienta sus acciones hacia el crecimiento intelectual del individuo valiéndose del desarrollo de programas que permitan diagnosticar necesidades de adiestramiento de personal para hacerlo más productivo y alcanzar niveles de excelencia exigidos por la nueva organización.

Ventajas del adiestramiento de personal

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puesto de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias, mediante los intercambios personales surgidos con ocasión del adiestramiento.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renunciaciones, destituciones y otros.
- Reducir el costo del aprendizaje.
- Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución, y de los sistemas de comunicación internos.
- Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión de personal.
- Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.
- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.

- Reducir el costo de operación.

Aspectos a considerar para el adiestramiento de personal en Sipheca

Para mantener al personal de Sipheca capacitado y a la vanguardia en materia de inventario es necesario instruirlos constantemente tanto teórica como prácticamente. De acuerdo a los procesos y productos comercializados por sipheca deben fortalecer los conocimientos en las áreas de almacén, inventario, compra, ventas, facturación y coordinación; por lo que continuación se detalla una lista con los talleres o cursos que pueden crear o reforzar los conocimientos del personal.

- Administración efectiva de almacenes e inventarios.
- Codificación de productos.
- Equipos de protección personal.
- Artículos de seguridad indispensables en las empresas.
- Calidad.
- Seguridad industrial.
- Planificación estratégica.
- Gestión estratégica de compras.
- Supervisión efectiva.

Es importante garantizar la formación y capacitación del personal de manera constante por lo que se propone además de suministrar cursos y talleres al menos 3 veces al año, también establecer reuniones entre el personal a fin de aclarar dudas y afianzar conocimientos. Las reuniones se pueden realizar por áreas; quincenalmente para el personal administrativo - obrero y mensualmente para el personal de ventas

CONCLUSIONES

La existencia de controles internos dentro de una empresa importadora es de gran importancia para el uso, manejo y conservación de los inventarios, ya que proporciona seguridad razonable de la eficiencia de los procesos y la obtención de información oportuna para la toma de decisiones y por lo tanto contribuye al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Luego de diagnosticar las características del control de inventario utilizado por la empresa sipheca para el primer trimestre del año 2013, se procedió a la aplicación del Instrumento de recolección de datos, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos trazados.

En los resultados obtenidos se observaron debilidades en el control tanto en el área de logística como en el área del almacén, tales como, carencia del conocimiento del personal con respecto los productos del almacén, principalmente por la inexistencia de un manual de normas y procedimiento en el área de logística, situación que obliga al personal a cotizar/despachar la mercancía sin ningún mecanismo de codificación, control, aumentando las probabilidades de pérdida; insuficiente definición y delimitación de las funciones del personal, ausencia de un buen mecanismo de transporte de la mercancía; trayendo como consecuencia confusión en los direccionamiento de las actividades; ausencia de mecanismos para controlar la organización adecuada del almacén, situación que conlleva a manipulación descontrolada de los productos dificultando el seguimiento oportuno del inventario existente, deficientes pautas para la revisión de la mercancía recibida ya que no se encuentran estantes o racks para así poder

organizar adecuadamente la mercancía, lo que ocasiona frecuentes devoluciones y pérdida de tiempo.

Al describir el proceso de almacenamiento de los productos comercializados por sipheca, se pudo constatar que la empresa presenta deficiencias en el ordenamiento de los inventarios, además reconoce que carece de documentación de procedimientos y controles para comprobar sus inventarios físicos y registro de estimaciones correspondientes, asimismo, no posee por escrito los procedimientos del área de almacén así como ningún procedimiento establecido para determinar y controlar los movimientos de los productos.

Aunado a lo antes mencionado no existen manuales de normas y procedimientos en el área de inventario que funcionen como guía para el personal, obstaculizando su inducción y seguimiento de las actividades diarias, funciones, responsabilidades y direccionamiento al cumplimiento de los objetivos de la organización. La falta de dicho manual de normas y procedimientos, dificulta el control por no existir lineamientos escritos, que permitan establecer indicadores de gestión para verificar el cumplimiento de las medidas propuestas y así lograr una efectiva toma de decisiones basadas en información veraz y pertinente.

Es por ello que se diseñaron estrategias para optimizar el proceso de inventario de sipheca, tales como la implementación de un manual como herramienta logrará optimizar el proceso del inventario en el área de almacén de Sipheca, el mismo mejorará la eficiencia en las operaciones, por contener de manera organizada y sistemática las funciones, responsabilidades, perfil de los cargos, organigrama, y visión propuestos además de la misión ya existente, los procesos relacionados con el área del inventario a través de los

Flujograma y sus respectivas descripciones, los formatos planteados para el registro de los movimientos de mercancía, lo que en su conjunto representa de forma integral las operaciones detalladas del área caso en estudio los cuales facilitarán la visualización de los objetivos y jerarquías.

RECOMENDACIONES

Considerando los planteamientos expuestos en esta investigación y basándonos en la propuesta anteriormente descrita, se presentan las siguientes recomendaciones:

-Aplicación de la propuesta colocando en práctica los lineamientos estratégicos, haciendo énfasis en:

1.- Adquisición de medios de almacenamiento adecuados al área de almacén.

2.- Ampliar flota de transporte de carga.

3.- Realizar programas y talleres de capacitación del personal y motivación con el propósito de mejorar el ambiente de trabajo, las comunicaciones internas esenciales para el logro de las metas establecidas.

4.- Crear un manual de normas y procedimientos para el área del almacén y transmitir esta norma para que todo el personal involucrado desarrolle sus funciones de manera óptima, alcanzando los niveles de eficiencia esperados por la organización.

- Proveer los mecanismos necesarios para la canalización de los recursos adecuados a las necesidades de la empresa para la puesta en marcha y el logro de una gestión de inventario eficiente.

-Reorganizar el espacio físico en la búsqueda de facilitar el desarrollo de las actividades en el almacén.

-Continuar con asesores en el área de aduana, seguridad industrial, recursos humanos.

-Realizar evaluaciones periódicas de desempeño que permitan medir el cumplimiento de los controles establecidos.

-Mantener una supervisión constante en el área del almacén que permita verificar las existencias de mercancía y disminuir la apariencia de diferencias entre el conteo físico y el sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez (2009). **Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo.** Trabajo de grado. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Aguirre, S. (2011), **Administración efectiva de almacenes e inventarios. Ponencia presentada en el Centro Profesional Prebo.** Valencia, Venezuela

Arias, F. (2006). **El proyecto de Investigación.** Introducción a la metodología científica. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Balestrini, M. (1998). **Como se elabora el proyecto de Investigación.** BI Consultores Asociados, Servicios Editorial. Caracas.

Chapman, Stephen. (2006). *Planificación y Control de la Producción.* Prentice Hall. México.

Código de Comercio. **Gaceta Oficial N° 475, Extraordinaria.** Diciembre 21 de 1995.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial No 5.453, Extraordinario.** Marzo 24 de 2000.

Contreras, R (2008). **Actualización de las funciones de los cargos dentro de la estructura organizacional para optimizar el rendimiento en la unidad de almacén de la Corporación de Salud del Estado Aragua**

(CORPOSALUD). Trabajo de Grado. Instituto Universitario Carlos Soublette (IUNICS) Maracay, Venezuela.

Del Rio Sánchez C. y Del Rio Sánchez R. (2010). Adquisiciones y Abastecimientos. México. Cengage Learning Editores, S.A

Díaz, C. (2010). **Titulada “Procedimiento para la gestión de inventario en COPEXTEL Las Tunas” cuya ubicación es en Cuba Municipio Las Tunas”**.

Federación de Contadores Público de Venezuela (1996). **Los Principios de Contabilidad y las Normas de Procedimientos de Auditoria de Aceptación General**. Editorial Metrópolis. Caracas- Venezuela.

Federación de Contadores Público de Venezuela. **Normas Internacional de Contabilidad**. Sección Nro. 2 Inventario. Caracas- Venezuela.

Gabaldón, M. (1996). **Investigación y Educación**. Editorial Piado, Barcelona.

García y Melcones (2008). **Propuesta de un manual de políticas y procedimientos para el control de inventario de la empresa servicios informáticos de verbal, C.A**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo, Valencia – Venezuela.

Gayle, R (1999). Contabilidad y Administración de Costos. Sexta Edición.

González, F y Rodríguez, M. (1991). **Problemática Epistemológica de la Investigación Cualitativa**. Revista FACES Nro. 6. Valencia: Universidad de Carabobo.

Hernández, Roberto (2006). **Metodología de la investigación**. Editorial McGraw- Hill. México.

Hernández S.; Fernández C. y Baptista L. (2003). **Metodología de la investigación**. Tercera Edición. McGraw-Hill. México.

Hurtado, I y Toro, J. (2005). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Episteme Consultores Asociados SA. Quinta Edición.

Hourdequint, Piña y Otros. (2009). **Diseño de una metodología para el manejo eficiente de inventarios entre una Empresa Ensambladora de Vehículos y su Almacenadora Externa. Caso de estudio: General Motors Venezolana y almacenadora Clover**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo, Valencia - Venezuela.

Kendall. (2005). **Control de Existencias**. Caracas- Venezuela.

López, J Y Gadea, A. (1992). **El control de gestión en la administración local**. Ediciones Gestión 2000, S.A.

Mantilla, S (2005). **El Control Interno Informe COSO**, cuarta edición.- Bogotá, D.C.

Malpica, R. (2009), **“Propuesta de un programa de inventarios para la empresa Serviacero Planos S.A de C.V.”**

Meigs. (2010). **Principios de Auditoria.** (2da Edición). Colombia: Editorial Bianca.

Mongua y Sandoval (2009). **Propuesta de un Modelo de Inventario para la Mejora del ciclo logístico de una distribuidora de Confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui.** Trabajo de Grado. Universidad de Oriente – Núcleo Anzoátegui, Venezuela.

Morales, R. (2011). **Administración de Operación.** Suplemento Industrial.

Patella, S y Martins, F. (2005). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas: FEDEUPEL.

Patiño, M (2009). **Análisis del control interno administrativo del almacén general de materiales y suministros de la Base Aérea El Libertador, ubicado en Palo Negro-Estado Aragua.** Trabajo de Grado presentado en el Instituto Universitario Carlos Soublette (IUNICS) Maracay, Venezuela.

Polimeni, R., Fabozzi, F. y Adelberg, A. (1994). **Contabilidad de Costos.** McGraw-Hill. Tercera Edición

Romer. (1997). **Metodología de la Investigación.** Caracas: Editorial Casa Blanca.

Sabino, C. (2000). **Metodología de la Investigación.** Caracas: Editorial Logos.

Tamayo Y Tamayo (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. (3era Edición). México: Limusa.

Universidad de Carabobo (2004). **Normativa para los trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula: Blanco Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2005). **Manual para la Elaboración de Trabajos de Grados, Maestrías y Tesis Doctorales**. Caracas-Venezuela. Editorial FEDUPEL.

ANEXOS

ANEXOS A

CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

ANEXO B

MISION Y VISION DE LA EMPRESA

ANEXO C

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



ANEXO C-1
CUESTIONARIO
(Área administrativa)

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionados con el control interno del almacén de equipos de protección personal de la empresa Sipheca. Instrucciones:

Lea de forma detenida cada pregunta y marque con una "X" la respuesta que usted considere correcta.

"La veracidad de los resultados dependerá de la objetividad de su respuesta".

| N° | Pregunta | Si | No |
|----|---|----|----|
| 1 | ¿Dentro del almacén se emplea algún tipo de control interno? | | |
| 2 | ¿En el almacén se realizan tomas físicas de inventario periódicas? | | |
| 3 | ¿De acuerdo a los resultados de las tomas físicas de inventario se pueden detectar sobrantes o faltantes de mercancía? | | |
| 4 | ¿La información registrada en los procesos de entrada y salida de mercancía es cotejada mediante documentos? | | |
| 5 | ¿Se prepara algún tipo de informe sobre la mercancía recibida en almacén? | | |
| 6 | ¿Existen procedimientos por escrito para el manejo del almacén? | | |
| 7 | ¿El espacio físico es el adecuado para los productos almacenados? | | |
| 8 | ¿Los productos son clasificados o catalogados por tipo? | | |
| 9 | ¿Usted recibe adiestramiento continuo? | | |
| 10 | ¿El control aplicado al almacén permite efectuar la toma de decisiones adecuadas respecto a los materiales y suministros? | | |



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
 CONTADURÍA PÚBLICA
 CAMPUS BÁRBULA**

**ANEXO C-2
 CUESTIONARIO
 (Área de ventas)**

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionados con el control interno del almacén de equipos de protección personal de la empresa Sipheca. Instrucciones:

Lea de forma detenida cada pregunta y marque con una "X" la respuesta que usted considere correcta.

"La veracidad de los resultados dependerá de la objetividad de su respuesta".

| N° | Pregunta | Si | No |
|----|--|----|----|
| 1 | ¿Considera usted que el proceso de despacho se realiza en un tiempo adecuado? | | |
| 2 | ¿Se realizan cambios de mercancía por devoluciones por parte de los clientes? | | |
| 3 | ¿Mantiene usted comunicación directa con el personal de logística? | | |
| 4 | ¿Recibe usted algún tipo de queja por parte de sus clientes con respecto a los despachos? | | |
| 5 | ¿Maneja usted con sus clientes la misma codificación de productos que se refleja en el inventario? | | |

”

ANEXO D

VALIDACION DEL INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



Bárbula, Agosto de 2013

JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesor, nos es grato dirigirnos a usted, a fin de requerir su valiosa colaboración en la revisión y validación de los instrumentos de recolección de datos que serán utilizados en la investigación titulada: **PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo.**

Esta solicitud, se realiza basándose en su formación académica dentro del área, así como su experiencia en estudios relacionados con la línea de investigación.

En atención a ellos, además de los instrumentos, se les estará facilitando un documento que contenga el título y objetivos de la investigación, el cuadro de Operacionalización de las variables, un formato con los criterios de evaluación, revisión y validación de los ítems; y la constancia de validación, donde se reflejara su participación como experto.

Sin más nada a que hacer referencia, se suscriben de usted

Escalona Jhossabell
V-20.384.323

Herrera Génesis
V-19.792.214

Navas Danielis
V-19.744.778



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA**



Bárbula, Agosto de 2013

Departamento de Investigación
Universidad de Carabobo.

CONSTANCIA DE VALIDACION

Por medio de la presente, hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, a los efectos de su aplicación en el Trabajo de Grado titulado **PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP). Caso de Estudio: Empresa SIPHECA, ubicada San Diego estado Carabobo**; y luego de hacer las observaciones oportuna, puedo afirmar que las encuestas cumplen con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación.

Nombre y Apellidos: _____ C.I: _____

Profesión: _____

Firma

FORMATO DE VALIDACION

Instrucciones: Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo a su juicio para cada Ítem, según los siguientes criterios:

D= Deficiente, **B**= Bueno o **E**= Excelente.

En la casilla de observaciones puede sugerir algún cambio.

| Ítem | Coherencia | | | Redacción | | | Precisión | | | Conformidad | | | Observaciones |
|------|------------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|-------------|---|---|---------------|
| | D | B | E | D | B | E | D | B | E | D | B | E | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | |
| A | | | | | | | | | | | | | |
| B | | | | | | | | | | | | | |
| C | | | | | | | | | | | | | |
| D | | | | | | | | | | | | | |
| E | | | | | | | | | | | | | |

Evaluado por:

Nombre y Apellido: _____

C.I: _____

Firma