



**SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO
PARA EL SERVICIO DE CATERING EN LA
EMPRESA TURPIAL AIRLINES
VENEZUELA.**

Autora: Samira Ablan

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

**SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO PARA EL SERVICIO DE
CATERING EN LA EMPRESA TURPIAL AIRLINES VENEZUELA.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Samira Ablan

Tutor(a): Gladys Aguilar

San Diego, Mayo de 2017



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Licenciada Gladys Aguilar, portador (a) de la cédula de identidad N° 13.970.586 , en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Samira Ablan, portadora de la cédula de identidad N° 19.886.579, titulado **“SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO PARA EL SERVICIO DE CATERING EN LA EMPRESA TURPIAL AIRLINES VENEZUELA”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 29 días del mes de Junio del año 2017.

Licenciada Gladys Aguilar.

C.I 13.970.586.

CONTENIDO

LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN INFORMATIVO.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	v
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Formulación del Problema.....	7
1.2. Objetivos.....	8
1.3. Justificación.....	8
II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1 Inventarios.....	16
2.2.2 Modelos de Inventarios.....	18
2.2.3 Gestión de Inventarios.....	20
2.2.4 Sistemas de Gestión de Inventario.....	21
2.2.5 Modelos de Gestión de Inventario.....	23
2.3 Definición de Términos.....	25
III FASES METODOLÓGICAS.....	27
Fase I. Diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.....	29
Fase II. Identificar las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines.....	31
Fase III. Diseñar un sistema en la gestión de inventario que permita optimizar los servicios de catering dentro de la organización y de esta manera prestar una atención eficaz al	33

	momento de ejecutar los vuelos	
IV	RESULTADOS.....	35
V	CONSIDERACIONES FINALES.....	64
REFERENCIAS.....		68
	Impresas.....	68
	Electrónicas.....	69
ANEXOS.....		72

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas...	51
2	Matriz DOFA cruzada.....	52
3	Desarrollo de la propuesta.....	57
4	Mecanismos para valorar el desarrollo y resultados de la aplicación de la propuesta.....	61
5	Recursos materiales requeridos.....	63

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1	Distribución porcentual de la disponibilidad de un personal específico para el manejo de inventarios para el servicio de catering.....	36
2	Distribución porcentual de frecuencias de la disponibilidad de empresas fijas para el suministro de los insumos para el servicio de catering	37
3	Distribución porcentual de la entrega puntual de los productos por parte de la empresa proveedora.....	38
4	Distribución porcentual de existencia de un stock de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes.....	39
5	Distribución porcentual de la existencia de reserva de insumos para atender requerimientos en el servicio de catering no previstos.....	40
6	Distribución porcentual de la adecuación de los equipos del servicio de catering a las características de los productos y servicios.....	41
7	Distribución porcentual de la utilidad de los equipos para agilizar la entrega puntual de los suministros a los pasajeros	42
8	Distribución porcentual del adecuado almacenamiento de los productos utilizados para el catering de acuerdo a las características organolépticas.....	43
9	Distribución porcentual de la aplicación de un sistema de gestión de inventario para el servicio de catering.....	44
10	Distribución porcentual de la eficiencia del sistema de gestión de inventario.....	45
11	Distribución porcentual de la realización de los pedidos en función de la demanda calculada en base al número de pasajeros facturados.....	45
12	Distribución porcentual del respaldo del despacho de mercancía con órdenes de pedido revisadas y aprobadas por la aerolínea.....	46

GRÁFICO	pp.
13 Distribución porcentual de la comparación durante el proceso de recepción de la mercancía entrante con los documentos de entrega y de pedido.....	47
14 Distribución porcentual de la aplicación de un método de control de inventarios.....	47
15 Distribución porcentual de la existencia de procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios.	48
16 Distribución porcentual de la aplicación de un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumo.....	49

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO PARA EL SERVICIO DE CATERING EN LA EMPRESA TURPIAL AIRLINES VENEZUELA

Autora: Samira Ablan
Tutora: Gladys Aguilar
Fecha: Mayo 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de gestión de inventario para el servicio a de catering en la Empresa Turpial Airlines Así, la investigación, que es tipo descriptiva, adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo; seleccionándose como muestra a los 03 directivos, el gerente administrativo y 28 integrantes del personal de cabina. En la primera fase se diagnosticaron los procesos aplicados en la prestación del servicio; seguidamente se identificaron las fallas y, por último, se diseñó un sistema de la gestión de inventario. Para la obtención de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario; mientras que para el análisis de los datos se utilizó la técnica del análisis DOFA. Las fortalezas fueron que la empresa cuenta con personal para el manejo de inventarios; dispone de proveedores fijos, que cumplen con la entrega puntual y despachan sustentándose en órdenes de pedido aprobadas por la aerolínea y los productos son almacenados apropiadamente. Por su parte, las fallas se centraron en que no se cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios; los equipos presentan fallas, no se maneja un sistema de gestión de inventario; no existen mecanismos para valorar el cumplimiento de los objetivos de gestión de inventario y no se realiza un control del proceso. El resultado ponderado de los factores internos reveló que la posición estratégica interna no es muy favorable; mientras que la ponderación de los factores externos, reflejó que la posición estratégica externa es favorable. Por tanto, el objetivo de la propuesta fue concretar los procedimientos y elementos operativos del sistema de gestión de inventario para optimizar los servicios de catering. Así, el plan de acción incluyó las siguientes fases, determinar las acciones para mantener las fortalezas y minimizar las debilidades, utilizando las oportunidades y controlando las amenazas, así como, concretar los mecanismos para valorar el desarrollo y el impacto final de la aplicación del sistema de gestión de inventarios.

Descriptor: Inventarios, Gestión de Inventarios, Catering, Optimización

INTRODUCCIÓN

Las nuevas exigencias del escenario empresarial obligan a las empresas a incorporar iniciativas enfocadas en el mejoramiento continuo de los procesos, a fin de mantenerse en el mercado. En este contexto, un aspecto determinante son los sistemas de gestión de inventario; ya que el exceso de los niveles de inventarios puede implicar mayores costos de almacenamiento; mientras que su insuficiencia es causa de pérdidas económicas y credibilidad de la empresa.

Es así como, el principal objetivo de los inventarios es mantener en aumento la rentabilidad de la organización, a través del uso adecuado de los mismos. En tal sentido, el propósito fundamental de la gestión de inventarios, es la reducción de costos, mejorar la eficiencia de los procesos de producción y optimizar el servicio al cliente. Por tanto, en el caso de las empresas prestadoras de servicios este es un aspecto fundamental, sin embargo, en muchos casos este tipo de empresas presentan problemas asociados a fallas en los sistemas de gestión de inventarios.

A esta situación no escapa la empresa objeto de investigación, Turpial Airlines, empresa que nace en el año 2012 como una aerolínea virtual bandera de Venezuela. Esta empresa, una vez cumplidos los requisitos para obtener la certificación, inició las actividades de aviación comercial a principios del año 2017. No obstante, en los vuelos de prueba se evidenciaron fallas en el servicio de catering, específicamente con el abastecimiento de comidas y los equipos de servicio de las bebidas.

Es preciso puntualizar que, la aerolínea cuenta con una empresa que le suministra todos los insumos requeridos para el servicio de catering, pero el inventario de cada vuelo depende del número y requisitos alimenticios específicos de los pasajeros. Es así como, esta situación podría afectar la calidad del servicio, hecho que incidiría sobre la satisfacción de los clientes y, por ende, en el nivel de competitividad en el mercado y el rendimiento económico

Es por ello, que el presente estudio tiene como objetivo, diseñar un sistema de gestión de inventario para el servicio a de catering en la Empresa Turpial Airlines, a fin de contar con una herramienta que le permita disponer de los insumos requeridos para ofrecer un adecuado servicio de catering. En consecuencia, los resultados de este estudio tienen gran importancia desde la perspectiva social, económica, académica e institucional. En el ámbito social, los principales beneficiados serán los clientes de la aerolínea, ya que dispondrán de un servicio de catering de calidad.

Adicionalmente, en el ámbito económico la empresa tendrá un mejor control de los insumos y la imagen corporativa de la empresa se mejorará. Por su lado, en el ámbito académico, contribuirá a enriquecer la formación académica, al tiempo que constituye un referente para el desarrollo de otras investigaciones de pre y postgrado

Así, el trabajo se estructura organizativamente en cinco capítulos. En el Capítulo I se expone la problemática a abordar en la investigación, los objetivos propuestos y los aportes económicos, sociales, institucionales y académicos. En el Capítulo II se desarrollan los antecedentes de la investigación y los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, así como la definición de términos básicos.

Además, en el Capítulo III se sintetiza la metodología a desarrollar, abarcando la modalidad, tipo y diseño de la investigación. Además, para cada fase se especifica la población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de los datos.

De igual forma, en el Capítulo IV se sintetizan los resultados de las tres fases de la investigación, que incluyen el diagnóstico de los procesos que aplica la empresa en la prestación del servicio de catering; identificación de las fallas que inciden en la gestión de inventario y el diseño de un sistema en la gestión de inventario que permita optimizar los servicios de catering. En el Capítulo V se exponen las Consideraciones Finales, que incluye una reflexión de la problemática y resultados obtenidos. Y, finalmente, se muestra la información de las referencias bibliográficas citadas en la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los acelerados cambios que se producen en el contexto empresarial actual, obligan a las empresas a implementar planes de acción para el mejoramiento de los procesos para así aumentar el rendimiento y la productividad. En este escenario cambiante, los inventarios para Meléndez y Lambis (2013), son un factor decisivo dentro de los planes de mejoramiento de procesos, ya que puede beneficiar o perjudicar a la empresa.

En efecto, el exceso de los niveles de inventarios puede implicar mayores costos de almacenamiento; mientras que su insuficiencia es causa de costos por faltantes, pérdida de ventas e incluso de la credibilidad de la empresa. Así, los inventarios, según lo señala Pierri (2009), juegan un papel relevante en la economía de toda organización; ya que poseen los recursos para satisfacer la demanda de los clientes y con ello cumplir con los objetivos empresariales.

De manera que, el inventario es definido por Meléndez y Lambis (2013:13), como “una acumulación de artículos o materiales, que se utiliza para satisfacer la demanda de los clientes o apoyar la producción de bienes y servicios”. Asimismo, para García (2014:14), es “el conjunto de todos los bienes propios y disponibles para la venta a los clientes y se convierten en efectivo dentro del ciclo operacional”.

Además, Gómez (2013:17), indica que “los inventarios están, en su mayoría, conformados por productos que representan un alto porcentaje de la inversión o capital de la empresa”. Por tanto, su principal objetivo es mantener en aumento la rentabilidad de la organización, a través del uso adecuado de los mismos,

el cual se logra estableciendo los métodos, stocks y procedimientos de distribución correspondientes para cada producto de acuerdo a sus especificaciones, ya sea según su uso, tipo de producto o proveedor, entre otros

Por otra parte, de acuerdo a Guerreo (2014), existen varios tipos de inventarios. El inventario en tránsito que es aquel que se encuentra en el camino entre dos estaciones; el inventario regular o de ciclo que es el requerido para alcanzar la demanda promedio y para que se siga satisfaciendo el tiempo de reabastecimiento y el inventario de seguridad que es una protección frente a las variabilidades de la demanda y el tiempo de reabastecimiento e inventario obsoleto. Cada uno de estos inventarios es utilizado por las empresas en función de las necesidades de registro que tenga.

Adicionalmente, Acero y Pardo (2010), clasifican los inventarios en varias categorías, por su forma o su función. Así, por su forma, pueden ser inventario de materia prima, que constituyen los insumos y materiales básicos que ingresan al proceso productivo; el inventario de producto en proceso, que son aquellas materias en proceso de producción y el inventario de producto terminado, que representan los materiales que han pasado por los procesos productivos correspondientes y que serán destinados a su comercialización o entrega.

De igual forma, por su función pueden ser inventario de seguridad o de reversa, que es el que se mantiene para compensar los riesgos de paros no planeados de la producción o incrementos inesperados en la demanda de los clientes. El inventario de desacoplamiento que es el que se requiere entre dos procesos u operaciones adyacentes, cuyas tasas de producción no pueden sincronizarse. El inventario en tránsito que está constituido por los materiales que avanzan en la cadena de valor. Estos materiales son artículos que se han pedido pero no se han recibido todavía.

Asimismo, el inventario de ciclo se presenta cuando la cantidad de unidades comprada o producidas con el fin de reducir los costos por unidad de compra o incrementar la eficiencia de la producción, es mayor que las necesidades inmediatas de la empresa. Y, finalmente, el inventario de previsión o estacional se acumula

cuando una empresa produce más de los requerimientos inmediatos durante los periodos de demanda baja para satisfacer la demanda alta.

En tal sentido, el propósito fundamental de la gestión de inventarios, para Pierri (2009:15), “es la reducción de costos, mejorar la eficiencia de los procesos de producción y optimizar el servicio al cliente”. En este mismo orden de ideas, Gómez (2013:17), indica que, la gestión de inventarios consiste “en la planificación y control del almacenamiento, distribución y uso de los recursos materiales, insumos, suministros y demás activos tanto fijos como circulantes que pertenezcan a una empresa”. En otras palabras, la gestión de inventarios, como lo refieren Meléndez y Lambis (2013), busca encontrar el equilibrio de decidir que, cuánto y cuando pedir.

En este orden de ideas, como lo señala Guerrero (2014:18), el sistema de inventarios de la empresa “garantiza a los clientes la calidad del servicio deseado, mantiene en los niveles más bajos posibles el capital inmovilizado en inventarios y gestiona la función con los costos más bajos para la empresa”. Por ende, se centra en cuatro aspectos básicos: (a) cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado; (b) en qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario; (c) que artículos del inventario merecen una atención especial y (d) en qué forma se puede proteger contra los cambios en los costos de los artículos del inventario.

En este escenario, el control interno de inventarios, para Guerrero (2014:22), comprende el “plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados para salvaguardar las mercaderías, verificar la exactitud y seguridad de los datos de los inventarios y desarrollar la eficacia de las operaciones”. Por derivación, el control interno de inventarios se relaciona con las políticas y procedimientos diseñados por la empresa con el fin de impedir, la sustracción de los productos, embarques no autorizados, recuentos falsos para cubrir faltantes, adulteración de requisiciones de materiales y valorización incorrecta de inventarios.

Así, la teoría de inventarios, según Gómez (2013:10), “consiste en planear y controlar el volumen del flujo de los materiales en una empresa, desde los proveedores hasta la entrega a los consumidores”. En consecuencia, se puede decir

que los inventarios son parte importante de la producción y operación de las empresas debido a sus funciones dentro de la misma, ya que si no se realiza el debido control pueden existir errores o faltas en la producción o prestación del servicio y como consecuencia pérdidas económicas. Es por ello que, toda empresa que desee ser competitiva debe contar con un buen sistema de gestión del inventario, de tal forma que pueda aplicar un control eficaz a sus productos o materias primas en almacén.

Ahora bien, existen varios métodos o modelos para el manejo de los inventarios, los cuales tienen como propósito fundamental controlar eficientemente las existencias ideales. Así, teniendo en cuenta que la entrega instantánea de todos los componentes de la cadena logística no siempre es posible, es necesario mantener un nivel de inventarios que permita ajustarse a la demanda. Entre estos métodos destaca el sistema de inventarios ABC. Este método de costos basado en actividades, como lo reseñan Gutiérrez y Arcila (2014), mide el costo y desempeño de las actividades fundamentando en el uso de recursos, así como organizando las relaciones de los responsables de los centros de costos de las diferentes actividades.

En tal sentido, en primer lugar acumula los costos indirectos de cada una de las actividades de una organización y después asigna los costos de actividades a productos, servicios u otros objetos de costo que causaron esa actividad. Por tanto, la clasificación ABC trata de reducir tiempo, esfuerzo y costos en el control de inventarios. De modo que, en el grupo A se incluyen los artículos que tienen alto costo de adquisición, alto valor en inventario, alta aportación en utilidades o una alta utilización; en consecuencia, sobre ellos debe ejercerse el máximo control.

Por su lado, en grupo B comprende artículos de menor valor, importancia o costo que los anteriores, por lo que requiere menos control que la clase A, mientras que el grupo C está integrado por artículos de poco valor, poca importancia, poco costo o consumo, por lo que el control ejercido es mínimo.

Cabe destacar que, la clasificación ABC se aplica a cualquier método de inventario; ya sea la clasificación por costo unitario que es el método donde se clasifican los productos de acuerdo al promedio de costo unitario de cada uno de los

artículos que integran el inventario o el método de clasificación por valor de inventario que es el que se basa en multiplicar la cantidad de artículos en existencia por el costo unitario de cada uno. Igualmente, puede aplicarse en la clasificación por valor de utilización que es aquel donde se toma en cuenta tanto el costo unitario como el consumo.

De igual forma, como lo indica Laguna (2013), para la gestión de inventarios existen tres modelos clásicos, el cálculo de los lotes económicos, el cálculo del stock de seguridad y el número óptimo de rotaciones. En el primer caso, se considera el cálculo de la cantidad económica de pedido, considerando los costos de mantenimiento en unidades monetarias por unidad física en existencia por unidad de tiempo. En el cálculo del stock de seguridad, se realiza el pedido cuando las existencias en el almacén son suficientes para poder atender a la demanda durante el lapso de reposición. Por último, el número óptimo de rotaciones se basa en conseguir que la totalidad de las existencias se encuentren financiadas por los proveedores y, por ello, es necesario vigilar la rotación de las existencias.

Adicionalmente, existen dos tipos básicos de sistemas de gestión de inventarios, el sistema de inventarios continuos o perpetuos y el sistema de inventarios periódico en los que cada cierto tiempo se realiza un pedido de materiales. El primero se basa en mantener un registro de los inventarios que se tiene de cada artículo y a medida que las unidades se van consumiendo y se llega al punto de una nueva reposición, se envía una orden de compra para así tener nuevamente los artículos en el inventario. En los sistemas de gestión de inventarios periódico el nivel de existencias disponibles se verifica cada cierto tiempo, puede ser cada semana o a fin de mes.

Es preciso indicar que, un buen sistema de gestión de inventarios debe controlar y planificar los inventarios de acuerdo con los fines económicos de una empresa, ya que una empresa que se dedica a la venta de productos no presenta su flujo de inventarios igual al de una empresa dedicada a la prestación de servicios, en especial del área de alimentos. En efecto, pueden presentarse diferencias en el tiempo que se mantienen los productos en el almacén, la forma en la que se clasifican los productos

o también las existencias mínimas, máximas y de seguridad que debe haber del producto para su venta.

Es así como, en este tipo de empresas es muy importante que exista un control muy riguroso de todos los procedimientos que se llevan a cabo, ya que por ser empresas que prestan servicios a las personas, tienen que asegurarse de que dichos servicios sean de excelente calidad. De esta manera, se debe tomar en cuenta que todos aquellos insumos o suministros que formen parte de la prestación de estos servicios, deben estar en existencia siempre en la empresa para que se puedan mantener los estándares de calidad. Por tanto, es primordial tener conocimiento de cuantos productos son utilizados y cuantas veces se usan los mismos diaria, semanal o mensualmente para determinar las cantidades a comprar.

Ahora bien, la Empresa Turpial Airlines nace en el año 2012 como una aerolínea virtual bandera de Venezuela, que tiene la base de operaciones en el Aeropuerto Internacional Arturo Michelena, ubicado en la Ciudad de Valencia. En los actuales momentos, las actividades comerciales no se han iniciado de manera formal, por cuanto acaba de finalizar el proceso de certificación, por lo que los vuelos se han limitado a los estipulados en el periodo de prueba para la certificación.

Así, las rutas que se tienen planificado cumplir a nivel internacional son Aruba, Santo Domingo en República Dominicana, Panamá, Bogotá y Miami; mientras que a nivel nacional se cubrirá la ruta hacia Porlamar y Maracaibo. Ahora bien, durante este periodo de preparación la empresa ha venido avanzando en todo lo relativo a los procesos organizativos y operativos de cada una de las actividades implicadas en el servicio, incluyendo los aspectos de orden administrativos y contables. En tal sentido, se han diseñado los manuales operativos y estandarizado los diferentes procesos, tomando en consideración la normativa de aviación internacional y nacional.

No obstante, en conversaciones iniciales con los responsables del Departamento de Administración y Contabilidad, se pudo evidenciar que han

detectado fallas en algunos procesos, tal es el caso de la gestión de inventarios del catering. Esta debilidad pudo ser constatada en los vuelos de prueba, por cuanto se presentaron fallas asociadas al abastecimiento y el equipamiento necesario para la adecuada prestación de servicio. Este hecho produjo retardos en el servicio y, por ende, malestar entre los usuarios. A este respecto cabe recordar que, el servicio de alimentación a bordo de las aeronaves, es una de las mayores preocupaciones de las empresas, ya que los usuarios conceden gran importancia al servicio de catering para calificar la calidad de la aerolínea.

De hecho, durante los vuelos de prueba se evidenció que el abastecimiento de insumos para el catering no fue suficiente para cubrir las necesidades de los pasajeros y, además, se presentaron retardos en la entrega, por cuanto las gavetas utilizadas para trasladar y asegurar las bebidas no se ajustan a las dimensiones de los carritos transportadores.

Esta situación fue comunicada de manera inmediata a los responsables, quienes pudieron evidenciar que existe una falla en la empresa en cuanto al diseño de un sistema de gestión de inventario de los insumos para el servicio a bordo. De tal manera que, en la empresa existe una falla evidente en el sistema de gestión de inventarios que, está generando problemas significativos para la empresa. Estos problemas, parecieran enfocarse en la falta de planificación, ejecución y control de los procesos.

1.1.1 Formulación del Problema

Así, ante esta problemática surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering?; ¿Cuáles son los principales factores que inciden en la gestión de inventario y ¿Cuáles serán las estrategias a incluir en el sistema de gestión de inventarios?.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un sistema de gestión de inventario para el servicio de catering en la Empresa Turpial Airlines

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.

Identificar las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines.

Diseñar un sistema en la gestión de inventarios que permita optimizar los servicios de catering dentro de la organización y de esta manera prestar una atención eficaz al momento de ejecutar los vuelos.

2.3 Justificación de la Investigación

La Empresa Turpial Airlines, una vez cumplidos todos los requisitos legales y operacionales necesarios para obtener la certificación, tienen planificado iniciar de manera formal las actividades de aviación comercial a principios del año entrante. No obstante, en los vuelos de prueba el personal de cabina evidenció fallas en el servicio de catering, específicamente con el abastecimiento de comidas y los equipos de mantenimiento y servicio de las bebidas.

Cabe destacar que, estas fallas, de acuerdo a información suministrada por el

personal del Departamento de Administración, están básicamente asociadas a una debilidad en la planificación de los procesos administrativos, específicamente, en lo relativo a la gestión de inventarios, como herramienta para regular la coordinación y eficacia en la administración de los productos necesarios, es decir, que permita la administración adecuada del pedido, compra y salida de inventario dentro de la empresa.

A este respecto cabe puntualizar que la aerolínea cuenta con una empresa que le suministra todos los insumos requeridos para el servicio de catering, pero el inventario de cada vuelo depende del número y requisitos alimenticios específicos de de pasajeros. Es así como, esta situación podría afectar la calidad del servicio prestado por la empresa al momento de inicio de operaciones, hecho que incidiría sobre la satisfacción de los clientes y, por ende, en el nivel de competitividad en el mercado y el rendimiento económico

Es por ello que, el objetivo de la presente investigación se centra en proponer Diseñar un sistema de gestión de inventario de gestión de inventario para el servicio a bordo en la Empresa Turpial Airlines. En consecuencia, los resultados de este estudio tienen gran importancia desde la perspectiva social, económica, académica e institucional. En este orden de ideas, en el ámbito social, los principales beneficiados serán los clientes de la aerolínea, debido a que todos los pasajeros tendrán acceso al servicio de catering, atendiendo incluso las necesidades especiales de alimentación, contribuyendo a incrementar la calidad del servicio prestado por la aerolínea y la satisfacción de los usuarios.

A este respecto cabe recordar que, el abordaje a un avión para muchos usuarios implica un proceso de estrés y nerviosismo, por lo cual una de las principales funciones del personal de cabina es mantener un ambiente agradable durante el vuelo, así sea en rutas cortas como es el caso de la mayoría de los vuelos que realizará la empresa. En relación a este último aspecto, el servicio de catering, junto a la puntualidad de los vuelos son factores primordiales

Adicionalmente, en el ámbito económico la empresa se verá favorecida, por un lado, porque se tendrá un mejor control de los insumos requeridos, recibidos y entregados a los pasajeros y, por otro, la satisfacción de los clientes incidirá de manera favorable sobre la imagen corporativa de la empresa, incrementando el número de pasajeros, al tiempo que representará un aspecto distintivo de la empresa que mejorara la competitividad ante los competidores del ramo y, por ende, el rendimiento económico.

Por su lado, en lo que respecta al ámbito académico, el desarrollo de la investigación representa una experiencia muy valiosa para la autora que contribuirá a enriquecer la formación académica, ya que le permitirá profundizar en todo lo relativo a la gestión de inventarios y poner en práctica las competencias adquiridas durante el ciclo formativo.

Asimismo, la recopilación teórica, los lineamientos metodológicos y los resultados emanados de esta investigación, constituirán un referente y guía para el desarrollo de otras investigaciones de pre y postgrado enfocadas en esta importante temática. Es preciso recordar que, la problemática de las fallas en los sistemas de gestión de inventarios es muy común en un gran número de empresas, sobre todo pequeñas y medianas.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El Marco Teórico o Marco Referencial, según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2006:22), consiste en “Sustentar teóricamente el estudio e implica analizar y exponer las teorías, las investigaciones y los antecedentes en general que consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”. Así, incluye los antecedentes, las bases teóricas y legales y la definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación según Arias (2006), se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este orden de ideas, Canedo, y Leal (2014), realizaron un estudio cuyo título fue “**Diseño de un Plan de Mejoramiento para la Gestión y Control de Inventarios de la Empresa Distribuidora Ferretera Internacional**”, que fue consignada como requisito de grado en la Universidad de Cartagena, Colombia.

El propósito se centró en diseñar un plan de mejoramiento del sistema de gestión y control de inventarios de la empresa en su bodega para la buena organización y clasificación de los productos. Por tanto, el estudio fue descriptivo y combinó la modalidad documental y de campo. La muestra estuvo conformada por los 5 trabajadores encargados del manejo del inventario y los documentos relacionados con el sistema de inventario. Y, para la obtención de los datos se aplicó la observación directa, la entrevista no estructurada y el análisis de contenido.

Además, desde la perspectiva metodológica el estudio abarcó una serie de fases. En primer lugar, se realizó un análisis de la demanda para establecer un pronóstico de los productos con mayor rotación y definir los más relevantes para la empresa, a continuación se llevó a cabo una clasificación de los productos de acuerdo al criterio de rotación, se diseñó la distribución física de la bodega, se establecieron los indicadores de gestión de los procesos de inventarios y se formuló la política de inventarios.

Ciertamente, los resultados evidenciaron que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de inventarios, solo se llevan a cabo inventarios cuando se va a comprar más del producto, no existen métodos estandarizados para la selección de proveedores, solo se tienen en cuenta factores como el precio y la forma de pago principalmente, y, además, existen problemas de organización y aprovechamiento de los espacios en el almacén.

En consecuencia, se identificaron los productos de mayor rotación, se redistribuyó el almacén y se diseñó la política de inventario y un sistema de gestión de inventario basado en el Método ABC con los respectivos indicadores de gestión. Es así como, esta investigación desarrolla una propuesta bastante completa, cuyos elementos estructurales constituyen una referente para el diseño de la propuesta en la investigación que se lleva a cabo.

Por su parte, Acero y Pardo (2010), realizó una investigación que tituló: **“Estrategia para la gestión de inventarios de una empresa comercializadora y distribuidora de productos plásticos de empaque: Caso Surtir S.A.S”** que fue hecho como requisito de grado con aplicación profesional en la Escuela de Ingeniería de Antioquia, Colombia. La precitada investigación mantuvo como objetivo general, diseñar una estrategia que garantice una eficiente gestión de inventarios en las empresas comercializadoras y distribuidoras de productos plásticos, específicamente en la empresa Distribuidora Surtir S.A.S. La misma se desarrolló bajo la modalidad documental y de campo. Inicialmente en el proceso de investigación, se realizaron reuniones con la gerencia de la compañía y las personas que intervenían en todo el

proceso del control de los inventarios. La etapa de documentación técnica, se llevo a cabo, en su gran mayoría, en las instalaciones de Distribuidora Surtir S.A.S. Estas consistieron en una observación detallada del manejo del inventario de materia prima en la bodega, su almacenamiento y su manejo dentro de esta; en esta etapa, también se hizo un reconocimiento del Software con el que operaba la compañía. En la etapa final del análisis y procesamiento de la información, recogida durante un tiempo, se decidió darle una clasificación a esta, segmentándola lo cual permitiría darle un mejor uso que para la empresa. Se cruzó la información que había en la bodega con la que arrojaba el programa, para corroborar existencias, salidas, entradas entre otros, todos los elementos que hacían parte del proceso.

En ese sentido, se realizaron manuales de procedimiento, en los que quedaron registrados los pasos a seguir para el correcto manejo de los inventarios. El seguimiento realizado al proceso de almacenamiento y registro del inventario permitió determinar las causas de inconsistencias más comunes que se presentaban entre el físico y los resultados arrojados por el software utilizado.

De igual forma, Guerrero, (2014), realizó una investigación titulada “**Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul Sdo Villa Florida**”, la cual fue consignada como requisito de grado en la Universidad Tecnológica Equinoccial, de Santo Domingo, Ecuador. De modo que, el objetivo fue proponer un sistema de control de inventario para la farmacia Cruz Azul SDO Villa Florida realizando compras oportunas en función de las ventas de productos farmacéuticos, con el fin de disponer información oportuna.

Por tanto, el estudio fue descriptivo y combinó la modalidad documental y de campo. Desde el punto de vista metodológico se realizó un diagnóstico de la situación actual que vive la empresa, con el fin de identificar los factores que afectan positiva y negativamente el área de inventarios; se formuló un método para la clasificación de los productos de la farmacia y se diseñó el sistema de control de inventario. La muestra estuvo conformada por los 3 vendedores, el administrador y el gerente, a quienes se les aplicó una encuesta

En tal sentido, el análisis de los resultados arrojó que las fortalezas se centraron en que la administración es flexible y eficiente, se vende un mayor número de productos genéricos que los de marca y dispone de un nivel de descuento de acuerdo al monto de compra del cliente. En contraposición, se identificaron debilidades en el sistema organizacional de inventarios, la administración formal y estructural, la capacitación del personal y la falta de abastecimiento de productos farmacéuticos en los laboratorios proveedores.

De tal manera que, se elaboró un modelo de gestión logística de la administración de inventarios, con el propósito de plantear y controlar el flujo de los productos a través del modelo de gestión logística de la administración de inventarios, satisfacer al cliente mediante la aplicación oportuna de los productos ofrecidos y establecer que el vendedor tenga una obligación en el control y manejo del stock de los productos. Así, en este estudio se abordan una serie de elementos teóricos que sirven de insumos para la elaboración del Capítulo II en la presente investigación.

Adicionalmente, Gutiérrez y Arcila, (2013), realizaron una investigación titulada “**Diagnostico del Sistema de Inventario en la Empresa Productos la Escobita**”, que fue presentada en la Universidad Tecnológica de Pereira en Colombia. De manera que, el objetivo se centró en elaborar una propuesta para el mejoramiento y la optimización de los procesos en la bodega de materia prima y empaques de la empresa.

El estudio se desarrolló en tres fases, el diagnóstico del estado actual de la bodega de materia prima y empaques, análisis de los procesos que allí se llevan a cabo y, por último, el diseño de la propuesta de mejoramiento para optimizar el sistema de almacenamiento. Así, la investigación fue de tipo descriptivo y de campo, bajo la modalidad de proyecto factible. La muestra estuvo conformada por los 5 empleados y para la obtención de los datos se aplicó una entrevista no estructurada y la observación directa.

De esta manera, y estableciendo los parámetros comparativos al tema abordado durante la investigación, se pudo constatar que los resultados evidenciaron que el

stock de insumos y de productos terminados que manejan, en ocasiones no es suficiente para suplir con los pedidos, no hay un control del inventario, los materiales en el almacén no cuentan con la debida identificación y las estanterías son inadecuadas para el almacenaje; no hay un registro para la requisición de insumos que permita controlar el ingreso y salida de los mismos, no hay una estrategia clara para manejar el stock de inventario. En consecuencia, se diseñó un sistema de gestión de inventario basado en el sistema ABC por ser el que mejor se adapta al tipo de producto que se maneja en la empresa. De tal forma, que la metodología aplicada en esta investigación constituye una guía para la elaboración del Capítulo III en el presente estudio.

Finalmente, Gómez, (2013), llevó a cabo un estudio denominado “**Base de Datos para el Control de Inventario General del Hotel Boutique 286**” que fue consignado como requisito de grado en el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Mérida. El mismo tuvo como objetivo definir una herramienta tecnológica para el control de inventarios en la Gerencia de Operaciones del mencionado hotel. De manera que, el estudio fue descriptivo y de campo, quedando la muestra conformada por el personal de la Gerencia de Operaciones del hotel. Para la obtención de los datos se utilizó la técnica de la observación participativa.

De los resultados destacó que, la Gerencia de Operaciones lleva a cabo todos sus procedimientos de forma manual y no existe ningún tipo de control con respecto a los pedidos de mercancía. En efecto, no se calcula el stock para cada producto que pudiese determinar la cantidad máxima y la cantidad mínima de existencia. En consecuencia, se diseñó una herramienta que para automatizar los procedimientos, incluyendo los elementos conceptuales, lógicos y físicos. Por tanto, este estudio desarrolla aspectos teóricos que contribuirán a enriquecer las Bases Teóricas en la investigación que se desarrolla, al tiempo que incluye aspectos relevantes en la propuesta a ser tomados en consideración.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Tamayo (2004:144), constituyen “La descripción del problema que integra la teoría con investigación y su relación mutua, es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema”.

2.2.1 Inventarios

Según Gómez (2013:26), el inventario es una “acumulación de materiales que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura”. Asimismo, Laguna (2013:12), apunta que “son las existencias de todo producto o artículo que es utilizado en una empresa”. De igual forma, para Canedo y Leal (2014:17), “constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas”.

Por tanto, el inventario de una empresa manufacturera está conformado por materias primas, piezas o componentes y productos terminados; mientras que en una empresa de servicio el inventario se refiere a los bienes tangibles que se pueden vender y a las cosas que se necesitan para brindar dicho servicio. Entonces, los inventarios son algo imprescindible para las empresas porque sin ellos no se llevaría a cabo las actividades. Es decir, se necesita tener una adecuada cantidad de inventarios para evitar problemas de desabastecimiento a medida que pasa el tiempo.

En tal sentido, como lo señala Reino (2014), la función de los inventarios es: (a) evitar la escasez que puede darse por la fluctuación de la demanda como por tardanzas en el abastecimiento de mercadería; (b) beneficiarse de la disminución de costos por volumen durante la adquisición o fabricación, aprovechando descuentos; (c) equilibrar las compras con las ventas, regulando el flujo de adquisiciones y entregas dentro del almacén que nos beneficie sobre la competencia; (d) tener un

nivel de stock suficiente para cubrir las necesidades y exigencias de los clientes y (e) absorber el inventario que no es consumido por la demanda.

Ahora bien, según Guerrero (2014), existen varios tipos de inventarios, en tránsito, regular, de seguridad y el obsoleto. El inventario en tránsito es aquel que se encuentra en el camino entre dos estaciones; el inventario regular o de ciclo es el requerido para alcanzar la demanda promedio y para que se siga satisfaciendo durante el tiempo de reabastecimiento; el inventario de seguridad es el que ofrece protección frente a las variabilidades de la demanda y el tiempo de reabastecimiento y el inventario obsoleto es aquel que pasando un tiempo, se deteriora, se vence, se pierde o se lo roban. Cada uno de estos inventarios es utilizado por las empresas en función de las necesidades de registro que tenga.

En este mismo orden de ideas, Laguna (2010), plantea que los inventarios se pueden clasificar atendiendo a la función que desempeñan los stocks en la empresa; según la naturaleza física de los productos y de acuerdo a su valor e importancia. Así, según la función que desempeñan pueden ser el stock de seguridad, el stock medio, el sobrante y el activo. El primero es el volumen de las existencias que se tiene en almacén por encima de lo que se necesita; el medio, se refiere a la cantidad de stock que se tiene en el almacén durante un periodo de tiempo determinado; el stock sobrante, comprende todos los artículos en buen estado que ya no se usan y el stock activo es aquel que hace frente a la demanda normalmente.

Por su parte, de acuerdo a su naturaleza se organizan en función a la duración de la vida útil de los productos y según el tipo de actividad de la empresa. En el primer caso pueden ser productos perecederos, los no perecederos y los artículos con fecha de caducidad marcada; mientras, que según el tipo de actividad se pueden clasificar en empresas comerciales y empresas industriales. Finalmente, según su importancia los artículos se clasifican de acuerdo al precio de compra o fabricación, por la cantidad utilizada de dicho producto en unidad de tiempo o por la utilidad que representan para el funcionamiento de la empresa.

Es preciso apuntar que, para garantizar un adecuado inventario, las políticas de administración de inventario juegan un papel fundamental. En tal sentido, de acuerdo a Guerrero (2014), la política de la administración de inventario se centra en establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de los diferentes productos, definir categorías para los inventarios, clasificar adecuadamente cada mercancía, mantener los costos de abastecimiento al más bajo nivel posible y satisfacer rápidamente la demanda. Por tanto, las políticas que se establecen para administrar los inventarios se centran en establece relaciones entre el abastecimiento y las necesidades que las empresas tienen en ciertos periodos.

En consecuencia, tal y como lo señalan Canedo y Leal (2014), la función de planeación y control de inventarios es fundamental. Por tanto, la planeación se centra en determinar la demanda futura a través de pronósticos y análisis de la capacidad del sistema. La función de vigilancia del estado de mercancía implica determinar cuánto material está en el sistema en cada punto de inventario. De hecho, estos niveles bajan y suben mientras fluyen a través de la empresa y esta información debe vigilarse para poder determinar la cantidad económica de pedido y los puntos de pedido.

Por su lado, el control físico de inventarios, se inicia a partir de un inventario físico, que según las condiciones de las existencias y de los almacenes en donde se encuentran, debe realizarse como una acción integral y con una metodología que asegure su éxito final. El objetivo es asegurar, en forma confiable, que las existencias físicas existentes en el almacén sean iguales a las del sistema, lo cual permitirá una adecuada planeación para la reposición de stocks.

2.2.2 Modelos de Inventarios

Los modelos de inventario, para Guerrero (2014:28), son el “Conjunto de acciones que se lleva a cabo para alcanzar un estado futuro.”. Por tanto, los modelos de inventarios sirven para poder controlar eficientemente las existencias ideales y ajustarse a la demanda. En otras palabras, busca del equilibrio entre la falta y el

exceso, considerado los costos financieros y los asociados al almacenamiento, deterioro, seguros y obsolescencia.

De hecho, como lo señalan Gutiérrez y Arcila (2013), los modelos de inventarios buscan mantener cantidades suficientes de bienes que garanticen una operación fluida en un sistema o actividad comercial. Por tanto, la forma efectiva de manejar los inventarios es minimizando su impacto adverso, encontrando un punto medio entre la poca reserva y el exceso de reserva.

Así, para Canedo y Leal (2014), entre los métodos más comúnmente utilizados se encuentra la clasificación A.B.C o curva de Pareto y diferencia los artículos en importantes y escasos (Clase A), numerosos y triviales (Clase C) y un grupo intermedio que no participa en ninguna de las dos anteriores denominaciones (Clase B). El Sistema de Clasificación de Inventario ABC es utilizado para el control de inventarios y se pueden clasificar los materiales de acuerdo a los siguientes criterios, volumen monetario de los materiales, índice de rotación, nivel de importancia y tiempo de duración.

En tal sentido, Gutiérrez y Arcila (2013), indican que en la Clase A se agrupan el 20 por ciento del total de las existencias, que representan un 80 por ciento de la inversión. En la Clase B el 30 por ciento del total de las existencias, que representan un 15 por ciento de la inversión. Y en la Clase C se incluyen el 50 por ciento del total de las existencias, que representan un 5 por ciento de la inversión.

Por tanto, el procedimiento general para la clasificación ABC se centra en seleccionar un criterio basado en niveles de importancia, ordenar los artículos en forma descendente de acuerdo al criterio seleccionado, fijar un porcentaje del total de artículos para cada clasificación, calcular el valor acumulado del criterio seleccionado para todos los productos y clasificar los productos en clases A, B o C según su importancia.

2.2.3 Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios, para García (2014:17), “se incluye dentro de la rama de la contabilidad de costes y se define como la administración adecuada del registro, compra, salida de inventario dentro de la empresa”. Además, de acuerdo a Laguna (2010), la gestión de inventarios es un sistema transversal a la cadena de abastecimiento, que se relaciona con la planificación y el debido control de los inventarios y busca responder a dos preguntas: ¿Cuándo hacer los pedidos? y ¿Cuánto ordenar? En efecto, a juicio de Reino (2014:9), “incluye técnicas, métodos, controles que le permiten tener a la empresa las mercaderías de los productos en los niveles deseados con el fin de optimizar costos por el nivel de mantenimiento y reposición”.

De tal forma que, el saber cuándo hacer los pedidos y cuándo ordenar, es un gran problema hoy en día en las empresas, debido a que en la mayoría de los casos siempre los inventarios con mayor rotación son los que se acaban más rápido que aquellos que poseen menor rotación y esto ocasiona que los de menor rotación se queden almacenados cierto tiempo sin darle un respectivo uso ocasionando así mayor costo de inventario.

Por ende, como lo refiere Mantilla (2010), una buena gestión de inventario toma en cuenta la disponibilidad de los materiales, la eficacia en las entregas, los costos que involucra el inventario, la calidad y las relaciones con los proveedores. En efecto, la relación de una empresa con los proveedores y compradores es un factor importante, debido a que, si se cuenta con un proveedor confiable se puede asegurar que nunca faltarán los artículos que se necesitan para realizar las actividades y, por tanto, se mantendrá una buena relación con los clientes porque se les va poder brindar lo que necesiten en la fecha establecida y sin retrasos.

Es así como, para Laguna (2010), la gestión de inventarios busca establecer relaciones duraderas con los proveedores para evitar el desabastecimiento y poder afrontar la demanda. Cabe mencionar que, así como se busca afrontar la variabilidad de la demanda, la gestión de inventarios trata también de minimizar los costos, lo que

se logra mediante una rotación adecuada de las existencias usando la menor inversión posible.

De tal forma, que una adecuada gestión de inventarios, para Reino (2014), implica realizar pronósticos adecuados, llevar a cabo el control físico de los inventarios, generar la confianza en el proveedor, reducir los inventarios de seguridad, garantizar un stock suficiente para cubrir la demanda y garantizar los costos para gestionar el stock y la adecuada rotación de cada uno de los productos.

En tal sentido, de acuerdo a Mantilla (2010), los factores que influyen en la gestión de inventarios son la demanda, los costos y los plazos. En primer lugar, la demanda determina el tamaño y frecuencia de los pedidos, la estacionalidad y la dependencia e independencia. Los costos dependen del valor unitario del artículo en inventario y del costo de oportunidad, siendo los más importantes el costo de aprovisionamiento, costo de almacenaje y los costos asociados a la demanda insatisfecha.

Finalmente, los plazos se refiere al tiempo de espera o de entrega, el dedicado a los trabajos administrativos, el de traslado de la orden al proveedor, el que se demora el proveedor en preparar el pedido, el de transporte del pedido y tiempo en que se demora el despacho.

2.2.4 Sistema de Gestión de Inventarios

Un sistema de gestión de inventarios, para Laguna (2010:18), “es un conjunto de políticas que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los niveles que se deben mantener, cuando se debe reabastecer el inventario y de que tamaño de deben de realizar los pedido”. Igualmente, para García (2011:22), “es el conjunto de políticas y controles que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los niveles que deben mantenerse, cuando hay que reabastecer el inventario y de qué tamaño debe ser el pedido”. Por tanto, los sistemas de gestión de inventarios se basan en el control de los niveles de inventario y para ello presentan dos áreas importantes

de decisión que son la clasificación de los inventarios y la exactitud de los riesgos de inventario.

Tal y como lo señala Guerrero (2014), las políticas de administración de inventario buscan establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de los diferentes productos, definir categorías para los inventarios y clasificar cada mercancía en la categoría adecuada; mantener los costos de abastecimiento al más bajo nivel posible; mantener un nivel adecuado de inventario y satisfacer rápidamente la demanda.

Ahora bien, para Canedo y Leal (2014), las variables asociadas a un buen sistema de inventarios, son la demanda determinística y estacionaria, la demanda determinística variable en el tiempo, la demanda incierta y la demanda desconocida. Así, la demanda determinística y estacionaria es la suposición más simple donde se asume que la demanda es constante y conocida, es decir, la demanda no cambia y puede ser estimada a priori. El modelo de demanda determinística variable asume que la cantidad demandada no es constante, sino que varía con el tiempo.

Además, de acuerdo a Izar y Méndez (2013), la demanda incierta, establece que no se pueden conocer a priori los valores exactos de la demanda, pero si la distribución de la demanda. Así, generalmente, se dispone de una serie de valores de la demanda en el pasado y, a partir de ellos, se intenta estimar la distribución de la demanda y los valores de los parámetros que caracterizan dicha distribución. Y la demanda desconocida implica que cuando no es posible conocer la distribución de la demanda, se asume una distribución a priori de la demanda y después, cada vez que se dispone de una nueva observación de la demanda, se actualiza el parámetro estimado.

Adicionalmente, tal y como lo apunta Teague (2010), se debe de tener en cuenta tres pasos para determinar un sistema de gestión de inventarios. En primer lugar, se debe analizar la situación actual de los inventarios de la empresa; en el segundo paso se debe de diseñar los sistemas de gestión de inventarios, teniendo en consideración

los modelos teóricos y factores y, por último, se debe establecer revisiones y realizar seguimientos de las distintas actividades y así se podrá ver cuáles son los puntos de falla para poder mejorarlos y que sea beneficioso para la organización.

Por último, como lo señala Laguna (2010), existen dos tipos básicos de sistemas de gestión de inventarios el sistema de inventarios continuos o perpetuos y el sistema de inventarios periódico en los que cada cierto tiempo se realiza un pedido de materiales. El sistema de gestión de inventarios continuo o perpetuo, según García (2014), se basa en mantener un registro de los inventarios que se tiene de cada artículo. A medida que las unidades se van consumiendo y se llega al punto de una nueva reposición, se envía una orden de compra, la cual se realiza con una cantidad fija de pedido, lo que minimiza los costos totales de inventario. Asimismo, la principal ventaja que posee este sistema de inventario es que se puede saber en todo momento el estado que presenta el inventario.

Por su lado, de acuerdo a Teague (2010), bajo el sistemas de gestión de inventarios periódico el nivel de existencias disponibles se verifica cada cierto tiempo y vez determinadas las existencias se envía una orden de pedido para regresar el inventario a su estado deseado. Este tipo de inventario posee un menor control sobre los niveles de existencia, lo cual genera que exista mayor volumen de ítems almacenados y, por lo tanto, el costo de también se incrementa. En comparación con el sistema de gestión de inventarios de continuos, en este caso no se puede pedir una cantidad fija, sino que se pide la cantidad necesaria para poder cubrir las existencias necesarias en el almacén.

2.2.5 Modelos de Gestión de Inventarios

Los modelos de gestión de inventario, para Reino (2014), tiene como objetivo: (a) conseguir un equilibrio entre las compras y las ventas; (b) minimizar los costos de inventario; (c) aumentar la rentabilidad de la organización; (d) asegurar el nivel de

servicio entregado al cliente, (e) crear políticas internas para las compras y ventas, (f) asegurar la disposición de los materiales, en las mejores condiciones económicas para satisfacer las necesidades próximas y futuras y (g) evaluar la capacidad física del almacén y sus condiciones.

En relación a este aspecto existen varias clasificaciones, pero los más generalizados son los modelos clásicos. Entre ellos, como lo señala Laguna (2000), destacan el cálculo de los lotes económicos, el cálculo del stock de seguridad y el número óptimo de rotaciones. Entre los modelos de cálculo de lotes económicos cabe mencionar el modelo de Wilson, el de la cantidad económica de pedido y el de lotes económicos derivados de la fórmula de Wilson. El primero tiene como objetivo determinar el tamaño de lote a comprar o fabricar; en el segundo se calcula la cantidad de pedido considerando los costos de mantenimiento en unidades monetarias por unidad física en existencia por unidad de tiempo; mientras que en el tercero el precio de la adquisición del artículo se determina en función del volumen de compra.

Por otro lado, para Montenegro (2011), en lo que se refiere a cálculo del stock de seguridad se cuenta con el modelo del punto de pedido y el cálculo del punto de pedido y stock de seguridad. Así, bajo el modelo del punto de pedido se realiza el pedido cuando las existencias en el almacén son suficientes para poder atender a la demanda durante el lapso de reposición. Por su lado, en el modelo del cálculo del punto de pedido y stock de seguridad se estima el pedido según la demanda y el tiempo de entrega.

Por tanto, cuando la demanda es aleatoria y el plazo de entrega es conocido el punto de pedido es muy importante, debido a que, el cálculo correcto del punto de pedido depende de la buena marcha de la gestión de inventarios. Asimismo, en el caso de que la demanda sea conocida pero el plazo de reposición sea aleatorio, se efectúa una estimación adecuada del plazo de reposición; mientras que el caso de la demanda aleatoria y plazo de reposición aleatorio, si se tienen las probabilidades de los distintos valores que puede tomar la demanda y las probabilidades de los valores se pueden calcular un punto de pedido.

Por último, como lo señala Acero y Pardo (2010), en lo que se refiere al número óptimo de rotaciones está en primer lugar la rotación por existencias, que se basa en conseguir que la totalidad de las existencias se encuentren financiadas por los proveedores y por ello es necesario vigilar la rotación de las existencias. Asimismo, las ventajas que trae la alta rotación son que limitan la inversión en inventario, reducen los gastos de mantenimiento de existencias y ocupan menor espacio.

En relación a estos modelos, es preciso indicar algunas consideraciones acerca del Modelo de Cantidad Económica de Pedido, debido al tipo de inventario que se maneja en la empresa evaluada. Así, como lo refiere Reino (2014), el objetivo del modelo es encontrar el monto del pedido que se realizará con el fin de reducir al mínimo posible el costo total de los inventarios mantenidos por la empresa. Este modelo se aplica cuando la demanda se caracteriza por ser constante en el tiempo y conocida; el pedido llega en el tiempo requerido; los requerimientos de mercaderías al proveedor son constantes y no existe ruptura de stocks.

De modo que, en función de lo estipulado por Montenegro (2011), bajo estos parámetros cuando llega el pedido a la empresa, el nivel de inventario es nulo o muy bajo, con la capacidad perfecta de captación de los mismos. Así, maneja tres constantes dentro de su fórmula la demanda del producto conocida y constante, el costo de mantener el inventario y el costo de ordenar un pedido. Este modelo constituye una herramienta que minimiza los costos de inventario, por su facilidad al momento de aplicar y calcular el pedido.

2.3 Definición de Términos

Control de Inventarios: consiste en mantener el control sobre el tamaño y composición de los inventarios, con la finalidad de surtir los pedidos de los clientes en forma oportuna, total y exacta, a la vez que se reducen al mínimo la inversión y fluctuación de inventarios.

Costo: medidas monetarias del valor de los inventarios de producción en proceso y artículos terminados.

Demanda: es el factor más importante en el control de los inventarios, ya que la principal finalidad de un análisis de los inventarios consiste en prever lo que se ha de consumir en un tiempo futuro, con objeto de mantener existencias suficientes para las necesidades de ventas y producción y no excederse en la inversión y en los costos de almacenamiento.

Inventario de Mercancía: constituye la existencia a precio de costos de los artículos comprados, producidos por una empresa para su comercialización

Inventario Físico: es el inventario de la mercancía, verificación o confirmación de materiales existentes o productos de una empresa.

Inventario Inicial: inventario que refleja la cantidad de existencia que una empresa tiene al final del proceso contable al iniciar sus actividades después de hacer un conteo físico.

Inventario Final: inventario que refleja la cantidad de existencia de una empresa tiene al final del proceso contable coincidirá con el inventario inicial del siguiente periodo.

Manejo de Inventarios: mantener un nivel adecuado de las mercancías que se necesitan comprar y tener en el inventario para que se puedan vender en el momento preciso.

Orden de Compra: documento que establece los términos en que se solicita la compra de las mercancías.

Proveedores: personas o empresas que ofrecen los bienes o servicios.

CAPÍTULO III

FASES METODOLÓGICAS

El marco metodológico constituye la fase de la investigación, donde se desarrolla la manera como se va a realizar el estudio, es decir, su método. Así, según Hurtado (2010), el término metodología se deriva de método o modo de proceder o de hacer algo. De este modo, la metodología incluye los métodos, las técnicas, las tácticas, las estrategias y los procedimientos que utiliza el investigador para lograr los objetivos de su estudio.

De modo que, la investigación adopta la modalidad de Proyecto Factible, apoyada en un estudio de campo, ya que el objetivo se centra en proponer un sistema de gestión de inventario para el servicio a de catering en la Empresa Turpial Airlines. Puesto que, el Proyecto Factible, tal y como la indica el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2011:21), consiste en “la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”.

En consecuencia, la investigación, en función de la modalidad asumida, se desarrolló en tres fases. En la primera, se diagnosticaron los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering; a continuación se identificaron las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines y, por último se diseñó un sistema en la gestión de relación que permita optimizar los servicios de catering dentro de la organización y de esta manera prestar una atención eficaz al momento de ejecutar los vuelos.

Por su parte, según la forma de recopilar los datos, el estudio es de campo, ya que para llevar a cabo este proceso, como lo apunta Arias (2006), la recolección de

los datos se hizo directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos. Profundizando en estos señalamientos, la UPEL (2011), apunta que la investigación de campo se centra en:

El análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 14).

De modo que, los datos para el diagnóstico y el diseño de la propuesta fueron recabados directamente de fuentes primarias, es decir, de la información suministrada por los directivos de la empresa, el gerente administrativo y el personal de cabina.

Además, tomando en cuenta el alcance de los objetivos propuestos y, por ende, la complejidad del conocimiento que se alcanzará, el estudio es de tipo descriptivo. Este tipo de investigación, de acuerdo a la información aportada por Hernández, Fernández y Baptista (2006:103), “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

Igualmente, Sabino (2002:43), señala que “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

De tal forma que, se describirán los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering; así como las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines.

Finalmente, el diseño es no experimental y de corte transversal, Así, de acuerdo a lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2006:205-208), los diseños no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para

después analizarlos.”. Y, en los diseños transversales se “recopilan datos en un sólo momento, en un tiempo único”. En tal sentido, en el presente estudio se analizarán las variables en un determinado momento y tal y como se presentan en la realidad, en otras palabras, sin someterlas a manipulación

Fase I. Diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.

Esta primera fase se centra en diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering, consultando a los directivos de la empresa, gerente administrativo y el personal de cabina. Cabe destacar que, la población, en función de los señalamientos de Arias (2006:81), “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”. Asimismo, Balestrini (2006:122), indica que es “... cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar, alguna o algunas de sus características.”. En consecuencia, la población en este estudio estará conformada por 03 directivos de la empresa, el gerente administrativo y 29 integrantes del personal de cabina.

Por su parte, la muestra es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006:175), “como un conjunto de operaciones que se realiza para estudiar en la totalidad de la población, determinadas características partiendo de una fracción de la población considerada”. También, Arias (2006:83), señala que “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.”.

Además, para la elección de la muestra se realizará aplicado el muestreo no probabilístico intencional u opinático, técnica que es conceptualizado por Arias (2006:85), como “la técnica de selección de los elementos con base en criterios o juicios preestablecido por el investigador”.

En consecuencia, sobre la base de los objetivos planteados y la metodología seleccionada, la muestra quedará constituida por los mismos integrantes de la

población, es decir, 03 directivos de la empresa, el gerente administrativo y 29 integrantes del personal de cabina.

Ahora bien, para Hernández, Fernández y Baptista (2006:234), el proceso de recolección de información: “Es la etapa que consiste en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación”. En tal sentido, Ramírez (2009:137), apunta que la técnica de recolección de datos “es un procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia”. Así, en este estudio se aplicará como técnica de recolección de datos, la encuesta. La encuesta, según Sabino (2009:175), “constituye una estrategia de interacción social entre dos o más personas donde una de las partes busca recoger información y la otra constituye la fuente de esa información”.

En este contexto, los instrumentos de recolección de datos son conceptualizados por Arias (2006), como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. Asimismo, Ramírez (2009:165), apunta que "el instrumento de recolección de datos es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes".

En tal sentido, para el registro de la información se aplicará un cuestionario, instrumento que según Hernández, Fernández y Baptista (2006:310), “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Asimismo, Curcio (2002), indica que:

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido puede ser tan variado como los aspectos que mida. Las preguntas cerradas son las que contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas de antemano, es decir, se presenta a los individuos las posibilidades de respuesta y ellos deben ajustarse a ellas (p. 115)”.

De modo que, el cuestionario permite homogeneizar los datos recolectados y facilita el proceso de tabulación, codificación y posterior análisis. Así, el instrumento estará dirigido a los directivos de la empresa, gerente administrativo y personal de

cabina y su propósito se centrará en diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.

Este instrumento estará conformado por tres partes, la carta de presentación, las instrucciones y el cuerpo del cuestionario. El cuerpo de instrumento, estará conformado por 15 interrogantes cerradas de tipo dicotómico.

La validez de un instrumento para Pérez (2009:70), "...se refiere a la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado, con la finalidad de evitar errores. Es realizada por un grupo de especialistas en el tema en estudio y con experiencias en metodología de investigación.". En otras palabras, el grado de validez de un instrumento indica la precisión la medición. Por ende, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), abarca la validez de constructo y de contenido. En este orden de ideas, para determinar la validez de constructo del cuestionario, es decir, que el instrumento mide lo que se pretenden medir, se realizará una revisión bibliográfica de la forma como ha sido operacionalizada la variable por otros investigadores, seleccionando una lista de ítems y realizar la versión preliminar del instrumento.

Adicionalmente, para determinar la validez de contenido, se definirá conceptual y operacionalmente las variables, seleccionando las dimensiones e indicadores a medir. Posteriormente, será sometido a juicio de expertos, consultando a un docente experto en las variables a estudiar. Este experto emitirá su opinión en relación a la congruencia de los ítems con los indicadores y la variable que se pretenden medir, la claridad y precisión de la redacción y la adaptación al nivel de los encuestados.

Fase II. Identificar las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines.

En esta segunda fase se procedió a identificar las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves

en la Empresa Turpial Airlines, para lo cual se utilizó el análisis DOFA.

La matriz DOFA constituye según lo estipulado por Navarro (2009:3), “un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita el apareamiento entre las amenazas y oportunidades externas con las debilidades y fortalezas de la organización”. Se puede definir como el enfrentamiento de factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas. Su nombre proviene de las siglas Debilidades (D), Oportunidades (O), Fortalezas (F) y Amenazas (A). Así, las fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Por su parte, según Cantu (2011), las oportunidades y amenazas son factores externos y como tales están fuera del control de la empresa.

Es pertinente señalar que, la importancia de esta técnica radica en el apareamiento de dichas variables en una forma sistemática. En efecto, generalmente las organizaciones usan sus fortalezas para aprovechar las oportunidades, pero ignoran otras relaciones importantes, tales como el desafío de superar las debilidades en la organización para explotar las oportunidades

Para llevarlo a cabo, en primer término, se elabora una matriz con cuatro cuadrantes, donde la primera columna corresponde a los factores positivos y la segunda a los negativos. Además, en la primera fila se ubican los factores de origen interno, es decir, las fortalezas y debilidades y en la segunda los factores de origen externo, oportunidades y amenazas.

En tal sentido, para realizar esta matriz se sigue el siguiente procedimiento: (a) hacer una lista de las oportunidades y amenazas externas clave de la empresa; (b) enumerar las fuerzas y debilidades internas clave de la empresa; (c) adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO en la celda correspondiente; (d) adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes en la respectiva celda; (e) adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA en la celda indicada y (f) adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes en la celda pertinente

Es preciso destacar que, tal y como lo señala Cantu (2011), las estrategias FO son aquellas centradas en maximizar las fortalezas y oportunidades; las DO se enfocan en minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades, las FA en maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas y las DA en minimizar tanto las debilidades como las amenazas.

De modo que, el compendio final del análisis DOFA incluye según Campos (2009): (a) la matriz de DOFA de diagnóstico con el detalle descriptivo de todas las amenazas, fortalezas y debilidades del proyecto y su entorno; (b) la matriz de acciones para potencializar fortalezas y controlar los riesgos de falla; (c) el análisis de vulnerabilidad con sus correspondientes probabilidades de ocurrencia; (d) el análisis de riesgo del proyecto; (e) la estructura orgánica de responsabilidades para la ejecución de las actividades; (f) el presupuesto requerido para cada actividad propuesta y (g) los indicadores de gestión para realizar el seguimiento a las diferentes actividades.

Fase III. Diseñar un sistema en la gestión de inventarios que permita optimizar los servicios de catering dentro de la organización y de esta manera prestar una atención eficaz al momento de ejecutar los vuelos

En esta última fase se procedió a diseñar el sistema de gestión de inventario. A tal efecto, se tomaron en cuenta los resultados del análisis de las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves; los cuales fueron contrastados con los preceptos teóricos plasmados en el Capítulo II. De igual forma, se tomaron en consideración algunas experiencias de otros investigadores, las cuales fueron sintetizadas en los Antecedentes de la Investigación.

Además, desde el punto de vista estructural y en función de lo señalado en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015), la propuesta

contempló las siguientes secciones, la presentación, fundamentación, objetivos, justificación, factibilidad y las estrategias de aplicación. Este último aparte incluye las acciones, las metas, las actividades con el respectivo responsable, los recursos, el tiempo de ejecución y los indicadores de evaluación del desarrollo e impacto de la aplicación de la propuesta.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación, estructurados en función de los objetivos específicos propuestos. En tal sentido, los resultados de la investigación demuestran el cumplimiento de los propósitos previstos por la investigadora, y por tanto, responden al diseño metodológico seleccionado.

Asimismo, este capítulo incluye un análisis interpretativo de los resultados obtenidos, que surge del contraste de los hallazgos con los resultados de investigaciones realizadas por otros autores y los elementos teóricos sintetizados en el Capítulo II. En consecuencia, de este análisis se derivan una serie de conclusiones y recomendaciones, las cuales se presentan dentro de la investigación.

En este orden de ideas, en primer lugar, se procedió a organizar los ítems, tabular el número de respuestas, calcular la frecuencia relativa o porcentaje de las respuestas y graficar dichos datos. En segundo término, se procedió a la interpretación de los porcentajes de las respuestas, organizando dicha interpretación en el contexto de los objetivos de la investigación.

Por tanto, este capítulo se estructura en las siguientes partes: (a) diagnóstico de los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering; (b) fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines y (c) diseño de un sistema en la gestión de inventario que permita optimizar los servicios de catering dentro de la organización y de esta manera prestar una atención eficaz al momento de ejecutar los vuelos.

Fase I. Diagnóstico de los Procesos que Actualmente Aplica la Empresa en la Prestación del Servicio de Catering

Para evaluar esta variable se aplicaron las dimensiones “Inventarios” y “Sistema de Gestión de Inventarios”. En el caso de la primera dimensión, se abordaron los indicadores “Personal Responsable”, “Proveedor”, “Requerimientos”, “Equipos” y “Almacenamiento”. En tal sentido, para el primer indicador se formuló la interrogante ¿La empresa cuenta con un personal específico responsable del manejo de inventarios para el servicio de catering?

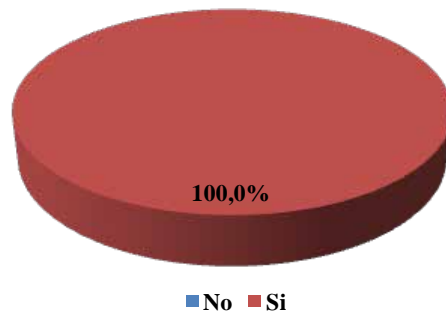


Gráfico 1. Distribución porcentual de la disponibilidad de un personal específico para el manejo de inventarios para el servicio de catering

Fuente: Ablan (2017)

Dentro del margen investigativo, en el Gráfico 1, se evidencia que las tendencias de las respuestas se ubicaron claramente en la alternativa “Si”, es decir, 32 (100,0%), de los encuestados manifestó que en la empresa se cuenta con un personal específico para el manejo de inventarios del servicio de catering.

En consecuencia, el indicador “Personal Responsable” es un aspecto positivo de la empresa, ya que este es un elemento fundamental para el adecuado manejo de los inventarios en cualquier organización, por cuanto garantiza la adecuada preparación y la delimitación del acceso a los insumos.

Por su lado, para valorar el indicador “Proveedor”, se efectuaron dos interrogantes: ¿La aerolínea dispone de empresas fijas para la compra de los suministros del catering? y ¿La empresa proveedora cumple con la entrega puntual de los productos?



Gráfico 2. Distribución porcentual de frecuencias de la disponibilidad de empresas fijas para el suministro de los insumos para el servicio de catering
Fuente: Ablan (2017)

En el Gráfico 2, al igual que sucedió con el ítem anterior, la totalidad de las respuestas 32 (100,0%), se situaron en la opción “Si”, es decir, que la empresa dispone de proveedores fijos para la compra de los insumos requeridos para llevar a cabo el servicio de catering. De modo que, este aspecto es una fortaleza de la empresa, que debe mantenerse en el diseño del sistema de gestión de inventarios, ya que asegura la disponibilidad de los recursos.

En efecto, la estrecha relación con el proveedor, de alguna manera, fortalece su compromiso con la empresa contratante, implicando un mayor esfuerzo para cumplir con los compromisos contraídos. No obstante, es preciso contar con un número adecuado de proveedores, en especial ante la crisis económica y el desabastecimiento que caracteriza la economía del país. Pero igualmente, es necesario tomar en consideración que, dadas las características de los insumos utilizados en el catering, un aspecto a priorizar en la selección de los proveedores es la calidad y adecuación a las normas exigidas por la aeronáutica.

A continuación, en el Gráfico 3, se presentan los resultados de la segunda interrogante formulada para evaluar el indicador “Proveedores”

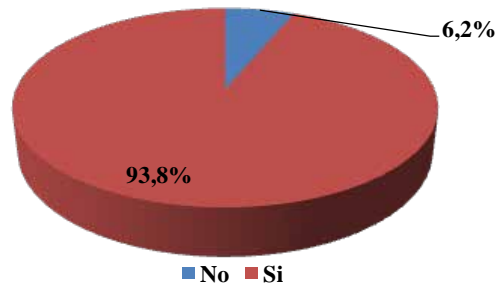


Gráfico 3. Distribución porcentual de la entrega puntual de los productos por parte de la empresa proveedora

Fuente: Ablan (2017)

Los resultados plasmados en el Gráfico 3 muestran como las repuestas de los encuestados se ubicaron de manera mayoritaria en la alternativa de respuesta “Si”. En efecto, 30 (93,8%), señalaron que la empresa proveedora “Si” cumple con la entrega puntual de los productos; por tanto, es un aspecto externo a la aerolínea altamente positivo.

En relación a este punto, es importante recordar que, la calidad del servicio de catering, es un aspecto de gran peso en la valoración de la calidad del servicio prestado por una aerolínea. Por ende, es cuidadosamente planificado y controlado por las empresas de aviación comercial.

Por su parte, para evaluar el indicador “Requerimientos”, se realizaron las siguientes preguntas: ¿La aerolínea cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes? y ¿Se dispone de existencia de reserva de insumos para atender requerimientos en el servicio de catering no previstos?.

De modo que, la distribución porcentual de las respuestas del primer ítem se presenta en el Gráfico 4.

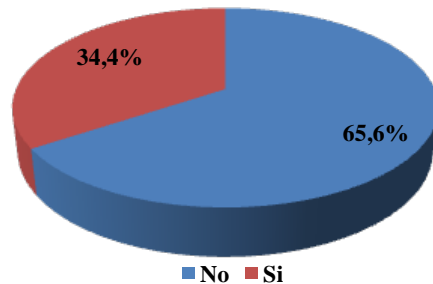


Gráfico 4. Distribución porcentual de existencia de un stock de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes

Fuente: Ablan (2017)

Dentro de este marco de ideas, la mayoría de los empleados coinciden 21 (65,6%), que la aerolínea “No” dispone de un stock de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes; mientras que 11 (34,4%) indicó que “Si”. Estas respuestas evidencian una debilidad significativa del servicio de catering producto de la falta de planificación, ya que la empresa conoce con anterioridad el número de pasajeros y, por ende, los requerimientos específicos para cada vuelo.

En tal sentido, es preciso señalar que, esta falla evidentemente es un factor interno de la aerolínea que debe ser corregido de manera inmediata a través del sistema de gestión de inventario, ya que como se mencionó anteriormente, el servicio de catering, aunado a otros factores de atención al pasajero, reflejan la imagen institucional.

Este aspecto es fundamental para incorporarse de manera competitiva en el mercado de la aviación comercial, en especial en esta empresa que recién inicia las operaciones; aún y cuando los vuelos que se tiene planeado poner en práctica son trayectos cortos.

Seguidamente, se sintetizan los resultados del ítem 5, enfocado en evaluar este mismo indicador.

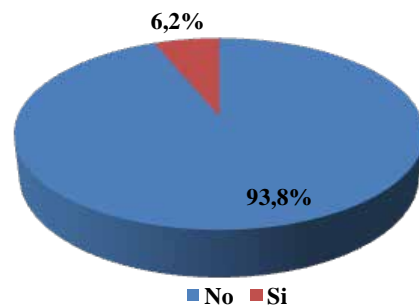


Gráfico 5 Distribución porcentual de la existencia de reserva de insumos para atender requerimientos en el servicio de catering no previstos

Fuente: Ablan (2017)

De modo que, en consonancia con las respuestas emitidas en el ítem anterior, en el Gráfico 5 se evidencia que la mayoría de los encuestados, representada por el 93,8%, señalaron que la aerolínea “No” cuenta con una existencia de reserva de insumos para atender requerimientos en el servicio de catering no previstos y sólo 2 (6,2%) indicó que “Si”.

Por tanto, esta es otra debilidad importante, ya que aunque el servicio de catering se planifica en función al número de pasajeros confirmados para cada vuelo y que las aeronaves tienen espacios limitados para el almacenamiento y la conservación de los alimentos y bebidas, no es menos cierto que puede presentarse cualquier eventualidad que debe ser atendida, por lo que es preciso contar con una reserva estimada en función de la experiencia previa y la capacidad de la aeronave y las normas de seguridad.

De tal forma que, al analizar de manera global las respuestas emitidas en los dos ítems es evidente que existen fallas en el sistema de gestión de inventarios que pueden estar afectando de manera significativa la calidad del servicio de catering. En

efecto, la falla no se limita a la falta de existencia de reserva para atender requerimientos no previstos; sino que, además, no se cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes en un servicio rutinario.

Asimismo, para evaluar el indicador “Equipos” se formularon las siguientes preguntas: ¿Los equipos utilizados para el servicio de catering se adecuan a las características de los productos y servicios? y ¿Los equipos utilizados para el servicio de catering facilitan la entrega puntual de los suministros a los pasajeros?

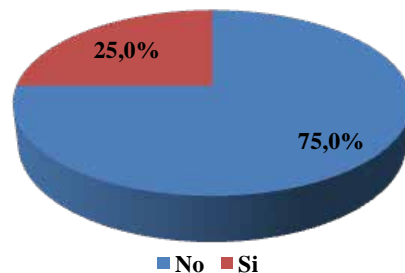


Gráfico 6. Distribución porcentual de la adecuación de los equipos del servicio de catering a las características de los productos y servicios

Fuente: Ablan (2017)

En tal sentido, en el Gráfico 6 se observa que la mayoría de los encuestados, es decir 24, que representan el 75,0% de la muestra analizada, se decantaron por la alternativa de respuesta “No”. Por tanto, según su criterio los equipos utilizados en el servicio de catering, no se adecuan a las características de los productos y servicios.

De hecho, esta constituye una debilidad que fue evidenciada por el personal de cabina durante los vuelos de prueba y comunicada a los encargados del servicio de catering, a fin de que sea subsanada antes del inicio de operaciones formales.

Cabe recordar que, la calidad del servicio de catering depende de una serie de factores interconectados, constituyendo los equipos uno de los elementos importante, en especial en este tipo de servicios, donde la limitación de espacio y el breve tiempo

para la prestación del servicio, hacen imprescindible contar con el equipamiento apropiado para agilizar y facilitar el proceso, sin causar molestias a los pasajeros.

En este mismo orden de ideas y continuando con el indicador “Recursos”, en el Gráfico 7 se muestran los resultados relativos al Ítem 7.

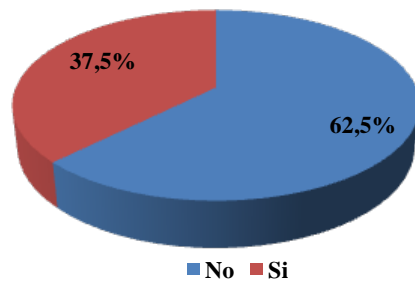


Gráfico 7. Distribución porcentual de la utilidad de los equipos para agilizar la entrega puntual de los suministros a los pasajeros
Fuente: Ablan (2017)

En el gráfico anterior se visualiza que, aunque la tendencia de las respuesta no fue tan determinarte como en ítem anteriores, es evidente que para la mayoría 20 (62,5%), los equipos utilizados en el servicio de catering “No”, facilitan la entrega puntual de los suministros y 12 (37,5%) consideraron que “Si”.

Por consiguiente, estas respuestas concuerdan con las del ítem anterior, donde señalaron que los equipos utilizados en el catering no se adecuan a las características de los productos y servicios. De hecho, tal y como se mencionó en el Capítulo I, en los vuelos de prueba se constató que las gavetas utilizadas para trasladar y asegurar las bebidas no se ajustan a las dimensiones de los carritos trasportadores. En consecuencia, se retardan los procesos de entregar las bebidas que soliciten los pasajeros.

Por último, se presentan los resultados del indicador “Almacenamiento”, que fue valorado por la pregunta: ¿Los productos a ofrecer para el catering son debidamente

almacenados para mantener las características organolépticas?

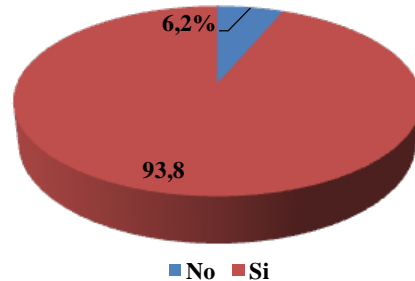


Gráfico 8. Distribución porcentual del adecuado almacenamiento de los productos utilizados para el catering de acuerdo a las características organolépticas

Fuente: Ablan (2017)

Es así como, la mayoría de las respuestas se agruparon en la opción de respuesta “Si” 30 (93,8%), indicando que los productos utilizados en el servicio de catering son debidamente almacenados. De tal manera que, este es un aspecto positivo de la empresa que garantiza la calidad de los suministros alimenticios que son ofrecidos en el servicio.

Por derivación, en lo que respecta a esta dimensión, los indicadores “Personal responsable”, “Proveedores” y “Almacenamiento” son aspectos positivos o fortalezas que deben ser mantenidos y reforzados en la propuesta que se diseñará en la Fase III. Mientras que, por el contrario, los “Requerimientos” y “Equipos”, presentan fallas significativas que deben ser corregidas de forma inmediata.

A tales efectos, la empresa cuenta con un personal específico para el manejo de inventarios; dispone de empresas fijas para la compra de los suministros, las cuales cumplen con la entrega puntual de los productos y los productos son almacenados para mantener las características organolépticas.

No obstante, la aerolínea no cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes; ni con reserva de insumos para atender requerimientos no previstos; los equipos no se adecuan a las características de

los productos y servicios y no facilitan la entrega puntual de los suministros.

Ahora bien, la otra dimensión evaluada fue el “Sistema de Gestión de Inventarios”, para lo cual se abordaron los indicadores “Gestión”, “Procesos de Compra y Recepción” y “Control”. En este contexto, el primer indicador se valoró a través de las preguntas: ¿La empresa maneja algún sistema de gestión de inventario para el servicio de catering? y ¿El sistema de gestión de inventarios del servicio de catering es eficiente?. De manera que, en el Gráfico 9 se sintetizan las respuestas del ítem 9.

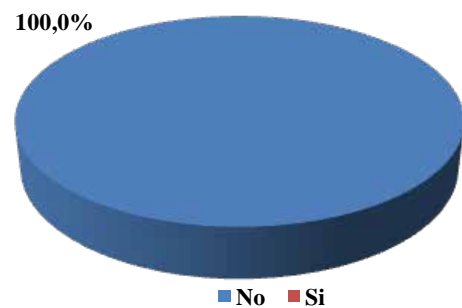


Gráfico 9. Distribución porcentual de la aplicación de un sistema de gestión de inventario para el servicio de catering

Fuente: Ablan (2017)

Así, tal y como se evidencia en el Gráfico 9, todos los encuestados 32 (100,0%) coincidieron en señalar que, en la empresa “No” se maneja un sistema de gestión de inventario del servicio de catering. Este es un aspecto negativo y que explica las fallas que se evidenciaron durante los vuelos de prueba y que se confirmaron en las respuestas emitidas en los 8 ítems anteriores en referencia al manejo de los inventarios.

Por tanto, el sistema de gestión de inventario que se diseñará en la Fase III, representará una herramienta fundamental para mejorar el servicio de catering prestado por la aerolínea. Seguidamente, se muestran los hallazgos de las respuestas emitidas en relación a la segunda pregunta para evaluar esta dimensión.



Gráfico 10. Distribución porcentual de la eficiencia del sistema de gestión de inventario.

Fuente: Ablan (2017)

En el Gráfico 10 se puede observar, que en concordancia con las respuestas emitidas en el ítem anterior, nuevamente todos los empleados consultados indicaron que el sistema de gestión de inventario “No” es eficiente. Por su lado, para evaluar el indicador “Procesos de Compra y Recepción”, se formularon 3 interrogantes, siendo la primera: ¿Se efectúan los pedidos de los insumos en función de la demanda calculada en base al número de pasajeros facturados para el vuelo?.

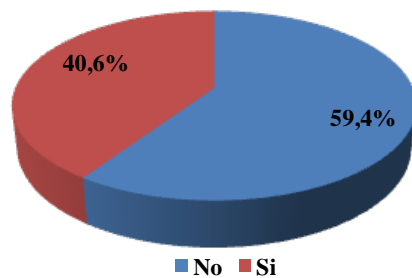


Gráfico 11. Distribución porcentual de la realización de los pedidos en función de la demanda calculada en base al número de pasajeros facturados

Fuente: Ablan (2017)

Es así como, aunque la distribución porcentual de las respuestas no es tan contundente, para la mayoría 19 (59,4%), los pedidos de los insumos para el catering “No” se efectúan tomando en cuenta la demanda calculada en base al número de

pasajeros facturados en el vuelo. Por derivación, esta es una debilidad importante del sistema de gestión de inventarios y que sería una de las causas que los insumos para el catering no sean suficientes para atender los requerimientos de todos los pasajeros, tal y como se estableció en la ítem 4.

En este mismo orden de ideas, la segunda interrogante fue: ¿Los proveedores despachan la mercancía sustentándose en órdenes de pedido revisadas y aprobadas por la aerolínea?

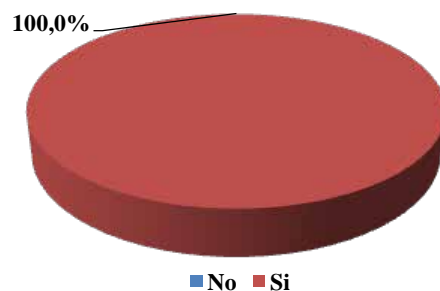


Gráfico 12. Distribución porcentual del respaldo del despacho de mercancía con órdenes de pedido revisadas y aprobadas por la aerolínea

Fuente: Ablan (2017)

En lo que respecta a la emisión de ordenes de pedido aprobadas por la aerolínea para respaldar el despacho de la mercancía por los proveedores destaca, que los 32 encuestados, es decir, el 100,0% coincidió en señalar que “Si” se emiten estas órdenes, las cuales son revisadas y debidamente autorizadas por la aerolínea. Por ende, es una fortaleza de la gestión del inventario y, además, indican que cualquier falla en las cantidades solicitadas, se debe a problemas internos de la empresa y no a errores de los proveedores.

Asimismo, se formuló la interrogante ¿El proceso de recepción y verificación de mercancía se basa en el cotejo del documento de entrega y de pedido contra la mercancía entrante?

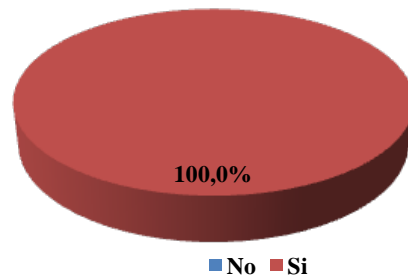


Gráfico 13. Distribución porcentual de la comparación durante el proceso de recepción de la mercancía entrante con los documentos de entrega y de pedido
Fuente: Ablan (2017)

Así, como se visualiza en el Gráfico 3, la totalidad de los consultados, 32 (100,0%), indicó que la empresa al momento de recibir la mercancía “Si” coteja la mercancía entrante con los documentos de entrega y pedido; evidenciando otro aspecto positivo que debe mantenerse en el sistema de gestión de inventarios.

Por último, para evaluar el indicador “Control” se realizaron 3 preguntas. La primera fue ¿La empresa cuenta con algún método para el control de inventarios?

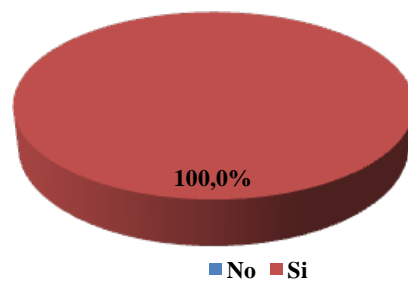


Gráfico 14. Distribución porcentual de la aplicación de un método de control de inventarios
Fuente: Ablan (2017)

Es así como, en el Gráfico 14 se muestra que las respuestas se ubicaron en su totalidad en la alternativa “Si”, en otras palabras, 32 (100,0%) de los consultados

indicó que la empresa “Si”, aplica un sistema de control de inventarios. Por consiguiente, representa un elemento positivo, pero en cierto modo llama la atención al comprar las respuesta con las emitidas en los dos ítems siguientes referidos al mismo indicador.

De igual forma, la segunda pregunta formulada fue: ¿La aerolínea tiene diseñado procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios?

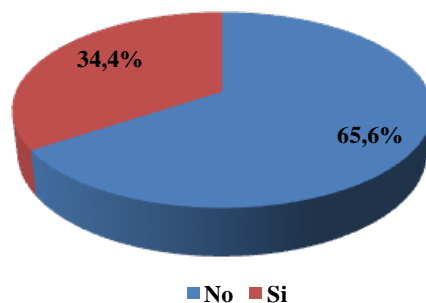


Gráfico 15. Distribución porcentual de la existencia de procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios

Fuente: Ablan (2017)

En este caso, 21 (65,6%) de los empleados indicaron que “No” existen procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios; mientras que 11 (34,4%) manifestaron que “Si”.

De modo que, estas respuestas concuerdan con las emitidas en el ítem 9, ya que la empresa no aplica un sistema de gestión de inventarios, pero se contraponen con las del ítem 14, donde refirieron que si aplican métodos de control de los inventario. Por tanto, este aspecto, debe ser evaluado en profundidad, a fin de determinar el tipo de control que aplican a los inventarios.

Finalmente, la última interrogante formulada para valorar este indicador fue: ¿La empresa lleva un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos?

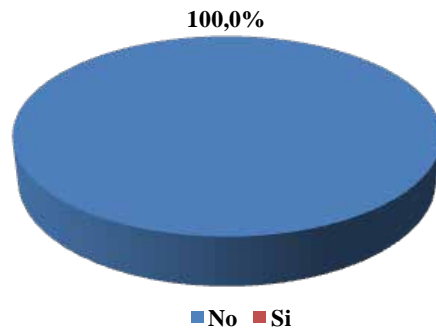


Gráfico 16. Distribución porcentual de la aplicación de un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumo
Fuente: Ablan (2017)

El Gráfico 16 se muestra que, la totalidad de los consultados 32 (100,0%) señaló que “No” se aplica un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos; evidenciando otra falla de la gestión de inventarios.

Es así como, de la valoración global de esta dimensión destaca que, los indicadores “Gestión” y “Controles” se identificaron como debilidades y el indicador “Procesos de Compra y Recepción” como fortaleza parcial. En efecto, la empresa no maneja algún sistema de gestión de inventario para el servicio de catering; la aerolínea no tiene diseñado procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventario y no lleva un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos.

Pero, al mismo tiempo los proveedores despachan la mercancía sustentándose en órdenes de pedido revisadas y aprobadas por la aerolínea y el proceso de recepción y verificación de mercancía se basa en el cotejo del documento de entrega y de pedido

contra la mercancía entrante. No obstante, para realizar los pedidos, no se estima la demanda en base al número de pasajeros facturados.

Adicionalmente, del análisis total de los datos del diagnóstico se desprende que, las fortalezas fueron “Personal Responsable”, “Proveedores”, “Almacenamiento” y “Procesos de Compra y Recepción” y las debilidades “Requerimientos”, “Equipos”, “Gestión” y “Control”.

En este sentido, estos hallazgos coinciden con los reportes de Gutiérrez y Arcila (2013), quienes determinaron que la empresa por ellos evaluada no maneja sistemas de gestión de inventario y que el stock de insumos y de productos terminados que manejan, no es suficiente para cumplir con los requerimientos de los clientes. Por su lado, se contraponen con los resultados de Guerrero (2014), quien reportó fallas en la formación del personal encargado del almacén.

Asimismo, coinciden parcialmente con los aportes de Flores (2015), quienes también evidenciaron que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de inventarios; pero por el contrario que en la presente investigación, identificaron fallas en la selección de proveedores

Fase II. Fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines.

En esta segunda fase, tal y como se expresó en el Capítulo III, se identificaron las fallas existentes en la gestión de inventarios de la empresa. A tal efecto, se procedió a realizar un análisis DOFA, que permitió identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, tomando como base los datos arrojados por el diagnóstico llevada a cabo en la Fase I, agrupándolas en factores internos y externos. Cabe recordar que, los factores internos incluyen las debilidades y fortalezas; mientras que los externos abarcan las amenazas y oportunidades. Así mismo, se presenta la matriz DOFA cruzada que sintetiza las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas.

Así, en el Cuadro 1 se presenta la matriz de los resultados.

Cuadro 1. Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Û Personal específico para el manejo de inventarios. Û Adecuado almacenamiento de los productos. Û Despacho de la mercancía por parte de los proveedores sustentada en órdenes de pedido revisadas y aprobadas por la aerolínea. Û Recepción y verificación de mercancía basada en el cotejo del documento de entrega y de pedido contra la mercancía entrante. 	<ul style="list-style-type: none"> Û Disponibilidad de empresas proveedoras fijas Û Entrega puntual de los productos por parte de los proveedores.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Ø No cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes Ø No cuentan con reserva de insumos para requerimientos no previstos. Ø Falta de adecuación de los equipos a las características de los productos y servicios. Ø Los equipos no facilitan la entrega puntual de los suministros. Ø Falta de un sistema de gestión de inventario. Ø Inexistencia de procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventario. Ø No se realiza un control del porcentaje de error medido, a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos. Ø Los pedidos no se basan en la estimación de la demanda según el número de pasajeros. 	<ul style="list-style-type: none"> Ø Desabastecimiento de insumos en el mercado regional y nacional.

Fuente: Ablan (2017)

Cuadro 2. Matriz DOFA cruzada

		Fortalezas	Debilidades
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal específico para el manejo de inventarios. 2. Adecuado almacenamiento de los productos. 3. Despacho de la mercancía por parte de los proveedores sustentada en órdenes de pedido revisadas y aprobadas por la aerolínea. 4. Recepción y verificación de mercancía basada en el cotejo del documento de entrega y de pedido contra la mercancía entrante. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes 2. No cuentan con reserva de insumos para requerimientos no previstos. 3. Falta de un sistema de gestión de inventario. 4. Los pedidos no se basan en la estimación de la demanda según el número de pasajeros 5. Falta de adecuación de los equipos a las características de los productos y servicios. 6. Los equipos no facilitan la entrega puntual de los suministros. 7. Inexistencia de procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventario. 8. No se realiza un control del porcentaje de error medido, a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos.
Oportunidades	FO	DO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de empresas proveedoras fijas 2. Entrega puntual de los productos por parte de los proveedores 	<p>F1,2-O1,2 Generar estrategias para fortalecer las relaciones del encargado del almacén con los proveedores, a fin de garantizar la disponibilidad y entrega puntual de los productos, manteniendo las condiciones optimas de almacenamiento</p> <p>F1-O1. Generar mecanismos para que el encargado del almacén mantenga un stock actualizado y eficiente de proveedores</p> <p>F3,4-O2. Generar mecanismos para realizar evaluaciones periódicas de los procesos de despacho y recepción de la mercancía</p>	<p>D1,2,4,8-O1,2 Analizar los requerimientos promedio de insumos para cada destino y concretar mecanismos de estimación de la demanda, enviando a las empresas proveedoras un informe de la demanda retrospectiva y prospectiva y de los procesos para realizar los pedidos.</p> <p>D5,6. Realizar un ajuste de los equipos utilizados en los servicios de catering para adecuarlos a las características de los productos</p> <p>D3,7 Diseñar un sistema de inventario, que incluya los procedimiento de monitoreo y control del cumplimiento de los objetivos.</p>	
Amenazas	FA	DA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desabastecimiento de insumos en el mercado regional y nacional 	<p>F1-A1. Mantener comunicación constante entre el responsable del almacén y los proveedores, para detectar y subsanar cualquier deficiencia de insumos en el mercado</p>	<p>D3-A1 Incorporar en el sistema de gestión de inventario, mecanismos que permitan subsanar las fallas derivadas del desabastecimiento de insumos en el mercado</p>	

Fuente: Ablan (2017)

Fase III. Sistema en la gestión de inventario para optimizar los servicios de catering dentro de la organización y, de esta manera, prestar una atención eficaz al momento de ejecutar los vuelos.

4.1 Descripción de la Propuesta

En esta tercera fase y una vez finalizada la fase de diagnóstico y análisis de los datos, se presenta la propuesta de un sistema de gestión de inventario para el servicio de catering de la Empresa Turpial Airlines. Así, esta propuesta representa una herramienta para contribuir a optimizar los servicios de catering y, por tanto, mejorar la calidad de la atención a los clientes.

En este punto del desarrollo discursivo, es preciso recordar que la empresa durante los vuelos de prueba confrontó fallas asociadas al abastecimiento y el equipamiento necesario para la adecuada prestación de servicio; generando retardos en el servicio. Igualmente, es necesario indicar que el diseño de la misma se basó en el diagnóstico de la situación actual de los procesos aplicados en la prestación del servicio de catering y en la identificación de las fallas que inciden en la gestión de inventario; generando las acciones de intervención para eliminar, reforzar, minimizar o aprovechar las debilidades, fortalezas, amenazas u oportunidades.

En tal sentido, ajustándose a los lineamientos contemplados en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015), organizativamente se incluye la fundamentación, objetivos, metas, beneficiarios, localización, desarrollo de la propuesta y factibilidad.

4.2 Fundamentación

Tal y como se expuso en el Capítulo II, la gestión de inventarios tiene como principal propósito contribuir a reducir los costos, mejorar la eficiencia de los procesos de producción y optimizar el servicio al cliente. En consecuencia, para todas

las empresas, pero en especial para las prestadoras de servicios constituye una herramienta fundamental, para asegurar la calidad de los servicios prestados. No obstante, en las medianas empresas es muy frecuente observar fallas en los sistemas de gestión de inventarios.

De hecho, como ya se mencionó en el planteamiento del problema y se evidenció en las dos fases precedentes, la Empresa Turpial Airlines, confronta problemas en el manejo de los inventarios para el servicio de catering, situación que ha afectado la calidad de dicho servicio. Es por ello, que se plantea la siguiente propuesta, que desde el punto de vista teórico se fundamenta en los conceptos de Gómez (2013), Laguna (2013) y Canedo y Leal (2014), que conceptualizan los inventarios como los bienes tangibles que se pueden vender y las cosas que se necesitan para brindar un servicio.

Asimismo, se sustenta en los aportes de Reino (2014), cuando señala que las funciones de los inventarios es evitar la escasez; beneficiarse de la disminución de costos por volumen durante la adquisición; equilibrar las compras con las ventas, y tener un nivel de stock suficiente para cubrir las exigencias de los clientes

Del mismo modo, se asumen los preceptos de Mantilla (2010) y Reino (2014), quienes afirman que la gestión de inventarios constituye el conjunto de técnicas, métodos y controles que le permiten tener a la empresa las mercaderías de los productos en los niveles deseados con el fin de optimizar costos. Por ende, una buena gestión de inventario toma en cuenta la disponibilidad de los materiales, la eficacia en las entregas, los costos que involucran el inventario, la calidad y las relaciones con los proveedores

Por último, para diseñar el sistema de gestión de inventarios se tomaron en cuenta los señalamientos de Laguna (2010) y García (2010), por lo que se asumió que este sistema está conformado por un conjunto de políticas que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los niveles que se deben mantener, cuando se debe reabastecer el inventario y de que tamaño de deben de realizar los pedidos.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Concretar los procedimientos y elementos operativos del sistema de gestión de inventarios para optimizar los servicios de catering en la Empresa Turpial Airlines

4.3.2 Objetivos Específicos

Determinar las acciones para conservar las fortalezas y eliminar las debilidades, aprovechando las oportunidades detectadas en los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.

Especificar los procedimientos para preservar las fortalezas y reducir las debilidades, controlando las amenazas, identificadas en la prestación del servicio de catering de la Empresa Turpial Airlines.

Establecer los mecanismos para monitorear el proceso de implantación y evaluar el resultado final de la puesta en práctica del sistema de gestión de inventarios, sobre la calidad del servicio de catering ofrecido por la Empresa Turpial Airlines.

4.4 Metas

Sobre la base al objetivo formulado en la presente propuesta, evidentemente la meta final es definir los elementos operativos para reformular el sistema de gestión de inventario, a fin de superar las debilidades y amenazas y, por ende, mejorar los servicios de catering en la Empresa Turpial Airlines. En tal sentido, se pretende concretar las acciones correctivas que, por una parte, permitan conservar las fortalezas y minimizar las debilidades, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas; y por otra, garanticen el adecuado control de todo el sistema.

4.5 Beneficiarios

Una vez se implante la propuesta los principales beneficiarios serán los pasajeros y la empresa. En efecto, los clientes de la aerolínea tendrán acceso a un servicio de catering de alta calidad, que incluso este en capacidad de atender las necesidades especiales de alimentación.

Igualmente, la aplicación de la propuesta tendrá una repercusión importante desde el punto de vista económico para la empresa. De hecho, el sistema de gestión de inventario le permitirá tener un mejor control de los insumos requeridos para el servicio de catering. Al tiempo el incremento en el grado de satisfacción de los clientes mejorará la imagen corporativa de la empresa, incrementando el número de pasajeros y el rendimiento económico.

4.6 Localización

Esta propuesta está diseñada para ser aplicada específicamente en la Empresa Turpial Airlines, ya que la misma fue diseñada en función del diagnóstico los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering; así como las fallas que inciden en la gestión de inventario.

No obstante, los lineamientos metodológicos aplicados en la investigación y los fundamentos generales del sistema de gestión de inventarios, pueden servir de referencia, para que otras empresas que presenten problemáticas similares adelanten acciones investigativas para abordar y solventar su problemática particular.

Cuadro 3. Desarrollo de la propuesta

Objetivos	Metas	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
Determinar las acciones para conservar las fortalezas y eliminar las debilidades, aprovechando las oportunidades detectadas en los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.	Conservar las fortalezas y eliminar las debilidades, aprovechando las oportunidades	<p>Analizar los requerimientos promedio de insumos para cada destino y concretar mecanismos de estimación de la demanda, enviando a las empresas proveedoras un informe de la demanda retrospectiva y prospectiva y de los procesos para realizar los pedidos.</p> <p>Generar estrategias para fortalecer las relaciones del encargado del almacén con los proveedores, a fin de garantizar la disponibilidad y entrega puntual de los productos, manteniendo las condiciones óptimas de almacenamiento</p> <p>Generar mecanismos para que el encargado del almacén mantenga un stock actualizado y eficiente de proveedores</p> <p>Realizar un ajuste de los equipos utilizados en los servicios de catering para adecuarlos a las características de los productos</p> <p>Diseñar un sistema de inventario, que incluya los procedimientos de monitoreo y control del cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Generar mecanismos para realizar evaluaciones periódicas de los procesos de despacho y recepción de la mercancía</p>	30 días	Humanos Tecnológicos	Gerente y Personal del Departamento de Compras y de Suministros
Especificar los procedimientos para preservar las fortalezas y reducir las debilidades, controlando las amenazas, identificadas en la prestación del servicio de catering de la Empresa Turpial Airlines.	Preservar las fortalezas y reducir las debilidades, controlando las amenazas	<p>Incorporar en el sistema de gestión de inventario, mecanismos que permitan subsanar las fallas derivadas del desabastecimiento de insumos en el mercado</p> <p>Mantener comunicación constante entre el responsable del almacén y los proveedores, para detectar y subsanar cualquier deficiencia de insumos en el mercado</p>	25 días	Humanos Tecnológicos	Gerente y Personal del Departamento de Compras y de Suministros

Objetivos	Metas	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
Establecer los mecanismos para monitorear el proceso de implantación y evaluar el resultado final de la puesta en práctica del sistema de gestión de inventarios, sobre la calidad del servicio de catering ofrecido por la Empresa Turpial Airlines.	Mecanismos para monitorear la implantación y evaluar el resultado de la puesta en práctica del sistema de gestión de inventarios sobre la calidad del servicio de catering	Mecanismos de control del cumplimiento de los lineamientos propuestos. Acciones de intervención para subsanar fallas durante la implantación. Mecanismos para valorar el impacto final de la aplicación del sistema de gestión de inventarios. Acciones de realimentación de la propuesta	10 días	Humanos	Gerente y Personal del Departamento de Compras y Suministros

Fuente: Ablan (2017)

Determinar las acciones para conservar las fortalezas y eliminar las debilidades, aprovechando las oportunidades detectadas en los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.

Las acciones de intervención que aquí se plantean tienen como objetivo fundamental, eliminar los factores internos negativos o debilidades y reforzar los positivos, es decir fortalezas, aprovechando los factores externos positivos u oportunidades. Por tanto, y sobre la base de los resultados de la fase de diagnóstico, se incluyen elementos relativos a los procesos de compra, recepción y almacenamiento de los insumos, así como, aspectos relativos a la adecuación de los equipos y el control de los procesos.

En este orden de ideas, en lo que respecta a los procesos de compra, recepción y almacenamiento, se propone, en primer lugar, analizar los requerimientos promedio de insumos para cada destino y concretar los mecanismos de estimación de la demanda. Esta acción es de gran importancia, ya que tomando en cuenta que la empresa acaba de iniciar las operaciones formales recientemente, permitirá contar con una visión aproximada de los requerimientos; contribuyendo, además, a seleccionar el mejor método para estimar la demanda, cuya metodología debe ser plasmada en el manual operativo del sistema de gestión de inventario.

Del mismo modo, con estos datos se podrá elaborar un informe de la demanda retrospectiva y prospectiva y de los procesos estipulados por la empresa para realizar los pedidos, informe que debe ser remitido a los proveedores para que tomen las acciones correspondientes requeridas para garantizar un adecuado abastecimiento y el cumplimiento de los requerimientos procedimentales de la aerolínea.

Adicionalmente, es necesario que el encargado del almacén seleccione un stock actualizado y eficiente de proveedores, tomando en cuenta la experiencia previa en los vuelos de prueba y la oferta del mercado. Igualmente, se requiere generar canales de comunicación permanente entre el encargado del manejo del inventario y los proveedores; acción que es fundamental, no solo para garantizar que se sigan los procesos y condiciones estipuladas por la empresa en cuanto a la cantidad,

características y condiciones de almacenamiento de los insumos; sino también para incorporar acciones inmediatas para solventar cualquier falla asociada al desabastecimiento de productos que caracteriza la economía actual del país.

Por otro lado, en lo que respecta a los equipos, es necesario realizar reuniones con el personal de cabina y con los distribuidores de los equipos, para determinar exactamente las fallas detectadas en los vuelos de prueba e incorporar las acciones correctivas de manera inmediata. Finalmente, en lo que respecta al control, se plantean dos mecanismos, incorporar un procedimiento de monitoreo y control del cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de inventario y realizar evaluaciones periódicas de los procesos de despacho y recepción de la mercancía.

Cabe destacar que, aún y cuando la primera acción plantea monitorear todo el proceso, adicionalmente se incorpora otra tarea enfocada específicamente en los procesos de despacho y recepción de la mercancía. Esta acción tiene como propósito fundamental llevar un registro más pormenorizado de este proceso, para poder prever pequeñas desviaciones que en un futuro puedan ocasionar fallas y tomar acciones preventivas.

Especificar los procedimientos para preservar las fortalezas y reducir las debilidades, controlando las amenazas, identificadas en la prestación del servicio de catering de la Empresa Turpial Airlines.

Ahora bien, este objetivo se enfoca en explicar los procedimientos, que al igual que en el caso anterior, permitan minimizar los factores internos negativos y reforzar los internos positivos, pero controlando las amenazas externas. Es así como, básicamente estos procedimientos se centran en controlar los problemas que puedan generarse por la falta de insumos en el mercado, producto del desabastecimiento generado por la crisis económica y la inestabilidad política.

De modo que, se propone incorporar en el sistema de gestión de inventario, mecanismos que permitan subsanar las fallas derivadas del desabastecimiento de insumos en el mercado y mantener comunicación constante entre el responsable del

sistema de gestión de inventarios y los proveedores, para detectar y subsanar cualquier deficiencia de insumos en el mercado.

Establecer los mecanismos para monitorear el proceso de implantación y evaluar el resultado final de la puesta en práctica del sistema de gestión de inventarios, sobre la calidad del servicio de catering ofrecido por la Empresa Turpial Airlines.

Por último, este tercer objetivo tienen como finalidad concretar los mecanismos para el monitoreo del desarrollo de la propuesta, así como, para identificar cualquier falla que se presente durante el proceso e incorporar las acciones de intervención de manera inmediata. De la misma forma, se proponen las acciones para valorar el resultado final de la implantación de la propuesta sobre la calidad del servicio de catering ofrecido

Cuadro 4. Mecanismos para valorar el desarrollo y resultados de la aplicación de la propuesta

ACCIONES	INDICADORES
<p>Analizar los requerimientos promedio de insumos para cada destino y concretar mecanismos de estimación de la demanda, enviando a las empresas proveedoras un informe de la demanda retrospectiva y prospectiva y de los procesos para realizar los pedidos.</p> <p>Generar estrategias para fortalecer las relaciones del encargado del almacén con los proveedores, a fin de garantizar la disponibilidad y entrega puntual de los productos, manteniendo las condiciones óptimas de almacenamiento</p> <p>Generar mecanismos para que el encargado del almacén mantenga un stock actualizado y eficiente de proveedores</p> <p>Realizar un ajuste de los equipos utilizados en los servicios de catering para adecuarlos a las características de los productos.</p> <p>Diseñar un sistema de inventario, que incluya los procedimientos de monitoreo y control del cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Generar mecanismos para realizar evaluaciones periódicas de los procesos de despacho y recepción de la mercancía</p>	<p>Informe de la estimación de la demanda y de los procesos para realizar los pedidos</p> <p>Lista actualizada de proveedores</p> <p>Equipos de los servicios de catering adecuados a las características de los productos</p> <p>Manual operativo del sistema de gestión de inventario, incluyendo el método para estimar la demanda y los procedimientos de monitoreo y control del cumplimiento de los objetivos del sistema.</p> <p>Informe mensual de las evaluaciones de los procesos de despacho y recepción de la mercancía</p>
<p>Incorporar en el sistema de gestión de inventario, mecanismos que permitan subsanar las fallas derivadas del desabastecimiento de insumos en el mercado</p> <p>Mantener comunicación constante entre el responsable del almacén y los proveedores, para detectar y subsanar</p>	<p>Sección en el manual del sistema de gestión de inventarios con un conjunto de opciones alternativas para subsanar fallas puntuales en el abastecimiento de</p>

ACCIONES	INDICADORES
cualquier deficiencia de insumos en el mercado	insumos. Comunicaciones semanales a través de las diferentes herramientas tradicionales y tecnológicas, entre los responsables del sistema de inventario y los proveedores
Mecanismos de control del cumplimiento de los lineamientos propuestos. Acciones de intervención para subsanar fallas durante la implantación. Mecanismos para valorar el impacto final de la aplicación del sistema de gestión de inventarios. Acciones de realimentación de la propuesta.	Informe parcial del cumplimiento de los lineamientos propuestos y de los resultados de la aplicación de las acciones de intervención en el caso de ser requeridas. Informe del impacto final de la aplicación de la propuesta

Fuente: Ablan (2017)

4.7 Estudio de Factibilidad

4.7.1 Humanos

La empresa dispone de los recursos humanos requeridos para la aplicación de la propuesta del sistema de gestión de inventarios, ya que, tal y como se evidenció en la fase de diagnóstico, cuenta con personal específico para el manejo de inventarios. Además, la autora de la investigación está a la disposición para aclarar cualquier aspecto relativo al contenido y desarrollo de la propuesta.

Sin embargo, en caso de requerirse algún tipo de asesoría adicional, la empresa está en disposición de contratar a un experto de manera puntual. En consecuencia, la implantación de la propuesta no implica un gasto económico debido a la contratación de personal adicional permanente.

4.7.2 Materiales

Igualmente, con respecto a los recursos materiales, la empresa también dispone de la infraestructura adecuada, dotada del mobiliario, equipos y materiales de oficina requeridos. Así, a continuación se detallan los recursos materiales necesarios.

Cuadro 5. Recursos materiales requeridos

Recurso	Cantidad	Costo Unitario	Monto Total (Bs)
Oficinas	1	Infraestructura de la empresa	-
Mobiliario	3	Propiedad de la empresa	
Computadora	2	Propias	-
Impresoras	2	Propias	-
Conexión a Internet	1	Propia	-
Resmas de papel carta	2	4000	8000
Cartuchos de tinta negra para impresora	3	16000	48000
Memoria portátil	1	7000	7000
Total			63000

Fuente: Ablan (2017)

4.7.3 Técnicos

Desde el punto de vista técnico, la empresa dispone de personal capacitado en el área de administración y contabilidad, así como con los equipos de computación requeridos. Este personal, como ya se mencionó, requiere ser informado acerca de los resultados del diagnóstico del estudio y del contenido de la propuesta.

CAPITULO V

CONSIDERACIONES FINALES

Las consideraciones finales representan la última sección del trabajo de grado, donde se presentan una serie de reflexiones acerca de la importancia de la problemática analizada, incluyendo la perspectiva personal y académica de la autora del estudio; al igual que, sugerencias para desarrollar investigaciones futuras que contribuyan a profundizar sobre la temática del sistema de gestión de inventarios, la cual está inserta en la línea de investigación Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas.

En este escenario, cabe recordar que la investigación surge como respuesta a la problemática identificada en la Empresa Turpial Airlines, donde durante los vuelos de prueba se presentaron fallas en el servicio de catering. Así, los problemas básicamente se centraron en el abastecimiento de los insumos y el equipamiento necesario para la adecuada prestación de servicio; situaciones que evidentemente se asocian a la gestión de inventarios. En consecuencia, el objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de gestión de inventario para el servicio de catering en la empresa.

A este respecto, cabe destacar que, los procesos de certificación de las líneas aéreas son bastante minuciosos y exigen, además, de la consignación de una serie de documentos y manuales de todos los procesos operativos, la evaluación de las operaciones en vuelos de pruebas. Es así como, llama la atención que, la empresa una vez cumplidos con todos los requisitos documentales, presentase fallas en la gestión de inventarios del servicio de catering. De hecho, este es un servicio de gran relevancia para las aerolíneas; ya que para los pasajeros, junto con la puntualidad y la atención del personal de cabina, representa uno de los parámetros fundamentales para valorar la calidad del servicio.

De tal forma, que esta deficiencia refleja la situación que experimentan una gran cantidad de empresas de diversos sectores, donde se diseñan los manuales de

los procesos operativos, obviando la importancia de los manuales administrativos, en especial en lo que a manejo de inventarios se refiere. En efecto, un gran número de empresas, sobre todo, las medianas y pequeñas, centran los esfuerzos en la mejora de los procesos productivos u operativos, lo que implica que, en la mayoría de los casos, se cumplen con todos los requerimientos incluyendo el diseño de los manuales operativos.

No obstante, los procesos administrativos contables no son asumidos como elementos de primer orden, por lo que de manera reiterada confrontan dificultades. Uno de estos procesos son los sistemas de gestión de los inventarios, sobre todo en aquellas empresas donde el volumen de insumos o mercancías no es tan elevado. De hecho, es común observar que las empresas no cuentan con un sistema de gestión de inventarios, obviando la gran importancia que tiene el adecuado manejo de los inventarios para lograr el uso racional de los recursos y, por ende, mayor rendimiento económico.

Es así como, tomando en consideración la experiencia laboral de la autora de la investigación en la empresa y, por lo tanto, al conocer de primera mano las consecuencias de las fallas en el manejo de los inventarios del servicio de catering sobre la calidad del servicio, surgió la inquietud de abordar esta problemática en la Tesis de Grado; como una vía para consolidar y profundizar las competencias académicas en materia de gestión de inventarios y al mismo contribuir a mejorar la prestación del servicio de catering en la aerolínea.

De hecho, al profundizar en la problemática en la fase de diagnóstico se pudo evidenciar que el proceso de gestión de inventario del servicio de catering, presenta fortalezas y debilidades. Las fortalezas fueron que la empresa cuenta con personal para el manejo de inventarios; dispone de proveedores fijos que cumplen con la entrega puntual y despachan sustentándose en órdenes de pedido aprobadas por la aerolínea y los productos son almacenados apropiadamente.

Sin embargo, las fallas se centraron en que no se maneja un sistema de gestión de inventario; no existen mecanismos para valorar el cumplimiento de los objetivos

de gestión de inventario y no se realiza un control del proceso. En consecuencia, no se cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios y los equipos presentan fallas operativas, ya que no se adaptan a las características de los alimentos y tipo de servicio. Así, el resultado ponderado de los factores internos reveló que la posición estratégica interna no es muy favorable; mientras que la ponderación de los factores externos reflejó que la posición estratégica externa es favorable.

Es por ello que, como futura profesional de la Contaduría Pública, el desarrollo de esta investigación representó una gran experiencia, ya que permitió profundizar en los aspectos relativos a los inventarios, la gestión de inventarios y el diseño de sistemas de gestión de inventarios, contribuyendo a enriquecer la formación académica.

Cabe apuntar que, esta formación permitirá contar con un referente para proponer en el ámbito laboral acciones de intervención enfocadas en generar una cultura organizacional dentro del sector empresarial, que fomente la adopción de la sistematización y control de los procesos administrativos y contables del manejo de los inventarios, como parte del quehacer rutinario en la empresa.

Igualmente, el desarrollo de la investigación representó una experiencia innovadora que permitió a la autora iniciarse en el escenario investigativo. De modo que, por una parte, se desarrollaron competencias en metodología de la investigación y, por otra, se aprendió a valorar la investigación como la herramienta idónea para la identificación de los problemas que afectan al mundo empresarial, su abordaje y contribución a la solución.

Adicionalmente, y en lo que respecta al abordaje de futuras investigaciones, en primer lugar, sería interesante realizar una evaluación de los resultados de la aplicación de la propuesta, a fin de identificar los aspectos que deben corregirse o mejorarse, en el caso de ser pertinente. Esta evaluación, debe incluir tanto la valoración de la fase de implantación, como del resultado final, para poder incorporar correctivos durante el proceso o bien al finalizar el mismo.

Igualmente, y tomando en cuenta que el manejo de inventarios es una

problemática muy común, es necesario continuar evaluando otras empresas del mismo sector o sectores diferentes, a fin de dibujar un escenario de la situación del sector empresarial en el estado al detectar las fallas más comunes. Esta información posteriormente permitirá sustentar un manual de mecanismo estandarizados para guiar los procesos de diseño de los sistemas de gestión de inventarios, adaptándolos a las características particulares de cada empresa; elemento de gran valor para el sector empresarial de la región.

Es así como, la experiencia teórica e investigativa, representan la plataforma académica de entrada para continuar la formación académica de postgrado, escenario para profundizar las competencias en los procesos administrativos contables del manejo de inventarios y para aportar conocimientos a la línea de investigación Gestión y Control de las Finanzas.

REFERENCIAS

Impresas

- Arias, (2006). **El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica** (5ta ed.). Caracas: Episteme, C.A
- Balestrini, (2006). **Como se elabora un proyecto de investigación.** (7ma. ed.) Caracas: Consultores Asociados
- García, (2014). **Modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de Sidor.** Trabajo de especialidad no publicado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Hernández, Fernández y Batista, (2006). **Metodología de la investigación.** 5ta Ed. Mc Graw Hill Interamericana: México.
- Hurtado, (2010). *Metodología de la investigación Holística.* (4ta. ed.). Editorial Quirón: Caracas
- Pérez, (2009). **Guía metodológica para anteproyectos de investigación.** Caracas
- Ramírez, (2009). **Cómo hacer un proyecto de investigación.** Caracas: Panapo.
- Sabino, (2009). **Propuesta de investigación.** Caracas: Panapo.
- Tamayo y Tamayo, (2004). *El Proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México: Editorial Limusa, S.A.
- Universidad José Antonio Páez, (2015). **Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado.** San Diego.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2012). **Manual de trabajo especial de grado de especialización y maestría y tesis doctorales** Caracas.

Electrónicas

- Acero y Pardo, (2010). **Estrategia para la gestión de inventarios de una empresa comercializadora y distribuidora de productos plásticos de empaque: Caso Distribuidora Surtir S.A.S.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Antioquía, Colombia. [Resumen en línea]. Disponible: repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1541/1/ADMO0621.pdf [Consulta: 2016, Noviembre 23]
- Campos, (2009). **Matriz DOFA.** [Documento en línea]. Disponible: <http://dofamatriz.blogspot.com/2009/06/matriz-dofa.html> [Consulta; 2016, Noviembre 10]
- Canedo y Leal, (2014). **Diseño de un plan de mejoramiento para la gestión y control de inventarios de la Empresa Distribuidora Ferretera Internacional.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Cartagena, Colombia. [Resumen en línea]. Disponible: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/748/1/455%20-%20TTG%20-%20DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20Y%20CONTROL%20DE%20INVENTARIOS%20DISTRIBUIDORA%20FERRETERA%20INTERNACIONAL.pdf> [Consulta: 2017, Enero 09]
- Cantu, (2011). **Plan estratégico de desarrollo institucional 2006-2011.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.slideshare.net/Kalev88/ejemplo-de-un-plan-estrategico-institucional> [Consulta; 2016, Noviembre 18]
- Gómez, (2013). **Base de datos para el control de inventario general del Hotel Boutique 286.** Trabajo de grado no publicado. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Mérida. [Resumen en línea]. Disponible: cuhelav.no-ip.org/anexos/14/02/25/994.pdf [Consulta: 2016, Noviembre 30]
- Guerrero, (2014). **Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para la Farmacia Cruz Azul Sdo Villa Florida.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Tecnológica Equinoccial; Santo Domingo Ecuador. [Resumen en línea]. Disponible: repository.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf [Consulta: 2016, Diciembre 03]
- Gutiérrez y Arcila, (2013). **Diagnostico del Sistema de Inventario en la Empresa**

Productos la Escobita. Trabajo de grado no publicado. Universidad Tecnológica de Pereira en Colombia. [Resumen en línea]. Disponible: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/3975/658787G984.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consulta: 2016, Noviembre 17]

Izar y Méndez, (2013). Estudio comparativo de la aplicación de 6 modelos de inventarios para decidir la cantidad y el punto de reorden de un artículo. **Ciencia y Tecnología.** [Revista en línea], 13, 217-232. Disponible: http://www.palermo.edu/ingenieria/pdf2014/13/CyT_13_16.pdf [Consulta: 2016, Noviembre 24]

Laguna, (2013). **Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de plástico.** Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. [Resumen en línea]. Disponible: <repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/.../DLaguna.pdf> [Consulta: 2016, Noviembre 27]

Mantilla, (2010). **Diseño de un sistema de gestión de compras, inventarios y almacenamiento para la sección de comedores y cafetería de la división de bienestar universitario de la Universidad Industrial de Santander.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga,, Colombia. [Resumen en línea]. Disponible: <repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5257/2/136173.pdf> [Consulta: 2016, Noviembre 30]

Meléndez y Lambis, (2013). **Análisis y diseño de un sistema de gestión de inventario para la Farmacia de la Fundación Madre Herlinda Moises, basado en una categorización multicriterio ABC/VEN.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Cartagena, Colombia. [Resumen en línea]. Disponible: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/734/1/421-%20TTG%20-%20AN%20C3%20LISIS%20Y%20DISE%20C3%20O%20DE%20UN%20SG%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20FARMACIA%20DE%20LA%20FUNDACION%20MADRE%20HERLINDA%20MOISES,%20BASADO%20ABCVEN.pdf> [Consulta: 2016, Noviembre 27]

Montenegro, (2011). **Diseño e implementación de un sistema de inventarios, aplicando simulación Montecarlo, en una empresa deservicios petroleros.** Trabajo de grado no publicado. Escuela Politécnica Nacional, Quito. [Resumen en línea]. Disponible: [http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/114/1/Dise%20C3%](http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/114/1/Dise%20C3%20)

B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema.pdf
[Consulta: 2016, Noviembre 28]

Navarro, (2009). **Elementos de planeación estratégica. Metodología y ejemplo desarrollado.** [Documento en línea]. Disponible: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/629627/Elementos-de-Planeacion-Estrategica-Metodologia-y-ejemplo-desarrollado.htm> [Consulta: 2016, Diciembre 20]

Pierri, (2009). **Propuesta de un sistema de gestión de inventarios, para una empresa de metal mecánica.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de San Carlos de Guatemala. [Resumen en línea]. Disponible: biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2107_IN.pdf [Consulta: 2016, Noviembre 30]

Reino, (2014). **Propuesta de un modelo de gestión de inventarios: Caso Ferretería Almacenes Fabián Pintado.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. [Resumen en línea]. Disponible: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6943/1/UPS-CT003597.pdf> [Consulta: 2016, Noviembre 24]

Teague, (2010). **Gestión financiera de los inventarios en las empresas del sector farmacéutico.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. [Resumen en línea]. Disponible: 200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-10-03896.pdf [Consulta: 2016, Diciembre 13]



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

Estimado Sr:

El presente instrumento es aplicado como parte del desarrollo de la investigación titulada **“Sistema de Gestión de Inventario para el Servicio de Catering en la Empresa Turpial Airlines Venezuela.”**, la cual deberá ser presentada como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

Dicho instrumento tiene propósito diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering en la Empresa Turpial Airlines. El mismo consta de 16 ítems, los resultados serán analizados en forma global, por lo que se garantiza la completa confidencialidad de la información por usted suministrada. Asimismo, se agradece de antemano su espíritu de colaboración al dedicar a este instrumento parte de su valioso tiempo, ya que de ello depende el éxito del estudio.

Tsu. Samira Ablan

Febrero, 2017

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	
	Si	No
1. ¿La empresa cuenta con un personal específico responsable del manejo de inventarios para el servicio de catering?		
2. ¿La empresa dispone de empresas fijas para la compra de los suministros del catering?		
3. ¿La empresa proveedora cumple con la entrega puntual de los productos?		
4. ¿La aerolínea cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes?		
5. ¿Se dispone de existencia de reserva de insumos para atender requerimientos en el servicio de catering no previstos?		
6. ¿Los equipos utilizados para el servicio de catering se adecuan a las características de los productos y servicios?		
7. ¿Los equipos utilizados para el servicio de catering facilitan la entrega puntual de los suministros a los pasajeros?		
8. ¿Los productos a ofrecer para el catering son debidamente almacenados para mantener las características organolépticas?		
9. ¿La empresa maneja algún sistema de gestión de inventario para el servicio de catering?		
10. ¿El sistema de gestión de inventarios del servicio de catering es eficiente?		
11. ¿Se efectúan los pedidos de los insumos para el catering, en función de la demanda calculada previamente en base al número de pasajeros facturados para el vuelo?		
12. ¿Los proveedores despachan la mercancía sustentándose en órdenes de pedido previamente revisadas y aprobadas por la aerolínea?		
13. ¿El proceso de recepción y verificación de mercancía se basa en el cotejo del documento de entrega y de pedido contra la mercancía entrante?		
14. ¿La empresa cuenta con algún método para el control de inventarios?		
15. ¿La aerolínea tiene diseñado procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios?		
16. ¿La empresa lleva un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos?		

Valencia, Febrero de 2017

Profesor(a):

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su Juicio de Experto para la Validez de Contenido del instrumento a aplicar, con el fin diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering en la Empresa Turpial Airlines

El mismo es aplicado como parte del desarrollo de la investigación titulada **“Sistema de Gestión de Inventario para el Servicio de Catering en la Empresa Turpial Airlines Venezuela.”**, la cual deberá ser presentada como requisito para optar al título de Título de Licenciada en Contaduría Pública.

Agradecida de antemano por los aportes realizados en procura de enriquecer el instrumento, quedan de usted

Atentamente:

Tsu. Samira Ablan

Febrero, 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ítem	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										

Observaciones

Nombre del Especialista

CI: _____

Firma

Profesión: _____

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un sistema de gestión de inventario para el servicio a de catering en la Empresa Turpial Airlines

Objetivos Específicos

Diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.

Identificar las fallas que inciden en la gestión de inventario para proporcionar los alimentos dentro de las aeronaves en la Empresa Turpial Airlines.

Diseñar un sistema en la gestión de inventarios que permita optimizar los servicios de catering dentro de la organización y de esta manera prestar una atención eficaz al momento de ejecutar los vuelos.

Sistema de Variables

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar los procesos que actualmente aplica la empresa en la prestación del servicio de catering.	Procesos aplicados en la prestación del servicio de catering.	1. Inventarios	1.1 Personal responsable 1.2 Proveedor o 1.3 Requerimientos 1.4 Equipos 1.5 Almacenamiento	1.1.1 ¿La empresa cuenta con un personal específico responsable del manejo de inventarios para el servicio de catering? 1.1.2 ¿La empresa dispone de empresas fijas para la compra de los suministros del catering? 1.1.3 ¿La empresa proveedora cumple con la entrega puntual de los productos? 1.3.1 ¿La aerolínea cuenta con un adecuado nivel de stocks de inventarios para atender los requerimientos de todos los clientes? 1.3.2 ¿Se dispone de existencia de reserva de insumos para atender requerimientos en el servicio de catering no previstos? 1.4.1 ¿Los equipos utilizados para el servicio de catering se adecuan a las características de los productos y servicios? 1.4.2 ¿Los equipos utilizados para el servicio de catering facilitan la entrega puntual de los suministros a

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
				<p>los pasajeros??</p> <p>1.5.1. ¿Los productos a ofrecer para el catering son debidamente almacenados para mantener las características organolépticas?</p>
		<p>2. Sistema de gestión de inventarios</p>	<p>2.1 Gestión 2.2 Procesos de compra y recepción 2.3 Control</p>	<p>2.1.1 ¿La empresa maneja algún sistema de gestión de inventario para el servicio de catering?</p> <p>2.1.2 ¿El sistema de gestión de inventarios del servicio de catering es eficiente?</p> <p>2.2.1 ¿Se efectúan los pedidos de los insumos para el catering, en función de la demanda calculada previamente en base al número de pasajeros facturados para el vuelo?</p> <p>2.2.2 ¿Los proveedores despachan la mercancía sustentándose en órdenes de pedido previamente revisadas y</p>

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
				<p>aprobadas por la aerolínea?</p> <p>2.2.3 ¿El proceso de recepción y verificación de mercancía se basa en el cotejo del documento de entrega y de pedido contra la mercancía entrante?</p> <p>2.3.1 ¿La empresa cuenta con algún método para el control de inventarios?</p> <p>2.3.2 ¿La aerolínea tiene diseñado procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión de inventarios?</p> <p>2.2.3 ¿La empresa lleva un control del porcentaje de error medido a través del consumo estimado y el real de los diferentes insumos?</p>

