



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
ALMACENAMIENTO PARA LOS INSUMOS  
Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA  
FORJAS DE SANTA CLARA C.A**

Autora: Rosanny Manrique  
C.I. 18.858.367

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

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

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO  
PARA LOS INSUMOS Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA  
FORJAS DE SANTA CLARA C.A**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciado en Administración de Empresas

Autora: Rosanny Manrique


Tutor(a): Aylin España

San Diego, Diciembre de 2018

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Aylin España, portador de la cédula de identidad N° 13.596.626 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Rosanny Manrique Portadora de la cédula de identidad N° 18.858.367 titulado PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO PARA LOS INSUMOS Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA FORJAS DE SANTA CLARA C.A presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, 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 14 días del mes de Diciembre del año 2018

  
Nombre: Aylin España  
C.I: 13.596.626

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
	RESUMEN INFORMATIVO .....	viii
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema .....	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	5
	1.2. Objetivos .....	6
	1.3. Justificación.....	6
II	MARCO TEÓRICO .....	9
	2.1. Antecedentes .....	9
	2.2. Bases Teóricas.....	15
	2.3. Definición de Términos.....	24
III	MARCO METODOLÓGICO .....	26
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	26
	3.2. Fases Metodológicas.....	27
	Fase I.....	27
	Fase II.....	28
	Fase III.....	30
IV	RESULTADOS .....	31
	4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	31
	4.2. Análisis de la Encuesta.....	32
	4.3. Análisis de la Lista de Cotejo.....	42
V	LA PROPUESTA.....	44
	5.1. presentación de la Propuesta.....	44

5.2. Justificación de la Propuesta.....	45
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS .....	60
ANEXOS.....	62

## LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Métodos de planificación.....	32
2	Control de la documentación.....	33
3	Sistema de clasificación.....	34
4	Políticas de inventarios.....	35
5	Mecanismos de control administrativo.....	36
6	Control de la Documentación.....	37
7	Controles internos.....	38
8	Actividades administrativas.....	39
9	Sistema de inventarios.....	40
10	Sistema de Almacenamiento.....	41
11	Lista de cotejo.....	42

## LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO		
GRÁFICOS		p-p
1	Métodos de planificación.....	32
2	Control de la documentación.....	33
3	Sistema de clasificación.....	34
4	Políticas de inventarios.....	35
5	Mecanismos de control administrativo.....	36
6	Control de la Documentación.....	37
7	Controles internos.....	38
8	Actividades administrativas.....	39
9	Sistema de inventarios.....	40
10	Sistema de Almacenamiento.....	41



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

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO  
PARA LOS INSUMOS Y SUMINISTROS DE LA EMPRESA  
FORJAS DE SANTA CLARA C.A**

Autor: Rosanny Manrique

Tutor: Eyllin España

Fecha: Diciembre de 2018

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación se realizó en la empresa Forja de Santa Clara C.A dedicada a la fabricación de piezas forjadas y mecanizada para la industria petrolera y de aluminio. El objetivo general de la investigación consistió en proponer un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., dado que presentaba debilidades en el proceso de gestión de almacenamiento por fallas de ubicación, identificación e inventario de los insumos y suministros. De acuerdo a los objetivos formulados y a la naturaleza del estudio, se ajustó a las exigencias y requerimiento de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se utilizó la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario, aplicado a la población objeto de estudio conformado por seis trabajadores que laboran en el área de almacén, con la finalidad de diagnosticar el proceso de almacenamiento de los insumos y suministro. Otra técnica utilizada fue la observación a través de una lista de cotejo que determino la viabilidad de implementar un sistema de gestión de almacenamiento como proceso de mejora para las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros.

Una vez obtenida la información de recolección, se desarrolló la propuesta de un sistema de control de almacenamiento basado en las normas ISO 9001-2015 para el control interno del proceso de adquisición, recepción y almacenamiento de los inventarios. Además de su resguardo y custodia y los lineamientos para el manejo de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.

**Descriptor:** Almacén, Gestión de Almacenamiento, sistema de Gestión de Almacenamiento, Normativa ISO 9001

## INTRODUCCIÓN

A medida que se ha ido desarrollando el comercio internacional, se han ido incrementando los requerimientos y exigencias en la calidad tanto de productos como servicios, lo que ha requerido de las empresas mejorar su desempeño para lograr mantenerse competitivos dentro de mercados cada día más globalizados. En ese sentido, las organizaciones han desarrollado diferentes técnicas o estrategias gerenciales que les permitan obtener ventajas competitivas ante otras empresas en su entorno. En consecuencia, se han venido desarrollando técnicas gerenciales en diferentes áreas del conocimiento que permitan a las empresas mantener un adecuado control de la información, mejorando la eficiencia en las actividades requeridas y así conocer suficientemente cómo ha sido el desempeño de su gestión en cada período y en la organización.

Dentro de la estructura que conforma el sistema logístico, en el flujo de materiales que abarca el abastecimiento y distribución física, el almacenamiento resulta una de las actividades más importantes en la operación y desarrollo de las empresas, por lo tanto, es de suma importancia calcular con precisión, el lugar, capacidad e infraestructura de la organización, que debe buscar una operación de almacenamiento que permita la conservación, manejo y movilización de la carga de manera dinámica, que satisfaga las necesidades y expectativas de los actores de la cadena, enfatizando en la reducción de tiempos y costos.

Cuando se habla de almacenaje, se refiere a un conjunto de procesos cuyo fin es guardar y conservar el stock en unas condiciones óptimas para su utilización, desde el momento en el que son producidos hasta que son demandados por los clientes. Las estanterías industriales proporcionan las instalaciones necesarias para recibir, almacenar y embarcar las materias primas, los productos que estén en proceso o

aquellos que estén terminados. Es evidente que dependiendo del tipo de material a almacenar, estas instalaciones variarán al igual que las técnicas de almacenamiento.

Dentro de lo planteado, se presenta la investigación en la empresa Forjas de Santa Clara, C.A. ubicada en San Joaquín estado Carabobo., la cual presenta como problemática debilidades en la gestión de almacenamiento de los insumos y suministros, debido a que no se llevan a cabo procedimientos para optimizar el proceso, por lo que se plantea como objetivo general Diseñar un sistema de gestión de almacenamiento fundamentado en las normas ISO 9001-2015 para la mejora del funcionamiento del almacén de insumos y suministros de la empresa. La investigación se estructura de acuerdo a los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

**Capítulo II.** Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

**Capítulo III:** Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

**Capítulo IV:** En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

**Capítulo V:** Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

El mercado competitivo de hoy representa el foco primario de muchas organizaciones, las cuales desean mejorar el servicio al cliente, emprendiendo una amplia gama de iniciativas para optimizar sus procesos, por ello manejan la logística como alternativa responsable, que evidentemente permite que las empresas crezcan en forma muy marcada. El propósito es de brindar valor a sus clientes, competir con productos, servicio y eficiencia en las operaciones, incrementando la velocidad de la cadena de suministro, mantener niveles de stock, simplificar procesos y reducir tiempos de entrega, determinando niveles de producción con objeto de reducir los costos, integrar de forma estrecha el diseño, desarrollo, distribución y marketing.

En ese orden de ideas, la calidad de la gestión de logística en una organización, se convierte en uno de los elementos esenciales para asegurar la competitividad de la misma. En muchos segmentos, este factor se convierte en el gran diferenciador en el mercado. Por lo general, los clientes contactan a la organización a través de las funciones de ventas o mercadeo, y reciben los productos desde los almacenes, por lo que su capacidad de logística se convierte en elemento decisivo en la percepción de la calidad del servicio.

En ese contexto, de acuerdo a Koontz y O'Donnell (2012), las organizaciones requieren prestar mayor atención a la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio; gestionando adecuadamente todas las operaciones que buscan garantizar la

disponibilidad de un determinado elemento (producto, servicio, información) en tiempo y forma óptimos. Por tanto, debe incluir un desempeño efectivo en la gestión de los almacenes, de los medios de transporte, de los procesos logísticos y la información asociada. En consecuencia, las actividades de almacenamiento deberían ser capaces de dar respuesta inmediata a las peticiones demandantes del producto final, por lo que se considera fundamental que en todo esfuerzo de mejora continua en una organización, se cuente una gestión eficiente de los procesos de almacén. De acuerdo a Salazar (2016):

La gestión de almacenes puede definirse como el proceso logístico que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos. (S/P)

Una gestión integral de almacén es un elemento clave de la cadena logística que engloba todas las operaciones relacionadas con la carga de productos, el medio de transporte elegido, y la descarga en el punto de despacho para dar respuestas a las exigencias comerciales. De este modo, los procesos dentro del almacén son de suma importancia para este ya que gracias a ellos se logra mantener el orden que este requiere obteniendo una mejor respuesta de su servicio y confiabilidad del espacio, como en el material almacenado.

En este sentido, los procedimientos llevados a cabo en los almacenes (recepción, almacenamiento, despacho y devoluciones) representan un reto en cuanto a la planeación y control a la que puede aplicarse el enfoque de calidad total. Dichos procedimientos son instrumentos deseables para lograr que se hagan las cosas en forma eficiente y de determinada manera, ya que los almacenes constituyen la última etapa de los procesos de las empresas para entregarles el producto a los clientes, por lo que la eficiencia interna dentro de estos influirá directamente en el servicio prestado

Dentro de lo planteado, se presenta la investigación en la empresa Forjas de

Santa Clara, C.A., la cual se dedica a la producción de partes y piezas forjadas destinadas a las empresas petroleras, empresas primarias del aluminio, el sector automotriz y el sector ferretero. Esta organización en el departamento de almacén de suministros se encuentra presentando fallas en la ubicación de los insumos recibidos de los proveedores, ya que al momento de la recepción el personal encargado no realiza la gestión de manera inmediata apilando los mismos en la entrada del almacén, generando así un descontrol al momento del almacenamiento y registro al sistema.

Se puede señalar, que no cuentan con un procedimiento estandarizado que les indique como deben ser ordenados y ubicados en los estantes, generando así el extravío de los insumos. Por otra parte, cuando los insumos son solicitados por los clientes internos de cada uno de las áreas solicitantes, el personal encargado no ubica ni visualiza el producto.

De igual manera, se evidencia que en cada cierre de inventario mensual se presentan debilidades en cuanto a las diferencias entre lo recepcionado, solicitado y entregado correspondiente al área de almacén, además, el personal no cuenta con registros específicos para cada proceso donde soporten la información recopilada. Al mismo tiempo, el personal del área no cuenta con la capacitación idónea para la ejecución del proceso mostrando debilidades al momento de realizar las actividades.

De no mejorar el desempeño en la gestión logística de la empresa, mejorando su eficiencia de los procesos internos asociados al manejo del almacén, correría el riesgo de enfrentar el mercado sin las técnicas gerenciales necesarias para atender a los requerimientos de sus clientes, recurriendo a prácticas convencionales que no respondan a un plan de trabajo articulado, adaptado a la situación en que se desenvuelven los procesos operativos vinculados con el inventario. Ante lo antes expuesto, deben adoptar las medidas necesarias para mejorar la situación presentada a través de la implementación de un sistema de gestión para el almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo se puede mejorar la gestión de almacenamiento para los insumos y suministros en la empresa Forjas de Santa Clara C.A?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de almacenamiento fundamentado en las normas ISO 9001-2015 para la mejora del funcionamiento del almacén de insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara, C.A. ubicada en San Joaquín estado Carabobo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el proceso de almacenamiento de los insumos y suministro de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. para la definición de las causas que originan la problemática existente dentro del almacén.
- Determinar la viabilidad de implementar un sistema de gestión de almacenamiento como proceso de mejora para las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A
- Diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

Las organizaciones se preocupan por aplicar mejores estrategias organizacionales para incrementar los niveles de calidad y seguridad de sus procesos internos, debido a que de éstos dependerá la realización de las metas y objetivos empresariales con éxito. Para la empresa objeto de estudio, la gestión eficiente de los procesos de almacén constituye una necesidad estratégica para orientar esfuerzos de mejora continua, en forma eficiente evitando desviaciones, sin generar efecto de rigidez en los procesos

Por ello, cobra importancia esta investigación pues su realización permitirá describir los procedimientos de control y seguimiento llevados a cabo en la gestión de almacenamiento de la organización objeto de estudio, para así diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., generando una mayor eficiencia en las actividades que se desempeñan dentro del almacén, lo cual desencadenaría un manejo y almacenamiento eficaz de todos los procesos que se ejecutan en los departamentos asociados al área de estudio, generando una óptima fluidez de los procesos que realizan en el departamento.

Esta propuesta es pertinente porque daría otro panorama del proceso de almacenaje que se aplica en la empresa, ayudaría en diferentes tiempos y momentos adecuados para que las operaciones logísticas tengan un óptimo tiempo para realizarse de manera adecuada y accesible para el despacho de esta al cliente ya sea interno o externo, con el fin de optimizar la eficiencia en las condiciones de almacenaje, reduciendo costos; beneficiando al cliente y la empresa ser competitiva.

De igual forma, desde el punto de vista académico, se espera que los resultados de dicha investigación, sirva tanto para los estudiantes, como egresados de la carrera de administración comercial y contaduría pública. En lo que cuenta a los beneficios personales, se puede decir, que los conocimientos adquiridos a lo largo de la investigación, permitirá a la investigadora tener visión más amplia de cómo desarrollar dicho tema y a su vez ponerlo en práctica a nivel profesional, lo cual contribuirá a su formación académica, su crecimiento personal y al enriquecimiento

intelectual de los mismos.

Cabe destacar, que el presente estudio es de utilidad para administradores y contadores, puesto que complementa los conocimientos y permite la puesta en práctica de procedimientos del área administrativa y contable, como lo son: la planeación o planificación, la ejecución, el control y la supervisión de las actividades de control contable de los inventarios. Por lo antes expuesto, se puede inferir que las empresas se acondicionan para evaluar aspectos básicos en el desarrollo de la logística de almacenamiento, a fin de entender la importancia crucial, que esto representa en la cultura corporativa, competitiva y abierta a cambios que ayuden a optimizar los sistemas de gestión y a la búsqueda de la excelencia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico de acuerdo con Arias (2016:106) “es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. Por lo tanto, desarrollar un marco teórico implica que el investigador seleccione las teorías que sustenten su investigación, a partir de las cuales se definen los eventos del estudio. En este sentido, su función es brindar coherencia documental y veracidad a la investigación se estructura en: antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos básicos.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación consisten en la recolección de estudios previos que sustentan el tema a tratar, versan sobre el mismo problema o se relacionan con otros. Sirven de guía al investigador le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Están constituidos por trabajos de investigación previos que hayan sido presentados en universidades de prestigio o reconocidas, por lo general, trabajos de grado, pero también sirven investigaciones publicadas y trabajos de ascenso. Entre las revisiones documentales que sirven de base para la elaboración de este trabajo de grado se cuentan las siguientes:

Segnini (2017), realizó un trabajo de grado titulado: **“Estrategias para la aplicación de Controles en el Ciclo Logístico de la empresa BTP Distribuciones**

S.A.”, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas. En la empresa existían factores que no permitían que el proceso logístico en la cadena de distribución se llevara de manera excelente hacia la satisfacción de los clientes, por lo cual se planteó como objetivo general proponer estrategias para el control administrativo del ciclo logístico de productos de la empresa BTP Distribuciones S.A. El estudio se apoyó en la aplicación de la técnica de la encuesta. El instrumento empleado fue el cuestionario utilizado para recabar información acerca de la situación actual referente la situación actual del control administrativo en cuanto al ciclo logístico de productos de la empresa

La población objeto de estudio estuvo conformada por quince (15) trabajadores que laboran en el área de administración (control Interno) y almacén. La población y muestra son las mismas, por lo cual no se realizó ningún tipo de muestreo. Luego de conocer los resultados después de aplicar la encuesta a la muestra seleccionada, se realizó un análisis Dofa., con la finalidad analizar los factores que afectaban el proceso administrativo del ciclo logístico de productos de la empresa BTP Distribuciones S.A.

Se concluyó que no se empleaban mecanismos de control para conocer las existencias de los el inventario de materiales y productos en el almacén debido a fallas en el control. No se llevaban a cabo procedimientos administrativos efectivos parel proceso de requisición, almacenaje y despacho de los productos. por lo que no se realizaba la entrega de los materiales en el tiempo establecido

Esta investigación se tomó como referencia, porque señala las estrategias para la aplicación de controles en el ciclo logístico de distribución de los productos sin afectar la satisfacción del consumidor, lo cual aporta información para el diseño de un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.

Por otra parte, Padrón y Salas (2016), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Plan de Gestión Logística Basado en la Filosofía Justo a Tiempo para Mejorar**

**el Proceso de Almacenamiento del Departamento de Repuestos y Suministros de la Empresa Domínguez &Cía., C.A.”** presentado ante la Universidad Tecnológica del Centro para optar por el título de Licenciados en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Tuvo como objetivo general proponer un plan de gestión logística basado en la filosofía justo a tiempo para mejorar el proceso de almacenamiento en el departamento del repuesto y suministro de la empresa Domínguez &Cía., C.A. como herramienta general para medir la eficiencia de sus procesos y funciones, adaptada a las necesidades específicas y particulares de la organización. Metodológicamente se concibió como un estudio descriptivo de naturaleza cuantitativa y diseño de campo, para lo cual se diseñaron las siguientes fases: analítica, para la descripción detallada de la gestión logística de distribución; propuesta, para desarrollar un modelo aplicable que permita desarrollas eficientemente la gestión logística de almacenamiento y de evaluación, para presentar y evaluar los resultados alcanzados en cada una de las etapa.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe un nivel bajo de desempeño a los aspectos relacionados con las estrategias y objetivos logísticos. En este sentido, solamente se evidenció la existencia de estrategias para la planeación, para lo cual se diseñó un plan de Gestión Logística basado en la Filosofía Justo a Tiempo que permite establecer una estrategia de servicio en la cual se cumple con la disponibilidad de inventarios en referencia a lo que quiere el cliente, lo que la empresa proveedora pueda ofrecer junto a la competitividad de los costos en el mercado, además de los tiempo de entrega de los bienes.

A manera de aporte, esta investigación permite conocer las herramientas necesarias para un mayor funcionamiento dentro del almacén con el fin de dar un total cumplimiento a los requerimientos, logrando la eficiencia de las actividades a nivel de repuesta.

Del mismo modo, Cueva y Pérez (2015), realizaron un trabajo titulado: **“Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de Productos para la mejora en la Gestión de Pedidos de la empresa Distribuidora**

**Hermer en el Perú**”, presentado en la Universidad San Martín de Porras, Lima Perú, para optar por el título de Profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas. El presente trabajo se originó por la necesidad de la gerencia de la empresa Distribuidora Hermer SAC de mejorar la gestión de pedidos de toda la gama de productos de oficina que distribuye Hermer SAC. Se detectó que, en la actualidad, la empresa no cuenta con documentación de sus procesos y todo el conocimiento de realización de los procesos involucrados en la gestión de pedidos son aprendidos de manera vivencial lo que genera errores e incomodidad en los clientes cuando los pedidos no son entregados en la fecha, por ello, se plantea la implementación de un rediseño de los procesos involucrados en la gestión de pedidos para su mejora

Razón por la cual se aplicó como base la metodología de James Harrington, iniciador de la mejora de procesos empresariales, y de acuerdo con ello se adaptó a los procesos de la empresa y a la etapa de modernización, a fin de eliminar las actividades repetitivas, burocráticas, apoyándose en el correcto uso de la tecnología instalada en la empresa.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que los procesos de recepción y almacenamiento, picking y despacho que conforman la gestión de pedidos de la empresa Distribuidora Hermer se ven afectados por una mala secuencia de actividades esto debido a los siguientes factores: No cuenta con una correcta secuencia de actividades en cada proceso y exceso de actividades burocráticas y repetitivas. Por lo que se redujo el del tiempo total utilizado en cada uno de los procesos, en las actividades y una mejora de eficiencia en la gestión de pedidos.

La relación de la referida investigación con el presente estudio que se lleva a cabo, radica en el hecho se definieron tres requerimientos claves que debe contener cualquier solución que quiera abordar integralmente el problema de satisfacción de los usuarios desde la perspectiva logística: mejorar la gestión frente a imprevistos; tener un enfoque específico de comunicación con los usuarios

Por otro lado, López y Ríos (2015), desarrollaron un trabajo titulado: **“Estrategias de Logística para el Almacenamiento de Productos en la empresa**

**Servofarma, C.A.**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Con el fin de incrementar la eficiencia en la gestión operacional en la empresa, la investigación tuvo como objetivo general de proponer estrategias de logística de almacenamiento de productos. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño no experimental, tipo de campo, con un nivel descriptivo. El colectivo a investigar estuvo integrado por once (11), trabajadores que laboran directamente en el departamento de almacén de la empresa, quienes son los responsables de ejecutar todas las actividades. Como muestra se tomó la totalidad de la población por lo que no se aplicaron criterios muestrales, eligiéndose una muestra no probabilística, de tipo intencional y censal.

Como técnicas de recolección de datos se utilizaron las técnicas de la observación directa no participante, y la encuesta a través de un cuestionario, con 21 ítems con una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta. La información recolectada permitió concluir que la empresa cuenta con procedimientos establecidos para controlar los inventarios, sin embargo presenta debilidades en la ejecución de las diferentes actividades inherentes a los procesos logísticos, evidenciándose debilidades en el control de la gestión de los mismos. Asimismo se evidencia que el sistema de control de inventarios presenta algunas debilidades que pueden ser relacionadas a la falta de un seguimiento sistemático y continuo de los diferentes procesos relacionados con el inventario

La relación de este antecedente con la presente investigación, se basa en aporta elementos administrativos para los procesos de logística, ya que la gestión del almacenamiento e inventarios cumple una función financiera en la empresa, participando en el control de los inventarios, recogiendo datos fundamentales para la elaboración de las cuentas de explotación y balances, y posteriormente su interpretación, con fines de control

Otro trabajo consultado fue el de de Peña, y Hernández (2015), titulado: **“Plan Logístico Inverso para minimizar las diferencias del Inventario del Material**

**de Empaques en la empresa Cervecería Polar Planta Metalgráfica C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Administración. La logística reversa, se relaciona con todos los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro, engloba operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos. Asimismo, agiliza la recepción, manejo y el control eficiente de los inventarios. En este contexto, la empresa Cervecería Polar Planta Metalgráfica C.A., requería optimizar la gestión de los inventarios de material de empaques, dado que no se llevaba a cabo un eficiente control, específicamente de las gaveras, existiendo diferencias con las existencias del almacén y lo que reflejaba el sistema. Por tal motivo, el objetivo general de la investigación consiste en proponer un plan logístico inverso que permita minimizar las diferencias del inventario del material de empaques en la empresa

Metodológicamente, la investigación se enmarcó en la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se tiene la observación directa, a través de una lista de cotejo. También se empleó la encuesta, mediante un cuestionario. La población objeto de estudio está conformada por 8 trabajadores.

Los resultados obtenidos permitieron concluir, que no existían métodos de planeación, registro y control del inventario de material de empaque, reflejando diferencias entre la mercancía y lo que emite el sistema. Finalmente, se presentó la propuesta, a través del diseño de un plan logístico inverso para minimizar las diferencias del inventario de material de empaque.

Este antecedente se tomó como referencia, pues aborda la importancia de los controles administrativos en el manejo del almacén, facilita el mejoramiento continuo de los procesos que conducen a una eficiente gestión de la logística, elemento importante en las empresas de hoy, por lo que aporta información relevante sobre los procedimientos para la gestión del almacén que contribuirán al desarrollo de los objetivos planteados en esta investigación. Sirviendo de referencia para el diseño de

un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas, según Arias (2016:107) son “un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”; es decir, son los aspectos conceptuales y teóricos que se ubicarán en el problema de la investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado.

### **2.2.1 Sistema de Gestión de Almacenamiento**

Los almacenes son de mucha importancia para las empresas ya que les permite mantener en buen estado la mercancía, maquinaria, herramientas y materiales, así mismo mantener el orden y control adecuado facilitando la búsqueda y ubicación al momento de ser requerido lo que allí se almacena. Para llevar un control adecuado de los materiales dentro del almacén se debe llevar una correcta función en el despacho o salida de los materiales que ahí se almacenan y así obtener un acertado inventario. Por ende, debe existir un buen sistema de almacenamiento que les permita mantener de forma correcta las actividades dentro de esto SENA (2015) indica lo siguiente:

Los sistemas de almacenamiento buscan optimizar la utilización del espacio, para ello pueden o no utilizar estanterías para el almacenamiento de productos, sin embargo este análisis debe considerar tres factores: la utilización del espacio, la eficiencia en el manejo de los artículos y la reducción o prevención de daños a las mercancías. Estos tres factores se deben analizar con detenimiento, ya que en algunos casos se puede sacrificar espacio buscando una reducción en los daños de las mercancías, en todo caso debe primar el mejoramiento neto de las operaciones. En términos

generales para la selección del sistema de almacenamiento se debe tener en cuenta: Producto, Equipos, Área, Políticas de la compañía. (p. 41).

Es este mismo orden de ideas, según Rivas (2014; 20) “el sistema de almacenamiento proporciona las instalaciones, el equipo, el personal, y las técnicas necesarias para recibir, almacenar y embarcar materia prima, productos en proceso y productos terminados”. Las instalaciones, el equipo y técnicas de almacenamiento varían mucho dependiendo de la naturaleza del material que se manejara. Para diseñar un sistema de almacenaje y resolver los problemas correspondientes es necesario tomar en consideración las características del material como su tamaño, peso, durabilidad, vida en anaqueles, tamaño de lotes y aspectos económicos.

En relación con lo antes expuesto, el almacenamiento está íntimamente involucrado con la conservación de los productos, y no con el simple hecho de arrumar o apilar mercancías. En este sentido los sitios donde se almacenan las mercancías deben procurar una efectiva protección de las mismas, con el propósito que mantengan sus características y en general, las propiedades y calidad suministradas en el sitio de origen. De este modo SENA (2015) define almacenamiento como:

La fase del proceso de distribución donde toda organización almacena mercancías entre el punto de origen y el punto de destino (consumo), es el espacio donde se puede obtener información de las condiciones, y estado y condiciones de los ítems almacenados. (p. 5).

La ubicación física de los materiales en los almacenes debe ser establecida de manera que permita la localización rápida y sin errores de las unidades. Para esto, los almacenes deben implementar alguno de los sistemas de almacenamiento de los cuales se cuenta:

**Sistema de bloques apilado:** consiste en ir apilando las caras unitarias en forma de bloques que estarán separados por pasillos con el fin de tener un acceso fácil a cada uno de los bloques.

**Sistema convencional:** consiste en almacenar productos combinando el empleo de mercancías paletizadas con artículos individuales, de tal forma que se puede preparar la expedición manualmente en los niveles más bajos de las estanterías.

**Sistema compacto (Drive-in):** consiste en almacenar la mercancía en estanterías, con un mínimo de pasillos que permitan el paso de carretillas elevadoras entre los mismos, constituidos estos por su propia estructura. Se puede almacenar la mercancía en alturas, llegando hasta unos ocho metros.

**Sistema dinámico:** este sistema permite aplicar el método FIFO (consiste en dar salida por orden de entrada, 1ª entrada corresponde 1ª salida) con la mayor simplicidad posible, por lo que es muy apropiado para el almacenamiento de mercancías que requieren una rotación perfecta. Las estanterías utilizadas son estructuras metálicas compactas, que en las diferentes alturas se incorporan como unos caminos formados por rodillos que pueden tener una inclinación o bien estar dispuestas horizontalmente si se aplica automatización.

**Sistema móvil:** este tipo de almacenamiento se requiere estanterías convencionales instaladas en unas plataformas situadas sobre unos carriles y que al desplazarse, permiten dejar un pasillo entre las mismas; de esta forma podemos acceder a todas las estanterías para la manipulación de mercancía a través de la selección del pasillo necesario.

Este tipo de estanterías permite el almacenamiento de mercancía muy heterogénea en lo que se refiere a dimensiones, son muy utilizadas en las farmacias y también son útiles en las empresas que tienen cámaras frigoríficas o de congelación. Pueden ser de baja o media altura, de movilidad manual y mecanizada.

### **2.2.2 Definición e Importancia de los Almacenes.**

El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. Respecto a esto Hill (2010: 10)

define almacén “como recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos”. El espacio físico es muy importante delimitarlo, por eso García Cantú (2008) dice que normalmente una planta manufacturera o una empresa comercializadora debe tener tres áreas en el almacén, como base de su planeación: recepción, almacenamiento y entrega. El tamaño y distribución de estas tres áreas depende del volumen de operaciones y de la organización de cada empresa en lo particular. Estas pueden estar completamente separadas e independientes unas de otras, o bien, dentro de un solo local.

**Área de recepción:** el flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización. Las condiciones que impiden el flujo rápido son: Espacio de maniobra restringido o inadecuado, medios de manejo de materiales deficientes, demoras en la inspección y documentación de entrada, espacio necesario para el área de recepción; este va a depender del volumen máximo de mercancía que se descarga y del tiempo de su permanencia de las mercancías en el área de recepción este deberá ser lo más corta posible pues el espacio y el costo de operación depende de la fluidez con que estas se pasan del vehículo del proveedor al almacén ya todo estancamiento innecesario eleva el costo del producto.

**Área de almacenamiento:** en la zona de almacenamiento se estudia el espacio que se requiere para cumplir con las finalidades del almacén, ya que ello exige realizar las operaciones que forman el ciclo de almacenamiento, para lo cual es indispensable disponer de espacio suficiente donde se pueda actuar organizadamente, sin inconvenientes ni tropiezos. El estudio que se haga para elegir una zona de almacenamiento o para distribuir una zona ya elegida, tiene que realizarse en función de tres factores: Entidad a la cual se va servir, el espacio de que se dispone y los artículos que en él se van a guardar.

**Área de entrega:** La mercancía que ha sido tomada del área de almacenamiento y llevada al área de entrega debe: Ser trasladada con el medio mecánico más adecuado;

acompañada de un documento de salida o una factura; revisada en calidad y cantidad, mediante el cotejo de la mercancía con el documento de salida.

### **2.2.3 Gestión de Almacenamiento**

La gestión de almacenes es el conjunto de técnicas y procedimientos para administrar y organizar estas dependencias en una empresa. Pau y Navascués (2008:343) afirman que “Si se conociera con exactitud la demanda de un producto y si, además, este pudiera ser suministrado de forma instantánea, no sería necesario su almacenamiento: bastaría con suministrarlo inmediatamente desde su punto de producción al punto de consumo”. Esto implicaría que las actividades de producción fueran capaces de responder instantáneamente a la demanda; lo que requiere un conocimiento previo y exacto de la misma, para poder planificar los materiales requeridos. De acuerdo con Ballou (2004) las empresas tienen necesidad de contar con almacenes por las siguientes razones:

Reducción de los costos de producción y transporte. Aunque el almacenamiento del inventario genera gastos estos se compensan al disminuir los costos de transporte y producción. Mejor coordinación de la demanda y el suministro. En pocos casos se conoce la demanda con exactitud y por ello no se puede anticipar la producción requerida. Al contar con los almacenes se pueden reducir las fluctuaciones de la demanda y producir a un ritmo más uniforme (p. 61).

Del mismo modo, García Cantú (2008:15), indica que el papel de los almacenes en las organizaciones ha dirigido su enfoque hacia “un medio para lograr economías potenciales y para aumentar las utilidades de las empresas”. De esta forma quieren erradicar la idea de que un almacén es un mal necesario cuya función principal es la de agregar gastos y disminuir utilidades.

Los almacenes pueden clasificarse de acuerdo a distintos criterios, según el acceso y las características del material a almacenar.

- a) Según el acceso: Almacenes abiertos, a los cuales tiene acceso cualquier persona de la organización y almacenes cerrados, en los cuales se restringe el acceso y todas las funciones son ejercidas por un personal en específico.
- b) Según las características del material: almacenes techados para materiales sensibles que deben ser protegidos de los agentes atmosféricos y almacenes a la intemperie para materiales que pueden soportar agua, sol y cambios bruscos de temperatura.

#### **2.2.4 Logística**

Actualmente dentro de una empresa, las necesidades pueden darse de manera internas (aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la organización), o externas (la satisfacción del cliente), donde se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto y el tiempo correcto. Es por ello que la Logística evoluciona en un campo que no tiene límites el cual es manejado desde el punto de vista de un Gerente de Negocios. El término logística es señalado por Mora (2009:30), “como una relación proveniente del campo militar, a través de la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión”.

Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial: no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

Por otro lado, Bowersox (2007:22) definen la logística, como “aquella que se enfoca en la responsabilidad de diseñar y administrar sistemas, con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo” Por consiguiente, indican que en todo proceso logístico existen cinco funciones básicas relacionadas al buen desempeño de un plan logístico, los cuales lo conforman:

- Procesamiento de pedidos: este consiste en la capacidad que se tiene para procesar pedidos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, el procesamiento de estos implica todos los aspectos de administrar las necesidades del cliente.
- La gestión del inventario conlleva la responsabilidad de la cantidad y surtido de materiales de que se ha de disponer para cubrir las necesidades de producción y demanda de los clientes. Este se vincula directamente con la red de la planta y el nivel deseado de servicio al cliente.
- La gestión de la estructura de la planta consiste en una planificación estratégica del número, ubicación, tipo y tamaño de las instalaciones de distribución (almacén, centros de distribución, e incluso de las plantas), modificando la red de la planta de acuerdo a las necesidades de nuevas demandas.
- La gestión del almacenamiento y manipulación de materiales se ocupa de la utilización eficaz del terreno destinado a inventario y de los medios manuales, mecánicos y/o automatizados para la manipulación física.

Se puede entonces observar que la logística es una herramienta integradora de la organización en la cual se deben realizar estudios e investigaciones con el objetivo de realizar mejoras en dicho sistema y así poder lograr una mayor diferenciación ante los clientes gracias a la satisfacción de sus necesidades y a la información estratégica.

Es por ello, que la logística cada vez toma mayor participación en las organizaciones como elemento clave para el mejoramiento de la rentabilidad y rendimiento de las empresas y en la economía por la importancia de esta en el mercado nacional e internacional de bienes y servicios.

### **2.2.5 Inventarios**

Los inventarios constituyen uno de los activos más grandes en cualquier empresa y generalmente representa la principal fuente de ingresos; los mismos poseen

características particulares de acuerdo a su naturaleza y clasificación. Las compañías deben tener un inventario accesible para que su uso sea eficiente, además por la diversidad de partidas que existen dentro de este rubro se dificulta su observación y valuación de manera uniforme, por lo tanto, una organización puede preferir aplicar diferentes métodos de valuación. Catacora (2013), define que los Inventarios:

Representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras, se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios. (p. 148).

En otras palabras, los inventarios son todos y cada uno de los bienes tangibles que la empresa ha adquirido en un momento dado, con la intención de ser vendidos posteriormente, o aquellos que por la naturaleza de la entidad, deban ser utilizados para la transformación de otros productos que serán convertidos en terminados y disponibles para la venta. Asimismo, se destaca que los inventarios representan el activo más importante para toda organización, ya que ejercen influencia significativa en los resultados obtenidos, es decir que es un factor clave para el funcionamiento de los objetivos financieros de la empresa.

### **2.2.6 Importancia de los Inventarios**

Ortiz (2004), destaca la importancia de los inventarios, desde el punto de vista de la inversión que los mismos representan en los activos de la empresa. Ofrece el

siguiente comentario:

Uno de los problemas preponderantes que debe enfrentar permanente la administración sin duda concierne a los inventarios de materia prima o producto terminados, la importancia concebida a este renglón de inversión trata de la segunda década del presente siglo, cuando se ha aplicado a la gestión de manejo de inventarios, instrumentos analíticos. La preocupación por esta área radica en que, para muchas empresas, la cifra de inventarios es la de mayor peso dentro del total de los activos corrientes, por los que en áreas e rendimiento es explicable controlar al máximo el manejo de existencia. (p. 108)

De acuerdo a lo citado, en el caso de las empresas que maneja grandes volúmenes de existencia, la administración y control de inventarios se convierten en una función de suma importancia para esta. Es por ello, que la importancia de los inventarios en la empresa, debe estar basada en las políticas para administrar los inventarios., las cuales son formuladas conjuntamente por las áreas de ventas, producción y finanzas. Estas políticas consisten principalmente en la fijación de parámetros para el control de la inversión mediante el establecimiento de niveles máximos de inventarios que produzcan tasas de rotación aceptable y constante.

### **2.2.7 Normativa ISO 9001**

La Norma ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional para la estandarización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no

estaba alineada con el SGC. Es una parte muy importante de la norma ISO 9001:2015 ya que las empresas tienen que estar atentas a los sus procesos, productos y servicios, ya que son suministrados de forma externa estando conformes con los requisitos específicos. El control que se debe realizar sobre los proveedores depende de todos los riesgos que se detecten y los impactos que genere. El grado que tenga de control el proveedor sobre su proceso fuera de su organización. La capacidad del control y la capacidad de garantizar la eficiencia de los mismos. Este apartado de la norma se encarga de revisar y considerar ciertos aspectos, como son Tipo y alcance de control de la provisión externa y la Información para los proveedores.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Abastecimiento:** productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto. García Cantú, Alfonso. (2008).

**Cadena de Suministro:** la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales de negocio dentro de una empresa en particular y a lo largo de todas las implicadas en la cadena de aprovisionamiento con el propósito de mejorar el rendimiento a largo plazo tanto de cada unidad de negocio como de la cadena en global. Bowersox, Donald; (2007).

**Cliente:** es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Thompson, Iván (2009)

**Competitividad:** se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores al menor precio, o sea con producción al menor costo posible. Ballou, Ronald. (2004).

**Control de Calidad:** participación en el control sobre una actividad económica acordada por medio de un contrato. Ronald. (2004).

**Despacho:** acción de despachar, lugar donde se despachan mercancías. Diseño: Fase inicial en el desarrollo de un programa o una aplicación. En ella se plantean los parámetros básicos, tales como los requisitos de funcionamiento, la función a realizar,

etc. Ballou, Ronald. (2004).

**Gestión:** es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Hill, Charles. (2010).

**Materiales:** son bienes o activos que se adquieren para remplazar la escasez de las mercancías. SENA (2015)

**Procedimientos:** es un conjunto de acciones ordenadas y orientadas a una meta. Su complejidad depende del número de acciones o pasos que deben realizarse para lograr la meta; depende del grado de libertad que se tiene en la elección del orden de realización de esos pasos; y, por último, depende de la naturaleza de la meta a alcanzar. Hill, Charles. (2010).

**Proceso:** es el período de evolución de una serie de sucesos que completan un programa o ejecución de una actividad. Hill, Charles. (2010).

**Productividad:** relación que existe entre la producción y los recursos empleados, combinado eficiencia y efectividad. Ballou, Ronald. (2004).

**Recepción:** recibir o entregar el material o cosa que sea de útil acceso para la empresa en este caso el departamento de almacén Registro: Formato donde se describen los pasos para llevar a cabo una actividad administrativa, facilitar la operatividad de la misma y justificar una transacción. SENA (2015)

**Requerimientos de Materiales:** cantidades necesarias de materiales sujetas a un programa de producción. SENA (2015)

**Salida:** posibilidad de venta de mercancías. Despacho por medio de transporte las mercancías fuera de lugar donde se encontraban. SENA (2015)

**Sistemas:** conjunto de actividades relacionadas o interdependientes que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja, con el propósito de alcanzar un fin específico. Hill, Charles. (2010).

**Stocks:** es la cantidad de un bien cualquiera, almacenado y conservado, con el fin de venta o utilización posterior, o con otra finalidad, según sea el caso. SENA (2015)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario definir una metodología adecuada tanto al problema objeto de estudio, como al desarrollo de sus objetivos, a tales fines Tamayo y Tamayo, (2014:91), expresa que: “la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades o de análisis o de investigación, técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Estos aspectos formaron parte de este estudio y describen en el presente capítulo.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

De acuerdo al propósito final del estudio, la investigación se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, el cual consiste, según Tamayo y Tamayo (2014:101), “en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas”. Se procede a desarrollar una propuesta de solución al fenómeno estudiado, basado en las características particulares del mismo, que pueda servir de utilidad a la empresa en su gestión de almacenaje. Es decir, se diseñará un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A

Por otra parte, se apoya en un diseño de campo de nivel descriptivo. La investigación de campo de acuerdo a Arias (2016: 32) consiste en “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”. Esto se ajusta al presente estudio, ya que se indagó entre las personas

involucradas en el fenómeno estudiado, es decir, los directivos y trabajadores relacionados con la gestión de almacenamiento en la empresa caso de estudio. En este sentido, los diseños de campo tienen la característica de realizar un estudio a profundidad de una unidad de observación, en este caso la empresa seleccionada; teniendo en cuenta características y proceso específicos

En cuanto a la investigación descriptiva, Tamayo y Tamayo (2014), señalan que

Es aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p 54).

Se considera una investigación descriptiva, ya que mediante la caracterización de los fenómenos, se diagnosticaron los procesos vinculados con el almacenamiento e inventarios en la empresa caso de estudio con la finalidad de determinar los factores críticos de éxito tales actividades

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **Fase I. Diagnóstico del proceso de almacenamiento de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. para la definición de las causas que originan la problemática existente dentro del almacén.**

En esta primera fase, se empleará como técnica de recolección de información la encuesta. Méndez (2012: 124), establece que: “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. El instrumento que se utilizará para tal fin, será el cuestionario, que según Sabino, (2014) lo define como:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la

experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas (p 72).

Este cuestionario será estructurado con preguntas cerradas (SI/NO) con la finalidad de conocer el proceso de almacenamiento de los insumos y suministro de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. y se aplicará a la población objeto de estudio. Al respecto, Arias (2016:17), señala que “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a los cuales se refiere la investigación”. En esta oportunidad está conformada por 6 trabajadores que están ligados a la problemática en estudio.

En cuanto a la muestra, Balestrini (2013:141) la define como “una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. Es por esto que, como el tamaño de la población, es pequeña y finita, se toma como unidad de estudio e indagación a todos los individuos que la integran. Es decir, 6 personas. Por consiguiente, en esta investigación no se aplicaron criterios muestrales.

## **Fase II. Determinación de la viabilidad de implementar un sistema de gestión de almacenamiento como proceso de mejora para las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A**

Una de las técnicas que aporta mayores beneficios en una investigación es la observación, la cual es definida por Arias (2016: 89) como “la técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. La técnica descrita se desarrolla mediante una observación simple o no participante empleando lista de cotejo como instrumento, ya que la investigadora presenció de manera neutral, y sin involucrarse,

las actividades llevadas a cabo en el almacén insumos y suministros, con el fin de extraer información valiosa referente a los procesos estudiados. Para Balestrini (2013: 138) la lista de cotejo “es una herramienta que se puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso a través de una lista de preguntas cerradas”.

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado a través de las técnicas de observación y encuesta anteriormente señaladas, es necesario definir claramente las técnicas a utilizar en el procesamiento y análisis de la información obtenida, de manera que permitan la traducción de los resultados para la estructuración de la investigación. En función de ello, es preciso definir el análisis y al respecto se menciona a Balestrini (2013), el cual comenta:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p.169).

El procesamiento de la información se llevará a cabo a través de la tabulación del instrumento, es decir, la encuesta, a cuyos resultados se le realizará un análisis de contenido, las categorías se diseñarán de tal manera que resulten ser fáciles de responder y analizar. Para la presentación de los datos cuantitativos de manera organizada se analizarán con la estadística descriptiva, la cual permite obtener porcentajes mostrados por medio de representaciones gráficas, que según Sabino (2014:129) “consisten en expresar visualmente los valores obtenidos de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, permitiendo comprender de manera global, rápida y directa de la información”. En el caso de estudio, se presentan los resultados en gráficas circulares, con su correspondiente tabla de datos y el análisis de los mismos.

En cuanto a la información cualitativa se realiza un estudio de las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros en el almacén a través de la técnica de observación, se presentará la tabla de elementos a observar, cotejados por el

investigador, estos datos se desglosan en cuanto al tipo de actividad y número de repeticiones.

### **Fase III. Diseño de un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.**

Luego de conocer el proceso de almacenamiento de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. se presenta la propuesta, a través del diseño de un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., la cual permitirá alcanzar una buena ejecución de los procesos internos del área de almacén de suministro, logrando así un buen desempeño de los procesos y los sub procesos que lo integran en busca de cumplir con los requisitos de la organización, y los establecidos por la entes externos que verifican y certifican el cumplimiento de los estándares internacionales como la ISO 9001. La misma se estructura de la siguiente manera;

Presentación y justificación de la propuesta

Objetivo general y específicos de la propuesta

Factibilidad de la propuesta

Desarrollo de la Propuesta

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis y Presentación de los Resultados**

En este capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron luego de aplicar los instrumentos de recolección de información, lo cual implicó recabar datos del contexto estudiado, con el objeto de conseguir el origen de las debilidades, deficiencias, fallas en el control interno del área de inventario, para proponer las soluciones más acertadas. Hurtado (2012: 505) afirma que “el análisis constituye un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos

Es así como en primer lugar, se empleó como técnica de recolección de información la encuesta, mediante un cuestionario conformado por diez (10) preguntas cerradas (SI/NO), aplicado a la muestra seleccionada para conocer el proceso de almacenamiento de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. El análisis de los resultados se planteó de acuerdo a la tendencia de importancia reflejada en cada uno de los gráficos elaborados como herramienta demostrativa, haciendo inferencias y consideraciones propias de los autores a los efectos de concadenar el contenido teórico con la realidad observada.

Seguidamente, se determinó la viabilidad de implementar un sistema de gestión de almacenamiento como proceso de mejora para las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., mediante una lista de cotejo compuesta por cinco (5) aspectos que indican presencia (SI) o ausencia (NO) del aspecto observado. Con los resultados obtenidos, se diseñó un sistema de

almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.

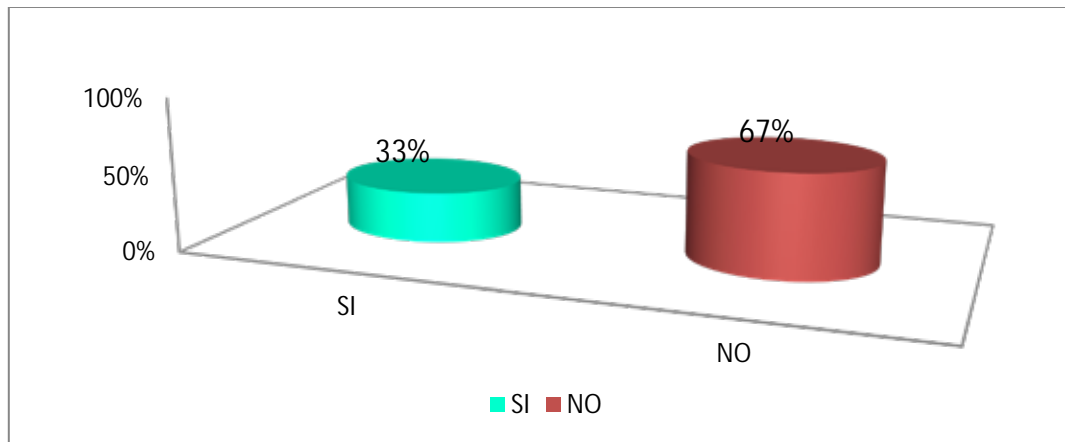
**4.2 Diagnóstico del proceso de almacenamiento de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. para la definición de las causas que originan la problemática existente dentro del almacén.**

Ítem 1. ¿En el almacén de suministros se emplean métodos de registro y control de los inventarios?

**Cuadro 1. Métodos de planificación**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 1. Métodos de planificación**

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** Los resultados obtenidos, indican que el 67% de las personas encuestadas, consideran que en el almacén de suministros no se emplean métodos de registro y control de los inventarios, lo que conlleva a un descontrol de las actividades que se realizan en el almacén. Por otro lado, el 33% opina que se registran los inventarios en el almacén. La administración de inventario es un proceso que se nutre de un correcto

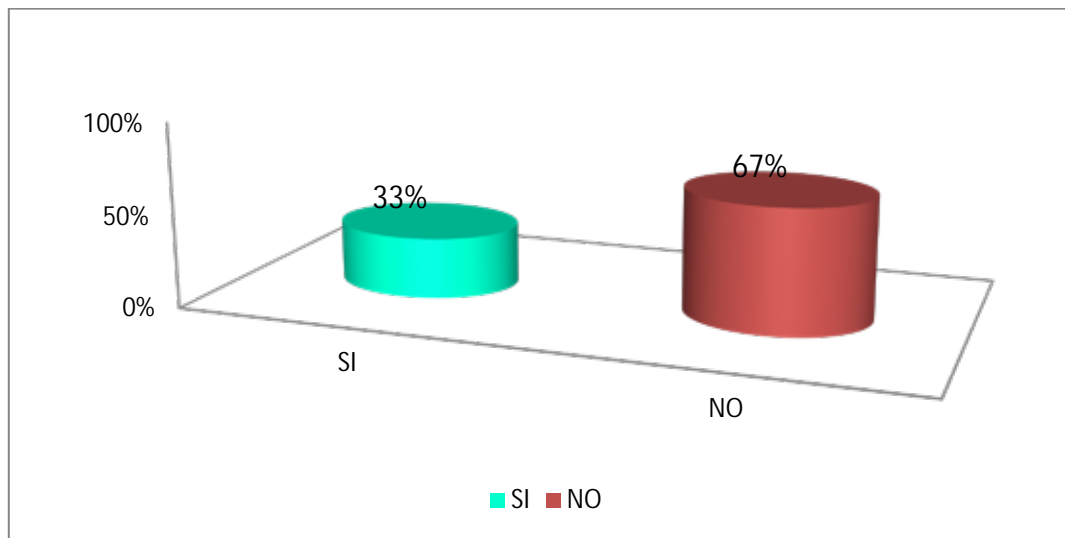
control y registro de estos recursos, que permitirá a la empresa dirigir adecuadamente sus acciones para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Ítem 2. ¿En el almacén de suministros se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía?

**Cuadro 2. Control de la documentación**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico2.** Control de la documentación

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** En este ítem se observa, que el 67% de las personas encuestadas considera que en el almacén de suministros no se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, debido a que existen diferencias entre el físico y lo que refleja el sistema, lo cual genera que no se puedan realizar consultas de existencias de los movimientos de entrada y salida de los repuestos. Por otro lado, el 33% opina que si lleva un control pero no es el más eficiente, porque el proceso de

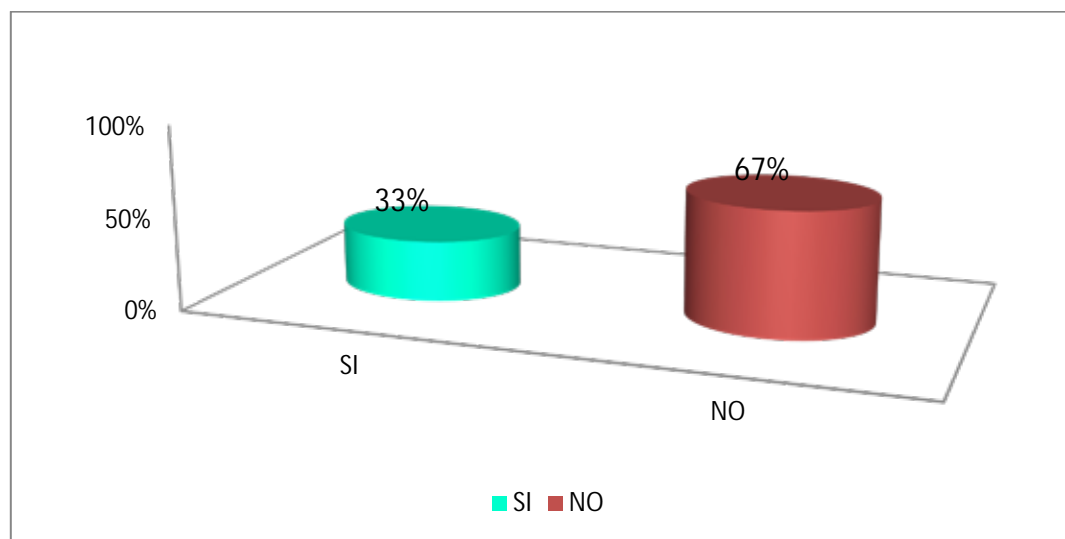
verificación de la documentación no se hace constantemente.

Ítem 3. ¿Existe un sistema de clasificación para la ubicación de materiales dentro del almacén?

**Cuadro 3. Sistema de clasificación**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 3. Sistema de clasificación**

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** Como se observa, el 67% de las personas encuestadas, considera que no existe un sistema de clasificación para la ubicación de materiales dentro del almacén. Esto es debido a que se observa un descontrol en la recepción y despacho de los repuestos. Otro 33% opina lo contrario., señalan que existe un lugar indicado para cada uno de los materiales dentro del almacén. Sin embargo, de los resultados se infiere que en el almacén no existe un programa de organización exacta de materiales

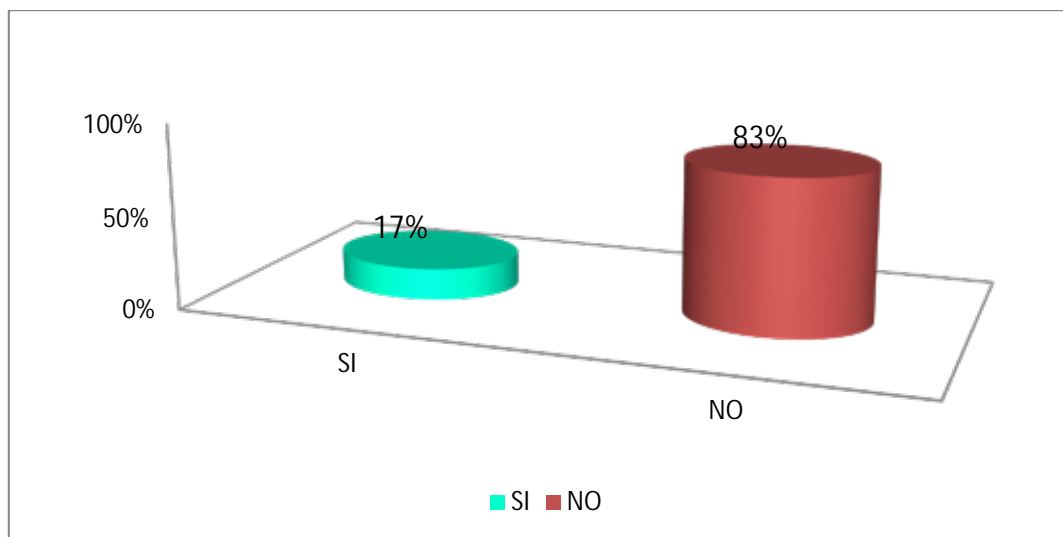
que indique donde se encuentran y pueda ser útil para ubicar más rápido los materiales

Ítem 4. ¿La empresa tiene políticas establecidas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios?

**Cuadro 4. Políticas de inventarios**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	17%
No	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 4. Políticas de inventarios**

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** Los resultados obtenidos, señalan que el 17% del personal encuestado considera que existen políticas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios, mas sin embargo, no se cumplen de manera apropiada, así lo manifiestan el 83% de los trabajadores, ya que se evidencian fallas de control interno en el manejo de las mercancías. Las políticas de inventarios consisten en determinar el

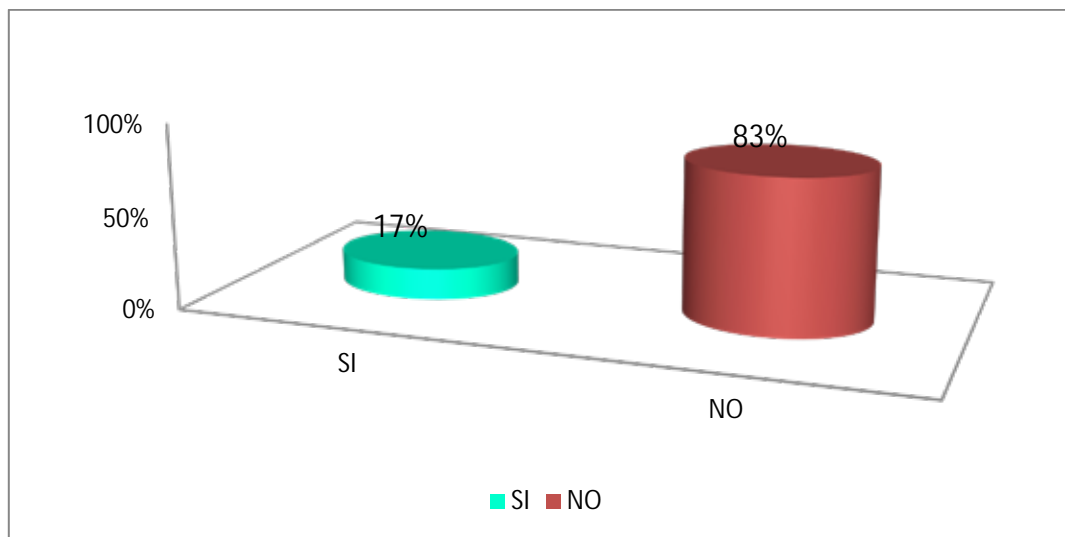
nivel de existencias económicamente más convenientes para la empresa, ya que permiten planificar el nivel óptimo de la inversión de los inventarios.

Ítem 5. ¿La empresa cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía?

**Cuadro 5. Mecanismos de control administrativo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	17%
No	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 5.** Mecanismos de control administrativo

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** El 83 % de los encuestados, consideran que en la empresa no se cuenta con mecanismos de control eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía, ya que cualquier persona puede tener acceso al almacén. Es decir, todos tienen contacto directo con la mercancía, desde su recepción, almacenamiento y registro, quedando susceptibles a errores o hechos fraudulentos. Se puede señalar, que no tienen establecidas herramientas administrativas que permitan conocer los riesgos que

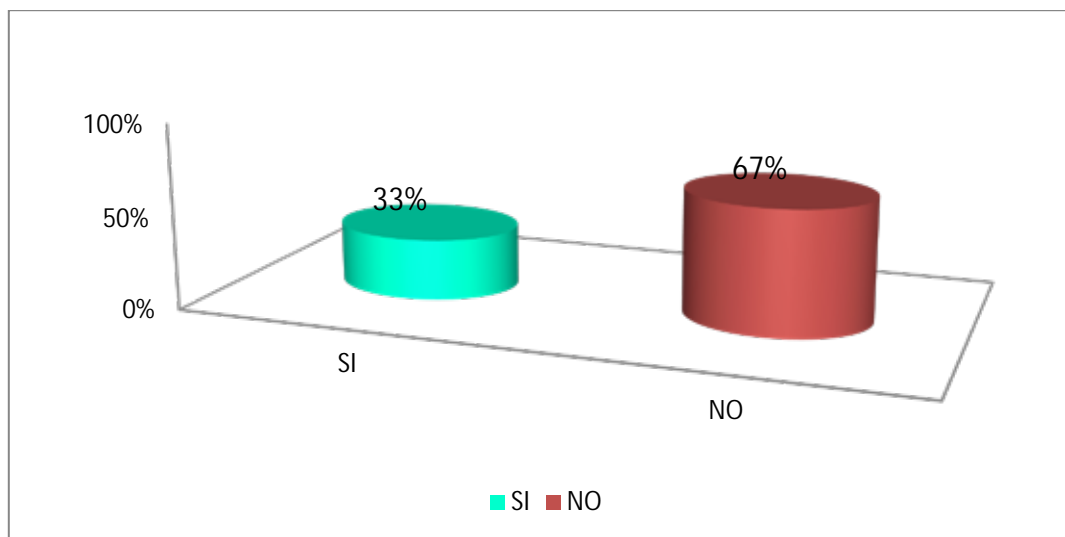
se puedan presentar en el control de los inventarios. Por otro lado, el 17% de los encuestados respondieron que si existe el resguardo y vigilancia de la mercancía

Ítem 6 ¿Se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de los inventarios de insumos y suministros?

**Cuadro 6. Control de la Documentación**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 6.** Control de la documentación

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** Los resultados obtenidos muestran, que un 67% de los encuestados señalan que el control de la documentación de los inventarios no se maneja de manera apropiada, observándose fallas en la recepción de la mercancía. Es importante, señalar, que un control de los registros o de la información de los inventarios, llevado de manera correcta, permite realizar consultas de existencias de los movimientos de

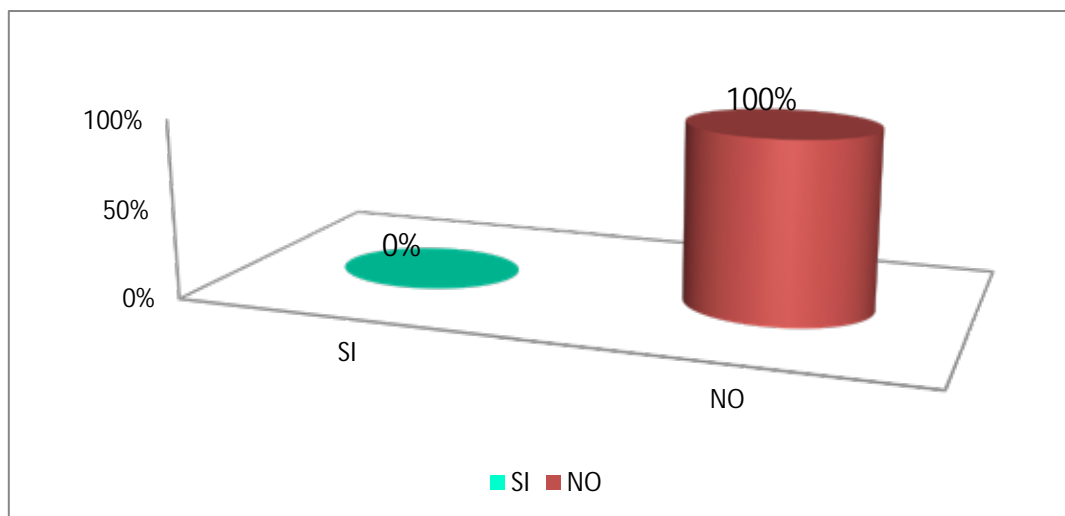
entrada y salida del inventario para la toma de decisiones efectiva. Por otro lado, un 33% opina que si lleva un control pero no es el más eficiente.

Ítem 7. ¿Existen controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios de insumos y suministros?

**Cuadro 7. Controles internos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	-	-
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 7.** Controles internos

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** A través de los resultados obtenidos, se observa que el 100% de los encuestados señalan que no se llevan a cabo controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios, lo que no permita establecer con claridad, una segregación adecuada de funciones de autorización, supervisión, custodia, registro y control en el almacén de suministros, lo que impide el buen desenvolvimiento de la empresa. Uno de los objetivos del control interno es asegurar que las existencias se mantengan actualizadas a través de toda la documentación

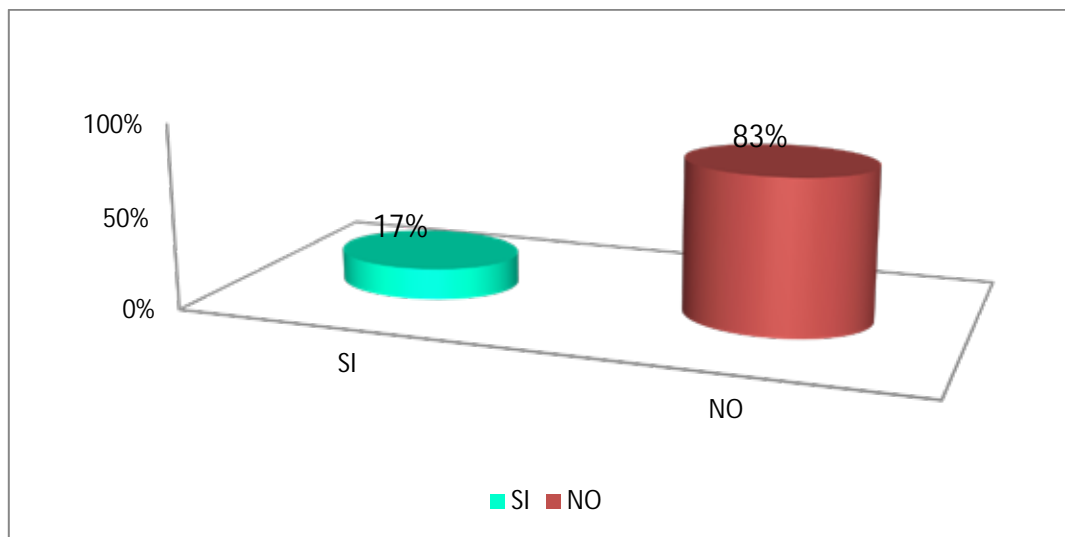
necesaria para minimizar el riesgo de que los registros contables de los inventarios contengan informaciones que no corresponda a las transacciones

Ítem 8. ¿Se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de los inventarios de repuestos e insumos?

**Cuadro 8. Actividades administrativas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	17%
No	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 7. Actividades administrativas**  
Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** En ítem tres, se observa, que el 83% de los empleados encuestados señala que no se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de los inventarios, ya que se presentan debilidades con respecto a los controles internos. Por otra parte, el 17% opinan que se tienen establecidas normas administrativas para la recepción de los materiales en el almacén de repuestos e insumos. Por esto, se recomienda contar con un sistema de control de inventarios que permita monitorear y

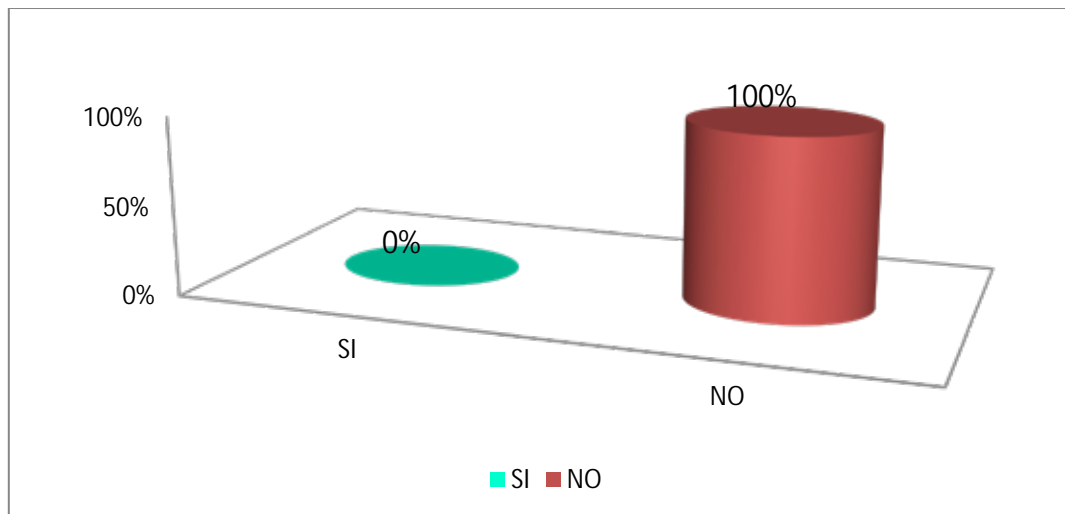
prevenir que los niveles de inventario afecten la calidad del producto y nivel de servicio, y generen costos innecesarios

Ítem 9. ¿La información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?

**Cuadro 9. Sistema de inventarios**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	-	-
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 9. Sistemas de inventarios**

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** Como se aprecia en los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados consideran que la información que suministra el sistema del inventario no es confiable para la toma de decisiones. Esto es debido, que generalmente existen diferencias entre lo que arroja el sistema y lo que realmente hay en el almacén. Por lo que el sistema no facilita el procesamiento de los datos y no genera información en el momento en que se requiera, ya que muchas veces existen diferencias; por lo que se

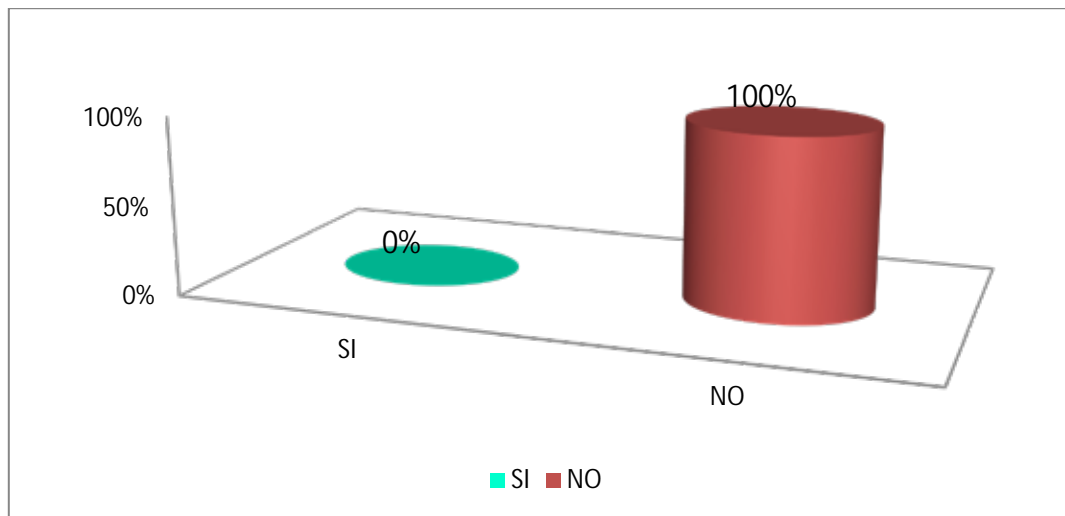
requiere la actualización de la información para tener resultados óptimos relacionados con la gestión de los inventarios.

Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.?

**Cuadro 10. Sistema de Almacenamiento**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	6
No	-	-
TOTAL	6	100%

Fuente: Manrique (2018)



**Gráfico 10.** Sistema de almacenamiento

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del cuestionario

**Análisis.** Como se observa, el 100% del personal encuestado considera que es necesario diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., lo cual permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios, permitiendo decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el

registro de dicho inventario, ya que el objetivo de éste es mantener los costos bajos, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales.

#### **4.3 Determinación de la viabilidad de implementar un sistema de gestión de almacenamiento como proceso de mejora para las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A**

**Cuadro 11. Lista de Cotejo**

<b>Ítem</b>	<b>Aspecto Observado</b>	<b>Presente</b>	<b>Ausente</b>
1	Métodos de planificación, registro y control de los inventarios de insumos y suministros		X
2	Normas y Procedimientos para el manejo de los inventarios de insumos y suministros	X	
3	Control de las entradas y salidas del inventario de insumos y suministros		X
4	Sistema de gestión de almacenamiento de calidad para los inventarios de insumos y suministros		X
5	Segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia de la mercancía	X	

**Fuente:** Manrique (2018)

#### **Análisis de los resultados obtenidos en la Lista de Cotejo**

**Ítem Uno.** Los métodos de planificación de los inventarios no están presentes en la organización, lo que conlleva a un descontrol de las actividades que se realizan en el almacén de productos terminados. La gestión de los inventarios es una función de gran importancia dentro de los planes operativos y estratégicos de la empresa, por lo cual, a través de su correcto registro permitirá dirigir adecuadamente las acciones para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas.

**Ítem Dos.** Las normas y procedimientos para el manejo de los inventarios están establecidos en la empresa. Sin embargo, se operan inapropiadamente porque no se dan a conocer al personal. Para alcanzar un control interno adecuado de los inventarios, se requiere tener conocimiento sobre la ejecución de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para detectar debilidades, mejoras u obsolescencia del control interno.

**Ítem Tres.** El control de las entradas y salidas del inventario suministros e insumos se manejan de manera inapropiada por lo que no se sabe con exactitud la existencia de los insumos almacenados. Esta situación es el reflejo de controles inadecuados en el manejo y control de los inventarios

**Ítem Cuatro.** Los resultados obtenidos muestran, que en el área de almacén no se cuenta con un sistema de gestión de almacenamiento de calidad para los inventarios de insumos y suministros. El sistema empleado no está actualizado, debe ser ajustado a los requerimientos de la empresa, lo que facilitaría el procesamiento de los datos y generaría información en el momento en que se requiera, ya que a través de ellos se puede contar con información confiable y oportuna para la gestión de los inventarios.

**Ítem Cinco.** En este ítem se observa, que las funciones en cuanto a recepción, registro y custodia de la mercancía no están establecidas de manera eficiente en la empresa, ya que no existe un manual de procedimientos administrativos donde se indica las actividades que debe realizar cada trabajador. Por lo que se tiene descontroles en las funciones realizadas

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la propuesta**

En la actualidad se ha presentado que las empresas requieren mejorar los procesos en el manejo de los inventarios, debido que estas actividades se utilizan para controlar, coordinar y planificar todos aquellos movimientos u operaciones que se realizan en las áreas de almacén. De ahí, la importancia que tiene la gestión de inventarios, ya que por medio de los mismos se puede llevar un control adecuado sobre los activos de una empresa. Cabe destacar, que los inventarios son generalmente uno de los renglones más representativos en los balances y los problemas operativos son numerosos. Se originan no solamente en la actividad del negocio sino también los controles y sistemas contables de costos utilizados en una empresa.

En este contexto, el Almacén sirve como amortiguador para reducir a un mínimo los efectos de la ineficiencia de la cadena de abastecimientos. El almacenaje es una técnica que permite estudiar y realizar las actividades del proceso productivo orientadas al ordenamiento, protección y expedición de los materiales, en orden de obtener la mayor eficacia global en la economía de la empresa

De allí, la importancia de que los inventarios sean llevados de manera eficiente y asertiva, a través de un sistema de control interno que permita generar a la empresa información confiable y oportuna a corto plazo. En este sentido, se presenta la propuesta de un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa

Clara C.A., lo cual proporcionará eficiencia y eficacia en las operaciones llevadas a cabo en el manejo de los inventarios en el área de almacén, inspeccionando cada uno de los procesos de compra, recepción, almacenaje, y despacho de los materiales

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

El diseño de un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., se justifica porque se contará con un control eficiente de las mercancías, se tendrá a su disposición una valiosa fuente de información para la toma de decisiones de contingencias relacionadas el abastecimiento de insumos. A través de dicha propuesta, se busca optimizar la eficiencia en la gestión del inventario en el área de almacén, de acuerdo con las actividades correspondientes al manejo y resguardo de las existencias, para agilizar los procesos administrativos y contables.

Asimismo, se justifica, ya que se hace indispensable contar con procesos que le permitan conocer a la empresa la disponibilidad de estos para cubrir la necesidad de los clientes y cumplir con las expectativas del mercado, puesto que permitirá la correcta administración de los mismos, a través de técnicas y procedimientos, así como minimizar los costos y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa.

## **5.3 Objetivos de la propuesta**

### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.

### **5.3.2 Objetivos Específicos de la propuesta**

- Elaborar normas de control interno para el proceso de adquisición, recepción y almacenamiento de los inventarios de suministros e insumos
- Elaborar procedimientos para el registro de las entradas y salidas de los suministros e insumos de la empresa
- Lineamientos de control interno para el manejo de inventario de misceláneos en el departamento de mantenimiento

#### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Institucional:** La propuesta es factible, desde el punto de vista institucional, dado que cuenta con el apoyo de la gerencia de la empresa para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir, así como la disposición del personal para llevar a cabo las estrategias propuestas.

**Factibilidad Operativa:** Operativamente, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además no amerita de un personal adicional.

**Factibilidad Técnica:** La empresa cuenta con todos los aspectos técnicos requeridos, tales como computadores, impresoras, material de oficina, entre otros; por lo desde el punto de vista técnico es factible, y su aplicación no amerita de conocimientos profundos, por lo que pueden ser ejecutados por el personal que se encarga de la parte de los inventarios.

#### **5.5 Desarrollo de la propuesta**

**Objetivo1. Elaborar normas de control interno para el proceso de adquisición, recepción y almacenamiento de los inventarios de suministros e insumos**

La finalidad es verificar que la información sea identificada, capturada, procesada y comunicada al personal responsable y dentro del tiempo indicado, para permitir cumplir sus responsabilidades, colaborando con la oportuna información operacional y financiera competente a la gestión de los inventarios. En tal sentido, se proponen normas de control interno

### **Normas Generales de Control Interno para el Almacén de suministros**

- La custodia fiel y eficiente de los materiales debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en el almacén
- Se debe asignar una identificación a cada material y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario.
- Cada material se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los insumos y suministros que se reciban deberán ser verificados por el personal de la unidad de almacén, así como debidamente clasificados y colocados en lotes uniformes y en los espacios establecidos para tal efecto, a fin de procurar su adecuado aprovechamiento.
- Los materiales deberán ser almacenados de manera adecuada, conforme a las consideraciones de protección que se requieran y a los métodos existentes para tal efecto.
- Comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido. Cuando exista concordancia entre ambos documentos se debe asignar una entrada provisional, en caso contrario asignar un número de producto no identificado e informar a compras para que resuelva el conflicto.

### **Normas para la recepción y almacenaje de los Inventarios de Suministros e**

## **insumos**

- Con el fin de cumplir con el control interno, los materiales deben guardarse bajo control físico en un área de acceso limitado.
- Producción debe enviar a este departamento, junto con los productos terminados, un reporte que incluye las cantidades y características de la producción entregada, copia de dicho reporte debe ser enviado a contabilidad para la respectiva actualización de los archivos permanentes de inventarios de productos terminados y el registro de los costos.
- El jefe de almacén debe verificar lo contemplado en la información emitida. Debe comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y el reporte de producción. Cuando exista concordancia entre ambos documentos se debe asignar una entrada provisional, en caso contrario asignar un número de producto no identificado e informar a compras para que resuelva el conflicto
- El ayudante de almacén es el encargado de ubicar la mercancía en el lugar correspondiente al producto para su resguardo y disponibles para la venta.
- Se realizará un inventario físico semestral en los meses de enero y agosto y se cotejará la información encontrada con la existencia reflejada en el sistema de inventarios
- En las situaciones donde, debido a su volumen, la mercancía deba ser retirada del almacén. En este caso la salida solo se realizará si se presenta la orden de despacho, acompañada con la factura previamente cancelada por el cliente
- Mantener un control de los máximos y mínimos de los inventarios de productos terminados para asegurar su operatividad

## **Normas Administrativas y Contables para los Inventarios de los suministros e insumos**

- Efectuar por lo menos al final de cada mes un inventario físico por área y general, para verificar si las existencias físicas coinciden, con los registros del sistema de inventario.
- Los registros mensuales para efecto de cierre mensual deben contemplar los registros de entrada y salida del día primero al día último del mes correspondiente.
- El último día hábil de cada mes, el almacén emitirá un informe de cierre sustentado con los informes de pruebas selectivas mensuales, el reporte de entrada y salida, incluyendo las correcciones que hayan realizado.
- El departamento de contabilidad es el encargado de contabilizar cada una de las operaciones que se realizan en la empresa, los cuales deben tener la documentación de respaldo en el proceso de inventario.
- Se deberá contar con un auxiliar contable que fiscalice al departamento de almacén, en cuanto al ingreso y egreso de producto, del cual rendirá los reportes e informes correspondientes.

## **Objetivo 2. Elaborar procedimientos para el registro de las entradas y salidas de los suministros e insumos de la empresa**

### **A. Procedimiento de Solicitud y Recepción de la Mercancía**

**Finalidad:** La recepción de la mercancía constituye el momento del ingreso físico de los productos. Para que el Almacén reciba los productos que el proveedor entrega, es necesario que exista la orden de compra, donde se verifican que las características del producto a recibir coincidan con las especificaciones indicadas en dicha orden. En este sentido, se describen ordenada las actividades a seguir y requisitos que deben cumplirse para la recepción de los materiales

### Procedimiento de Solicitud y Recepción de la Mercancía

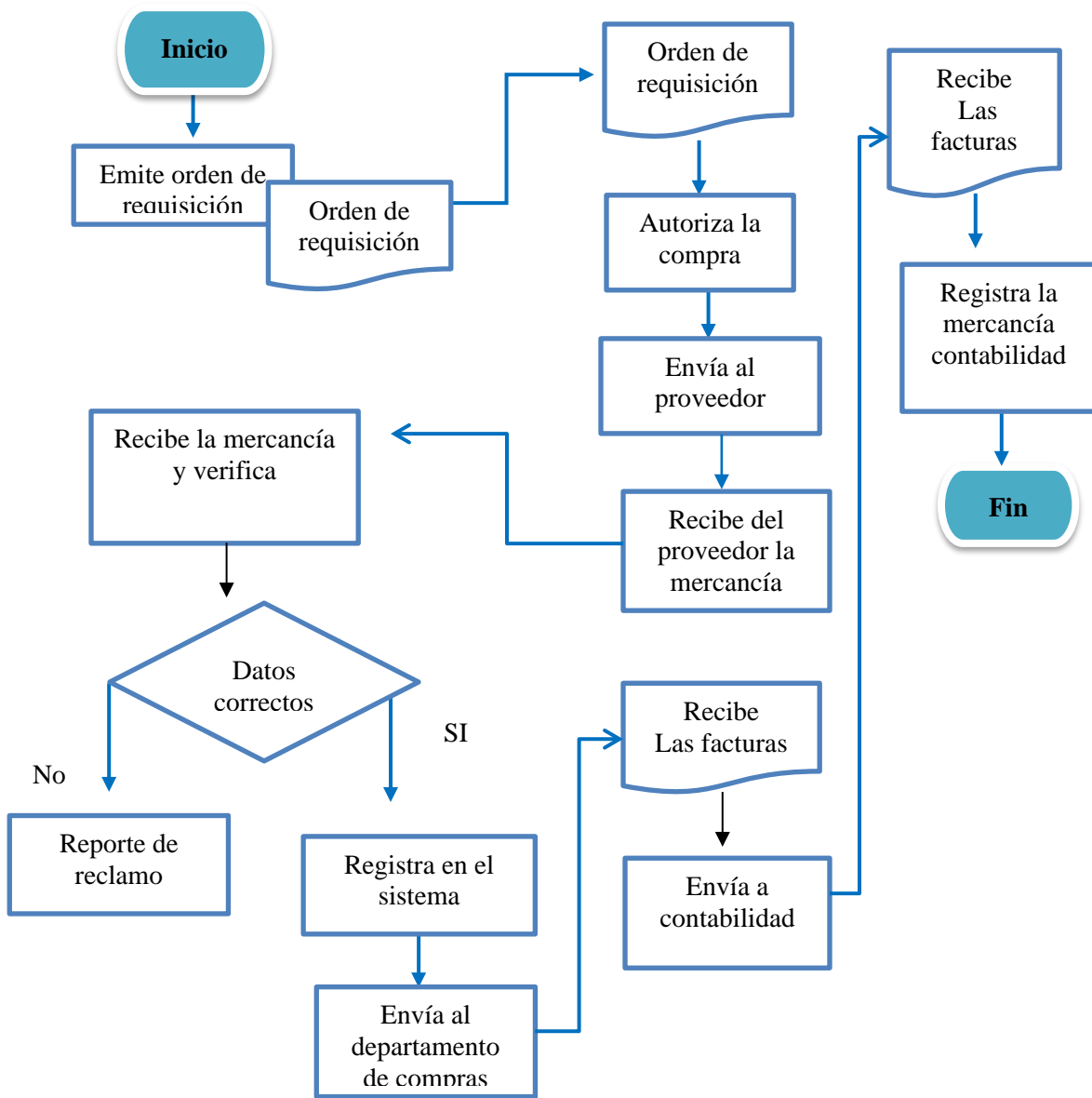
Área Responsable	Descripción
Almacén	1. Emite reporte e informe mensual de productos en existencia al Departamento de compras. Emite orden de requisición de mercancía y lo envía al departamento de compras
Compras	2. Recibe orden de requisición y autoriza la compra 3. Envía la orden de compras al proveedor para solicitar la mercancía
Almacén	4. Recibe la mercancía del proveedor y verifica que se encuentre en perfectas condiciones 5. Emite reporte de validación 6. Si es correcto, registra la mercancía en el sistema y procede a su codificación 7. Envía las facturas departamento de compras la recepción de la mercancía
Compras	8. Recibe las facturas y notifica al departamento de contabilidad
Contabilidad/ Administración	9. Recibe y registra en contabilidad la compra de la mercancía
Almacén	10. Si la información no es correcta (paso 4), realiza reporte de reclamo y notifica al departamento de administración y al departamento de compras para que notifique al proveedor

--	--

Fuente: Manrique (2018)

### Flujograma del procedimiento de solicitud y recepción de la mercancía

<b>Almacén</b>	<b>Compras</b>	<b>Contabilidad</b>
----------------	----------------	---------------------



Fuente: Manrique (2018)

## B. Procedimiento de Despacho de Mercancía

**Finalidad:** Describir en forma ordenada las actividades a seguir y requisitos que deben cumplirse para la salida o despacho de los repuestos y suministros con el objeto de ser controlados y ser enviados al cliente o consumidor final según los requerimientos de envío.

### Procedimiento de Despacho de Mercancía

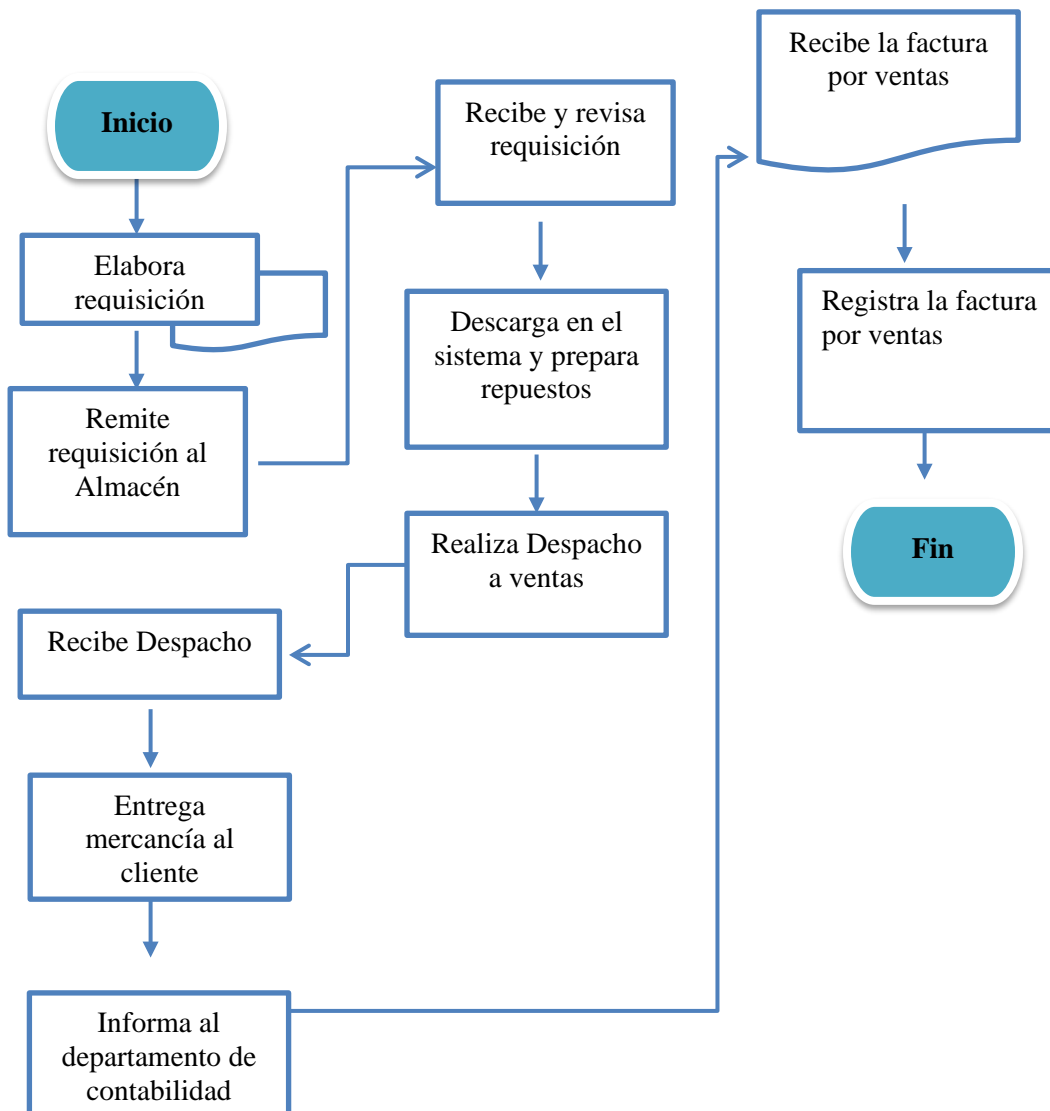
Área Responsable	Descripción
Ventas	1.Elabora requisición de repuestos para almacén de acuerdo a los pedidos de los clientes. Remite requisición de repuestos a almacén.
Almacén	3. Recibe y revisa requisición de repuestos 4. Descarga del sistema y prepara la mercancía solicitada 5. Realiza despacho al Departamento de Ventas.
Ventas	6. Recibe despacho de la mercancía de almacén. Entrega la a los mercancía a los clientes de acuerdo a pedidos solicitados. Informa al Departamento de Contabilidad las facturas que amparan la venta de la mercancía
Contabilidad/	Recibe y registra en la contabilidad las facturas por

Administración	venta de mercancía.
----------------	---------------------

Fuente: Manrique (2018)

### Flujograma del Procedimiento de Despacho de Mercancía

Ventas	Almacén	Contabilidad
--------	---------	--------------



Fuente: Manrique (2018)

### **Objetivo 3. Lineamientos de control interno para el manejo de inventario de misceláneos en el departamento de mantenimiento**

Se proponen los siguientes lineamientos:

#### **1. Documentación y verificación de la mercancía adquirida:**

Uno de los procesos con los que la empresa no cumple, es al momento de la recepción de la mercancía, no se coteja la factura y la orden de compra con lo recibido. Se propone que al momento de adquirir mercancía inicie con la emisión de la orden de compra, la cual se deben emitir original y dos copia, una se enviará al proveedor, una a contabilidad y la tercera quedara de soporte para verificar la entrada de la mercancía en su momento.

Cuando la mercancía llegue a la empresa, la factura recibida y la orden de compra se compararan con los productos para observar que todo coincida y se encuentre en buen estado, para posteriormente emitir la nota de recepción original para contabilidad y dos copias distribuidas a almacén y la última será archivada, luego de estos pasos se procede a ingresar la mercancía a almacén de misceláneos

#### **2. Área de almacén de suministros:**

Se sugiere que el área de almacén sea acondicionada de una manera acorde con la actividad que se realiza y el espacio disponible. La mercancía debe ubicarse según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación, proporcionar iluminación adecuada, para la visualización de las

mercancías y facilitar su ubicación, esto también contribuye a que el personal circule sin problemas en el depósito, haciendo eficaz el proceso de despacho al cliente.se propone las siguientes acciones: :

### **Organización:**

- Identificar y separar los materiales en buen estado de los que no lo están.
- Establecer el orden en que deben ubicarse los materiales.
- Identificar los materiales que permanecerán en el almacén con nombre y código del sistema.
- Organizar los materiales por sus características

### **Ordenar**

- Identificar filtraciones en el almacén que puedan generar pérdida de materiales.
- Segmentar las áreas de almacén para ser distribuidas a los distintos operarios que laboran en esta dependencia, de manera de darles la responsabilidad del mantenimiento del orden en su zona.

### **Capacitación**

- Capacitar al personal para distinguir una situación normal de una anormal.
- Dar capacitación continua e inducción a los nuevos ingresos del almacén.
- Establecer valores propios del área en los que se promueva la disciplina, el compromiso, la organización y la limpieza

### **3. Resguardo y custodia del inventario:**

El resguardo de mercancía es fundamental, protegiéndolo de posibles siniestros o hurtos, es por ello que se recomienda que en el área de almacén este restringida a personal autorizado por la dirección de la empresa el cual debe garantizar el orden y custodia de los productos en su horario de trabajo, además la empresa debe resguardar sus productos, para ello se puede implementar sistemas de seguridad tales como video cámaras, alarmas contra incendios y robos. Todas estas son medidas importantes, que reducen riesgos, referentes al inventario de mercancía por lo que se propone que la empresa incremente su resguardo y custodia

#### **4. Políticas para el Almacén de suministros**

- Todas las operaciones del almacén deben ser autorizadas por el Jefe de Almacén.
- Todos los documentos, es decir, facturas, comprobantes, formatos, recibos, o cualquier otro que soporte una transacción, deben estar prenumerados, a fin de garantizar que su revisión pueda ser fácilmente interpretada a través de los correlativos.
- Cada vez que se revise un documento, debe confirmarse que éste haya completado todos los procedimientos previos, es decir, que se encuentra debidamente autorizado, que ha sido marcado por haber sido incluido en el formato o sellado por Contabilidad, en definitiva, debe haber completado el procedimiento anterior.
- Todos los formatos deberán ser guardados en un correlativo por la persona que los emitió, como garantía de haber realizado correctamente su trabajo.
- Velar por el cumplimiento operativo en cuanto a recepción y despacho de mercancía Cuidar y proteger las existencias
- Comparar y verificar que la cantidad y tipo de material recibido del proveedor concuerde con su facturación y la Orden de Compra

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en el almacén

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Una vez analizada e interpretada toda la información que se obtuvo a través de la aplicación de los respectivos instrumentos para la recolección de datos, se presentan las siguientes conclusiones de acuerdo al alcance de los objetivos específicos. en cuanto al diagnóstico del proceso de almacenamiento de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A. para la definición de las causas que originan la problemática existente dentro del almacén, se concluyó que los mecanismos de control administrativos empleados no eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía, lo cual genera retrasos en las operaciones contables, por cuanto no existen los registros de inventarios actualizados. Asimismo, no se llevan a cabo periódicamente tomas físicas del inventario para conocer las cantidades exactas del almacén y compararlas con lo refleja el sistema. Este escenario conlleva a que los registros de las operaciones relacionadas con los inventarios se realicen de manera manual.

Asimismo, no se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía. Esto es debido, a que no se realiza un monitoreo continuo de las actividades realizadas, lo que no permite que se tomen acciones preventivas para lograr la exactitud del inventario

Por otro lado, se determinó la viabilidad de implementar un sistema de gestión de almacenamiento como proceso de mejora para las entradas, procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., concluyendo que

para su implantación se requiere establecer normas y procedimientos que permitan una gestión eficiente de los inventarios, así como un sistema administrativo actualizado, aunque los procedimientos y normas para el manejo de los inventarios de suministros e insumos están establecidos en la empresa, no se manejan con eficiencia, presentándose descontrol en la información obtenida. Esto se debe entre otras causas, que no se emplean métodos de planificación, registro y control de los inventarios, lo que no permite llevar un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, y salidas de los inventarios, así como de las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén.

Aunado a ello, el sistema administrativo que emplea para el manejo de los inventarios no está actualizado en materia de gestión de calidad, por lo que debe ser ajustado a los requerimientos de la empresa. es por ello, que se concluye que es necesario diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A., que facilitaría el procesamiento de los datos y generaría información en el momento en que se requiera, ya que a través de ellos se puede contar con información confiable y oportuna para la gestión de los inventarios

## **Recomendaciones**

En función de los resultados obtenidos y de acuerdo a las conclusiones presentadas, se presentan las siguientes recomendaciones

- Implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades del almacén permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los inventarios.
- Capacitar al personal para que tengan experiencia en métodos y procedimiento inherentes al control de inventarios y así optimizar las mejoras propuestas en

esta investigación. Asimismo, adiestramiento continuo de los procesos a todo el personal involucrado en el manejo y control de la mercancía.

- Realizar periódicamente la toma de inventarios físicos, la cual es un procedimiento que requiere organización y personas con experiencia en el problema.
- Actualizar el sistema administrativo, sobre todo lo relacionado con el módulo de inventarios para optimizar los procesos, a la vez planificar y establecer actividades que faciliten la capacitación del personal encargado del proceso de registrar de las transacciones contables en el uso de los sistemas informáticos que se implementen para el control de los procesos contables, incluyendo al personal de almacén,
- Mejorar el flujo de información a través de reporte de periódicos sobre la entrada y salida de mercancía en el área de almacén, lo que contribuye a tener un mayor control
- Con la idea precisa de que el monto de los inventarios repercute indefectiblemente no solo en el balance sino en la utilidad y por lo tanto en el estado de resultados, se debe prestar especial atención a su verificación. Por otra parte, los inventarios representan un costo actual por cargarse a operaciones futura

## REFERENCIAS

- Arias, Fidas. (2016) **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8va edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini Mirian. (2013). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Ballou, Ronald. (2004). **La Logística Empresarial**. (1era edición). Madrid, España: Editorial Díaz De Santos.
- Bowersox, Donald; (2007). **Administración y Logística en la Cadena de suministros**. Segunda Edición. Editores Mc Graw Hill. México
- Cueva, Luis y Pérez, Pierre (2015),, **Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de Productos para la mejora en la Gestión de Pedidos de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú**”, presentado en la Universidad San Martín de Porras, Lima Perú.
- García Cantú, Alfonso. (2008). **Almacenes: Planeación, Organización y Control**. Editorial Trillas. Caracas.
- Hill, Charles. (2010). **Administración Estratégica. Competitividad y Globalización**. Séptima Edición. International Thomson Editores, S.A.
- López, pablo y Ríos, Jesús (2015), desarrollaron un trabajo titulado: **“Estrategias de Logística para el Almacenamiento de Productos en la empresa Servofarma, C.A.”**, presentado en la Universidad de Carabobo
- Méndez Carlos. (2012). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.
- Mora, Luis (2009). **Gestión Logística Integral. Mejores Prácticas en la Cadena de abastecimiento**. Ecoe Ediciones, Bogotá.

Normas ISO 9001:2015. **Sistema de Gestión de la Calidad**

Ortiz, Mercedes. (2004). **Manual De Diseño y Control de Inventarios Áreas de Grado**. Mención Gerencia". Venezuela.

Padrón Juan. Y Salas María. (2016). **Plan de Gestión Logística Basado en la Filosofía Justo a Tiempo para Mejorar el Proceso de Almacenamiento del Departamento de Repuestos y Suministros de la Empresa Domínguez &Cía., C.A.**” presentado ante la Universidad Tecnología del Centro

Pau, Jordi. y Navascués, Ricardo. (2008). **Manual de Logística Integral**, Editorial Díaz de Santos, España.

Peña, Jarson y Hernández, Luis (2015). **Plan Logístico Inverso para minimizar las diferencias del Inventario del Material de Empaques en la empresa Cervecería Polar Planta Metalgráfica C.A.**, presentado en la Universidad José Antonio Páez

Rivas Ana. (2014). **Distribución de facilidades físicas en plantas manufactureras zulianas. Principios teóricos y prácticos**. Maracaibo, Venezuela.

Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela

Salazar, B. (2016). **Gestión de Almacenes**. [Documento en línea]. disponible en [https:// www. Ingeniería industrial online .com/ herramientas- para-el-ingeniero-industrial/ gesti % C3% B3n-de-almacenes/](https://www.ingenieria-industrial.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestion-de-almacenes/)

Segnini, Oscar (2017). **Estrategias para la aplicación de Controles en el Ciclo Logístico de la empresa BTP Distribuciones S.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (2015), **Almacenamiento e Inventario**. Disponible en: [https://senaintro. blackboard. com/ bbcswebdav/ institution/ semillas/ 137126\\_1VIR TUAL/ contenidos/ oaaps/ oaap2/ oas/oa\\_almacenamientoeinv/ recursos/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/137126_1VIR_TUAL/contenidos/oaaps/oaap2/oas/oa_almacenamientoeinv/recursos/oc.pdf)[Consulta

Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición. México. Ediciones Limusa.

**ANEXO 1**  
**CUESTIONARIO**

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿En el almacén de suministros se emplean métodos de registro y control de los inventarios?		
2	¿En el almacén de suministros se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía?		
3	¿Existe un sistema de clasificación para la ubicación de materiales dentro del almacén?		
4	¿La empresa tiene políticas establecidas para la adquisición, recepción y registro de los inventarios?		
5	¿La empresa cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía?		
6	¿Se lleva un control de la documentación y verificación de recepción de los inventarios de insumos y suministros?		
7	¿Existen controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios de insumos y suministros?		
8	¿Se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de los inventarios de repuestos e insumos?		
9	¿La información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?		
10	¿Considera necesario diseñar un sistema de almacenamiento para mejorar la gestión de las entradas, los procesos y salidas de los insumos y suministros de la empresa Forjas de Santa Clara C.A.?		

**Fuente:** Manrique (2018)

## **ANEXO 2**

### **LISTA DE COTEJO**

<b>Ítem</b>	<b>Aspecto Observado</b>	<b>Presente</b>	<b>Ausente</b>
1	Métodos de planificación, registro y control de los inventarios de insumos y suministros		
2	Normas y Procedimientos para el manejo de los inventarios de insumos y suministros		
3	Control de las entradas y salidas del inventario de insumos y suministros		
4	Sistema de gestión de almacenamiento de calidad para los inventarios de insumos y suministros		
5	Segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia de la mercancía		

**Fuente:** Manrique (2018)

