



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE MATERIALES EN LA EMPRESA LA CASA
DEL SILENCIADOR INDUSTRIA DIVERSAS C.A.**

Autores: Francesca Dodi
C.I: 21.201.506
Cesar Rocha
C.I: 24465419.

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

**ESTRATEGIAS PARA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE MATERIALES EN LA EMPRESA LA CASA
DEL SILENCIADOR INDUSTRIA DIVERSAS C.A.**

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

Autores: Francesca Dodi
Cesar Rocha

Tutor(a): Estrella Granados. R

San Diego, noviembre 2017

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Estrella Granados. R portadora de la cédula de identidad N° en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Francesca Dodi y Cesar Rocha portadores de la cédula de identidad N° 21.201.506 y N° 24465419 respectivamente titulado: ESTRATEGIAS PARA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES EN LA EMPRESA LA CASA DEL SILENCIADOR INDUSTRIA DIVERSAS C.A. presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado Administración de Empresa, 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 _____ días del mes de _____ del año 2017

Nombre

C.I:

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.....	7
	1.2. Objetivos.....	7
	1.3. Justificación.....	8
	1.4. Alcance.....	9
II	MARCO TEÓRICO.....	10
	2.1. Antecedentes.....	10
	2.2. Bases Teóricas.....	15
	2.3. Definición de Términos.....	28
III	MARCO METODOLÓGICO.....	31
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	31
	3.2. Fases Metodológicas.....	33
	Fase I.....	33
	Fase II.....	34
	Fase III.....	35
IV	RESULTADOS.....	36
	4.1. Análisis y presentación de los Resultados.....	36
	4.2. Análisis del Cuestionario.....	36
	4.3. Análisis de la diagrama de espina de pescado.....	47
V	LA PROPUESTA.....	51

5.1. Presentación de la Propuesta.....	51
5.2. Justificación de la Propuesta.....	51
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	51
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	52
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	53
CONSIDERACIONES FINALES.....	61
REFERENCIAS	65
ANEXOS	68

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Recepción de materiales.....	37
2	Salida de materiales.....	38
3	Sistema Administrativo.....	39
4	Control administrativo.....	40
5	Formatos de control.....	41
6	Orden de la mercancía.....	42
7	Proceso de despacho.....	43
8	Entrega de materiales.....	44
9	Almacenamiento de la mercancía.....	45
10	Estrategias.....	46
11	Diagrama de Causa Efecto	47

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS		p.p
1	Recepción de materiales.....	37
2	Salida de materiales.....	38
3	Sistema Administrativo.....	39
4	Control administrativo.....	40
5	Formatos de control.....	41
6	Orden de la mercancía.....	42
7	Proceso de despacho.....	43
8	Entrega de materiales.....	44
9	Almacenamiento de la mercancía.....	45
10	Estrategias.....	46

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

**ESTRATEGIAS PARA LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE MATERIALES EN LA EMPRESA LA CASA
DEL SILENCIADOR INDUSTRIA DIVERSAS C.A.**

Autores: Francesca Dodi
Cesar Rocha
Tutor: Estrella Granados
Fecha: noviembre de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo tiene como propósito proponer estrategias de operación para optimizar el almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A. Este trabajo contempla el estudio de los procesos almacenamiento y despacho, así como el análisis de los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa, acompañado de una propuesta a fin de mejorar las actividades que se llevan a cabo. Metodológicamente, se enmarca en la modalidad de proyecto factible, puesto que se le dará solución al problema planteado a través una propuesta viable. Del mismo modo se apoya en un diseño de campo tipo descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, mediante un cuestionario, que fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por 15 trabajadores que laboran en el área de almacén y despacho. También se utilizó el diagrama de Ishikawa, a través del cual se identificaron los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existen deficiencias en el almacenamiento y despacho de los productos, por lo que no se cumplen los tiempos de entrega del producto a los clientes. En tal sentido, se elaboraron estrategias de operación para optimizar el almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

Descriptor: Estrategias, Inventario, Inventario de Materiales, Proceso de Almacenamiento y Despacho.

INTRODUCCIÓN

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. Es importante señalar, que optimizar el manejo de materiales en el área de almacén, la empresa gana en utilidad y brinda satisfacción al cliente, no se afecta el diseño del producto final, además de que se mejorarían uno de los aspectos más importantes que es la distribución física y las condiciones de trabajo de los operarios que allí laboran.

Para poder diseñar un buen sistema de almacenaje, son muchos los factores que se deben de estudiar, que va desde las características físicas del material que se maneja y almacena, el tamaño de los lotes, la distribución física del área, el sistema de materiales que allí se lleva a cabo, el sistema de control de inventarios y además de las condiciones que poseen los puestos de trabajo, que es fundamental para el óptimo desempeño de los operarios. El sistema de manejo de materiales es fundamental para el desarrollo de las labores de recepción. Sin manejo de materiales no existiese distribución y por ende el producto no llegaría al consumidor, esta actividad genera altos costos sino se encuentra debidamente planificada ya que representa un flujo de dinero de la empresa.

En este contexto, la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A., requiere optimizar la gestión de control y resguardo de materiales y producto terminado, por la gran desorganización física que presenta los materiales almacenados, que afecta el rendimiento de los trabajadores e incide en los tiempos de respuesta al cliente, ya que la inadecuada disposición genera demoras y pérdidas que incrementa los costos en la empresa. Ante esta necesidad, se presenta como objetivo general proponer estrategias de operación para optimizar el almacenamiento y

despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A. La investigación se desarrolla 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 plantea las fases metodológicas en función de los objetivos específicos para el desarrollo de la propuesta.

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

En la actualidad, el mercado internacional se encuentra ante un mundo globalizado, donde las relaciones inter organizacionales ocurren fácilmente sin importar límites ni fronteras y los cambios vertiginosos en el entorno mundial obligan a toda organización a vivir en un constante proceso de transformación e innovación, a fin de mantenerse altamente competitiva y garantizar la supervivencia en el mercado. Es por ello importante, que ante este proceso de transformación constante toda empresa sin importar su tamaño, dedicación, estructura, entre otros, tenga bien definido y claro su rumbo, en donde su calidad esté comprometida con sus propios objetivos, su sistema de valores y su cultura, a fin de garantizar su supervivencia.

En este sentido, si quieren ser más competitivas y poseer liderazgo en el mercado, deben configurar sus estrategias en todas las áreas funcionales de la empresa, y hacer seguimiento de las mismas para evitar que se desvirtúen las metas y objetivos establecidos en cada uno de los departamentos que conforman la organización. Visto de esta forma, en los últimos tiempos se ha introducido en las empresas una nueva disciplina: la logística, la cual se define de acuerdo a Montoya (2007), como:

La planificación, organización y control de una serie de actividades de transporte y almacenaje que facilitan el movimiento de materiales y productos desde su origen hasta el consumo de los mismos, con la finalidad de satisfacer la demanda al menos costo incluido los flujos de

información y control, ofreciendo el mayor servicio posible al cliente.
(p. 63).

En este orden de ideas, el almacén es un elemento que interviene en la red logística y tiene gran importancia, tanto para la empresa como para la logística en general, ya que sirve como elemento regulador en el flujo de los productos y provee de los recursos necesarios para llevar una organización dentro de un marco de productividad y calidad. Se puede señalar, que los almacenes son áreas claves en la empresa dentro del proceso productivo, porque es el punto base para la recepción de insumos o materiales, así como en la disposición de resguardo y entrega de productos terminados para continuar con la cadena de suministros. es por ello, que los empresarios han entendido y evolucionado con la importancia de los almacenes, por lo cual utilizan técnicas especiales para el diseño de estas áreas a fin de optimizar los espacios y la operatividad dentro de los mismos.

Cuando se realiza un diseño de almacén se deben considerar las estrategias para la recepción, manejo interno y despacho de los productos, para lo cual, es fundamental parametros como dimensiones de peso, tipo de embalajes y frecuencia de uso, para ejecutar todas las tareas inherentes a la movilización de los productos de forma eficiente. también implica el modo de almacenaje considerando sus facilidades para su manejo que permita lograr un minimo de tiempo en la entrega e los productos, tomando en cuenta las normas de seguridad y la salud laboral de los empleados.

La gestión de almacenes debe estar enfocada a administrar aquellos factores que influyen en el proceso productivo de las compañías tales como: el sistema de manejo de materiales, actividad en la que todo cuesta, ya que representa un capital inamovible que no genera ganancias a la utilidad de la compañía sino por el contrario genera un costo que se debe controlar, y se encuentra directamente relacionado con el tiempo de espera o despacho al cliente final; el tiempo que es un elemento fundamental en el que se encuentran involucradas todas las actividades que conforman al proceso que se lleva a cabo en la gestión de almacenes, a mayor tiempo en la ejecución de las tareas mayor será el costo, debido a que se emplea una cantidad

de recursos propios de la empresa para llevar a cabo la gestión, como lo son: mano de obra especializada para la distribución, manejo y mantenimiento de los productos y equipos, y más si estos son muy tecnificados, además de la utilización del espacio y equipos para la ejecución de las tareas.

De ahí, la importancia de adoptar un buen proceso logístico de almacenamiento dentro de las organizaciones que permita ser cada vez más eficientes en las entregas a los clientes, donde no solo trabajen con costos bajos sino con una combinación de calidad y comunicación para lograr mejoramiento en los servicios al usuario, eficiencia del espacio, disminución de tiempos y seguridad en el almacenaje, permitiendo aumentar la competitividad de las organizaciones en el mercado.

Dentro de este marco, para las empresas a nivel nacional la logística se ha constituido en un factor importante para la creación de valor y el aumento de los niveles de servicio, pues esta les permite competir bajo condiciones de tiempo y espacio consistentes, ya que, el poseer una buena gestión logística no solo de los procesos internos sino de los procesos de distribución admite una ventaja con el justo a tiempo, de modo que los productos fabricados lleguen al consumidor final en el lugar correcto y en el tiempo preciso.

Así pues, cada una de las actividades logísticas juegan un papel importante desde la entrada de los insumos, la fabricación de los productos y el destino final de los mismos; pues, el adecuado aprovisionamiento permite que la empresa se provea en el momento oportuno de los insumos evitando retrasos en la producción, además el correcto almacenamiento tanto de materiales como de productos se hace necesario para la disponibilidad y justa entrega a los clientes y finalmente la distribución encargada del transporte, la cual permite la adecuada ubicación del producto bien sea disposición del consumidor final o de los intermediarios.

Los factores antes mencionados demuestran que el almacenamiento debe poner los productos a disposición del departamento de producción y distribución, además de poseer relaciones con actividades como compras y ventas, pues un buen almacenamiento provee gran información a dichas áreas con el fin de reconocer los

inventarios, las inexistencias de materiales y contener los productos bajo estrictas especificaciones que en ultimas permite la adecuada manipulación, custodia y correcta entrega al cliente.

Ahora bien, con el propósito de reducir los costos operativos, la empresa La Casa del Silenciador Industria Diversas C.A., cuya actividad económica es todo lo relacionado con el ramo de productos industriales del sistema de aire acondicionado automotriz, ofreciendo productos de calidad garantizada en escapes para motores diésel y vehículos, mangueras hidráulicas e industriales, conexiones, correas automotrices, repuestos para camiones, se ha visto en la necesidad de evaluar la gestión de sus almacenes, en lo que respecta al control y resguardo de materiales y producto terminado que requieren de un estricto cuidado; con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de atención al cliente, lograr un aprovechamiento máximo del espacio físico disponible y mejorar la administración y control del inventario que allí se maneja.

De la evaluación llevada a cabo se detectaron deficiencias en el proceso de almacenamiento y despacho de materiales, no llevan un control ordenados de lo que se almacena y se despacha, afectando el control de los inventarios en la organización. Estas fallas deben subsanarse a fin de mejorar la calidad de servicio y adicionar competitividad y rentabilidad. Con respecto a las debilidades que afectan la prestación de un óptimo servicio se encuentran tardanzas a la hora de despachar

Para la empresa, es importante mejorar la distribución física del almacén, al mismo tiempo busca evaluar y mejorar el manejo interno de la mercancía, por cuanto se ha percibido una falta de espacio y congestionamiento dentro del mismo, así como

deficiencias en los tiempos de entrega de los pedidos a los clientes, debido a que no existe un control en las entradas y salidas del almacén. En este contexto, es necesario que la empresa instaure nuevos controles y rediseñe las gestiones administrativas de los diversos departamentos que la integran, con el fin de reducir los costos operativos, aumentar la disponibilidad de los productos, mejorar los niveles de existencia, optimizar los flujos de materiales y utilizar de manera eficiente el espacio disponible para el almacenamiento, recepción y despacho de materiales, con el objetivo de mejorar la calidad del producto y servicio al cliente, garantizando así la permanencia de la empresa en el mercado.

De acuerdo a los resultados arrojados por los diagnósticos previos al estudio en cuestión, la empresa precisa diseñar las estrategias más adecuadas para el óptimo desarrollo de la gestión para obtener así los beneficios tanto al cliente como a la organización. Por lo tanto, la investigación centrará su atención en el análisis del proceso y mejorar la calidad de servicio al cliente en lo que se refiere a tiempo de respuesta, en función de lo planteado, surge la siguiente interrogante:

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias para el manejo óptimo de los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa La casa del Silenciador industria Diversas C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias para los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa La Casa del Silenciador Industria Diversas C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La casa del Silenciador Industria Diversas C.A.
- Identificar los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa La Casa del Silenciador Industria Diversas C.A.
- Diseñar estrategias para los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa La Casa del Silenciador Industria Diversas C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

El sistema de almacenaje es un área de suma importancia dentro de cualquier organización empresarial, ya que contempla un conjunto de actividades hechas con el fin de preservar y garantizar la calidad del producto final y de todos aquellos materiales empleados en su elaboración. El diseño de estrategias de operación en la empresa La casa del Silenciador industria Diversas C.A. se justifica, dado que permitirá optimizar los procesos de almacenamiento y despacho, puesto que se tendrá el control, planificación, diseño, suministro, distribución, mantenimiento apoyo y gestión de los sistemas de inventario, ya que este es de vital importancia para la reducción de los costos; cualquiera sea este su naturaleza, y además obtener un alto nivel de competitividad al momento de esta dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

Por lo tanto, se mejorará el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de las mercancías, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, salvaguarda física, requisición de materiales, asegurar registros contables completos y exactos, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas. En el ámbito económico, representa beneficios tales como:

mejoramiento de la gestión administrativa, disminución de los rechazos o devoluciones, mejoramiento en la planificación, presupuesto y programación de las actividades, mejoras de la productividad, aumento de la utilidad; por la entrega oportuna de insumos, suministros, repuestos y servicios requeridos para cumplir con los tiempos de entrega

También es de gran importancia realizar este trabajo, ya que, a través del mismo, se tendrá la oportunidad de adquirir conocimientos basados en prácticas y experiencias aplicadas en el desarrollo de este estudio, referidas a la ampliación de conocimientos en materia de control de los almacenes, distribución y despacho de los productos, tema de relevancia para profesionales, investigadores, empresarios y clientes que día tras día se enfrentan a estos procesos en cualquier campo laboral.

1.4 Alcance

La propuesta de estrategias de operación en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A. tiene como finalidad agilizar actividades de compra, optimizar costos y planificar estratégicamente cada una de las actividades del almacén facilitando el manejo de materiales y productos generando un margen de seguridad para la empresa, lo que incidirá positivamente en la gestión de las compras, así como en las demás áreas funcionales de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico comprende la revisión de investigaciones, bases teóricas y la definición de términos básicos, los cuales sustentan el análisis del presente trabajo. En este sentido Hurtado y Toro (2012), definen el marco referencial como:

El segundo capítulo de todo proyecto o investigación completa que se realice siguiendo el método hipotético deductivo. Su finalidad es realizar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados o repetir estudios realizados; también nos permitirá aclarar nuestras ideas con el fin de formularnos hipótesis adecuadas y desechar aquellas que ya han sido verificadas o rechazadas y, al final del proceso replantearnos el problema inicial. (P. 110).

Con referencia a esta investigación es necesario desarrollar la verificación de diferentes estudios relacionados con el presente trabajo que nos permitan compararlos con la realidad que se pretende analizar o sobre lo que se va a evaluar, con la finalidad de que permita orientar al investigador la búsqueda de la información y ofrezca una visión de los conceptos teóricos y científicos referentes al tema

2.1 Antecedentes de la Investigación

Al investigar acerca de estudios realizados sobre el tema de investigación, se debe indagar con relación a trabajos anteriores, los cuales, tienen estrecha relación con el objeto de estudio y además servirán como base para alcanzar los objetivos planteados. Es por ello que se toman algunos antecedentes relevantes que sirven de referencia para el progreso y avance del presente estudio. Entre las cuales se citan las

siguientes:

Mejías, (2016), realizó un trabajo titulado: **“Estrategias de Control Interno para el proceso de almacén- Inventario de la empresa Amal Productos, C.A.”** presentado en la Universidad José Antonio Páez, como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa objeto de estudio presentaba deficiencias en el área de almacén, donde se evidenciaba la falta de normas y procedimientos para el control de dicho departamento, por lo cual se planteó como objetivo general proponer estrategias de control interno para el proceso de almacén-inventarios en la empresa Amal Productos, C.A. como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa, la revisión documental y un cuestionario, el cual fue aplicado a la población estructurada por 85 trabajadores de la empresa y la muestra la conformaron 7 empleados que están directamente involucrados en el proceso inventarios-almacén

Luego de analizado los resultados se concluyó que existen debilidades en el control de la documentación inherente a la gestión que se realiza en el almacén. Además, existe discrepancia entre lo que genera el sistema contable y lo que realmente se encuentra en el almacén. Al respecto, se elaboraron estrategias de control interno para el proceso de almacén- Inventario de la empresa.

El antecedente planteado, se tomó como referencia, dado que aporta información relacionada con las estrategias de control interno para el manejo de los inventarios en el almacén, pudiéndose identificar las diferentes causas de las devoluciones y determinar el efecto negativo que tienen dentro de la organización

Por otra parte, Meléndez y Pérez (2015), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad De Carabobo”**. La Dirección de Deportes presento como problemática debilidades para llevar un control interno de su inventario de material deportivo y de papelería en general, lo que dificultaba conocer de manera rápida el stock de dicho inventario. En tal sentido, se planteó como objetivo general elaborar lineamientos de

control interno para optimizar la gestión de inventario y suministros del almacén de materiales.

Metodológicamente la investigación se basó en una investigación descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada para diagnosticar la situación actual que presenta el Departamento de Almacén de la Dirección de Deporte de la Universidad de Carabobo, así como identificar los elementos que afectan el Control Interno del inventario.

Con la información obtenida analizaron los elementos internos y externos que inciden en el manejo de los materiales en el almacén mediante una Matriz Dofa. Los resultados obtenidos, permitieron concluir que no se lleva una planificación adecuada para la recepción y salida de los materiales y suministros que se encuentran en el almacén. También se observó que carecen de controles eficientes para la requisición, recepción, registro, almacenaje de la mercancía. Por lo que se diseñaron controles internos para la supervisión y monitoreo que se debe llevar a cabo en la gestión de inventarios.

El antecedente planteado, se tomó como referencia, porque aporta elementos que sirven de marco referencial para construir el marco teórico de la investigación, tales como la administración de los inventarios de materiales y la gestión de los almacenes, función, elementos, propósito, entre otros

También se consultó el trabajo de Martínez (2014), titulado: “**Propuestas de mejoras al Sistema de Gestión de Almacén de Materias Primas (Caso: Empresa Manufacturas de Papel Manpa S.A.C.A, División Conversión Bolsas y Sacos)**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de al título de Magíster en Ingeniería Industrial. Tuvo como objetivo general mejorar el sistema de gestión de almacén de materias primas. El estudio se inicia con la descripción de la situación actual, con el fin de explicar los objetivos de la investigación, seguidamente se analiza la situación actual y posteriormente se diseñó la propuesta de mejoras y por

consiguiente el análisis de la factibilidad de dichas propuestas. Metodológicamente, se consideró un proyecto, factible, apoyado en un diseño de campo de tipo documental, como técnicas de recolección de información se utilizó la observación directa y la entrevista, la cual fue aplicada a la población objeto de estudio.

Una vez analizado los resultados se concluyó que las variables que influyen en el tiempo de despacho como lo fueron desorden en el almacén (mezcla de materiales), ubicación de materiales sin posición fija, falta de ayuda visual para almacenar y buscar el material, entre otros, por lo que se diseñó la propuesta de mejoras, que permitirá reducir los tiempos de despachos a las líneas de producción, por el correcto almacenaje de los productos.

Se evidencia, la relación de este antecedente, puesto que, a través de mejoras al Sistema de Gestión de Almacén, permitirá lograr un mejor diseño de almacén que sea aceptado por la parte administrativa y el personal involucrado, mejorando su área de trabajo y todos los procesos operativos. Sirviendo de base para la propuesta de estrategias de operación que optimicen los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

Por su lado, Cabriles, (2013), realizó un estudio denominado “**Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de Stock de Seguridad para Mejorar la Gestión de Compras de Materia Prima, Repuestos e Insumos de la Empresa Balgres C.A.**”, el cual fue consignado como requisito de grado en la Universidad Simón Bolívar, Caracas. Es así como, el objetivo del mismo fue proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la eficiencia de la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos y el registro de las entradas y salidas de los productos de los almacenes.

En tal sentido, la investigación adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio de campo y descriptivo; utilizando para la recolección de los datos las técnicas de la observación directa y la entrevista no estructurada. De modo que, el análisis de los datos evidenció que la empresa no cuenta con un control estricto de los artículos en existencias; lo que genera la compra descontrolada de los mismos y,

además, no se realiza un análisis de la compra, ya que la misma se efectúa sin un estudio previo del proveedor.

De igual forma, la empresa no dispone de un sistema que controle los inventarios y, por tanto, se desconoce el volumen de existencias en los distintos almacenes. Además, los operadores no realizan correctamente los registros en el sistema de los materiales que se reciben y no se realizan conteos periódicos de los existentes en los distintos almacenes. En consecuencia, se diseñó una propuesta de un sistema de control de inventario entrada en la conexión del Departamento de Compras y el Almacén. A tal efecto, se propuso habilitar el módulo de inventario de stock seguridad del sistema computarizado para las tareas administrativas de la empresa, a fin de fusionar el módulo de compras con el módulo de almacén.

La relación de este antecedente, se basa en la recopilación de teórica sobre la gestión y control de inventarios y, además, plasma una sistemática metodológica que sirve de referencia para diseñar la metodología en el presente estudio.

Finalmente, se consultó el trabajo de Cueva, Pérez y Pierre (2012), 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.

En lo que respecta a este antecedente, guarda semejanza con la investigación a realizar, en proponer un estudio que permite mejorar los procesos de almacenaje y distribución para controlar el inventario y a su vez reducirlos, de manera que el cliente obtenga la mayor satisfacción en la entrega oportuna

2.2 Bases Teóricas

Para este proyecto de investigación, es de vital importancia conocer ciertas definiciones esenciales para el desarrollo de dicho estudio, por lo que se ha recurrido a la búsqueda de material bibliográfico relacionado con el proceso de almacenamiento, despacho, inventarios y estrategias. Según Arias (2012:107), “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Por lo que a continuación se extrajeron

2.2.1 Almacén

Un Almacén son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos

inventariados. De acuerdo a Cardozo (2006:240), “El almacén como estructura física en una empresa de servicio es un lugar especialmente diseñado, estructurado y planificado para custodiar, salvaguardar, proteger y controlar los bienes de la empresa”. La manera de organizar y administrar el almacén depende de varios factores: el tamaño y el plano de organización de la empresa; el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de la programación de la producción. Todo almacén debe:

- Contar con un área adecuada para recibir los insumos que participará en la elaboración del producto final, como también la del producto acabado o terminado para su correspondiente distribución.
- Contar con un equipo de personal capacitado, que pueda manejar el material (insumos y producto final), sin que ocurran pérdidas, tanto al momento de iniciar la descarga, como en la operación de almacenar el producto y en su correspondiente distribución.
- Contar con un área de recepción de insumos y demás productos dentro de los que se incluyen aquellos que son devueltos por el consumidor. En el caso de los insumos, dependiendo de las características que estos presenten es importante que el área disponga de estructuras tales como: rampas fijas en las áreas de recepción, rampas plegables para descarga pesada de camiones o trailers, hasta montacargas y otros tipos de equipos y herramientas.

Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas. Es importante saber que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salida, o sea una rápida rotación. El almacén es una unidad de servicio y soporte 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. Hoy por hoy lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización

que tenía el piso de hormigón, es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado.

2.2.2 Funciones del Almacén

De acuerdo a Trejo (2004:28), la manera de organizar y administrar el almacén depende de varios factores: “el tamaño y el plano de organización de la empresa; el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de la programación de la producción”. Algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

Para el almacenamiento de materiales es importante integrar los recursos básicos: personas, equipo y espacio, para lograr métodos eficaces y económicos de manejo, almacenamiento y control de inventarios.

2.2.3 Proceso de Almacenamiento

Según Trejos (2004), para llevar a cabo una entrega y/ o recepción de materiales, se debe tener en cuenta cuales son los procesos por los cuales debe pasar el usuario del Departamento de Almacén para llegar a ese punto, todo esto con el fin de poder determinar en qué parte del proceso se puede originar la demora, o que es lo que

origina dicha demora, para así poder tomar las medidas correctivas necesarias, se debe gestionar lo siguiente:

Gestión, Organización y Control de Almacenes: Un almacén es una zona delicada a la custodia de productos acabados, semielaborados, componentes o materias primas en espera de equilibrar la producción y la demanda, así como aproximar, en la medida de lo posible, estos productos acabados a los puntos de consumo. Ante ello, la gestión de almacén, junto con la previa gestión de existencias y la posterior gestión de pedidos y distribución, supone el control sobre dónde y cómo deben ser almacenadas las mercancías, así como el equipamiento y los medios de manipulación y manutención más adecuados.

En términos logísticos, la gestión del almacén queda definida como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, productos acabados, semielaborados, componentes o materias primas, así como el tratamiento e información de los datos generados por el movimiento de las mercancías.

La gestión de almacenes se sitúa, dentro del entorno de procesos logísticos, entre la gestión de existencias y el proceso de gestión de pedidos y distribución, aunque estas funciones se han solapado, creándose confusión en lo que propiamente es la gestión de inventarios y la gestión de almacenes.

La misma existencia de un almacén, con la necesidad de mantener inventarios, marca el límite entre la gestión de existencias y gestión de almacén. Así pues, la gestión de existencias se encarga de determinar qué, cuánto, a cuánto y cuándo debe ser almacenado; mientras que la gestión del almacén determinaría dónde y cómo debe ser la mercancía almacenada.

Asimismo, la gestión de almacén finaliza su función cuando las mercancías almacenadas pasan a ser pedido, a partir de lo cual la responsabilidad se traspasa al proceso de pedidos y distribución. Una de las características principales de un almacén es la ausencia de actividades de valor añadido sobre los productos o mercancías que en él se almacenan. A pesar de esto, los fundamentos de su existencia

lo hacen esencial y lo sitúan en una posición fundamental dentro de la cadena logística.

Gestión Física de los Almacenes: Para llevar a cabo la gestión física de los almacenes, es necesario conocer los principios de stocks. El stock, es una función clave en la gestión de almacén, decide o permite decidir un cierto número de principios estratégicos y tácticos:

- Determinar los artículos que conviene tener en el almacén.
- Que cantidades hay que tener en el almacén.
- Elegir los modos de suministro.
- Definir los plazos para un nuevo suministro
- Optar por un modo de evaluación del stock y ponerlo en práctica
- Así mismo aparece la gestión de stock, que es la encargada de tareas operacionales como:
 - Grabar todos los movimientos, entradas y salidas
 - Conocer permanentemente, el estado del stock (inventario permanente).
 - Vigilar permanentemente el nivel del stock y compararlo en los puntos de pedido o fabricación.
 - Comprobar la procedencia de un pedido.
 - Reservar los artículos asignados a un pedido.
 - Administrar de acuerdo con los servicios comerciales, las entregas parciales.
 - Administrar, los restos que van a quedar.
 - Ayudar a elegir la fuente de abastecimiento y realizar los pedidos.
 - Elegir el tipo de inventario que se efectuará, sobre qué referencias, en qué fecha (inventario en movimiento), y dar las instrucciones pertinentes a la gestión del almacén para lanzar las operaciones de recuento.

El almacén debe estar organizado de tal forma que los materiales estén agrupados y separados físicamente. Es por ello importante, registrar los movimientos de ingreso

y egreso de elementos y mantener permanentemente actualizados los registros de existencias de acuerdo con la clasificación y codificación establecida. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento, en este caso de la empresa, garantizando el suministro continuo y oportuno de los materiales requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

2.2.4 Despacho y Manejo de Materiales

El manejo de materiales constituye la base primordial de la gestión de los almacenes y es un proceso mediante el cual los materiales involucrados, se desplazan desde la recepción, a partir de las operaciones, hasta el embargue final. Representan ellos el flujo de dinero que se mueve a través de la empresa y la economía. El Manejo de materiales es una actividad que está presente en todas las etapas del proceso productivo, desde la adquisición, transporte y almacenamiento de las materias primas, materiales en proceso, hasta el manejo de los productos terminados al almacén y de allí al consumidor, a través de los distintos canales de comercialización

De acuerdo a Suárez (2014:4), el manejo de materiales “es una herramienta fundamental que se encarga de toda la operación en almacenaje, resguardo, administración y control de los inventarios, representan una parte significativa del costo de los bienes vendidos pero añade valor no tangible al producto”, desempeña un papel crítico en todos los sectores comerciales y de negocios, pero su importancia para un funcionamiento eficiente es suprema en los ramos de la manufactura, el almacenaje y la distribución. Los métodos, equipos y sistemas de manejo de materiales pueden utilizarse para incrementar la productividad y lograr una ventaja competitiva en el mercado. Se trata de un aspecto muy importante de la planificación logística por cuanto abarca el manejo físico, el transporte, el almacenaje y la localización de los materiales.

El diseño de éstos sistemas han de estar enfocados a la reducción de los tiempos de las operaciones que implica dicho proceso, apoyado por una tecnología que permita la aceleración del movimiento, con el fin de reducir la presencia de aquellos materiales que obstaculicen las operaciones que se lleven a cabo en el área de almacén. Se debe tener en consideración lo siguiente:

1. Los materiales en tránsito deben llegar tan cerca del siguiente punto de utilización como sea posible antes de detenerse.
2. Siempre que se pueda, los materiales que se manejen se pondrán en posición adecuada antes de depositarlos.
3. Utilice el espacio total, siempre que sea posible.
4. Conviene integrar los sistemas de manejo y control de los materiales, sin permitir que los procedimientos administrativos o de control dominen a los patrones de flujo de materiales.
5. Recorra a sistemas de documentación para evitar movimientos, ordenar pedidos y organizar la sucesión de operaciones.
6. Recuerde que el flujo de materiales es flujo de efectivo, que los materiales almacenados son inventarios y que el inventario cuesta dinero.
7. Patrones de flujo de materiales con retornos excesivos.
8. Estorbos de flujo en la distribución Interna de la Planta.
9. Pasillos atestados de materiales.
10. Confusión en los andenes de carga y descarga.
11. Almacenamiento desorganizado.
12. Exceso de desperdicios.

El Flujo de Materiales es un sistema complejo en donde se busca como objetivo primordial, reducir los costos de operación que implica la movilización de materiales, además de reducir los tiempos de espera o servicio al cliente y brindar satisfacción al operario de los equipos involucrados en el proceso de traslado de material desde su origen hasta su posible destino final, de manera así mantener la eficiencia y

efectividad del personal, brindándole los recursos y medios necesarios para la ejecución de las tareas

2.2.5 Inventario

Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto, su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva.

Andrade (2013:78), señala que son: “el activo más importante del Balance General, y los gastos por inventarios, son usualmente el gasto mayor en el Estado de Resultados”. En efecto, los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto, su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva

Se puede señalar, que 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. Por lo tanto, 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. Los inventarios tienen como función el añadir una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. Por ejemplo, en el comercio los inventarios de productos son indispensables para el desenvolvimiento diario de las actividades cotidianas de la empresa.

2.2.6 Gestión de los Inventarios

Los inventarios tienen como función el añadir una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. Por ejemplo, en el comercio los inventarios de productos son indispensables para el desenvolvimiento diario de las actividades cotidianas de la empresa. Es por eso que los inventarios tienen como funciones la eliminación de irregularidades en la oferta y la compra de artículos.

De acuerdo a Estupiñán, (2008), la administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar. Existen dos factores importantes que se toman en cuenta para conocer lo que implica la administración de inventario:

Minimización de la inversión en inventarios; el inventario mínimo es cero, la empresa podrá no tener ninguno y producir sobre pedido, esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresas, puesto que debe satisfacer de inmediato las demandas de los clientes o en caso contrario el pedido pasará a los competidores que puedan hacerlo, y deben contar con inventarios para asegurar los programas de producción. La empresa procura minimizar el inventario porque su mantenimiento es costoso

Afrontando la demanda; si la finalidad de la administración de inventario fuera sólo minimizar las ventas satisfaciendo instantáneamente la demanda, la empresa almacenaría cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurrirá en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente etc. Sin embargo, resulta extremadamente costoso tener inventarios estáticos paralizando un capital que se podría emplear en otros negocios con mayor provecho financiero. La empresa debe determinar el nivel apropiado de inventarios en términos de los beneficios que se esperan no incurriendo en faltantes o sobrantes en exceso y considerando el costo de mantenimiento que se requiere en los mismos.

Se puede señalar, que la meta de la administración de inventarios es proporcionar

los inventarios necesarios para sostener las operaciones en el más bajo costo posible. En tal sentido el primer paso que debe seguirse para determinar el nivel óptimo de inventario son, los costos que intervienen en la compra, mantenimiento para que posteriormente se analice en qué punto se podrían minimizar esos costos. Por lo tanto, para la empresa la gestión de los inventarios tiene entonces como meta, conciliar o equilibrar los siguientes objetivos: Maximizar el servicio al cliente, maximizar la eficiencia de las unidades de compra y minimizar la inversión en inventarios. y mediante el control se asegura de que los niveles óptimos si se cumplen.

2.2.7 Administración de los Inventarios

La administración de los inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa, ya que la mala administración de este rubro puede perjudicar gravemente el negocio. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia.

De acuerdo a Chase, (2005) una administración de inventarios exitosa, se basa en seis aspectos clave:

- Establecer relaciones exactas entre las necesidades probables y los abastecimientos de almacén.
- Clasificar los inventarios y codificar cada categoría.
- Promover el mantenimiento de los costos al menor nivel posible.
- Mantener un nivel adecuado de inventario, estableciendo un rango de seguridad de la cantidad de productos en stock.
- Satisfacer rápidamente la demanda.

- Apoyarse en los recursos tecnológicos.

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios. Todos los controles que abarcan el control físico de los inventarios, constituye el sistema de control interno para los inventarios.

2.2.8 Estrategias

Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. Koontz y Weihrich (2012:123), definen la estrategia como la “...determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”. Por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión.

En este orden de ideas, Díez y López (2012:150), afirman que: “la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo... “está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

De lo planteado se deduce que, una estrategia son los caminos que se van a tomar y que coadyuven a conseguir los objetivos planteados en la organización, pero para

lograr esto es importante tener las estrategias correctas, ya que se van a ir convirtiendo en parte fundamental del motor para que pueda funcionar la organización.

La estrategia en la empresa objeto de estudio debe ser apropiada para sus recursos, objetivos y circunstancias ambientales. Un objetivo de la estrategia empresarial es poner a la organización en una posición tal, que le facilite realizar su misión con eficacia y eficientemente. Una buena estrategia de la empresa debe integrar las metas de la organización, las políticas, y la táctica en un todo cohesivo, y se debe basar en realidades del negocio. La estrategia debe conectar a la visión, con la misión y las probables tendencias futuras.

2.2.9 Estrategias operativas para el almacenamiento y Despacho de mercancías

De acuerdo a Salas y Martínez (2014), la estrategia de operaciones es una visión de la función de operaciones que depende de la dirección o impulso generales para la toma de decisiones. Esta visión se debe integrar con la estrategia empresarial y con frecuencia, aunque no siempre, se refleja en un plan formal. La estrategia de operaciones debe dar como resultado un patrón consistente de toma de decisiones en las operaciones y una ventaja competitiva para la compañía

Una operación de almacén eficiente es crucial para el éxito de cualquier empresa que procesa solicitudes, mantiene inventarios y órdenes de envío. Cuando un almacén es ineficiente, las órdenes pueden perderse, los productos pueden no llegar a los clientes a tiempo, y bajos niveles de inventarios pueden provocar desabastecimiento.

Para aumentar la eficiencia, hay tres formas de optimizar sus operaciones de almacén

Espacio. Una forma de optimizar su operación de almacén es aprovechar al máximo todo el espacio de almacenamiento disponible. Elimine los pasillos amplios (más de nueve pies), la baja utilización del espacio vertical y el almacenamiento de productos múltiples en lugares de almacenamiento individual y/ o unidades de cargas parciales

almacenadas en lugares de carga completa. Enfrente estos problemas al hacer cambios en la distribución del almacén y el diseño de la estación de trabajo.

Tecnología. Hay un montón de opciones tecnológicas disponibles para aumentar la eficiencia de sus operaciones de almacén; las más comunes son los códigos de barras, radiofrecuencia, los sistemas pick-to-light, y de reconocimiento de voz. La tecnología adecuada le dará los resultados que desea a un precio razonable. Seleccione una opción de tecnología que le proporcione una recopilación automática de los datos, una mayor productividad y precisión, y que le ayude a reducir los costes laborales.

Equipo. Un equipo bien organizado y un buen funcionamiento son vitales para un almacén eficiente. Aseguran que los proyectos se completen correctamente, a tiempo y bajo presupuesto. Una manera de conducir un excelente rendimiento es asegurándose de que los esfuerzos de todo el mundo estén alineados. Usted puede hacer esto mediante el desarrollo de una cultura empresarial en la que la administración y los empleados comparten valores comunes

Por otro lado, para el despacho de la mercancía se deben seguir las siguientes estrategias:

- Reducir el tiempo de espera para la entrega de un pedido: Al entregar un determinado pedido a tiempo se logra reducir el margen de espera por parte del usuario del Almacén, logrando así, que este pueda ejercer sus funciones de la mejor manera posible y en los lapsos que se necesite.
- Ofrecer a los usuarios del Almacén unos días para recepción de materiales y otros días para entrega: Estipulando unos días solamente para que el personal del Almacén se dedique a la recepción de materiales por parte de los proveedores de la Organización, se podría evitar retrasos en cuanto a la entrega puesto que esos días no serían para entregar materiales. Al mismo tiempo los días que solo sean para entregar materiales dicho personal estaría dispuesto para ello.

La función del almacén es proveer o distribuir adecuadamente los materiales

necesarios a la empresa, colocándolos a disposición en el momento indicado para así evitar aumentos de costos perdidos de los mismos, permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa a las cuales debe permanecer constantemente adaptado. Por lo tanto, la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada

2.3 Definición de Términos Básicos

Abastecimiento: productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto.

Administración: es el acto que ejecuta una persona en el orden comercial, civil o judicial con relación a bienes o derechos ajenos, y mediante el cual maneja, dirige, controla o vigila el patrimonio de terceros o el suyo propio

Conteo Físico de Inventarios: revisión que ayuda a verificar la existencia y valuación del inventario para los estados financieros

Control Administrativo: proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización.

Control Contable: comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros

Control Visual: es una señal que incorpora elementos visuales auditivos y de texto que sirven para notificar problemas de calidad. Proporciona información en tiempo real y retroalimentación del estado de un proceso. El control visual se comunica de manera muy eficaz la información necesaria para la toma de decisiones.

Control: acción de monitorear los resultados de una operación y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas.

Efectividad: resultado de una acción en la relación causa- efecto, también corresponde a una valoración economicista de resultados que satisfacen una exigencia, compromiso, objetivo, necesidad o proceso de producción. Razón de hacer

alguna acción dentro de las especificaciones de uso.

Eficacia: resultado de una acción en la relación causa- efecto, también corresponde a una valoración economicista de resultados que satisfacen una exigencia, compromiso, objetivo, necesidad o proceso de producción

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.

Inventario de Mercancías: son aquellos llevados en las empresas comerciales, y que contienen información pertinente a la compra y venta de bienes.

Inventarios de Productos Terminados: están formados por los bienes que se originan de la transformación de materias primas a producto terminado y por la inclusión de otros costos como la mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. En este inventario se originan las operaciones de productos terminados y ventas.

Medidas de Control: se establecen para asegurarse que los objetivos planteados se están cumpliendo de acuerdo con lo planificado.

Mercancía: se entiende por mercancía todos aquellos insumos, materias primas, partes o piezas que sean necesarios en el proceso productivo, aunque se consuman sin incorporarse al producto reexpedido, exportado o reintroducido y siempre que pueda determinarse su cantidad.

Método FIFO: el método FIFO (First in, first out), también conocido como PEPS (Primeras en Entrar Primeras en Salir), se basa en que aquellas mercaderías que ingresaron primero, son aquellas mercaderías que deben salir primero.

Saint: el Sistema Administrativo Interdependiente es un programa de aplicaciones administrativas diseñado para ayudar a la gerencia en el proceso de toma de decisiones en la empresa usando métodos cuantitativos. Es un sistema que puede ser operado por varios usuarios al mismo tiempo en redes de hasta 999 estaciones y actualiza los archivos de datos en forma inmediata. Posee un módulo administrativo

en donde se concentran todos los procesos rutinarios de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, manejo de inventarios, clientes, proveedores, vendedores, tarjetas de crédito, servicios, servidores y análisis de ésta información a través de numerosos reportes ya configurados para facilitar su manejo. También cuenta con un módulo de compra y de venta.

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.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Respecto al marco metodológico, Sabino (2012:16), explica que este “describe cada uno de los componentes metodológico que el investigador ha seleccionado para cumplir con los objetivos de la investigación que se ha propuesto, los cuales deben estar sustentados por autores especialistas en metodología”. El marco metodológico de este estudio, está integrado por el tipo y diseño de la investigación, las fases metodológicas que comprenden la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y las técnicas de análisis de datos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El desarrollo del presente estudio, corresponde a la modalidad de proyecto factible, ya que se pretende definir una “propuesta”, diseñada en función de las necesidades que exigen el entorno donde se manifiesta la problemática en estudio. Según Sabino (2012:84), “los proyectos factibles se deben elaborar respondiendo a una necesidad específica, ofreciendo soluciones de manera metodológica”; por lo que la presente investigación es de nivel factible. El proyecto factible consiste en elaborar una propuesta viable que atiende las necesidades en una institución, organización o grupo social que se han evidenciado a través de una investigación documental o de una investigación de campo.

Para los fines del presente estudio, la investigación se caracteriza por ser un proceso exhaustivo en búsqueda, de “hechos” que dieran respuesta a la problemática planteada; está orientada al desarrollo de estrategias de operación que optimicen los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador

industria Diversas C.A. En cuanto al diseño de la investigación, se considera de campo, ya que se recogerán los datos directamente del lugar en donde ocurren los acontecimientos, es decir, el lugar donde se desarrolla la problemática planteada. la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2015), señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 7).

La investigación se considera de campo, puesto que los datos se recogen en el mismo lugar donde ocurran los hechos; es decir, en la empresa, ya que permitirá obtener información de primera mano sobre la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en La casa del Silenciador industria Diversas C.A. Asimismo, para desarrollar el presente estudio, se emplearán herramientas de carácter descriptivo., dado que se establecerán las características que presenta al actual proceso de inventario de materiales. De acuerdo a según Hernández, Fernández y Baptista (2013), los estudios descriptivos son:

La búsqueda específica de propiedades, características, rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población, detallando como son y cómo se manifiestan, es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren. (p.120)

Es decir, la investigación descriptiva, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Ésta investigación es de tipo descriptivo, ya que se describirán de los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La casa del Silenciador industria Diversas C.A.

Antes de iniciar el desarrollo de esa fase, es necesario conocer la población objeto de estudio. Tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2013: 174) la población se refiere al: “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinantes especificaciones”. Para esta investigación la población está conformada por quince (15) trabajadores que laboran en el área de almacén y despacho de la empresa Silenciador industria Diversas C.A.

Con respecto a la muestra, Sabino (2012:98), la define como, “aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante ésta tomar las características totales de la población”. La muestra seleccionada tiene los mismos atributos y características de la población ya descrita, y para cumplir con la fase de creación y estudio de la propuesta se tomará el 100% de la población, es decir, el muestreo será censal porque se tomará la totalidad de la población.

Por otra parte, de acuerdo a Arias (2012:68), “Las técnicas de recolección de información nos permiten obtener información sobre el objeto de estudio.”. Existen diferentes técnicas de recolección de datos y para los efectos de esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta. Méndez (2010:124), “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. Esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información. De acuerdo a Balestrini (2013):

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa,

susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado.
(138).

Para este estudio, el cuestionario se empleó para diagnosticar de la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La casa del Silenciador industria Diversas C.A. y será aplicado a la población objeto de estudio y estará conformado por diez preguntas dicotómicas, es decir, preguntas de tipo cerrada (SI/NO)

Fase II: Identificación de los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

En esta fase, se empleó como técnica de recolección de información el diagrama de Ishikawa, conocido también como causa-efecto o diagrama de espina de pescado, es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Según Martínez (2005), es una de las diversas herramientas sugeridas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente, en la de los servicios para calcular el análisis de los problemas Y sus soluciones en esferas como lo es la calidad de los procesos, los productos y servicios

Desarrollado por Karou Ishikawa como metodología para la resolución de problemas mediante el análisis organizado y sistemático de sus causas y considerada como una de las 7 herramientas de la calidad. Los elementos y las causas que intervienen en el desarrollo de un proceso, y que pueden en un momento dado, ocasionar que no se cumplan los objetivos del mismo, son diversos y en ocasiones difíciles de identificar.

Por ello, en esta fase se identificarán de los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A., dado que es necesario tener un conocimiento pleno, para un óptimo análisis. Los principios de la calidad y las herramientas de análisis de causas son

utilizados para la consecución de este objetivo

Seguidamente, una vez conocida las técnicas de recolección de información, se realizará el procesamiento de los datos, de acuerdo con Arias, (2012), es donde:

Se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso. En el análisis se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados. (p 111).

Una vez que se aplique el cuestionario y se obtenga la información, se procederá a realizar un análisis descriptivo a las respuestas emitidas a cada ítem. Por otra parte, para representar los datos.

Fase III: Diseño de estrategias para el proceso de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

Luego de recopilar la información, a través de las diferentes técnicas de recolección de información, se procederá a la elaboración de la propuesta. Para lo cual se diseñarán estrategias para los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A. esta propuesta le permitirá a la empresa llevar un control eficiente de sus inventarios, puesto que se tendrá información contable actualizada referente a la gestión de los inventarios y se estructurará de la siguiente manera.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis y Presentación de los Resultados

Una vez concluidas las etapas de recopilación y procesamiento de datos se inician con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de resultados. Según Arias, (2014: 52) el análisis de los resultados” Consiste en ordenar los datos numéricos en filas y columnas con las especificaciones correspondientes acerca de la naturaleza”. En este sentido, se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

Primatemente se diagnosticó la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La casa del Silenciador industria Diversas C.A. por medio de un cuestionario conformado por diez preguntas cerradas (SI/NO), el cual fue aplicado a la población objeto de estudio. Los resultados de la evaluación se presentan en forma de gráficos, a través de los cuales, los datos pueden ser apreciados en forma individual con el propósito de extraer conclusiones pertinentes y acertadas que sustenten los lineamientos de la investigación.

En segundo lugar, se identificaron los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A., a través de la técnica de la espina de pescado, la cual es herramienta estadística básica empleada para la identificación y resolución de problemas y mejoras de la calidad, se utiliza para analizar las causas potenciales de variación de los procesos. Este diagrama se construyó con ayuda de los principales responsables del proceso de almacenaje de los productos en la empresa. Cabe agregar, que la herramienta utilizada para el análisis de datos es la estadística. La misma proporciona innumerables beneficios a la investigación científica y tecnológica.

4.2 Diagnóstico de la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

Ítem 1 ¿Existen procesos definidos para la recepción de los inventarios de materiales?

Cuadro 1. Recepción de materiales

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

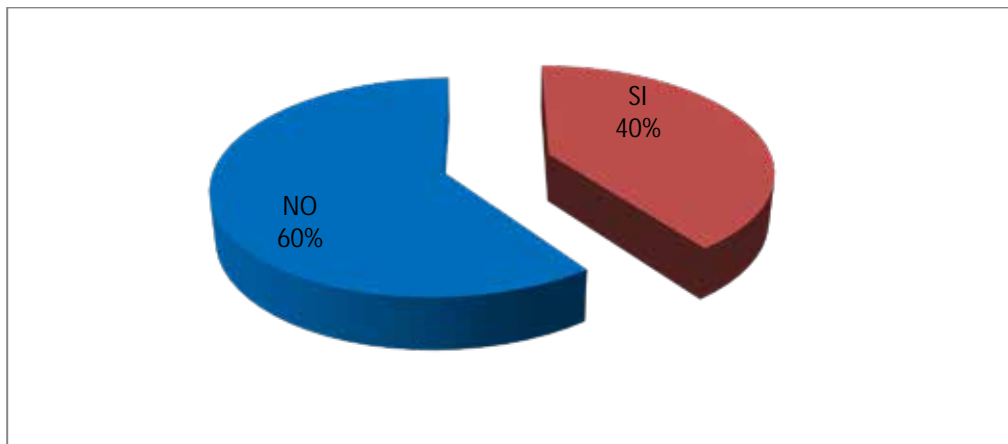


Gráfico 1. Recepción de materiales

Análisis y Discusión

A través del siguiente gráfico se puede observar que el 60% del personal encuestado, señala que los procesos para la recepción de los inventarios de materiales no están definidos claramente, lo que genera pérdida de tiempo y retrabajo al momento de realizar los levantamientos físicos del inventario. Por otra parte, el 40% está total acuerdo que los procesos para la recepción de productos están claramente definidos para su ejecución, lo cual garantiza el resguardo y manipulación de los productos de manera controlada hasta la entrega al cliente.

Ítem 2. ¿Genera retraso en los tiempos de entrega dentro del área de almacén los procesos de control de salida de materiales (producto final)?

Cuadro. 2. Salida de materiales

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

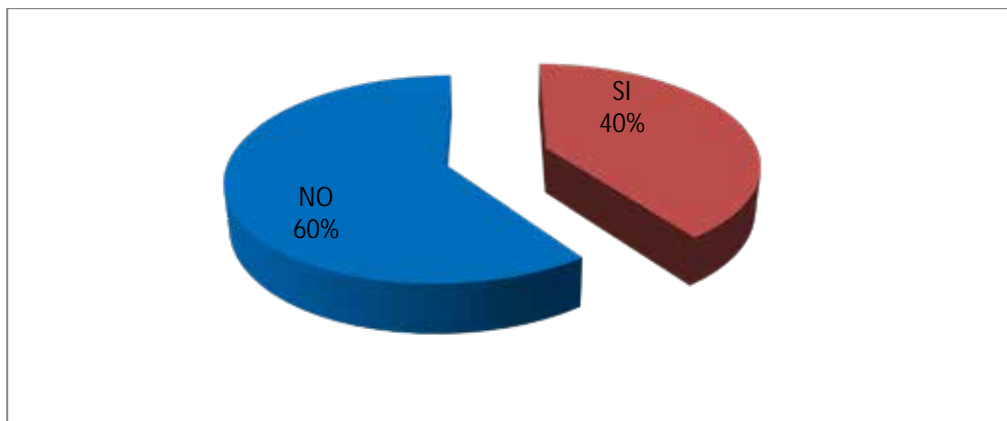


Gráfico 2. Salida de materiales

Análisis y Discusión

En este ítem se observa, que el 60% de las personas encuestadas opinan que el control aplicado para la salida de mercancías o materiales del almacén genera retrasos en los tiempos de entrega al cliente, ya que implica la ejecución de tareas de inspección y verificación para lo que se requiere tiempo para la verificación y el personal operativo es insuficiente. Esta situación afecta la calidad del proceso del inventario, ya que si la organización no puede suministrar a tiempo los pedidos solicitados o no está siendo eficiente a la hora de hacer las entregas. Por otra parte, un 40% señala que esta actividad se ejecuta de forma óptima dentro de la gestión del almacén.

Ítem 3. ¿Cuenta la empresa con un sistema administrativo para el control de los inventarios?

Cuadro. 3. Sistema Administrativo

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	15	100%
No	-	-
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

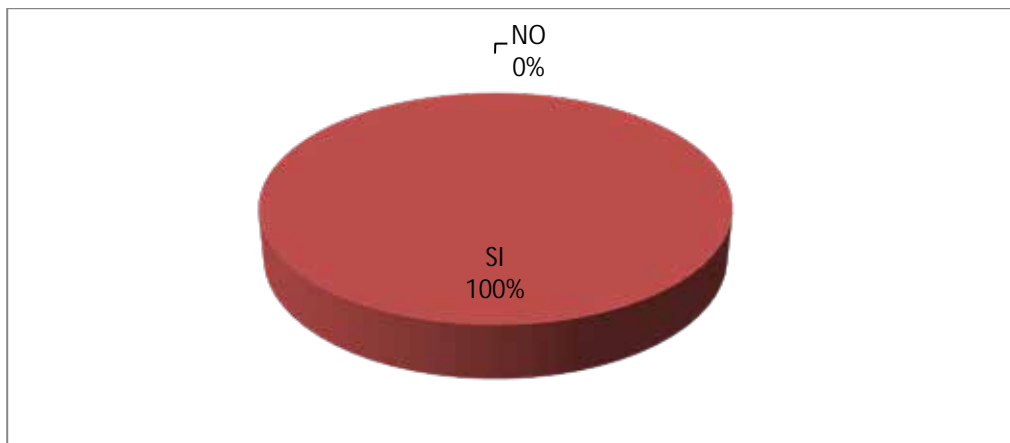


Gráfico 3. Sistema Administrativo

Análisis y Discusión

Los resultados obtenidos muestran, que el 100% de las personas encuestadas responde de forma afirmativa. Es decir, se cuenta con un sistema administrativo. Sin embargo, la información que arroja no concuerda con las existencias físicas del inventario. Por lo que están produciendo fallas importantes el proceso de supervisión del control interno de las mercancías. Esta situación genera debilidades que afectan la prestación de un óptimo servicio a la hora de despachar materiales y producto terminado a los respectivos clientes que así lo requieren.

Ítem 4. ¿Cuenta la empresa con mecanismos de control eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía?

Cuadro 4. Control administrativo

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

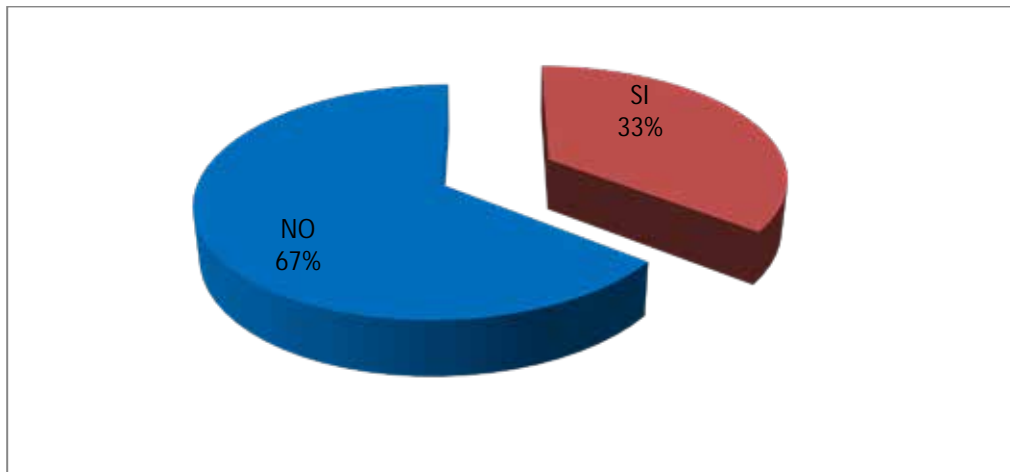


Gráfico 4. Control administrativo

Análisis y Discusión

La mayoría de los trabajadores conformados por un 67%, señala que se carecen de controles eficientes para el resguardo de las mercancías. Este descontrol se debe a que no se posee un instrumento de planificación para disminuir los riesgos que se detectan. Otro 33% considera que si se llevan a cabo dichos controles. Se puede señalar, que no tienen establecidas herramientas administrativas que permitan conocer los riesgos que se puedan presentar en el control de los inventarios. Esta situación afecta el proceso de almacenaje y despacho de los productos terminados.

Ítem 5. ¿Existen formatos de control para la recepción de los inventarios de materiales?

Cuadro 5. Formatos de control

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

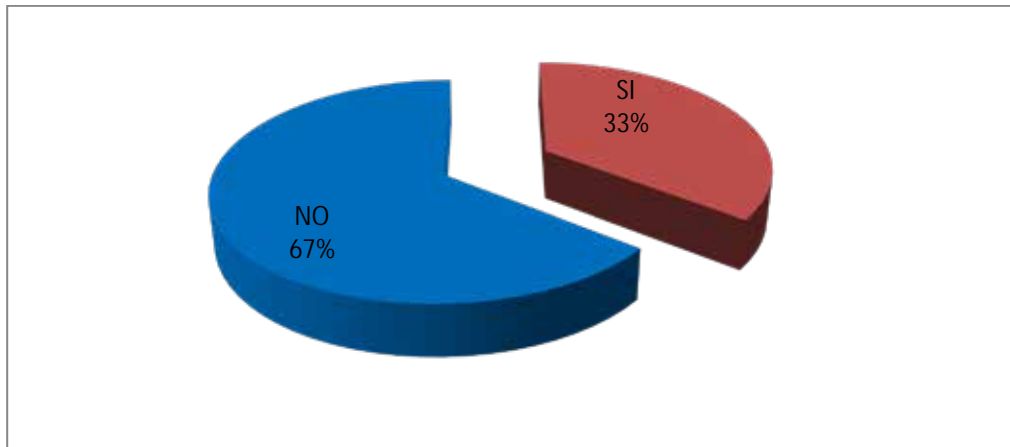


Gráfico 5. Formatos de control

Análisis y Discusión

A través del siguiente gráfico se puede observar que el 67% de los empleados encuestados, señalan que no existen formatos actualizados de control para la recepción de los inventarios de materiales, pues realiza un control de las existencias poco conforme en cuanto a: cantidad, vencimiento, adecuada rotación, clasificación y el manejo en la distribución por no tener formatos que les induzca a llevar una información veraz. Por otra parte, el 33% señalan que, si existen formatos de control, los cuales permiten el almacenamiento o ubicación de las mercancías en las estanterías

Ítem 6. ¿Cree usted, que la mercancía se encuentra ordenada según su tipo para su fácil ubicación?

Cuadro 6. Orden de la mercancía

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

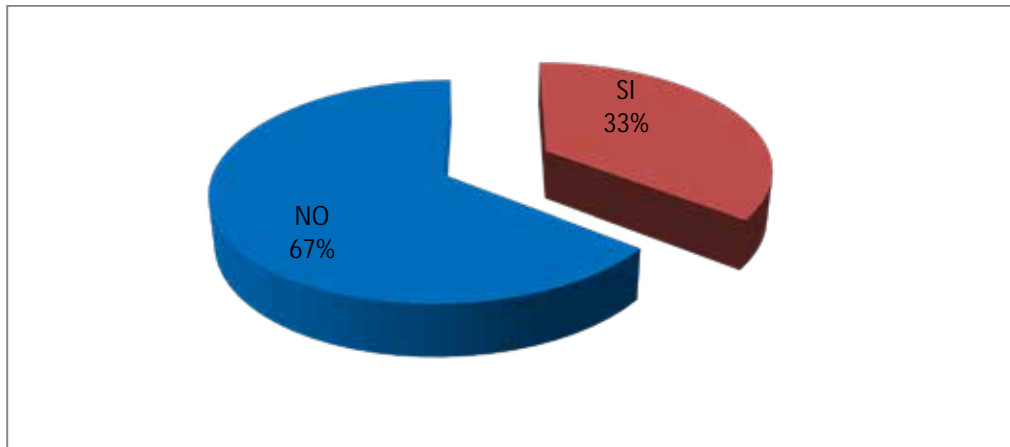


Gráfico 6. Orden de la mercancía

Análisis y Discusión

Como se observa, el 67% de los encuestados señalan que la mercancía no se encuentra ordenada según su tipo para su fácil ubicación. En contraposición con un 33% que si está ordenada de acuerdo a su tipo. Se puede señalar, que la distribución física en el área de almacén es poco óptima, ya que no está adaptada al volumen de producción que maneja la organización, lo que tiende a generarse una desorganización en el espacio que no permite su aprovechamiento máximo. Esto puede ocasionar deterioro de la mercancía por su desorganización y además retraso en el momento de la atención al cliente al requerir alguna mercancía.

Ítem 7. ¿Genera retraso en los tiempos de entrega el proceso de control de despacho dentro del área del almacén?

Cuadro 7. Proceso de despacho

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

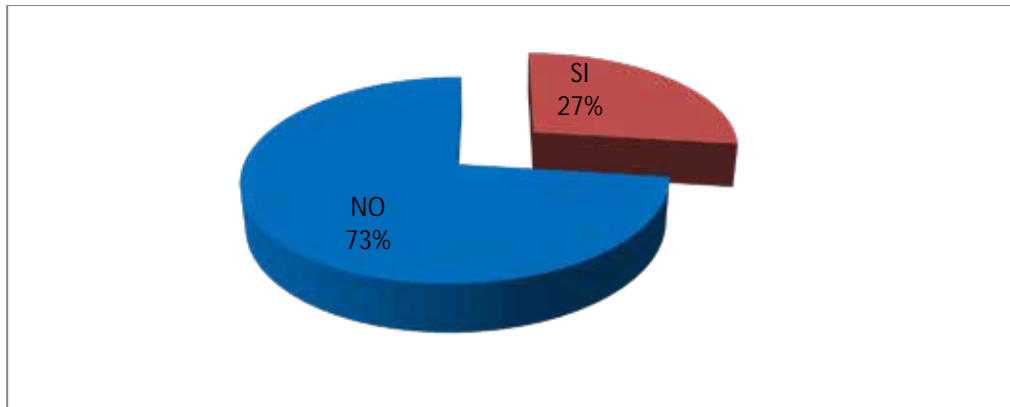


Gráfico 7. Proceso de despacho

Análisis y Discusión

Con respecto a la salida de producto terminado, el gráfico anterior refleja que el 73% de los encuestados, opina que el control aplicado para la salida de mercancías o materiales del almacén, genera retrasos en los tiempos de entrega al cliente, lo que permite inferir que ésta actividad no se ejecuta de forma óptima dentro de la gestión del almacén, otro 27% opina lo contrario. es importante llevar un control eficaz de sus materiales en almacén, garantizándole una producción continua y evitando retrasos en el cumplimiento de su labor, así como también, con una logística que le permita planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de materiales e información desde un origen a un punto de consumo.

Ítem 8. ¿Considera que los tiempos de entrega de los materiales a los clientes en el área del almacén son adecuados?

Cuadro 8. Entrega de materiales

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

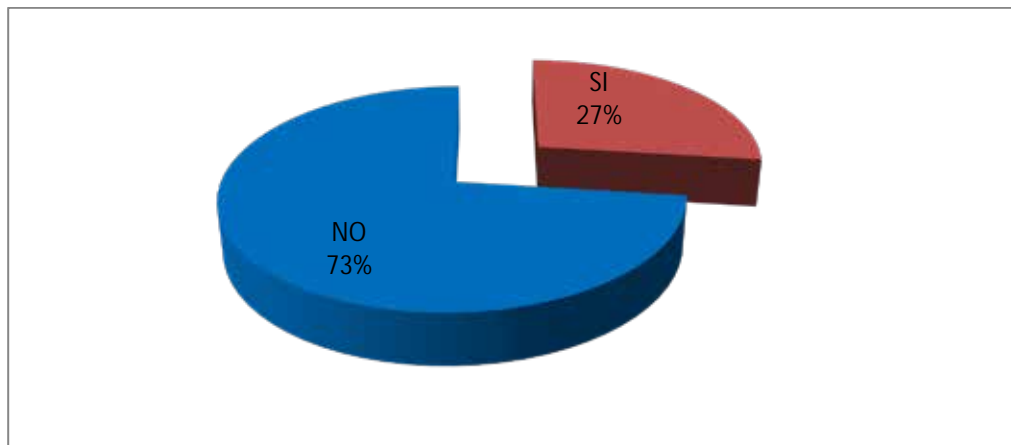


Gráfico 8. Entrega de materiales

Análisis y Discusión

Según los resultados obtenidos, 73% de la población encuestada opina que no se encuentran conformes con los tiempos de entrega de los productos terminados a los clientes en el área del almacén, señalan que los tiempos deberían ser más cortos, alegando que existe una descoordinación entre las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades, lo que impide que se logre un tiempo óptimo de respuesta, mientras que un 27% considera que los tiempos de entrega de materiales se cumple cabalmente.

Ítem 9. ¿Está codificada y clasificada de manera adecuada la mercancía en el almacén?

Cuadro 9. Almacenamiento de la mercancía

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

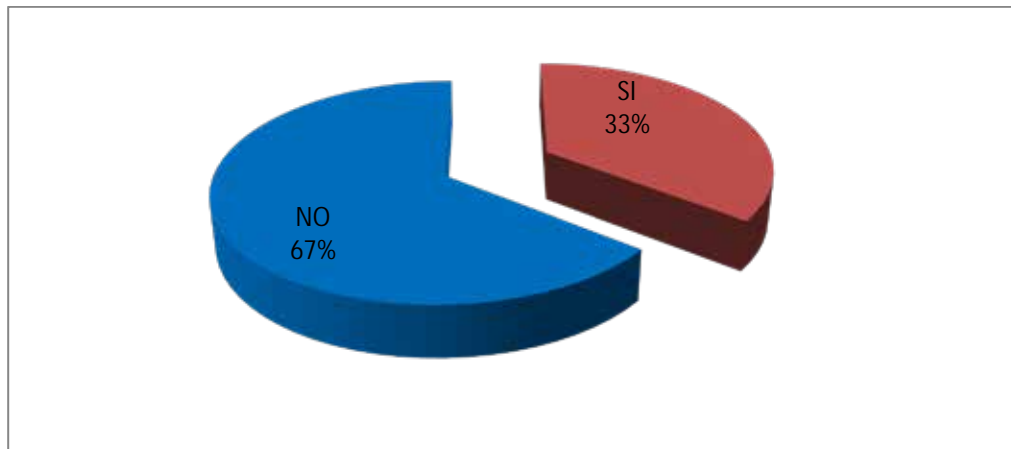


Gráfico 9. Almacenamiento de la mercancía

Análisis y Discusión

El 67% de los encuestados, señala que la mercancía en el almacén no se codifica ni se clasifica de manera correcta, para su localización y control, puesto que se observa una desorganización a nivel operativo de los inventarios, lo que se traduce en pérdidas físicas por el manejo inadecuado de las existencias de los productos. Otro 33% opina que la mercancía se encuentra ordenada de manera correcta. Es decir, está debidamente identificada por nombres y códigos para su fácil manejo. Se puede deducir que el proceso de identificación de la mercancía presenta fallas significativas de control

Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar estrategias para los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa?

Cuadro 10. Estrategias

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	15	100%
No	-	-
Total	15	100%

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Nota. Cuadro elaborado con datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento

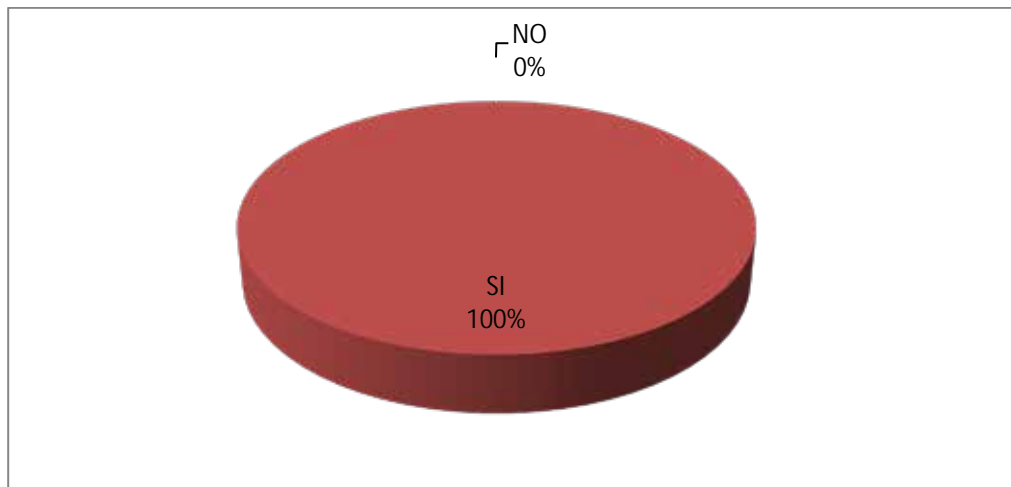


Gráfico 10. Estrategias

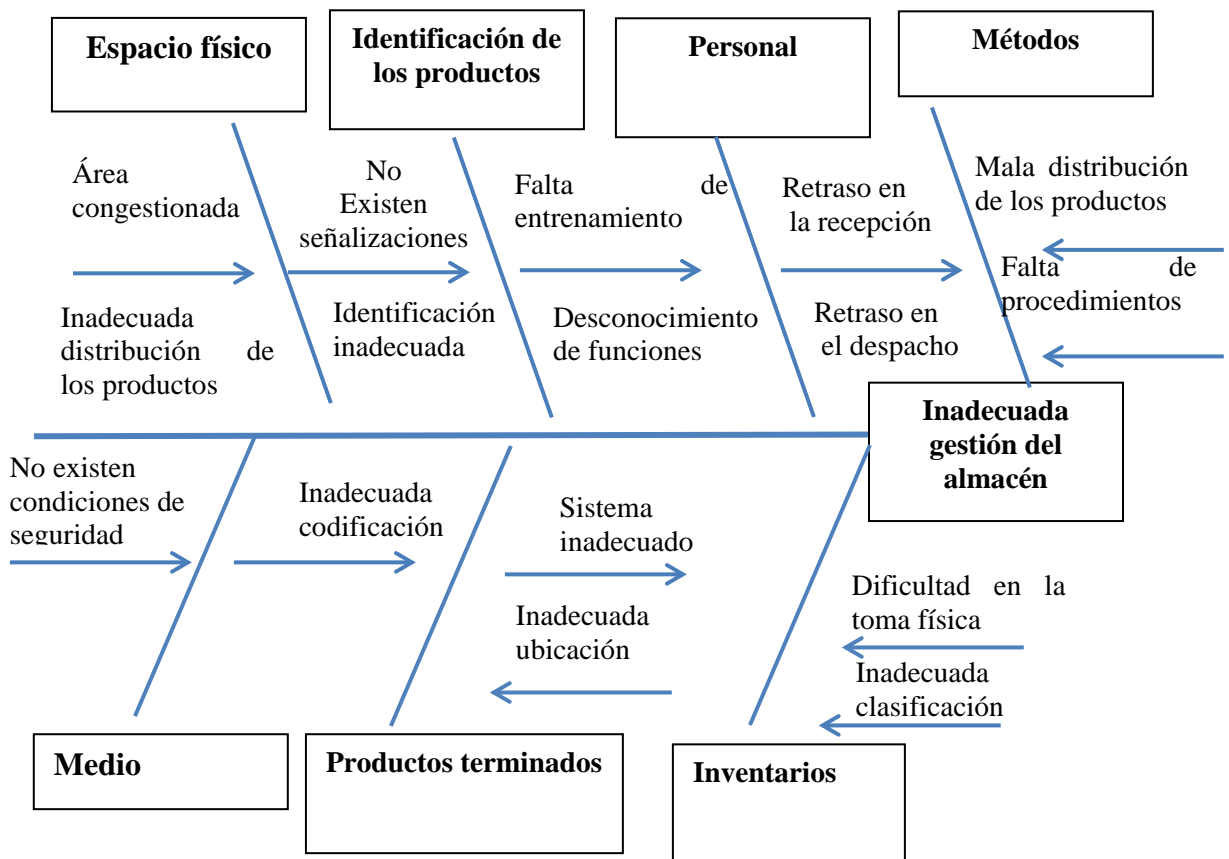
Análisis y Discusión

El 100% de los encuestados, está de acuerdo en afirmar que es necesario elaborar estrategias de operación que optimicen los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa, con el fin de reducir los costos operativos, aumentar la disponibilidad de los productos, mejorar los niveles de existencia, optimizar los flujos de materiales y utilizar de manera eficiente el espacio disponible para el almacenamiento, recepción y despacho de materiales, con el objetivo de mejorar la calidad del producto y servicio al cliente, garantizando así la permanencia de la empresa en el mercado

4.3 Identificación de los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

A través del Diagrama Causa –Efecto, se observó de manera más clara y resumida el entorno que rodea a la problemática de planteada, a fin de corroborar las fallas detectadas

Figura 1. Diagrama de Causa Efecto (Espina de pescado)



Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Análisis de la Técnica Causa –Efecto

Método: Los métodos ejecutados en el almacén principal no siguen un procedimiento acorde a lo definido en los diversos manuales de aseguramiento de la calidad. Se movilizan el producto terminado sin seguir los parámetros necesarios, a fin de reducir los productos obsoletos y los riesgos de accidente. Se trabaja con equipos que no siguen un sistema constante de mantenimiento. No se maneja de manera adecuada el proceso de recepción, almacenaje y recepción de la mercancía

Personal: se necesita de personal adiestrado, capacitado y que se maneje en función de la normativa implantada a partir de los manuales con que cuenta la empresa. No existe un completo conocimiento de las operaciones por parte del personal y es por ello que se debe de dar a conocer a cada trabajador su papel dentro de la organización y la importancia de éste en el alcance de los logros, se debe aplicar programas de adiestramiento.

Identificación del Producto Terminado: Los materiales deben movilizarse de forma planificada mediante parámetros establecidos, donde se debe de conocer con exactitud, su ubicación dentro de almacén y contar con el equipo adecuado para su movilización. Actualmente no hay señales que permita distinguir cuales productos terminados están o no aptos para el uso de la compañía y no existe un control sobre el estado físico de éstos, lo que lleva a gastar un tiempo necesario en la búsqueda de un producto a despachar, ya que no se conoce a exactitud donde se encuentra. Se debe aplicar un sistema para la identificación y clasificación de productos para así diseñar un adecuado sistema de almacenamiento.

Aprovechamiento del espacio físico: Las áreas del están muy congestionadas, no hay identificación de pasillos para la movilización de los materiales en almacén. Se encuentra una cantidad de material y producto terminado obsoleto que ocupa un espacio que es necesario para el desarrollo de actividades que brinden valor agregado al proceso.

Medio Ambiente: No hay condiciones de seguridad para preservar los diversos

productos de la empresa dentro de almacén por el incumplimiento en la normativa vigente lo que pone en riesgo la calidad de la mercancía a distribuir.

Producto Terminado: No tienen un sistema de identificación adecuado, bajo la codificación de códigos de barras lo que sistematizaría así el control en el movimiento de los materiales y facilitaría el manejo del inventario y su ubicación en almacén.

Inventario: El inventario es llevado a través de documentos que son asentados en el sistema, pero éste no controla por completo la diversa gama de PT dispuestos en almacén. El sistema no facilita los movimientos, ya que no identifica su ubicación dentro del área. A finales de año se torna difícil llevar a cabo la gestión, ya que deben realizarse las operaciones y asentamientos de manera manual, lo que genera demoras en el despacho y se corre el riesgo de notas de devoluciones por parte del cliente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La gestión de inventarios provee la estructura organizacional y las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van a almacenar. Por lo cual, los encargados de su control son los responsables de ordenar y recibir mercancías, coordinar la colocación de los pedidos y monitorear que se ha ordenado la cantidad pedida, las fechas de entrega y a quién. En este sentido, la propuesta tiene como finalidad elaborar estrategias de operación que optimicen los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

La propuesta está diseñada bajo los procedimientos de control interno y cuyo objetivo es proporcionar eficiencia y eficacia en las operaciones llevadas a cabo en el manejo de los inventarios en el área de almacén de la empresa, inspeccionando cada uno de los procesos de compra, recepción, almacenaje, y despacho de los materiales a los clientes. La propuesta planteada se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se establecen las acciones necesarias para mejorar el manejo de las existencias de los productos en el almacén., seguidamente, se elaboran estrategias para Proceso de Almacenamiento y Despacho de los productos terminados y materiales en el almacén y finalmente se presentan lineamientos para optimizar la gestión de los procesos de las mercancía en el almacén

5.2 Justificación de la Propuesta

La finalidad de estrategias control en el proceso almacenamiento y despacho de la mercancía es asegurar, que al momento de la entrada de material al almacén se

verifiquen las cantidades y tipo de mercancía; a su vez clasificarla según su calidad, medidas y espesores, lograr obtener un sistema de inventario permanente para las existencias con la implementación de un programa computarizado, también que por cada mercancía recibida por el Departamento de Almacén se emita un reporte numerado, que las ordenes de salida del material del inventario se lleven correlativamente, además determinar si las existencias tienen poco movimiento llevando periódicamente los registros contables correspondientes de las entradas y salidas de material en el inventario para así minimizar faltantes de mercancía y reducir el material obsoleto dentro de las instalaciones de la empresa.

La importancia de las estrategias propuestas radica en la confiabilidad de los datos en que se garantice la eficiente y la óptima ejecución de las actividades realizadas en el Departamento de Almacén permitiéndole a la empresa ofrecer un mejor servicio a los clientes, a su vez obtener una mayor rentabilidad económica y mejorar el rendimiento del personal que labora dentro del Departamento

Asimismo, le permitirá detectar cualquier error o falla en el momento oportuno debido a que la mayoría de los lineamientos relacionados con el proceso de recepción y despacho de la mercancía se considerarán preventivos, ya que la finalidad de ellos es evitar que se cometan errores y que se cumpla cada fase del proceso de la manera correcta y respetando los procedimientos establecidos por la empresa

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias para los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

5.3.1 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer las acciones necesarias para mejorar el manejo de las existencias de los productos en el almacén.,
- Elaborar un proceso para el almacenamiento y despacho de los productos en el almacén
- Formular lineamientos para optimizar la gestión de los procesos de las mercancías en el almacén

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Operativa: Desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A. cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además de la disponibilidad del personal para aceptar lo cambios que se generarían.

Factibilidad Técnica: Desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible, dado que se cuenta con los recursos, tecnológicos, técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la misma, solo se requiere dar a conocer las estrategias al personal involucrado en el desarrollo de la misma.

Económica: En este caso no se amerita el financiamiento de ninguna institución, esto debido a que los gastos que se generen por la realización del proyecto serán asumidos por la empresa. Solo se requiere dar a conocer la propuesta a través de trípticos informativos

Costo de la Propuesta

Cantidad	Descripción	C/U	C/Total
100	Trípticos informativos de la propuesta	800	80.000
TOTAL			80.000

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Establecer las acciones necesarias para mejorar el manejo de las existencias de los productos en el almacén.

1. Elaborar estrategias basadas en la metodología de las 5S

Las 5S es un programa para conseguir mejoras duraderas en el nivel de organización, orden y limpieza; además de aumentar la motivación del personal. al respecto, se propone lo siguiente:

Clasificar y desechar lo que no se necesita

Es necesario eliminar del área de trabajo todos los elementos que no sean necesarios para realizar las actividades, es decir, diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios y descartar éstos últimos

- 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: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar

Una vez eliminados los elementos que no son necesarios, se debe definir el lugar a ubicar aquellos que se necesitan con frecuencia, identificándolos para así eliminar el tiempo de búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados, se recomienda lo siguiente:

- 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.

Limpiar el sitio de trabajo y prevenir la suciedad y el desorden

Es censario limpiar el entorno de trabajo y todas las áreas en general. Se debe integrar la limpieza como parte del trabajo diario y asumirla como una actividad de mantenimiento autónomo.

Estandarizar o preservar altos niveles de organización, orden y limpieza

Definir las normas que deben contener los elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza, tiempo empleado, medidas de seguridad a tener en cuenta y procedimientos a seguir en caso de identificar alguna anomalía

Disciplina

Implica el respeto de las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable

2. Normas de operación en el área de almacén

- El área de almacén deberá mantener en todo momento el control y la información pormenorizada del flujo y los volúmenes de operación de los materiales que se encuentren bajo su resguardo.
- El área de almacén será responsable de actualizar el registro oportuno de entrada y salida de materiales a través de la herramienta Excel mediante un formato estructurado del inventario existente en el almacén.
- El área de almacén será responsable de vigilar y reportar la fallas que se detecten, para que este proporcione información correcta relativa a los

movimientos del ejercicio anterior y niveles máximos y mínimos de existencias, con la finalidad de mantener un flujo adecuado, minimizar el volumen de materiales, evitar el eventual desperdicio por merma y/o deterioro

- El área de Almacén deberá contar con información que permita conocer los materiales que se demanden con frecuencia pero que no están considerados como existencia stock
- El área de Almacén deberá informar periódica y oportunamente al área de compras acerca de los productos que se encuentran próximos a su punto de reposición, con la finalidad de evitar que la eventual falta de dichos productos impacte la continuidad de la operación de la empresa

3. Normas para la Recepción y Almacenaje de los Materiales y productos

- Con el fin de cumplir con el control interno, los materiales y suministros deben guardarse bajo control físico en un área de acceso limitado.
- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad del almacenista.
- Cada material o producto 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
- Cada material o producto 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.

- Recepción de mercancía: mantener un buen control permite conocer las cantidades recibidas y el costo de cada una de ellas para que de esta manera se pueda saber si fueron contados los materiales recibidos y emitir informes al departamento de contabilidad sobre dicha recepción

Objetivo 2: Elaborar un proceso para el almacenamiento y despacho de los productos en el almacén

Beneficios:

- A través de este proceso, se tendrá un adecuado conocimiento de los productos a recepcionar y la cantidad de productos por cada tipo.
- Tener la seguridad de la cantidad de mercancía con la que se cuenta hace que los trabajadores se sientan seguros de la empresa.
- Tener todos los pedidos listos y en su totalidad hace que la empresa tenga una excelente imagen en cuanto a cumplimiento de pedidos

Proceso para el Almacenamiento y Despacho de los Productos

Responsable	Actividad
Almacenista	1. El producto terminado recibido por el almacenista, es registrado en una minuta como fuente de información por el operario del sistema que realiza la comparación con la información suministrada por el operario de empaque
Operario del Sistema	2. Si presenta diferencias de unidades de acuerdo a las órdenes de producción emitidas por el jefe de producción, se buscan las causas entre los informes, de lo contrario se realiza el ingreso de cierres de producción del sistema administrativo

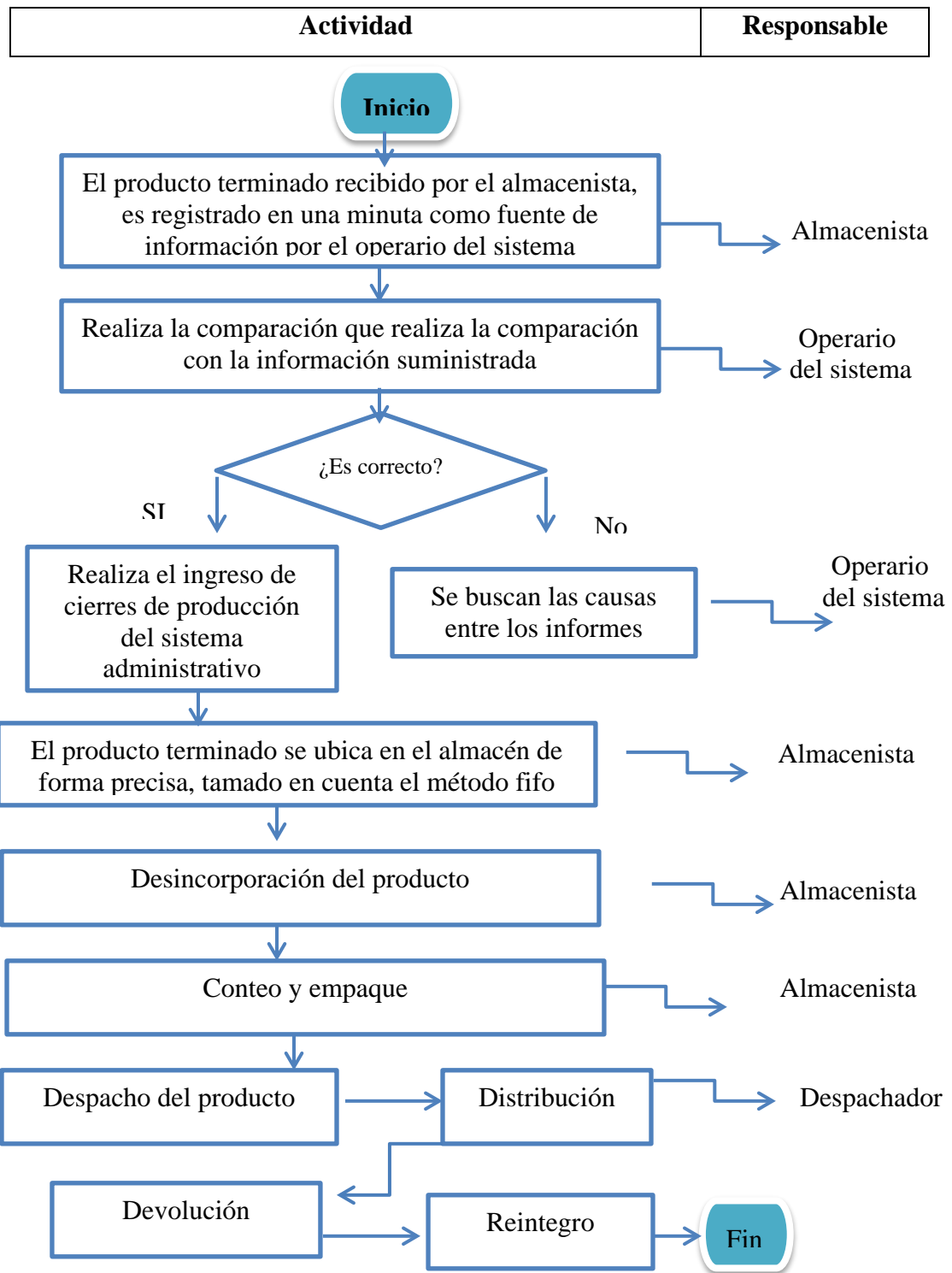
Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Proceso para el Almacenamiento y Despacho de los Productos

Responsable	Actividad
Almacenista	<p>3. El producto terminado se ubica en el almacén de forma precisa, tomando en cuenta el método fifo (primero que entra y primero que sale), los supervisores velan por la entrada y salida de los inventarios de productos terminados para la venta.</p> <p>4. De acuerdo a las facturas emitidas por el departamento de facturación y soportada por el pedido procede a la desincorporación de los productos para cumplir con los despachos</p> <p>5. Realiza diariamente un conteo y empaque los productos antes de ser despachados a los clientes</p>
Despachador	<p>6. El despacho y distribución del producto se realiza de acuerdo a localización del cliente.</p> <p>7. Legaliza las facturas previamente firmadas por el cliente en entera satisfacción y en el caso de devoluciones o cambios reintegra el producto a la empresa</p>

Fuente: Dodi, F y Rocha, C (2017)

Flujograma del Proceso de Almacenamiento y Despacho



Objetivo 3: Formular lineamientos para optimizar la gestión de los procesos de las mercancías en el almacén

Para optimizar la gestión de los procesos de las mercancías en el almacén el jefe de almacén junto con el asistente debe de vigilar que se cumplan los siguientes lineamientos:

1. Pedidos: cualquier pedido debe ser verificado por el sistema, donde se mida la orden o el pedido del cliente Vs. Lo despachado indicando el nivel de servicio ofrecido.

2. Producto Terminado \ Nota de despacho: al momento de despachar la mercancía, en la nota de despacho se debe estipular las características con la que salió el producto de almacén e identificar el nombre del transportista que enviará el producto. En el despacho el transportista con un ayudante y el cliente deben revisar el producto, verificar las condiciones físicas junto con la orden de despacho y cualquier falla registrarla en la orden de devolución.

3. Las devoluciones, antes de entrar el producto, se debe verificar con el registro emitido de la orden de despacho a fin de detectar la causa de la falla y analizar donde hubo el problema.

4. Medición de la satisfacción del cliente: consta de una encuesta emitida por el servicio de atención al cliente de la compañía y que debe aplicar el transportista. Para que el sistema trabaje de forma óptima, es necesario la codificación de los productos terminados a partir de la codificación en barras, que permitirá mejorar la gestión del sistema en lo que respecta a: control los movimientos, la disposición y ubicación del producto final.

5. Servicios sistematizados

Administración y custodia de los inventarios, con realización de inventarios cíclicos e inventarios físicos continuos

Gerencia de Distribución, planificación de rutas, consolidación de cargas.

Administración de documentos (Notas de despacho, facturas, etc.)

Recepción y Despacho de mercancía incluyendo desmontajes y devoluciones.

6. Servicio de atención al cliente

Confirmación telefónica de pedidos – verificación de datos del cliente final, condiciones de entrega, datos de pedido, etc.

Seguimiento de pedidos hasta confirmar la recepción del mismo por parte del cliente final.

Realización de encuestas a clientes para validar, ente otras cosas, el estado en que recibió la mercancía, el servicio de la compañía transportista.

7. Sistemas y reportes

Incluye un sistema de estadísticas a fin de evaluar la gestión lo más constante posible, aquí se registrará el comportamiento o movimiento de cada producto almacenado en el almacén a fin de estudiar aquellos materiales de mayor movimiento y aquellos que por el contrario su movimiento es mínimo y lo que lleva al riesgo que el material caiga en la obsolescencia.

Beneficios de la propuesta para la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A.

Los beneficios obtenidos de la propuesta son los siguientes:

a. Reducción del trabajo / evita el retrabajo – Se puede esperar por lo menos un 10% de reducción en personal y servicio.

1. Proceso de recepción automático: Menos tiempos para recibir bienes.
2. Localización directa: Menos tiempo para ubicar espacios disponibles.
3. Carga directa: Elimina el tiempo en la búsqueda de productos perdidos.
4. Inventario: el inventario físico se ejecuta, por un sistema de conteo cíclico automático.

b. Equipos

1. Eliminación de equipos obsoletos.
2. Tasa alta de utilización de equipos, lo que conduce a un menor costo unitario.

c. Espacio

1. Elimina los requerimientos de sobre flujo – la poca organización es la causa número uno en la ineficiencia de almacenaje.
2. Se reduce la necesidad de la expansión del almacén.

d. Inventario

1. Reducción de la pérdida de productos terminados con controles estrictos.
2. Reducción de obsoletos debido a su olvido a la rotación del mismo por la ubicación no visible.
3. Reducción del daño de los productos terminados debido al número de toques ò el manejo del mismo.

Servicio al Cliente

1. Mejora de relación con cliente en base a la exactitud y satisfacción en cada orden.
2. Minimiza los retrasos y disminuye los retornos mejorando las entregas a tiempo.

CONSIDERACIONES FINALES

La Gestión de Almacén es un proceso de gran complejidad, que implica un conjunto de actividades que permiten preservar la calidad del producto y/o materiales involucrados en el proceso, muy especialmente aquellas tareas que integran el sistema de manejo de materiales debido a los movimientos que allí se ejecutan porque generan costos, los cuales son necesarios reducir para invertir en proyectos que permitan elevar la operatividad de la compañía.

Dentro de lo planteado, se presentan las conclusiones, las cuales se analizarán de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación en cuanto al diagnóstico de la situación que existe en los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La casa del Silenciador industria Diversas C.A., concluyendo que en el proceso de almacenamiento y despacho de materiales, no llevan un control ordenados de lo que se almacena y se despacha, afectando el control de los inventarios en la organización, Además, no se llevan a cabo registros periódicamente para determinar si los inventarios tienen poco movimiento o no. Por otro lado, no se cumplen con los tiempos de entrega de los productos terminados a los clientes en el área del almacén.

Por otro lado, se identificaron los factores que influyen en el manejo óptimo del inventario de materiales en la empresa, entre los cuales se tienen:

- La disposición de los productos y demás materiales dentro de almacén: Se evidencia áreas congestionadas que atenta contra la seguridad de los operarios lo que origina las diferencias existentes en el inventario físico versus el inventario teórico y los altos niveles de producto terminado vencido.
- La distribución física en el área de almacén es poco óptima, ya que no está adaptada al volumen de producción que maneja la organización, lo que tiende a generarse una desorganización en el espacio
- No existe un resguardo adecuado de los productos almacenados

- No hay un control adecuado en lo que respecta al movimiento del producto terminado obsoleto, situación que puede poner en riesgo la calidad del producto que se distribuye
- No hay un debido control, en lo que respecta al movimiento dentro de almacén, lo que genera tiempos poco óptimos en lo que respecta a la localización, toma y transporte del producto terminado a su destino.

Finalmente, se concluye que es necesaria la elaboración de estrategias de operación que optimicen los procesos de almacenamiento y despacho en la empresa La Casa del Silenciador industria Diversas C.A., lo que le permitirá decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario, cumplir con los despachos de los productos requeridos por los clientes, en los tiempos y fechas acordadas.

Luego de presentada las conclusiones, se sugieren las siguientes recomendaciones

1. La necesidad de realizar un estudio detallado de tiempo y movimiento de las actividades desarrolladas en el manejo de los productos terminados y materiales, ya que así se puede estudiar y analizar a detalle los procesos para mejorarlos, esta mejoría repercutirá en el tiempo de respuesta al cliente final.
2. Realizar reuniones de forma periódica a fin de evaluar la gestión que se lleva a cabo dentro de almacén. Es conveniente efectuarlas una vez a la semana a fin de analizar y estudiar los resultados a través de los indicadores de gestión que posea la empresa (encuesta, devoluciones, quejas en el servicio, indicadores económicos, etc.) para diseñar planes correctivos y preventivos a tiempo.
3. Realizar el proceso de manejo de documentación de manera automatizada, que permita reducir cantidad de papeleo que resta operatividad al proceso, es por ello la urgente necesidad de realizar estudios a detalle del proceso productivo que se desarrolla en almacén, para así subsanar esta situación y convertir este tiempo en manejo de papeleo en un tiempo que genere ganancia a la organización.

4. Manejar reportes de cada producto terminado que se produce, almacena y se despacha a fin de evaluar la gestión dentro de almacén y diseñar y aplicar las estrategias convenientes con el fin de garantizar un óptimo funcionamiento.
5. Tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades del almacén permitirá realizar de manera óptima los registros, recepción, salidas y controles de los materiales y suministros del almacén, de manera tal, que satisfaga las necesidades de los usuarios y se cumplan los objetivos organizaciones propuestos.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Andrade, Marcos. (2013). **Sistema y Procedimiento Nueva Tendencia en la Contaduría**. 1ra Edición. Caracas: Publicaciones Universidad Católica Andrés Bello.
- Arias Fidias (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian. (2013). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. (7ma. ed.) Caracas- Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Cabriles, Ysabel. (2014). **Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de Stock de Seguridad para Mejorar la Gestión de Compras de Materia Prima, Repuestos e Insumos de la Empresa Balgres C.A**. Presentada en la Universidad Simón Bolívar
- Cardozo Hernán (2006) **Auditoria del sector solidario, aplicación de las normas internacionales**. 1ra Edición. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Chase, Richard. (2005). **Administración de la Producción y Operaciones para una Ventaja Competitiva**. Décima Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Díez, Luis y López, Joaquín (2012). **Dirección financiera, Planificación, Gestión y Control**. 2da Edición. Madrid: Financial Times Prentice Hall.
- Estupiñán, Rodrigo (2008). **Control interno y fraudes**. 3ra Edición. Bogotá. Eco Ediciones.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Lucio (2013). **Metodología de la Investigación**. 5a. Edición. México. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Hurtado Iván y Toro Josefina (2012). **Paradigmas y Métodos de Investigación**. 5ta. Edición, Venezuela. @ Episteme Consultores Asociados C. A.
- Koontz; Harold y Weihrich Heinz (2012). **Administración Una Participación Global**. 14ª Edición. México. McGraw Hill Editores.

- Martínez, Daniela (2015). **Propuestas de mejoras al Sistema de Gestión de Almacén de Materias Primas (Caso: Empresa Manufacturas de Papel Manpa S.A.C.A, División Conversión Bolsas y Sacos)**, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Mejías, Militza (2013). **Estrategias de Control Interno para el proceso de almacén- Inventario de la empresa Amal Productos, C.A.** presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Meléndez, Karina y Pérez, Gabriela (2016), **Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad De Carabobo.** Presentado en la Universidad de Carabobo.
- Palella, Santa; Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** 3ra Edición. Caracas, Venezuela. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación.** 3ª. Reimpresión, Venezuela. Ediciones Lumen/Humanitas.
- Trejos, Alexander. (2004). **Gestión Logística. Stocks, Almacenes y Bodega.** 5ta Edición. Bogotá: Editorial Seminarios Andinos Publicaciones.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2015). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Electrónicas

- Martínez D. Daniela Alejandra (2005). **Diagrama de Ishikawa** (En Línea). Disponible en ibiblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1942.pdf. Consultado en Mayo de 2017.
- Montoya, Rodrigo (2007). **Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad** (En línea). Disponible en www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909. Consultado en Mayo de 2017.
- Salas José y Martínez, Marco (2014). **Estrategias operativas para el almacenamiento y Despacho de mercancías.** (En línea). Diponible en

api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf.
Consultado en Mayo de 2017.

Suárez, Daniel Salvador. (2014). **Manejo de materiales en la empresa.** (En línea).
Disponible en <https://www.gestiopolis.com/manejo-materiales-empresa>.
Consultado en Mayo de 2017

ANEXOS

CUESTIONARIO



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

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de **ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES EN LA EMPRESA LA CASA DEL SILENCIADOR INDUSTRIA DIVERSAS C.A.**

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

Cuestionario

Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Existen procesos definidos para la recepción de los inventarios de materiales?		
2	¿Genera retraso en los tiempos de entrega dentro del área de almacén los procesos de control de salida de materiales (productos finales)?		
3	¿Cuenta la empresa con un sistema administrativo para el control de los inventarios?		
4	¿Cuenta la empresa con mecanismos de control eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía?		
5	. ¿Existen formatos de control para la recepción de los inventarios de materiales?		
6	¿Cree usted, que la mercancía se encuentra ordenada según su tipo para su fácil ubicación?		
7	¿Genera retraso en los tiempos de entrega el proceso de control de despacho en el área de almacén?		
8	¿Considera que los tiempos de entrega de los materiales a los clientes en el área del almacén son adecuados?		
9	¿Esta codificada y clasificada de manera adecuada la mercancía en el almacén?		
10	¿Considera necesario diseñar estrategias para los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la empresa?		

Fuente: Dodi y Rocha (2017)