



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL
PROCESO DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS
DE LA EMPRESA MR BITES C.A.**

Autor: Brayan Ramírez

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA MR BITES C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autor: Brayan Ramírez
C.I.: V-27.327.266

Tutor: Ing. Rosa Ortega

San Diego, Septiembre del 2022

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Plan de Acción para la Mejora del Proceso de Reposición de Inventarios de la Empresa MR BITET CA


Realizado por el (la) Br. Brayan Ramirez

C.I. N° 27-327-266 cursante de la carrera de ADM. DE EMPRESAS

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20 pts

APROBADO

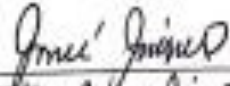
NO APROBADO


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Rosa Ojeda
C.I.: 9442210

El Jurado


Jurado
Nombre: Myrian Garcia
C.I.: 6.443.254




Jurado
Nombre: José Jesús
C.I.: 12478528

Fecha: 15/10/2022



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

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA
PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, Rosa Ortega, portador de la cédula de identidad No. V-9.447.210, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Brayan Ramírez, titular de la cédula de Identidad No. V-27.327.266, titulado **PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA MR BITES C.A**”, presentando como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San diego, a los nueve (9) días del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).

Tutor Académico

Ing. Rosa Virginia Ortega

C.I. 9.447.210

Cel.

E-mail: ortegarosavirginia@gmail.com

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Grado se lo dedico a mi papá William José Ramírez Pabón, por su dedicación por apoyarme en todo momento para la culminación de mis estudios universitarios, quien es mi ejemplo a seguir, mi padre y mi amigo.

Brayan Ramírez

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer, primeramente, a mi padre William José Ramírez Pabón, por su apoyo en todo momento, por su optimismo y perseverancia quien me animó en todo momento.

Asimismo, a la Universidad José Antonio Páez, por brindarme la oportunidad de poder lograr alcanzar mi meta de ser profesional.

A mi tutora académica, la profesora Rosa Virginia Ortega, quien me orientó en el desarrollo de toda mi investigación, quien además de brindar sus conocimientos metodológicos, me supo orientar de manera profesional.

Por su parte, a la profesora Oneida Jiménez, por todo su apoyo a lo largo de mi carrera.

A todos, gracias por todo su apoyo,

Brayan Ramírez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE CUADROS Y TABLAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN INFORMATIVO	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación	6
II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.3. Definición de Términos Básicos	12
III MARCO METODOLÓGICO	13
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	13
3.2. Nivel de la Investigación.....	13
3.3. Fases Metodológicas.....	14
3.3.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de reposición de inventarios	14
3.3.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes	15
3.3.3 Fase III: Diseño de un plan de acción	15
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	16
4.1. Análisis de los resultados.....	16
Fase I: Diagnóstico.....	16
Fase II: Identificación	30
Fase III: Diseño.....	32

	Pág.
V PROPUESTA	33
5.1. Presentación de la propuesta	33
5.2. Justificación de la propuesta	34
5.3. Objetivos de la propuesta	34
5.4. Desarrollo de la propuesta	35
5.5. Factibilidad de la propuesta	40
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	45

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

CONTENIDO

	Pág.
Cuadro	
1. Cuadro de Observación	30
2. Matriz DOFA	31
3. Resumen de la Propuesta.....	39
4. Recursos Financieros.....	40
Tabla	
1. Efectividad en el proceso de reposiciones.....	17
2. Emisión de notas de requisición.....	18
3. Existencia de procedimientos para el proceso de reposición de inventarios.....	19
4. Lista de proveedores de materiales y suministros	20
5. Control de cumplimiento de los proveedores.....	21
6. Niveles de inventarios establecidos.....	22
7. Controles de vencimiento de inventarios definidos	23
8. Uso de órdenes de compra para solicitar reposiciones.....	24
9. Planificación de las reposiciones.....	25
10. Personal asignado al proceso de reposición de inventarios.....	26
11. Interrupción de la prestación de los servicios por retardo de reposiciones	27
12. Aceptación de la propuesta.....	28

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

Pág.

Gráfico

1. Efectividad en el proceso de reposiciones.....	17
2. Emisión de notas de requisición.....	18
3. Existencia de procedimientos para el proceso de reposición de inventarios.....	19
4. Lista de proveedores de materiales y suministros.....	20
5. Control de cumplimiento de los proveedores.....	21
6. Niveles de inventarios establecidos.....	22
7. Controles de vencimiento de inventarios definidos.....	23
8. Uso de órdenes de compra para solicitar reposiciones.....	24
9. Planificación de las reposiciones.....	25
10. Personal asignado al proceso de reposición de inventarios.....	26
11. Interrupción de la prestación de los servicios por retardo de reposiciones.....	27
12. Aceptación de la propuesta.....	28



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE
REPOSICIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA MR BITES C.A.**

Autor: Brayan Ramírez
Tutora: Ing. Rosa Ortega
Fecha: septiembre de 2022

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo proponer un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., con el fin de logre un flujo continuo de las compras de acuerdo a las necesidades propias de la organización para satisfacer la demanda de sus clientes. El estudio se desarrollará bajo la línea de la investigación tributación y gestión financiera. Para el desarrollo del estudio se realizó bajo la metodología de los denominados proyectos factibles, con apoyo de un diseño de campo, a nivel descriptivo. En cuanto a la población objeto de estudio estuvo comprendida por ocho (08) trabajadores de la empresa y, en cuanto a la muestra estuvo representada por tres (3) trabajadores relacionados al área de almacén, compras y administración. La recolección de información se realizó mediante el uso de las técnicas la encuesta y la observación directa, a través de los instrumentos el cuestionario comprendido por doce (12) preguntas dicotómicas cerradas de alternativas si-no y un cuadro de observación, cuyos datos fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, los cuales se utilizaron para el diagnóstico de la problemática actual. Seguidamente, para identificar las debilidades y fortalezas existentes se aplicó la técnica matriz DOFA donde se expusieron los resultados obtenidos y se clasificaron los factores internos y externos, cuyo cruce permitieron obtener las estrategias de acuerdo a las necesidades propias de la empresa que permitieron diseñar el plan de acción a ser propuesto le proporcione una solución al problema existente en el almacén. Se concluye que, en la administración de los inventarios la reposición es una etapa muy importante, ya que ésta debe realizarse a tiempo para evitar riesgos de desabastecimiento que puedan afectar la operatividad de la empresa, dejando de cubrir la demanda por no poseer inventarios suficientes.

Palabras Clave: Plan de Acción, Inventarios, Mejora.

Línea de Investigación: Tributación y gestión financiera.

INTRODUCCIÓN

Los inventarios se han convertido en uno de los activos de mayor relevancia en la empresa, debido a que representan el conjunto de bienes tangibles que se encuentran en existencia, ya sea para transformación, venta, uso o cualquier otro aspecto que asegure el cumplimiento de los servicios hacia los clientes, por lo tanto, es necesario mantener eficiente proceso continuo de reposiciones de los inventarios para evitar que su desabastecimiento, ya que esto generaría que se afecte flujo normal de las operaciones de la organización.

Bajo estas premisas, el presente estudio está orientado en la empresa, Mr. Bites C.A., dedicada a prestar servicios de restaurant, la cual presenta debilidades en sus procesos de reposiciones de inventarios, por lo tanto, se proponen diseñar un plan de acción para la mejora de los procesos de reposición de inventarios, de forma tal que se logre un flujo continuo de las compras de acuerdo a las necesidades propias de la organización, minimizando las debilidades actuales y logrando mantener los niveles óptimos para evitar desabastecimientos o stocks excesivos por compras no planificadas, que pueden deteriorarse, vencerse o sufrir obsolescencia, además de comprometer la liquidez financiera de la empresa con pasivos a corto plazo innecesarios.

En este contexto, la presente investigación será desarrollada como un proyecto factible, y estará estructurado en cinco (5) capítulos de la manera siguiente:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo V, La Propuesta: la cual contendrá la presentación, justificación, objetivos, desarrollo y factibilidad de la propuesta que le brindará solución al problema planteado en la investigación.

Conclusiones y Recomendaciones, a las cuales llegó el autor en la presente investigación. Finalmente, Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo la información que sustenta el presente estudio, y los Anexos que surgieron en su desarrollo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Las empresas en la actualidad se encuentran adaptándose a los cambios tecnológicos, la globalización y a los factores socio-económicos que inciden en sus procesos, de manera que pueda ser eficiente y efectivas, para ser competitivas en el mercado cada vez más exigente y lograr mantenerse en el mercado en el cual imperan, para poder brindarle a los clientes productos y servicios de calidad, satisfaciendo la demanda de sus clientes actuales y los del mercado meta.

En este mismo orden de ideas, en Venezuela las empresas no escapan de esta realidad, ya que se encuentran atravesando una crisis de tipo financiero causada por elementos que se encuentran en el entorno macroeconómico tales como, el efecto de la inflación, el control cambiario y las dificultades para la importación de productos. Esta crisis se ve acentuada en el aspecto financiero que les afecta significativamente a los clientes lo cual disminuye radicalmente sus beneficios, por una parte, y por otra, retarda el crecimiento de las organizaciones. Por lo tanto, sus procesos administrativos, es decir, la planeación, organización, dirección y control, deben ser tomados muy en cuenta por las entidades.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que en todas las empresas el almacenaje, constituye una actividad que interviene directamente con el proceso organizacional comercial, por lo tanto, los almacenes son parte fundamental de las operaciones que se realizan en las organizaciones, ya que tienen como función el principal abastecimiento oportuno de los productos para brindar un servicio óptimo a los departamentos que lo conforman, así como también, al público en general. Debido a la importancia que reviste este departamento en la organización, existe una necesidad de mejora continua, por lo tanto, bajo esta premisa las reposiciones oportunas de inventarios deben ser orientados a desarrollar un proceso efectivo para poder atender las necesidades de los clientes, pudiendo cubrir las ventas planificadas.

En consecuencia, no sólo se requiere de información precisa, veraz y oportuna de las existencias, sino de un plan que permita a la organización desarrollar las actividades que se deben realizar para poder coordinar de manera lógica a las personas, equipos y procedimientos, tal como la ubicación precisa de los productos, entradas y salidas de productos terminados del almacén y la

debida distribución del inventario, que cumpla de manera efectiva los objetivos que persigue la empresa, y poder reafirmarse en el mercado en el cual impera.

Cabe destacar que el inventario es el activo circulante de mayor valor en la empresa, ya que de ellos se origina el ingreso principal a través de las ventas, razón por la cual la organización tiene que destinar recursos humanos y financieros para llevar un adecuado control y custodia de los mismos. La administración de los inventarios es un área susceptible de joras en la mayoría de las empresas de cualquier sector económico, razón por la cual constantemente surge la necesidad de usar modelos, filosofías, o técnicas de inventarios, dirigidas a mejorar la eficiencia y efectividad en el manejo de dicho recurso.

De acuerdo a estas premisas, el presente estudio está orientado en la empresa MR. BITES C.A., que se encuentra ubicada en la Hermandad Gallega, específicamente en la plaza Compostela, de la Ciudad de Valencia del Estado Carabobo, dedicada al prestar servicios de restaurant, la cual presenta debilidades en sus procesos de reposición de inventarios, debido a que no se tienen procedimientos, normativas ni políticas de inventarios que permitan llevar un control continuo de los mismos, y poder realizar las reposiciones de manera óptima para cubrir sus actividades de procesamiento de alimentos, generando que presenten desabastecimiento de algunos productos que son indispensables para la elaboración de sus alimentos.

En este sentido, se propone un plan de acción para la mejora de los procesos de reposición de inventarios, de forma tal que se logre un flujo continuo de las compras de acuerdo a las necesidades propias de la organización, a su nivel de actividad y demanda, y que se minimice el riesgo de desabastecimiento, se pueda satisfacer las necesidades del cliente y elevar la imagen de la empresa ante sus comensales. Por lo tanto, el no tomar medidas a tiempo podría generar que sus clientes puedan emigrar a otros proveedores del servicio y afectar sus ingresos significativamente, poniendo en riesgo su operatividad, por su parte, el no mantener niveles óptimos de inventarios de acuerdo a su demanda puede generar que se realicen compras sin planificación alguna, con inventarios con stocks elevados que puedan deteriorarse o vencerse, además, de comprometer la liquidez financiera de la empresa con compras innecesarias.

1.1.1. Formulación del Problema

Bajo este contexto, se formula la siguiente interrogante: ¿De qué manera un plan de acción podría lograr la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.
- Identificar mediante una matriz DOFA, las debilidades y fortalezas existentes en el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.
- Diseñar un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

El presente estudio se justifica debido a la necesidad de mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., con el propósito de mantener un flujo continuo de provisionamiento de materiales y suministros, para el restaurant, de forma tal, que se pueda cubrir la demanda de sus comensales, pero manteniendo niveles óptimos de inventarios, que no se deterioren por acumular cantidades excesivas, ni muy bajos que generen desabastecimiento, ya que por ser una empresa de servicios de alimentos, generaría el cese de su operatividad.

En este sentido, el plan de acción propuesto le brindará herramientas al personal de la empresa para poder planificar sus compras de acuerdo a las temporadas de mayor demanda y puedan, de esta manera, poder cumplir a sus comensales, y mantener stocks adecuados, cuando la demanda es más baja, pero evitando el desabastecimiento, por lo tanto, se necesita llevar un registro continuo de las existencias y emitir reportes con cifras veraces y oportunas para apoyar el proceso de planificación y toma de decisiones.

Por su parte, el presente estudio brinda un aporte social, pudiendo adaptar la propuesta a otras organizaciones que requieran la mejora de sus procesos reposiciones de inventarios. Por otro lado, brinda un aporte al servir como antecedente de otras investigaciones tanto de la Universidad José Antonio como de otras universidades, que se encuentren bajo la línea de investigación tributación y gestión financiera. Finalmente, sirvió al autor para poder desarrollar los conocimientos

académicos y profesionales en el campo laboral, en materia de mejora de procesos administrativos, específicamente, en el área de inventarios, en el mantenimiento continuo del flujo de reposiciones.

1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación

La presente investigación se enfocó en la empresa Interconnections C.A., donde se efectuó la aplicación de las técnicas e instrumentos seleccionados, para la recolección de tipo primario, específicamente, en el departamento de administración relacionado al almacén de la empresa en estudio, cuyos resultados sirvieron para realizar el diagnóstico y desarrollar las fases siguientes, de manera que se le brinde una solución viable para el problema existente en la empresa en estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta el marco teórico que determinará los aspectos más relevantes de la investigación y la base conceptual que la sustenta, Tamayo (2018:144), expresa que, el marco teórico “nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”, donde se hace énfasis en los basamentos teóricos, antecedentes previos al estudio, fundamentos legales y su correlación con la investigación propuesta.

2.1. Antecedentes de la Investigación:

En relación con los antecedentes, de acuerdo a los profesores Mijares y García (2017:12), expresan que “se trata de la revisión de investigaciones previas relacionadas de manera directa o indirecta con la investigación planteada”, ya que estos contribuyen a aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado. Por lo tanto, para la realización de la presente investigación se consultarán diferentes trabajos de grado, los cuales de manera directa y/o indirecta guardarán relación con la temática en cuestión, entre los cuales se encuentran:

Asprilla y Cabezas (2021), presentaron un estudio que titularon “**Control de inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio (Meta), 2020**”, en la Universidad Compensar Fundación Universitaria, para optar al título de Contador Público, con el objeto de diagnosticar el procedimiento del control de inventarios, para que se realice una gestión eficiente en entrada y salida de mercancía. La metodología mediante el cual se desarrolló fue descriptiva bajo método cuantitativo, aplicando como técnica de recolección de datos la encuesta.

Se concluye que, el procedimiento para el control de inventarios de la empresa en estudio, que permite una gestión eficiente de entrada y salida de mercancía, se basa en un modelo de control de inventario y sus políticas, bajo NIIF, que a la fecha no se están cumpliendo por desconocimiento de las mismas en la empresa, por lo que requiere de capacitación por parte de la empresa, para hacer los ajustes de los inventarios a la realidad y satisfacer a sus clientes y posicionarse como empresa líder en la región. Su relación con el presente estudio es que, se requiere de reposiciones a tiempo para poder cubrir la demanda de los comensales y lograr que estos, puedan referir al

restaurante a otros futuros clientes, ya que un cliente satisfecho es la mejor publicidad que se puede tener sin invertir en mayores costos.

Alvarado (2018), presentó un estudio que lleva por título **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de inventario de la empresa Bodeguería, Bodegón y Delicateses, C.A”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, con la finalidad de establecer una herramienta que le sirva a la gerencia para controlar las actividades desarrolladas en el departamento de almacén y administración, garantice el registro oportuno para el control de las entradas y salidas de inventarios.

La metodología que se implementó fue un proyecto factible, utilizando como técnica de recolección de información la encuesta y la observación directa. Se concluye que, que el control interno es de gran importancia para el manejo de los inventarios, ya que garantizan su salvaguarda, el registro oportuno de las operaciones, la segregación de funciones, así como poder detectar posibles errores o desviaciones a tiempo para establecer los correctivos necesarios. Su relación al presente estudio se basa en la necesidad de mantener un flujo de reposiciones de inventarios para garantizar la operatividad de la empresa y satisfacer la demanda de los comensales.

Costa y Joao (2018), presentaron una investigación que titularon **“Sistema de control de inventarios para optimizar los procesos del área del almacén de la empresa Quiminter, C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, con el fin de salvaguardar sus activos, emitir reportes con información confiable para la toma de decisiones, así como elaborar los estados financieros con cifras reales, veraces y oportunas relacionadas a los inventarios. El estudio se desarrolló bajo una metodología de los denominados proyectos factibles, donde se utilizaron como técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa.

Se concluye que, mediante las estrategias propuestas donde se incluye el control interno se puede mejorar los procesos de manejo de inventarios, permitiendo que el personal desempeñe sus funciones de manera eficaz y efectiva para la consecución de los objetivos de la empresa. Su relación al presente estudio es que, mediante el control, que es una las etapas del proceso administrativo se podrán evaluar si se está cumpliendo con los procedimientos y políticas establecidas de manera que si existen desviaciones se puedan establecer los correctivos a tiempo.

Díaz (2018), presentó la investigación titulada **“Sistema de gestión de inventarios, no serializado, para el control de activos de T1 y del taller zonal de planta de Pellas en SIDOR”**,

en la Universidad Católica Andrés Bello, para optar al título de Ingeniero en Informática, con el objetivo mejorar el proceso de solicitudes e inventario utilizado en las áreas mencionadas, sustituyendo el uso del software privado Remedy en Control de Activos y el proceso manual a base de papel y hojas de cálculo en el taller, reduciendo el riesgo de error humano y las incongruencias en el inventario y aumentando la eficiencia de sus procesos. Para tal efecto, la metodología que se aplicó fue una metodología de un diseño de campo a nivel descriptivo.

La técnica que fue utilizada para la recolección de datos fue el análisis documental y la observación directa. Se concluye que, la metodología de desarrollo integrado de sistema (MEDIS) es flexible a la magnitud del desarrollo, ya que permite seleccionar artefactos en cada etapa de desarrollo, según las necesidades del proyecto, además como modelo incremental-evolutivo, proporciona retroalimentación en cada interacción, aumentando la afinidad del sistema con las necesidades de los usuarios.

Su relación al presente estudio, es la necesidad de mantener una información actualizada y debidamente registrada pudiéndose aplicar desde kardex de inventarios, hasta sistemas administrativos con módulos de inventarios integrados que permitan mantener los registros actualizados, sin embargo, ello dependerá de la consideración del estudio de factibilidad que los directivos tengan de implementar un sistema administrativo para que se controle con mayor eficiencia los inventarios y planificar sus reposiciones.

Montilla (2018), presentó su investigación que lleva por título **“Estrategias para el control de inventarios de mercancía en Yessika Boutique C.A.”**, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora en San Carlos, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, con el propósito de garantizar una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, y así optimizar los procesos administrativos y contables dentro de la organización.

La metodología que se implementó para su desarrollo fue bajo la modalidad de un proyecto de aplicación con diseño de campo, utilizando la encuesta como técnica de recolección de información. Se concluye que, que el proceso de control de inventario se percibe en una forma de nivel moderado, razón por la cual se estableciendo como recomendaciones acciones de formación y capacitación, actualización de medios de registro. Su relación al presente estudio es la necesidad de garantizar un registro diario de las operaciones para emitir reportes que sirvan de apoyo a la toma física y poder detectar a tiempo posibles diferencias y aclararlas en el periodo en el cual

fueron causadas minimizando, además, los riesgos de manipulación indebida de los mismos, garantizando su salvaguarda.

2.2. Bases Teóricas

En relación a las bases teóricas, las conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven para dar orientación del tema expuesto en relación al proceso de reposiciones de inventarios, al respecto Ramírez (2017:65), señala que “aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han establecido para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad”, a continuación, se muestra cuál es el soporte teórico de la presente investigación.

2.2.1 Plan de Acción

Franklin (2018), define el plan de acción de la manera siguiente:

Es un instrumento para alcanzar los objetivos en el que se definen el espacio, tiempo y medio para su alcance; en virtud de ello, en un plan se define en forma coordinada las metas, estrategias, políticas; es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en su componente en función de la evaluación periódica de sus resultados. (p.553)

El plan de acción es elaborado por un gerente y por el personal a su cargo, detalla las metas y objetivos que se desarrollarán para lograrlos. Generalmente, cubre un periodo de un año, determina cual es la persona o personas responsable de la ejecución de cada actividad, muestra cuándo debe concluir cada una de éstas e indica cuáles son los recursos financieros necesarios. Un plan de acción no está completo, si solo se definen quienes serán los responsables de las actividades propuestas, debe incluir un cronograma de actividades detallado que muestre las principales tareas y sus asignaciones, así como, su tiempo de cumplimiento.

2.2.2. Inventarios

Los inventarios forman parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor del estado de resultados. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancía por ser esta su principal función y la que dará origen

a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios.

Consultando algunos textos referidos al tema, dentro del área contable se ha encontrado que los inventarios; de acuerdo a Latouche y Maldonado (2018):

Constituyen los bienes adquiridos por la empresa con la finalidad de destinarlos a la venta. Los artículos incluidos en este renglón deben estar registrados a su precio de costo, o al precio existente para ese momento en el mercado, si es menor que el costo. En el caso de una empresa comercial, estará representado por la existencia de mercancías para la venta en una fecha determinada, en cambio, en el caso de una empresa industrial estará representado por el inventario de materias primas, productos en proceso y productos terminados. (p.56)

Gayle (2017), clasifica el inventario de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

- Inventario de materiales directos o materia prima: son los utilizados para la elaboración de artículos terminados.
- Inventario de suministros de fábrica: incluye todos los demás materiales o accesorios que, de una u otra manera, forman parte del proceso de producción o del producto terminado.
- Inventario de productos en proceso: son aquellos productos que en su composición no están totalmente terminados. En ello se encuentra un porcentaje de materia prima, mano de obra y gastos de fabricación, es decir, presentan productos semielaborados.
- Inventario de productos terminados: conformado por todos aquellos productos que han pasado satisfactoriamente el proceso productivo, incluyendo el proceso de control de calidad, encontrándose aptos para su venta posterior. (p.85)

El inventario de mercancía, contempla aquellos bienes que fueron comprados a terceros y que posteriormente serán destinados para la venta sin someterlos a ningún proceso de modificación o transformación. Este tipo de inventarios, es característico de las empresas dedicadas a la compra-venta de mercancías, es decir, a las empresas comercializadoras como lo es el presente caso de estudio. El tener una buena política de compras, va a permitir un manejo fluido a la empresa y al mismo tiempo ayudará a disminuir sus costos, lo que obviamente mejorará su rentabilidad.

Debido a lo anterior, es necesario estudiar los inventarios desde el momento en que se proyecta la compra, es decir, involucrarlos en los procesos de planeación de la empresa y en su contrapartida obligatoria, el control. Su aporte al presente estudio, es que se busca lograr una reposición efectiva de los inventarios, para garantizar la operatividad de la empresa y poder satisfacer los requerimientos de los clientes.

2.2.3 Administración de Inventarios

Un inventario es la existencia de bienes mantenidos para su uso o venta en el futuro. La administración de inventario consiste en mantener disponibles estos bienes al momento de requerir su uso o venta, basados en políticas que permitan decidir cuándo y en cuánto reabastecer el inventario. Por lo tanto, consiste en un enfoque de métodos cuantitativos a la administración de inventarios que involucra el uso de un modelo matemático para buscar y llevar a cabo una política de inventario óptima. La utilización de métodos y modelos cuantitativos permiten mejorar las políticas de inventarios, haciendo uso de la administración de inventario, la cual se rige por los siguientes pasos:

- Formular un modelo matemático que describe el comportamiento del sistema de inventarios.
- Buscar una política óptima de inventarios respecto este modelo.
- Usar un sistema de procesamiento de información para mantener un registro de los niveles de inventarios actuales.
- Usar este registro de niveles actuales de inventario y aplicar la política de inventario óptimo para indicar cuándo y cuánto reabastecer el inventario.

2.3 Definición de Términos Básicos

Consumo: es aquello que es usado en el proceso productivo.

Despacho: se refiere a la salida de productos de almacén y da por concluido la unión de almacenaje y conservación.

Eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en los objetivos planteados.

Eficiencia: capacidad de utilizar de la mejor manera los recursos para lograr los objetivos.

Entrada: ingreso de la mercancía al almacén proveniente del proveedor o devolución por parte del cliente.

Existencias: son los bienes que posee una empresa para su venta, o bienes para su transformación o incorporación al proceso productivo.

Inventario físico: cálculo del inventario realizado mediante un listado del stock realmente poseído.

Mercancía: todo género vendible, cualquier cosa que sea objeto de trato o venta.

Recepción: es uno de los procesos de un almacén logístico. Corresponde al punto de transferencia de propiedad entre el proveedor y un cliente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se presentaron los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentaron la realización del estudio, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en esta investigación, Muñoz (2017:69), señala que “la función de la metodología es indicar cómo y por cuales medios se va a obtener la información, cómo se van a procesar los datos y cómo se van a derivar las conclusiones”. por lo cual se desarrollaron todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio, así como establecer la población y muestra, que suministrará la información de tipo primario y las técnicas e instrumentos de recolección de datos a ser utilizadas en el presente estudio.

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Esta investigación de acuerdo a su tipo estuvo soportada en una modalidad de proyecto factible, debido a que permitió diseñar un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., siendo una solución viable a la problemática que presenta en cuanto a los procesos de manejo de inventarios. En tal sentido, de acuerdo al Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador (2018:16), comenta que “un proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos, necesidades de programas, tecnologías, método o procesos”.

Por su parte, Tamayo (2018:108), define el diseño de la investigación como “un planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas que pueden adaptarse a las particularidades de cada investigación y que nos indican los pasos y pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos”, el cual tiene como objetivo proporcionar un modelo de verificación que permita contactar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo. Al respecto, Arias (2018:48), señala que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. En este sentido fue de campo debido a que la recolección de datos se realizó en el área de almacén.

3.2. Nivel de la Investigación

En cuanto al nivel, fue descriptivo, Tamayo (2018:54), esta “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o institución, se conduce o funciona en el presente”, en definitiva, permiten medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado, con base en la realidad de los datos recolectados, así como establecer las conclusiones a las cuales llegó el autor en la presente investigación.

3.3. Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se detallan a continuación:

3.3.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

En esta primera fase se procedió a efectuar un diagnóstico de la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., se necesita determinar la población que fue objeto de estudio, Arias (2018:81), define a la población como “al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por lo objetivos de estudio”. Por lo tanto, la población del presente estudio estuvo constituida por ocho (8) personas de la empresa en estudio.

En el mismo orden de ideas, Palella y Martins (2019:94), expresan que la muestra “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población”. Es por ello, que se tomó como muestra tres (3) personas que laboran en el área de compras, administración e inventario, y que guardan relación directa con la problemática en estudio.

Para la realización del estudio del diagnóstico, se hizo necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de información, al respecto, se utilizó como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta. Según Tamayo (2018:22), definen la observación directa

como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa, se empleó como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2018:70), expresa que “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. Con la finalidad de recoger información del proceso de reposiciones de inventarios, desde la óptica del investigador, en el cual se logró evidenciar y visualizar el modo como se trabaja, las tareas y detectar la problemática que se presenta en el departamento de estudio.

Por su parte, la encuesta, Arias (2018:96), la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. De tal manera, en la encuesta el instrumento de apoyo que se utilizó como herramienta en la presente investigación fue el cuestionario, el cual se aplicó a los empleados del departamento de administración, compras y recepción de mercancía, que según Tamayo (2018:122), lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

El cuestionario estuvo contenido de doce (12) preguntas cerradas tipo dicotómicas (SI-NO) distribuidas en ítems relacionados con las variables que significativas que muestren la situación actual de los procesos del inventario del departamento en estudio, y un cuadro de observación directa de opciones con la finalidad de evaluar el proceso de reposiciones. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2018:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Al aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procedió posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extrajeron las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados.

3.3.2. Fase II: Identificación mediante una matriz DOFA, de las debilidades y fortalezas existentes en el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR Bites C.A.

Esta segunda fase consistió en la identificación mediante una matriz DOFA, de las debilidades y fortalezas existentes en el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR Bites C.A. Según Serna (2019:158), la matriz DOFA permite obtener “una clara visión de los datos

obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, que expone los factores internos y externos, para obtener las estrategias que pudieron dar estructura a la necesidad de implementar en los procesos de reposiciones de inventario de la empresa objeto de estudio, mediante el cruce entre ellos, de manera que se minimicen las debilidades encontradas y se potencien las fortalezas existentes .

3.3.3. Fase III: Diseño de un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

Esta fase metodológica consistió en el desarrollar de propiamente la propuesta que consistió en el diseño un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., con el objeto de lograr garantizar una reposición de inventarios efectiva para poder brindar a los comensales de la empresa, los productos que satisfagan sus necesidades de acuerdo a sus requerimientos, de manera que se gane su fidelidad, y que cada vez que deseen los productos ofertados por la empresa, piensen primeramente en la misma, antes de buscar asistir con los competidores, de esta manera se busca lograr el posicionamiento deseado en el mercado en el cual se desenvuelve.

En este sentido, la propuesta mantuvo la siguiente estructura:

- Presentación de la Propuesta.
- Beneficios de la Propuesta.
- Objetivos de la Propuesta.
- Desarrollo de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos de las técnicas seleccionadas para la recolección de información, cuyo análisis e interpretación permitieron desarrollar las fases que le dieron solución al problema planteado, permitiendo alcanzar cada uno de los objetivos establecidos. Primeramente, se realizó un diagnóstico aplicando las técnicas seleccionadas, cuyos resultados permitieron identificar las debilidades y fortalezas existentes en el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., lográndose exponer junto a los factores externos en una matriz DOFA, cuyo cruce permitieron obtener las estrategias que permitieron desarrollar el plan de acción propuesto.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

En esta primera fase se procedió a efectuar un diagnóstico de la situación actual, mediante el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección aplicados. Primeramente, se presentan los obtenidos del cuestionario comprendido de doce (12) preguntas de respuesta cerradas dicotómicas si y no, aplicado a la muestra representada por tres (3) trabajadores relacionados a los procesos de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., cuyos resultados fueron resumidos, tabulados en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, cuyo análisis e interpretación fueron sustentados con las bases teóricas estudiadas. Seguidamente, se presentan los resultados del cuadro de observación, donde se pudieron identificar la presencia o ausencia de ciertas variables que inciden en el proceso de que han contribuido a generarse el problema. A continuación, se presentan los resultados siguientes:

4.1.1. Análisis e Interpretación de los Resultados de la Encuesta

1.- ¿Considera usted que en la actualidad el proceso de reposiciones de inventarios se lleva de forma efectiva?

Tabla 1.- Efectividad en el proceso de reposiciones

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

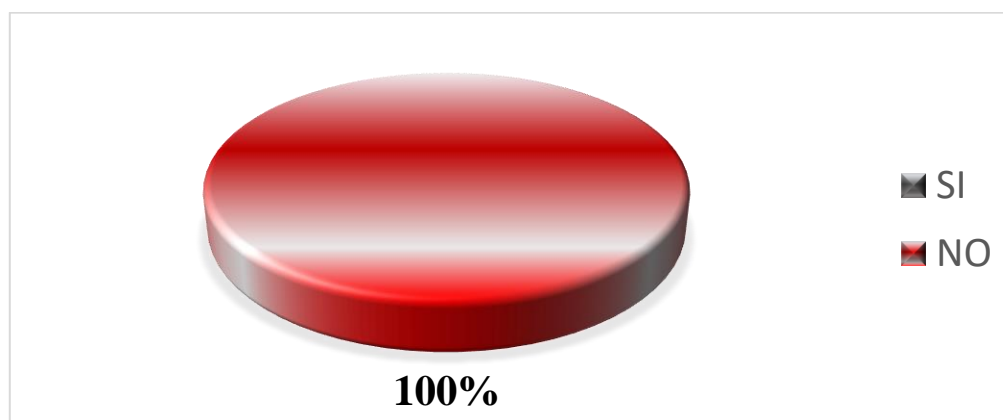


Gráfico 1.- Efectividad en el proceso de reposiciones

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 1, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que la actualidad el proceso de reposiciones de inventarios no se lleva de forma efectiva. Al respecto, expresa Díaz (2018:77), señala que: “la importancia de la gestión de compras se basa en que es una de las ventajas competitivas más fuertes que una compañía puede poseer. El control de costos es un factor crítico en la gestión de compras. Los proveedores son la pieza básica para rentabilizar la acción compradora”, agrega Díaz (2018:77), que: “gracias a ellas se mantienen los niveles de abastecimiento, de calidad y de competitividad; evitando el desperdicio de materiales y recursos y garantiza la solvencia económica de la empresa”.

2.- ¿Conoce usted si se emiten notas de requisición para la solicitud de las reposiciones de inventarios?

Tabla 2.- Emisión de notas de requisición

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

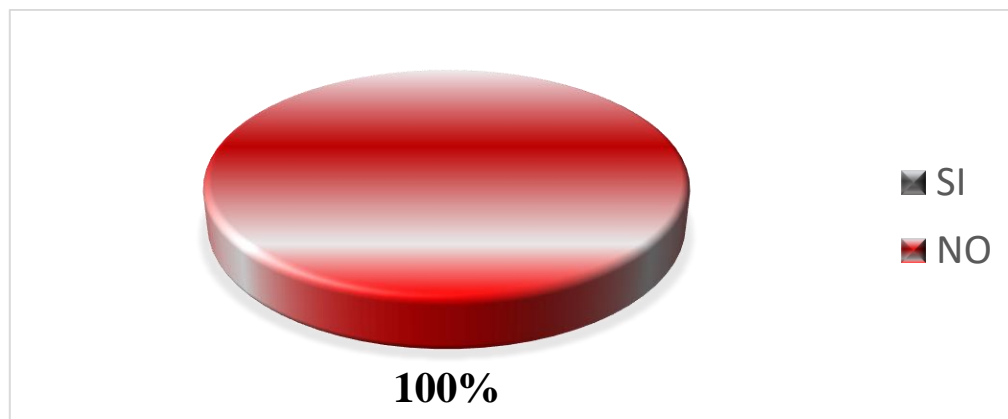


Gráfico 2.- Emisión de notas de requisición

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 2, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, no se emiten notas de requisición para la solicitud de las reposiciones de inventarios. En relación a las notas de requisición, expresa Díaz (2018:78), que: “el responsable de la solicitud de reposiciones de inventarios debe elaborar una nota de requisición en la cual detalle los artículos o materias primas que desea reponer en los inventarios, indicando los modelos, cantidades y especificaciones y entregarlo al personal encargado de compras, quien se encargará de solicitar cotizaciones y ordenes de compras a los proveedores”.

3.- ¿Conoce usted si existen procedimientos definidos para el proceso de reposición de inventarios?

Tabla 3.- Existencia de procedimientos para el proceso de reposición de inventarios

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

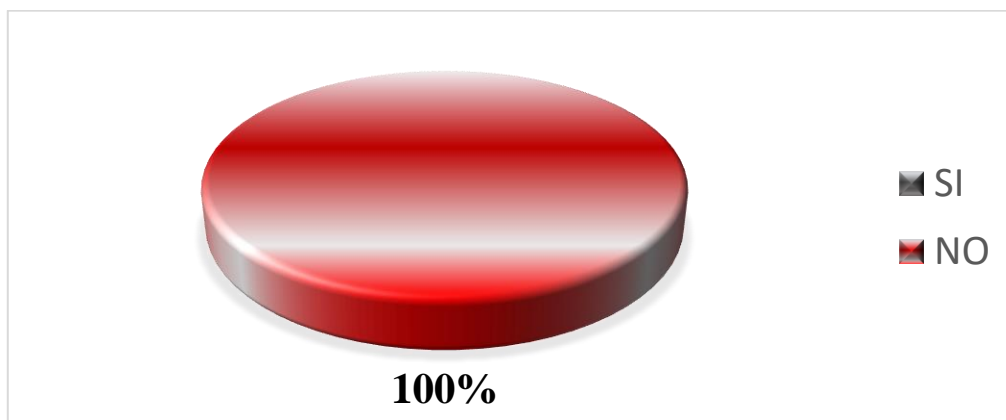


Gráfico 3.- Existencia de procedimientos para el proceso de reposición de inventarios

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el Gráfico N° 3 que, el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que no existen procedimientos definidos para el proceso de reposición de inventarios. Señala Díaz (2018:79), que: “los procedimientos de reposición de inventarios contemplan una serie de fases por los que pasa un consumidor antes de decidirse a adquirir el producto”, agrega que: “los procedimientos son una parte esencial de cualquier organización, proporcionan una hoja de ruta para las operaciones de compras, de forma que se asegure el cumplimiento de leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y simplifican los procesos internos unificando criterios”.

4.- ¿Tiene usted conocimiento, si en la empresa se tienen definida una lista de proveedores de materiales y suministros con los datos actualizados?

Tabla 4.- Lista de proveedores de materiales y suministros.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

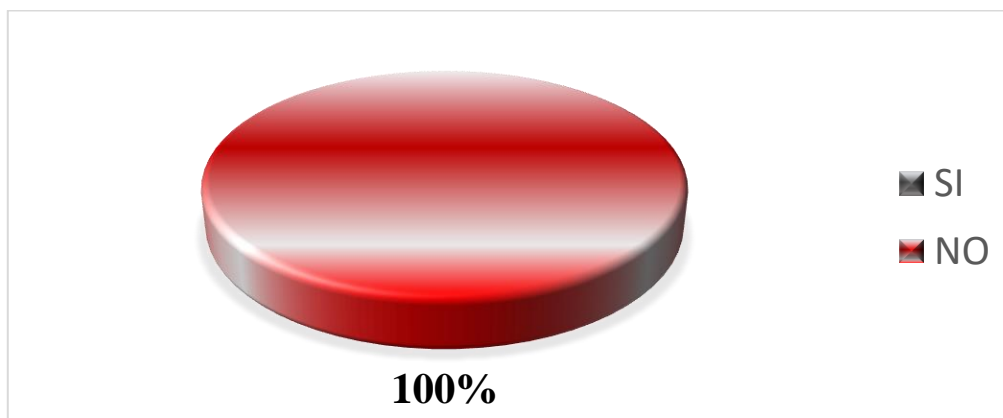


Gráfico 4.- Lista de proveedores de materiales y suministros

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

Se puede observar que en el Gráfico N° 4, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, en la empresa no se tienen definida una lista de proveedores de materiales y suministros con los datos actualizados. Al respecto, señala Díaz (2015:263), que: “la lista de proveedores y de productos calificados registran a los productos y a los vendedores que reúnen ciertos criterios de desempeño y requisitos de elegibilidad. También se les denomina listado de proveedores.”. Latouche y Maldonado (2014:13), agregan que: “permite conocer su reputación, situación económica, localización, tamaño, facilidades de pago, cantidades mínimas de fábrica, rapidez en la entrega, servicio de postventa y garantía”

5.- ¿Tiene usted conocimiento si se lleva un control del cumplimiento de los proveedores en cuanto a precios, despacho y tipo de mercancía solicitada?

Tabla 5.- Control de cumplimiento de los proveedores

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

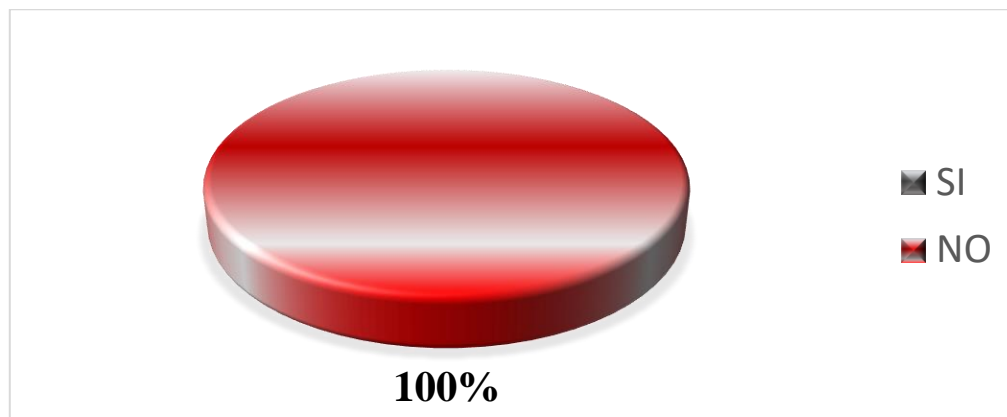


Gráfico 5.- Control de cumplimiento de los proveedores

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

De acuerdo al Gráfico N° 5, se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, no se lleva un control del cumplimiento de los proveedores en cuanto a precios, despacho y tipo de mercancía solicitada. La existencia de controles internos es necesaria ya que permiten evitar desviaciones y garantizar el cumplimiento de tareas y actividades. Por su parte, Díaz (2018:88), agrega que: “se debe establecer por escrito la información referente a los artículos comprados, de manera que se pueda hacer la exigencia al proveedor del cumplimiento las negociaciones acordadas”. Mediante el control del cumplimiento de los proveedores, se puede hacer una evaluación de la capacidad de respuesta del mismo ante la empresa, y si no es conveniente proceder a buscar otras opciones.

6.- ¿Conoce usted si se tienen establecidos niveles de inventarios para determinar el momento de realizar las reposiciones?

Tabla 6.- Niveles de inventarios establecidos.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

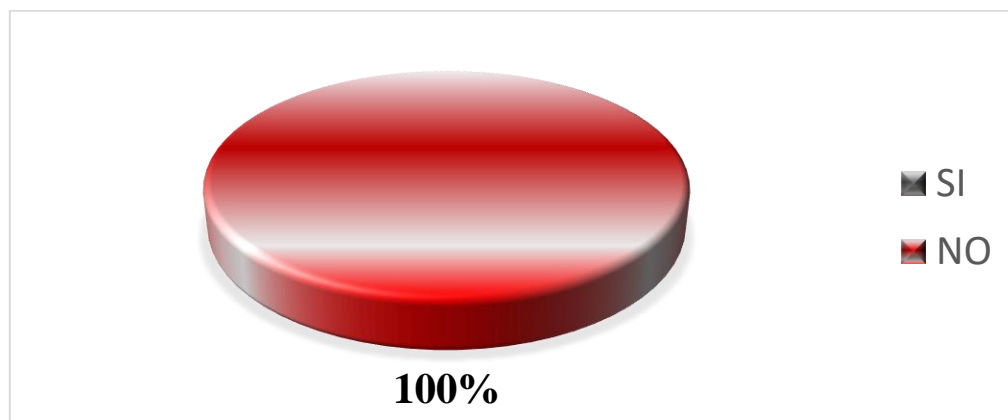


Gráfico 6.- Niveles de inventarios establecidos.

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el Gráfico N° 6, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que no se tienen establecidos niveles de inventarios para determinar el momento de realizar las reposiciones. Señala Díaz (2018:78), que los niveles de inventarios: “permite mantener límites máximos y mínimos al momento de realizar la reposición de los inventarios de manera que sean suficientes para poder satisfacer la demanda pero que no sean excesivos ya que estos pueden deteriorarse, vencerse o sufrir obsolescencia”. Cabe destacar, que por ser en parte productos perecederos se debe reponer cantidades que realmente puedan ser utilizada de acuerdo a la demanda.

7.- ¿Conoce usted si se tienen establecidos controles de vencimiento de los inventarios para evitar su deterioro o vencimiento?

Tabla 7.- Controles de vencimiento de inventarios definidos.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

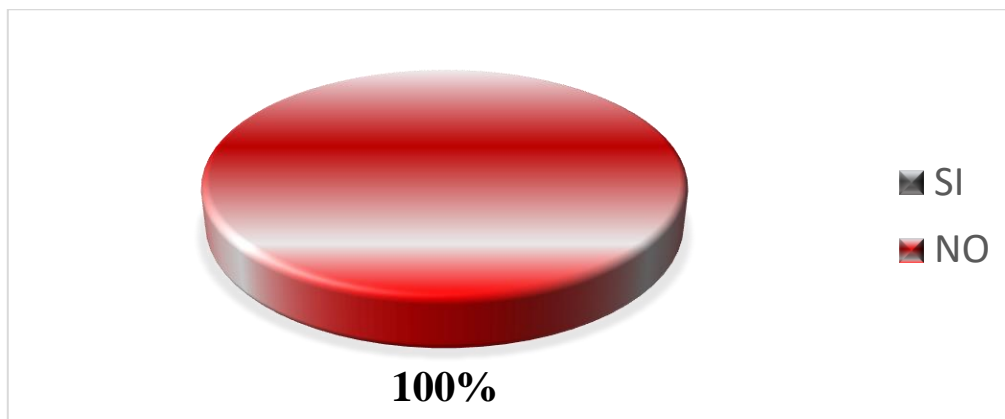


Gráfico 7.- Controles de vencimiento de inventarios definidos.

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 7, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, no se tienen establecidos controles de vencimiento de los inventarios para evitar su deterioro o vencimiento. Cabe resaltar, que los inventarios los componen materias primas y suministros, los primeros son productos de alimentos que utiliza el restaurant para prestar sus servicios, por lo tanto, es de gran importancia que se controle el vencimiento para evitar consumir productos vencidos, asimismo, cabe destacar que al dañarse los mismos genera pérdidas significativas para la empresa.

8.- ¿Tiene usted conocimiento si se usan órdenes de compra para solicitar a los proveedores las reposiciones de inventaros?

Tabla 8.- Uso de órdenes de compra para solicitar reposiciones

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

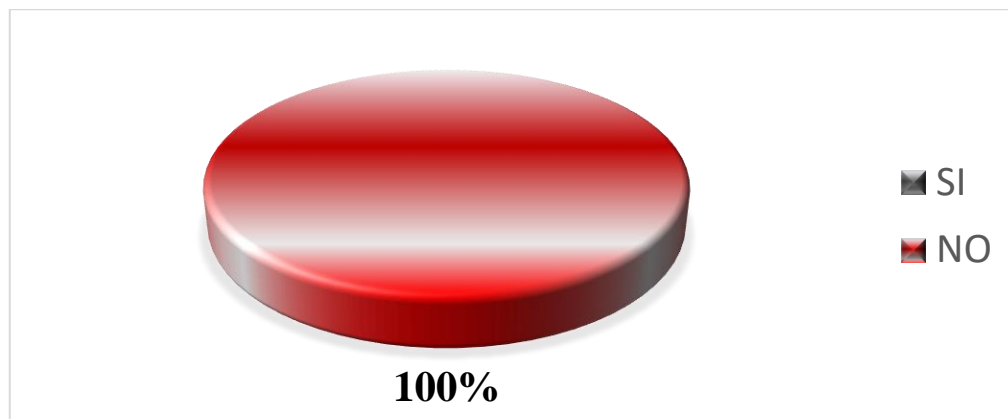


Gráfico 8.- Uso de órdenes de compra para solicitar reposiciones

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el Gráfico N° 8, el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que no se lleva un registro, control y seguimiento de las órdenes de compra emitidas. De acuerdo a Díaz (2018:83), expresa que: “la utilidad de la orden de compra se basa en brindar seguridad, toda vez que empresa y cliente quedan protegidos en caso de que alguno no pueda cumplir, además, brinda garantía sobre precio, cantidad de existencias, forma de pago y entrega”.

9 ¿Conoce usted si se realiza la planificación de las reposiciones considerando el flujo de caja?

Tabla 9.- Planificación de las reposiciones

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

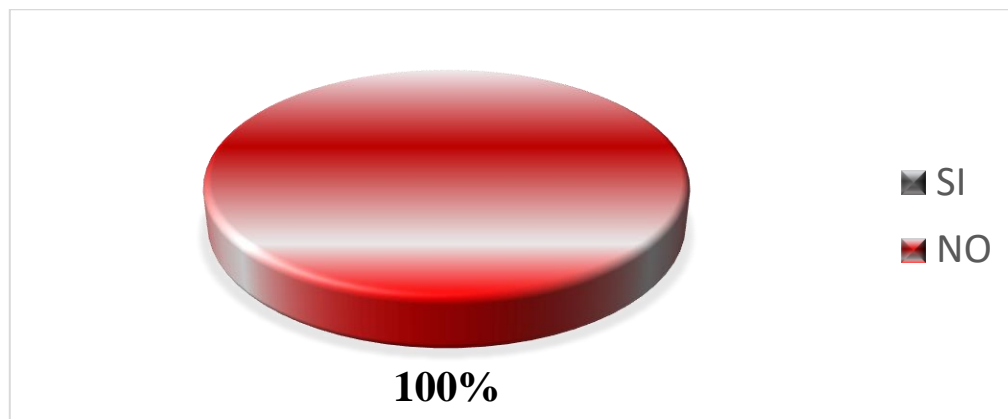


Gráfico 9.- Planificación de las reposiciones

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 9, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, no se realiza la planificación de las compras nacionales considerando el flujo de caja. De acuerdo a Díaz (2019:97), expresa que: “una incorrecta planificación de compra podrá acarrear serios problemas, incluso perjuicios financieros y administrativos”, es por ello, que se realizan presupuestos de las compras y reposiciones de mercancía seleccionando un apartado de recursos para las mismas, evitando que se dejen de pagar los gastos operativos regulares de la empresa para poder cumplir con los compromisos no planificados de las compras.

10.- ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa tienen asignada una persona para realizar el proceso de reposiciones de inventarios?

Tabla 10.- Personal asignado al proceso de reposición de inventarios

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

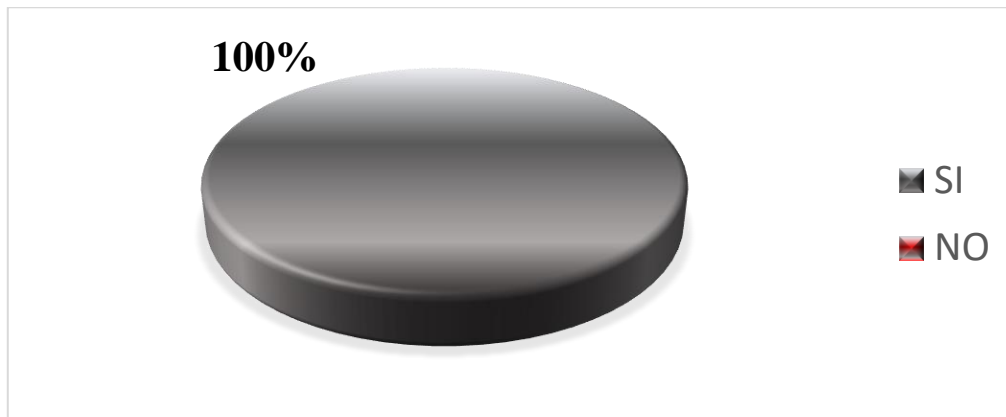


Gráfico 10.- Personal asignado al proceso de reposición de inventarios

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 10, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, en la empresa tienen asignada una persona para realizar el proceso de reposiciones de inventarios. Agrega Díaz (2018:80), que: “Todos deben estar al tanto de cuatro aspectos fundamentales: las personas que forman parte del equipo; las funciones que se atribuyen a cada una de ellas; sus responsabilidades específicas; sus obligaciones; y la información de contacto de cada uno”, esto conllevará a que en su conjunto se logren los procesos de reposición de inventarios.

11.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha afectado la prestación de servicios por retardos en las reposiciones de inventarios?

Tabla 11.- Interrupción de la prestación de los servicios por retardo de reposiciones

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

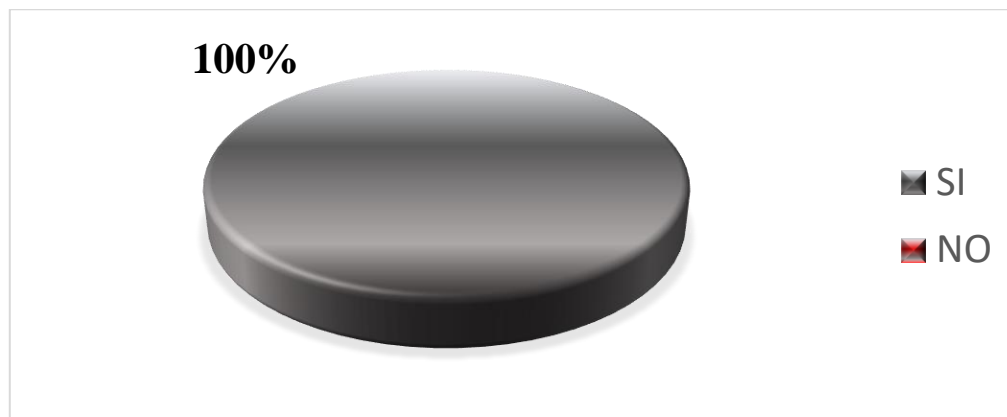


Gráfico 11.- Interrupción de la prestación de los servicios por retardo de reposiciones

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 11, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, en la empresa se ha afectado la prestación de servicios por retardos en las reposiciones de inventarios. Agrega Díaz (2018:81), que: “un proceso reposición de inventarios para que sea efectivo debe garantizar la recepción de las reposiciones a tiempo para garantizar que no se vea afectada su operatividad en producción, venta o prestación de servicios”.

12.- ¿Considera usted que mediante un plan de acción se podría mejorar el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.?

Tabla 12.-Aceptación de la propuesta

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez (2022)

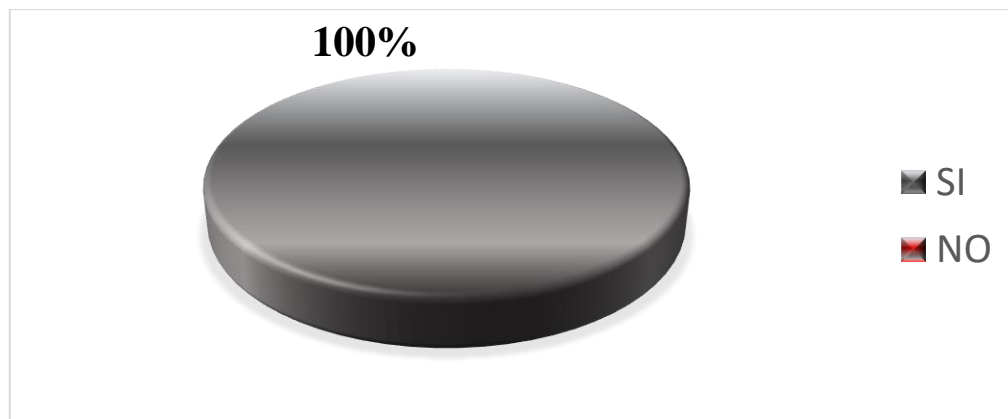


Gráfico 12.- Aceptación de la propuesta

Fuente: Ramírez (2022)

Análisis

En el Gráfico N° 12, se puede observar que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa creer que, mediante un plan de acción se podría mejorar el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A). Se observa, la disposición del personal en mejorar los procesos, mediante la propuesta, lo que le brinda una factibilidad operativa de la misma. Agrega Díaz (2018:99), que: “Un sistema de reaprovisionamiento eficiente ofrece tres grandes beneficios: Reducción de costes de proceso. Reducir los niveles de stock y mejorar la rotación de inventario. Niveles de servicio más altos”.

Análisis General

Se pudo obtener de los resultados del cuestionario que el personal considera que el proceso de reposiciones no es efectivo (gráfico 1), lo que afecta la operatividad de la empresa, debido a que se han visto en la situación de interrupción de la prestación de servicios (gráfico 11) teniendo que dejar de elaborar algunos platos del menú, por no haber recibido las reposiciones a tiempo, lo que deteriora la imagen de la empresa ante sus comensales. Esto debido a la falta de planificación de las reposiciones (gráfico 9). También se ha visto la pérdida de productos debido a que no existe un control de vencimiento de los inventarios (gráfico7).

Por otro lado, no se lleva un registro formal de las requisiciones para determinar los productos que requieren de su compra (gráfico 2), tampoco cuentan con niveles de inventarios (gráfico 6) para saber qué cantidad comprar, que no sea en exceso ni poca que pueda generar desabastecimiento. Además, no existen controles de los proveedores, sobre el cumplimiento de entregas, ni se actualizan los datos, llevando todo de una manera muy informal (gráficos 4 y 5).

Cuentan con un personal asignado de las compras y reposición de inventarios (gráfico 8), pero no se tienen definidos procedimientos para ello (gráfico 3), por lo que se evidencia con todas estas falencias la necesidad de implementar un plan estratégico para mejorar el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES, además de la aceptación del personal de la propuesta y reconocimiento de las necesidades de mejora (gráfico 12).

4.1.2. Análisis de la Observación Directa, a través del cuadro de observación

Cuadro 1.- Cuadro de Observación Directa

Ítem	Pregunta	Alternativa	
		Si	No
1.	Existencia de identificación de los inventarios		X
2.	Existencia de organización de los inventarios.		X
3.	Existencia de un auxiliar de inventarios.		X
4.	Existencia de órdenes de compra pre-numerados con número de control.		X
5.	Existencia de formato de despacho de mercancía.		X
6.	Existencia de formato de nota de recepción de la mercancía.		X

Fuente: Ramírez (2022)


De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del cuadro de observación en el almacén de la empresa MR BITES, se pudo obtener la siguiente información:

- No cuentan con la existencia de identificación de los inventarios. La identificación de los inventarios es muy importante para poder localizar de manera rápida las existencias al momento de su recepción y despacho, minimizando los tiempos de ejecución de esa actividad.
- No se observó la existencia de organización de los inventarios. Mantener los inventarios organizados de acuerdo a su rotación es de gran importancia para poder ubicarlos y despacharlos de manera más rápida.
- No cuentan con la existencia de un auxiliar de inventarios. Llevar registro sobre las existencias facilitan la planificación de las reposiciones a tiempo.
- No cuenta con la existencia de órdenes de compra pre-numerados con número de control. Las ordenes de compra son de gran importancia para la empresa, ya que en ella se deja evidencia de los acuerdos durante la negociación con el proveedor, tales como tiempo de entrega, condiciones de pago, artículos comprados, precios acordados entre otros.
- No cuentan con la existencia de formato de despacho de mercancía. Los formatos son documentos que permiten dejar evidencias de los hechos, en el caso del despacho sirve para autorizar la salida de la mercancía del almacén, así como soporte para aclarar diferencias en el caso que surjan diferencias.
- No cuentan con un formato de nota de recepción de la mercancía. Los formatos de nota de recepción permiten soportar las entradas de mercancía, con un documento diferente a la factura del proveedor, para poder ser utilizados de manera interna, llevar los registros y aclarar diferencias que surjan al momento de la toma física.

Fase II: Identificación mediante una matriz DOFA, de las debilidades y fortalezas existentes en el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR Bites C.A.

Esta segunda fase consistirá en la identificación mediante una matriz DOFA, las debilidades y fortalezas existentes en el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR Bites C.A. que expone los factores internos y externos, para obtener las estrategias que pudieron dar estructura a la necesidad de implementar en los procesos de reposiciones de inventario de la empresa objeto de estudio, mediante el cruce entre ellos, presentadas a continuación (cuadro 2).

Cuadro 2.- Matriz DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<p>F1. Disposición de la empresa en implementar mejoras. F2 Empresa con solidez en el mercado. F3 Reconocimiento y buen servicio. F4 Buena ubicación.</p>	<p>D1 Proceso de reposición deficiente. D2 No se usan notas de requisición, ni de recepción ni de despacho. D3 No tienen lista de proveedores actualizadas. D4 No llevan control de cumplimiento de los proveedores. D5 No se efectúa planificación de reposiciones. D6 No se lleva un control de vencimiento de los alimentos. D7 No se identifican ni organizan los inventarios. D8 No se hace uso de orden de compra. D9 No se organizan ni identifican los inventarios.</p>
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<p>O1 Teorías de inventarios O2 Hojas de Electrónicas de Excel. O3 Aplicación WhatsApp Business O4 Telefonía Inteligente. O5 Correo Electrónico.</p>	<p>F1O1 Diseñar un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.</p>	<p>D5O1 Planificar las reposiciones de inventarios para el abastecimiento adecuado. D8O2O3O4 Elaboración y envío de órdenes de compra vía telefonía inteligente. D2O2 Diseñar formatos de nota de requisición, recepción y despacho. D1O2 Registrar las reposiciones en un auxiliar de Inventarios.</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<p>A1 Economía inflacionaria. A2 Economía de incertidumbre. A3 Incremento progresivo de los costos. A4 Escases de combustible afecta el transporte de los proveedores generando retardo en la entrega.</p>	<p>F1A3 Establecer controles de cumplimiento de los proveedores y ampliar cartera para garantizar las reposiciones a tiempo.</p>	<p>D9A1A4 Reorganizar e identificar los inventarios en el área de almacén. D6A1A4 Establecer controles de vencimiento de los inventarios.</p>

Fuente: Ramírez (2022)

Una vez expuestos los factores internos y externos en la Matriz DOFA, se procedió a potenciar las fortalezas (F) con las oportunidades del medio (O) para obtener una estrategia FO mediante el diseño de un plan de acción que le brinde una solución viable al problema expuesto.

Con las Estrategias DO se busca minimizar debilidades existentes por la falta de planificación de las reposiciones, falta formatos para controlar las requisiciones, compras, recepción y despacho de la mercancía, así como llevar un registro de los inventarios para el control de las existencias y poder apoyar la planificación de sus reposiciones.

En cuanto a las estrategias FA, se buscó evitar las amenazas (A) del medio impulsando las fortalezas internas de la empresa (F), mediante el establecimiento de controles sobre la puntualidad y cumplimiento de los proveedores, además de buscar alternativas nuevas que puedan brindar menores costos y diversidad de productos, para garantizar el abastecimiento continuo con productos de calidad y a costos que brinden una mayor rentabilidad. Finalmente, en cuanto a las estrategias DA, se busca minimizar las debilidades internas (D) y disminuir las amenazas del medio (A), evitando la pérdida por el deterioro de los productos, organizándolos, identificándolos y llevando un control de vencimiento, y que los menús se orienten en utilizar solo los productos adecuadamente, para evitar el deterioro de los mismos, brindando nuevas ideas a los comensales.

Fase III: Diseño de un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

Esta fase metodológica consiste en el desarrollar de propiamente la propuesta que consiste en el diseño un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., con el objeto de lograr garantizar una reposición de inventarios efectiva para poder brindar a los comensales de la empresa, los productos que satisfagan sus necesidades de acuerdo a sus requerimientos, de manera que se gane su fidelidad, y que cada vez que deseen los productos ofertados por la empresa, piensen primeramente en la misma, antes de buscar asistir con los competidores, de esta manera se busca lograr el posicionamiento deseado en el mercado en el cual se desenvuelve.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

La gestión de las provisiones de un inventario es un trabajo que está en la búsqueda constante de punto de equilibrio, ya que el exceso de mercancías paradas no se bueno para los negocios y puede generar desperdicios por deterioro, vencimiento u obsolescencia. Por su parte, la escasez genera rupturas y pérdidas de ventas, generando una mala imagen de la empresa en no poder proveer a sus clientes los productos o servicios requeridos.

Por lo tanto, se debe tener un control sobre el inventario y la agilidad en la reposición es fundamental para los que producen y para quienes venden. Dentro de la cadena de suministro, cada uno hace su parte, pero en el contexto general, industria y minorista trabajan por un mismo objetivo, el consumidor siempre tiene que encontrar lo que está buscando para satisfacer sus necesidades, de no contar con ello, se corre el riesgo de que emigren a otros proveedores, lo que sería falta para el negocio.

Es por ello, que, para ganar la fidelidad del cliente, que ya se ha convertido en comprador recurrente de la empresa, es necesario contar con las existencias que le permitan brindarle la seguridad de que lo que busca lo encontrará primero en la empresa. Por lo tanto, en las empresas de servicio de Restaurant, el aprovisionamiento requiere de un proceso efectivo, eficiente y eficaz, de manera que se utilicen adecuadamente de los recursos, se hagan las reposiciones en el tiempo debido y que se minimicen las compras urgentes, con productos de calidad, al menor costo para brindar una mayor rentabilidad producto de las ventas, ya que las compras urgentes, tienden a generar mayores costos por la necesidad de tener que obtener los productos con rapidez, no permite aprovechar ofertas sino pagar más por necesitarlo.

A tales efectos, el presente estudio se orienta en la empresa MR BITES, la cual es una empresa de servicio de Restaurant ubicada en las instalaciones de la Hermandad Gallega, específicamente en la plaza Compostela, de la Ciudad de Valencia del Estado Carabobo, la cual presenta debilidades en sus procesos de reposiciones de inventarios, lo que le genera que gran dificultad al momento de tener que preparar el menú para sus comensales, debido a que no tienen todos los productos necesarios para su elaboración necesitando efectuar compras urgentes que se

transforman en incremento de los costos, o simplemente tener que negarle al comensal lo que ha pedido.

En el desarrollo de la investigación se procedió a realizar un diagnóstico, a través del análisis de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, de las cuales se pudo obtener que el proceso no es eficiente, ya que se han generado interrupciones de las actividades por falta de productos, debido a que no se lleva una planificación de las reposiciones, ni se tienen procedimientos establecidos. Además, no se llevan controles de los inventarios en cuanto a niveles máximos y mínimos, control de vencimiento de los productos, organización e identificación de los mismos en el almacén. En cuanto a los proveedores no se tienen registros actualizados y no se controla la efectividad de los despachos. Es por ello, que se propone diseñar un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., que permita obtener reposiciones oportunas, inventarios en niveles óptimos y lograr prestar los servicios.

5.2. Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica debido a que la empresa MR BITES C.A., podrá lograr mejorar su proceso de reposición de inventarios a través de un plan de acción diseñado, para optimizar el desempeño del personal, al brindarle un conjunto de herramientas que permitirán la eficiencia y eficacia en el control de los inventarios, planificar las reposiciones y contar con una data de los proveedores para poder mantener la operatividad del servicio a sus comensales.

Asimismo, la propuesta sirve para brindar una solución a otras empresas que presenten problemática similar, en cuanto a la reposición de sus inventarios, pudiendo adaptar el plan de acción a sus propias necesidades. Además, sirve de aporte a otras investigaciones bajo a la metodología de proyectos factibles para brindar una solución viable en la temática de reposiciones de inventarios. Finalmente, sirve al autor para la presentación del presente trabajo de grado para optar el título de Licenciado en Administración de empresas, pudiendo adquirir los conocimientos académicos y profesionales en la solución de casos.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1. Objetivo General

Diseñar un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.

5.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer el uso de herramientas para control de inventarios.
- Planificar las reposiciones de mercancía.

5.4. Desarrollo de la Propuesta

PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA MR BITES C.A.

De acuerdo a los resultados obtenidos, y a las debilidades encontradas en el proceso de reposición de inventarios, a continuación, se presenta al plan de acción para la empresa MR BITES C.A., para lograr mantener niveles óptimos, brindándole las herramientas adecuadas al personal de forma que logre optimizar su desempeño laboral, para alcanzar los objetivos de la empresa, de manera que se le puedan brindar productos que satisfagan las necesidades de los comensales, y se capte la fidelización de los mismos. En este sentido, se presenta el plan de acción propuesto a continuación:

Objetivo 1.- Establecimiento del uso de herramientas para control de inventarios.

Este objetivo consiste en establecer el uso de herramientas para el control de inventarios e la empresa MR BITES C.A., de manera que el personal cuente respaldo suficiente para llevar un registro de los inventarios, poder realizar tomas físicas, saber las existencias reales en cualquier momento para planificar sus reposiciones de manera que pueda garantizarse la operatividad de la empresa. En este sentido se presentan las siguientes herramientas.

El tiempo de aplicación será de 1 semana.

Responsable: encargado de compras.

1.- Emitir orden de compra: el encargado de compras, procederá a emitir una orden de compra, desde una hoja de Excel con número de correlativo, donde se incluirá firma digital del administrador para su aprobación y emisión del documento en PDF, el cual será enviado a los proveedores para darle formalidad a las compras, las ordenes de compra se llevarán archivadas en documento digital, copia al administrador y una para el área de compras, de esta manera, habrá un histórico de la documentación sobre el proveedor en digital, así como respaldar las negociaciones por medio de este documento.

2.- Utilizar hojas de Excel para elaborar los formatos de manera digital: para no incurrir en gastos de papelería, y debido a la practicidad para el personal de compras, se emitirán documentos digitalizados, de manera que se evite gastos de papelería, sea ecológico cuidando el medio ambiente, pero sin perder la formalidad de la documentación soporte de las operaciones. En este sentido, se proponen los siguientes formatos digitales:

- **Nota de requisición de mercancía:** este formato tendrá como finalidad poder detallar los artículos requeridos por el área de almacén y producción, para reponer los inventarios. Para su uso, el encargado de almacén realizará una revisión de los artículos y presentará la solicitud junto a el menú de la siguiente semana del área de cocina, y detallará las cantidades y cada artículo en la nota de requisición.
- **Nota de recepción de mercancía:** este formato tiene como propósito dejar registro de la mercancía recibida al momento de llegar al almacén de la empresa, llevar un control de las cantidades recibidas para llevar un registro en auxiliar de inventarios, sobre las entradas de mercancía, distinto a la factura del proveedor, ya que esta última se utiliza para apoyar el proceso de cuentas por pagar. De esta manera, se realizará con los datos de la factura, y según notificación si existen diferencias por parte del almacenista. La nota de recepción, será archivada en documento PDF, para aclarar diferencias cuando se realicen tomas físicas. Será impreso, y firmado por parte del almacenista como constancia de su recepción.
- **Nota de despacho de mercancía:** este formato tiene como propósito, poder dejar soporte de la mercancía que sale del departamento de almacén al departamento de producción de alimentos, con la finalidad de llevar un control de la entrega de los productos solicitado de acuerdo al meno que tenga el área de cocina, para llevar un registro de la administración de los mismos y las cantidades y costos consumidos para la estructura de costos, de esta manera se podrá conocer la rentabilidad que generan, al cotejar las ventas del mes, con los productos consumidos o despachados al área de cocina. Se hará impresión del formato, por parte del almacenista, y hará firmar por el solicitante, donde el encargado de compras llevará el registro en el auxiliar de inventarios y archivará la documentación soporte.

- **Auxiliar de Inventarios:** el encargado de compras y reposiciones, llevará un registro de las entradas y salidas de mercancía de acuerdo a los formatos de nota de recepción y de despacho, de manera que se mantengan actualizados los stocks disponibles de los inventarios y se pueda evaluar y planificar las reposiciones.

3.- Asignar un teléfono Inteligente para el área de compras: se asignará un teléfono inteligente al área de compras para que tenga contacto directo con los proveedores, donde se guarde los contactos, de los proveedores, se envíe las órdenes de compra digitales, se solicite listas de precios, confirmación de fecha de entrega de los pedidos, esto facilitará que se mantenga contacto directo y continuo con el proveedor, además de hacer seguimiento de la recepción de las reposiciones, para poder tomar decisiones y correctivos en el caso que surgiera inconvenientes con el despacho por parte del proveedor. Además, si estuviese indispuesto el encargado de compras, el administrador podrá hacer que el proceso de reposiciones pueda seguir ejecutándose. Además, servirá para solicitar a los proveedores, la actualización de la información, ubicación, dirección, y grupo de productos que este suministra, persona contacto entre otros. Ya que se pueden archivar de manera digital, la información suministrada.

4.- Utilizar WhatsApp Business: instalar esta aplicación en el teléfono móvil asignado al área de compras y reposiciones para mantener un contacto formal con los proveedores, de manera que puedan enviar las órdenes de compra por esta aplicación, y se reciban listas de precios y fechas de despacho, promociones, productos nuevos, y cualquier otra información de utilidad para la empresa. También, servirá para promocionar en su perfil los productos que vende el restaurant, promociones, y otras informaciones de utilidad para los comensales.

5.- Utilizar Instagram: esta aplicación servirá para conectarse el encargado de reposiciones para poder contactarse e interactuar con otros proveedores, y así pedir muestras de productos, negociar convenios, y ampliar su cartera de proveedores, solicitar cotizaciones y tiempos de despacho, productos nuevos, y demás información de utilidad para las compras.

6.- Organizar e Identificar los inventarios: el almacenista organizará los productos en estantes, nevaras y demás anaqueles, identificando cada uno de ellos, y ubicándolos en orden de

prioridad, de acuerdo a los productos de mayor rotación, de acuerdo a lo que soliciten el área de producción (cocina), de manera que todos los productos estén en orden, pueda accederse a ellos con facilidad y poder ubicarlos al momento de la recepción y despacho. Se deberá identificar los productos, y colocar a demás la fecha de recepción para poder utilizar los más antiguos, con rotación del método PEPS (Primeras En Entrar Primeras en Salir).

7.- Control de vencimiento de las existencias: una vez que los productos ya estén organizados e identificados, se deberá colocar tanto la fecha de recepción, como la fecha de vencimiento, de manera que se verifique constantemente, para poder consumirlos antes que esta expire y, además, evitar suministrar a los comensales productos vencidos. Por lo tanto, se realizará una revisión diaria de los productos, cada vez que vayan a ser enviados al departamento de producción (cocina).

8.- Toma física de inventarios: semanalmente el encargado de reposiciones realizará una toma física de inventarios y cotejará con los reportes teóricos, para evaluar que se estén cumpliendo con la organización, identificación, almacenamiento adecuado, control de vencimiento, recepción y despacho efectivo.

Objetivo 2.- Planificación de las reposiciones de mercancía.

El tiempo de aplicación será de 1 semana.


Responsable: encargado de compras.

Este objetivo consiste en la planificación de las reposiciones de mercancía, para ello el departamento de compras, debe establecer junto con el personal de producción (cocina), las cantidades de mercancía que deben mantenerse en existencias hasta que lleguen las reposiciones, considerando las posibilidades de retraso en los despachos. Para ello, realizará lo siguiente:

- El encargado de producción (cocina) procederá a realizar la requisición de mercancía necesaria para poder cubrir el menú de la semana siguiente, los días miércoles y entregará al encargado de reposiciones, vía mensajería de WhatsApp.
- El encargado de reposiciones, verificará los niveles de inventarios y realizará un prepedido en Excel para poder determinar las cantidades de productos que necesita y los proveedores a los cuales debe contactar, considerando, además, el flujo de caja.

- El encargado de reposiciones solicitará cotizaciones a los proveedores, para comparar precios y una vez definidos, los productos enviarán cotizaciones junto a la orden de compra al administrador para que autorice las compras, guardando con firma digitalizada la orden de compra en PDF.
- El encargado de reposiciones, enviará la orden de compra al proveedor, y hará seguimiento para la recepción en los lapsos establecidos.
- Al recibir el pedido, el almacenista cotejará la mercancía recibida y entregará la factura para que el encargado de compras proceda a realizar la nota de recepción y llevar los registro en el auxiliar de inventarios.
- El almacenista elaborará nota de despacho, entregará la mercancía al área solicitante, y hará firmar el documento, entregará al encargado de compras para la actualización de la información en el auxiliar de inventarios.

Cuadro 3.- Resumen del Plan de Acción Propuesto

	PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA MR BITES C.A.		
Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempo
Establecimiento del uso de herramientas para control de inventarios	1.- Emitir orden de compra digital. 2.- Utilizar hojas de excel para formatos digitales: -Nota de requisición de mercancía. -Nota de recepción de mercancía. -Nota de despacho de mercancía. -Auxiliar de inventarios 3.- Asignar un teléfono Inteligente para el área de compras. 4.- Utilizar WhatsApp Business para contacto con los proveedores, envío de O/C solicitud cotizaciones, actualizar datos de los proveedores, control de despacho. 5.- Utilizar Instagram: ampliar cartera de proveedores, buscar nuevos precios mayores alternativas. 6.- Organizar e identificar los inventarios. 7.- Control de vencimiento de las existencias. 8.- Toma física semanal, para control de inventarios.	Encargado de compras	1 semana
Planificación de las reposiciones de mercancía	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar la requisición. - Revisar existencias en el auxiliar. - planificar compras. - solicitar cotizaciones. - Emisión de la orden de compra - Aprobación de la orden de compra - Envío al proveedor. - Seguimiento de la entrega. - Recepción, verificación y registro. - Despacho y registro. 	Producción Encagado de compras Administrador Encargado de compras Amacenista y encargado de compras.	1 semana

Fuente: Ramírez (2022)

5.5. Factibilidad de la Propuesta

Todo proyecto necesita de un estudio de factibilidad para evaluar su aplicación, en este sentido, la presente propuesta se le realizó un estudio desde el punto de vista técnico, operativo y económico.

5.5.1. Factibilidad Técnica

La empresa cuenta con computadoras, impresoras, fax, correo electrónico, internet, y programa Office 2019, con hojas electrónicas de Excel, estanterías y equipo de almacenamiento, por lo tanto, se considera técnicamente factible, sin embargo, se requiere de la adquisición de un teléfono inteligente asignado al área de compras y reposiciones de inventarios.

5.5.2. Factibilidad Operativa

La empresa dispone del personal necesario para la implementación de la propuesta, por lo tanto, no requiere incorporar nuevo personal ni modificación en la estructura organizativa. Además, el personal es profesional apto para llevar a cabo la propuesta, y tiene disposición para su implementación, es por ello, que solo se requiere de la difusión de la misma.

5.5.3. Factibilidad Económica

La presente propuesta no requiere erogaciones significativas para su implementación y cualquier inversión que fuese necesaria realizar sería para la adquisición de un teléfono inteligente para el uso en el departamento de compras y requisiciones, por lo tanto, la propuesta correspondiente un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., se considera económicamente factible.

Cuadro 4.- Recursos financieros de la Factibilidad Económica

Concepto	Costo
Teléfono Inteligente Modelo Apple iPhone 11	260,00
Total	260,00\$

Fuente: Ramírez (2022)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las empresas deben mantener sus procesos de aprovisionamiento de manera efectiva para poder garantizar contar con inventarios suficientes para cubrir la demanda de sus ventas, de esta manera evitar desabastecimiento, que afectaría su operatividad, además de generar mayores costos por compras urgentes, así como los stocks excesivos que generan inventarios ociosos que pueden deteriorarse, vencerse o sufrir por obsolescencia, además de incurrir en gastos por compras que no son necesarias, afectando la liquidez por compromisos con proveedores a corto plazo.

Bajo este contexto, el presente estudio está orientado en la empresa MR BITES, el cual es un restaurante ubicado en la Hermandad Gallega de Valencia, en el Estado Carabobo, al cual se le realizó un diagnóstico de la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., donde se pudo obtener que el proceso de reposiciones no es efectivo, lo que afecta la operatividad de la empresa, debido a que se han visto en la situación de interrupción de la prestación de servicios teniendo que dejar de elaborar algunos platos del menú, por no haber recibido las reposiciones a tiempo, lo que deteriora la imagen de la empresa ante sus comensales. Esto debido a la falta de planificación de las reposiciones. También se ha visto la pérdida de productos debido a que no existe un control de vencimiento de los inventarios.

Por otro lado, no se lleva un registro formal de las requisiciones para determinar los productos que requieren de su compra, tampoco cuentan con niveles de inventarios para saber qué cantidad comprar, que no sea en exceso ni poca que pueda generar desabastecimiento. Además, no existen controles de los proveedores, sobre el cumplimiento de entregas, ni se actualizan los datos, llevando todo de una manera muy informal. Cuentan con un personal asignado de las compras y reposición de inventarios, pero no se tienen definidos procedimientos para ello. Estas debilidades fueron expuestas en una matriz DOFA, junto con los factores externos lográndose el segundo objetivo de la investigación.

Mediante el cruce de los factores internos y externos, se obtuvo un conjunto de estrategias con el fin de potenciar las fortalezas a través de las oportunidades del medio, y minimizar las debilidades y amenazas externas, las mismas tuvieron un estudio de factibilidad para evaluar la viabilidad de su implementación. Por lo tanto, se pudo alcanzar el tercer objetivo propuesto al

diseñar un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A., de manera que el personal cuente con un conjunto de herramientas que le permitan optimizar su desempeño laboral en función de mantener un flujo de mercancía al área de almacén de acuerdo a los requerimientos y necesidades de las ventas del restaurant de manera que se le pueda brindar servicios de calidad y lo que solicite el comensal de acuerdo al menú presentado, implementando una planificación de sus reposiciones, de manera se puedan satisfacer sus necesidades y ganar su fidelización.

Recomendaciones

Por lo tanto, se recomienda para llevar a cabo el proceso de implementación plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A. propuesta se hace necesario presentar una serie de consideraciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que, a través de un adecuado control y evaluación continua de las actividades del departamento de compras, permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de las reposiciones de los mismos.
- Fomentar e inculcar una cultura que permita el adecuado registro y control de los inventarios a través de las herramientas propuestas para conocer las cantidades existentes y mantener niveles para planificar las reposiciones.
- Brindar capacitación e inducción adecuada al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre la gestión de compras nacionales, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro.
- Fomentar la mejora continua en todos los procesos de la empresa, de manera que se puedan ejecutar las actividades de forma eficiente y efectiva.
- Implementar una supervisión y monitoreo constante para verificar que se cumpla con los procedimientos de control propuesto de el vencimiento de la mercancía.

REFERENCIA

Arias, F. (2018). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 5ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.

Alvarado, J. (2018). *Estrategias de control interno para mejorar los procesos de inventario de la empresa Bodeguería, Bodegón y Delicatesses, C.A.* Trabajo de grado no publicado. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela.

Asprilla, E. y Cabezas, B. (2021). *Control de inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio (Meta), 2020*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Compensar Fundación Universitaria. Colombia.

Costa, Y. y Joao, M. (2018). *Sistema de control de inventarios para optimizar los procesos del área del almacén de la empresa Quiminter, C.A.* Trabajo de grado no publicado. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela.

Díaz, J. (2018). *Sistema de gestión de inventarios, no serializado, para el control de activos de TI y del taller zonal de planta de Pellas en SIDOR*. Trabajo de grado no Publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Franklin, E. (2018). *Auditoría Administrativa*. 6ª ed. México: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.

Gayle, L. (2017). *Contabilidad y Administración de Costos*. 6ª ed. DF México: Editorial McGraw – Hill. Interamericana, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. México: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.

Latouche, M. y Maldonado, R. (2018). *Estudio de la Contabilidad General*. 3ª ed. México: Editorial UTEHA S.A.

Mijares, M. y García, J. (2018). *Normas para la elaboración y presentación de los Anteproyectos, proyectos y trabajos de grado*. San Diego, Venezuela: Universidad José Antonio Páez.

Montilla, L. (2018). *Estrategias para el control de inventarios de mercancía en Yessika Boutique C.A.* Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. San Carlos. Estado Guárico. Venezuela.

Muñoz, C. (2017). *Metodología de la Investigación*. 3ª ed. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Palella, S. y Martins, F. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa*. 2ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.

Ramírez, T. (2017). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. 1ª d Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.

Serna, H. (2019). *Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología*. 7ª ed. Colombia: Editorial 3R Editores.

Tamayo y Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica*. 4ª ed. México. Ediciones Limusa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2018). *Normas y Trabajos de Grado o Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas. Venezuela: Editorial Publicaciones UPEL.

ANEXOS



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

INSTRUMENTO

Cuestionario dirigido a la Población en estudio

El presente cuestionario se ha diseñado con la finalidad de recabar y procesar información acerca de la necesidad de diseñar plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A, el cual será de soporte para un estudio de investigación y para la toma de decisiones sobre la nueva forma de asumir las reposiciones de inventario en la organización.

Vale la pena destacar que los datos que sean recogidos en este cuestionario se usarán confidencialmente, por ello le agradecemos la mayor sinceridad en las respuestas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración y esperando de usted toda la atención y ayuda que al respecto pueda brindar.


Instrucciones:

- 1) Lea cuidadosamente cada pregunta.
- 2) Responda cada pregunta considerando que se ajuste mejor a la realidad.
- 3) No deje ninguna pregunta sin responder

Gracias por su colaboración!

Anexo A


Cuestionario

		PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA MR BITES C.A.	
		ALTERNATIVA SI	NO
ÍTEM	PREGUNTA		
1	¿Considera usted que en la actualidad el proceso de reposiciones de inventarios se lleva de forma efectiva?		
2	¿Conoce usted si se emiten notas de requisición para la solicitud de las reposiciones de inventarios?		
3	¿Conoce usted si existen procedimientos definidos para el proceso de reposición de inventarios?		
4	¿Tiene usted conocimiento, si en la empresa se tienen definida una lista de proveedores de materiales y suministros con los datos actualizados?		
5	¿Tiene usted conocimiento si se lleva un control del cumplimiento de los proveedores en cuanto a precios, despacho y tipo de mercancía solicitada?		
6	¿Conoce usted si se tienen establecidos niveles de inventarios para determinar el momento de realizar las reposiciones?		
7	¿Conoce usted si se tienen establecidos controles de vencimiento de los inventarios para evitar su deterioro o vencimiento?		
8	¿Conoce usted si se realiza la planificación de las reposiciones considerando el flujo de caja?		
9	¿Tiene usted conocimiento si se le entrega al departamento de almacén copia de la orden de compra a proveedores nacionales para planificar la recepción de la mercancía?		
10	¿Tiene usted conocimiento si en la empresa tienen establecida una persona para realizar el proceso de reposiciones de inventarios?		
11	¿Tiene usted conocimiento si se ha afectado la prestación de servicios por retardos en las reposiciones de inventarios?		
12	¿Considera usted que mediante un plan de acción se podría mejorar el proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.?		

Fuente: Ramírez (2022)

Anexo B

Tabla 13.- Frecuencias Totales

				
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	0	3	0%	100%
3	0	3	0%	100%
4	0	3	0%	100%
5	0	3	0%	100%
6	0	3	0%	100%
7	0	3	0%	100%
8	0	3	0%	100%
9	0	3	0%	100%
10	3	0	100%	0%
11	3	0	100%	0%
12	3	0	100%	0%

Fuente: Ramírez (2022)

Anexo C

Cuadro 1.- Cuadro de Observación Directa

Ítem	Pregunta	Alternativa	
		Si	No
1	Existencia de identificación de los inventarios		
2	Existencia de organización de los inventarios.		
3	Existencia de un auxiliar de inventarios.		
4	Existencia de órdenes de compra pre-numerados con número de control.		
5	Existencia de formato de despacho de mercancía.		
6	Existencia de formato de nota de recepción de la mercancía.		

Fuente: Ramírez (2022)



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

ESTIMADO PROFESOR (A): _____

Seguidamente se le presenta un guion de encuesta que va dirigido a los trabajadores de la empresa MR BITES C.A., las respuestas que se obtendrán de la aplicación de este instrumento de recolección de datos van a permitir dar respuesta al objetivo específico número uno (01) de la investigación, que se denomina: **la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios.**, de tal manera que permita obtener información de una fuente confiable. Por lo que se solicita a usted de sus buenos oficios para la validación de este instrumento dada su formación académica y experiencia en el ramo industria y académico.

A tal efecto se anexa el cuadro técnico metodológico, el guion de encuesta y el formato de validación.

Autor: Brayan Ramírez
C.I.: V-27.327.266

Tutor: Ing. Rosa Ortega
C.I.: 9.447.2010



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

OBJETIVO GENERAL: Proponer un plan de acción para la mejora del proceso de reposición de inventarios de la empresa

MR BITES C.A.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ÍTEMS
1) Diagnosticar la situación actual, a través de los instrumentos de recolección de información, del proceso de reposición de inventarios de la empresa MR BITES C.A.	Reposición de Inventarios	Según Costa y Joao (2018), “un sistema de reposición de inventario es la solución que ayuda a las industrias, minoristas y distribuidores a tener niveles de productos más balanceados, de acuerdo con la demanda, evitando faltas y excesos de artículos almacenados” (p.35)	Efectividad del proceso.	SI NO	Cuestionario	1
			Emisión de notas de requisición			2
			Procedimientos definidos			3
			Lista de Proveedores actualizas			4
			Control de cumplimiento de los proveedores			5
			Niveles de inventarios			6
			Controles de vencimiento de los inventarios			7
			Uso de órdenes de compra			8
			Planificación de reposiciones			9
			Asignación de personal para el proceso de reposiciones			10
			Afectación de los servicios por retardo de reposiciones			11
			Factibilidad de la propuesta			12

Fuente: Ramírez (2022)



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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (GUIÓN DE LA ENTREVISTA)

Coloque con una (X), en la alternativa que corresponda según opinión sobre los aspectos planteados, anote las observaciones que considere necesario en el recuadro destinado para ello.

Ítems	Redacción de Ítems			Pertinencia de los objetivos		Observaciones
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Pertinente	No pertinente	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Fecha: 09/09/2022

Firma del Especialista:

Breve descripción del perfil académico del Especialista:	
--	--