





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL  
PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES DE LA EMPRESA  
CORPORACIÓN ISS C.A.**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título Licenciado en Ciencias  
Fiscales**

**Tutor:**

Alfonso Dubuc

**Autores:**

Hernández Yasmin  
Del Monte Humberto

Campus Bárbula, Abril 2017.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL  
PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES DE LA EMPRESA  
CORPORACIÓN ISS C.A.**

**Autores:**

Hernández Yasmin  
Del Monte Humberto

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas  
Carrera de Derecho, Estudios Políticos y Ciencias Fiscales  
Campus Bárbula.  
Por **Alfonso Dubuc**

Campus Bárbula, Abril 2017.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA



**CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO**

N° Exp \_\_\_\_\_

Periodo Lectivo: \_\_\_\_\_

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ISS C.A.**

Elaborado y Presentado por:

Hernández Yasmin V-22.410.852 CIENCIAS FISCALES

Del Monte Humberto V-23.408.618 CIENCIAS FISCALES

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

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

**JURADOS**

\_\_\_\_\_  
**ALFONSO DUBUC**  
**TUTOR (COORDINADOR)**

\_\_\_\_\_  
**YOHAN CHACON**  
**MIEMBRO PRINCIPAL**

\_\_\_\_\_  
**YOLANDA CHAVEZ**  
**MIEMBRO PRINCIPAL**

\_\_\_\_\_  
**MIREYA DE CHACON**  
**SUPLENTE**

En Valencia a los 27 días del mes de Junio del año 2017.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y derramar bendiciones en mi camino, a mi hermosa familia, mi madre Yasmin, a mi hija Luciana Valentina, a mis hermanos Betania y Pedro, y a mi esposo Luis Miguel, por haberme brindado su apoyo incondicional durante toda mi carrera.

Dedicar tiempo, ganas y esfuerzo a alguien es Amor, y esto nos impulsa a querer alcanzar resultados satisfactorios. Este trabajo va profundamente dirigido a todos sus lectores, comparto con ellos mis argumentos, palabras e ideas. A todos aquellos que buscan la inspiración afuera, y finalmente la encuentran dentro de sí.

Yasmin Hernández

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme dado el privilegio de vivir, siendo su gracia y fidelidad infinita la que me motiva día a día a seguir emprendiendo nuevos retos.

Y especialmente una persona sumamente maravillosa, que desde pequeño ha sido un ejemplo a seguir en mi vida y a pesar de no estar físicamente para compartir la satisfacción de este logro, se que está presente espiritualmente dentro de mi ser, a ti hermano, Oscar Del Monte, va dedicado este esfuerzo.

Humberto del Monte

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi gratitud, principalmente está dirigida a Dios por haberme dado la existencia. A mí madre, por su sacrificio, por su ejemplo de superación incansable, por su comprensión y confianza, por su amor y amistad incondicional.

Agradezco a todas las personas y experiencias que formaron parte de mi aprendizaje personal en esta etapa de mi vida, ya que me orientaron a lo que soy hoy, a tomar las mejores decisiones, y creer en mí.

A la Universidad de Carabobo y sus profesores, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios universitarios y convertirme en profesional, de igual manera agradezco a mi tutor Alfonso Dubuc por acompañarme y apoyarme durante el comienzo de este largo camino que a partir de ahora me presenta grandes oportunidades de crecimiento profesional y personal.

Yasmin Hernández

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, tal y como ha sido durante todo este tiempo transcurrido en mis estudios superiores, agradezco a Dios por haberme dado la voluntad y fuerzas para conseguir todo lo que me he trazado, solo con su gracia esto se ha convertido en una realidad. ¡A Dios sea toda la gloria y honra!

De igual manera, agradecido profundamente por el apoyo constante de mi familia. A ti papa Humberto Del Monte, gracias por ser un ejemplo total para mi vida, tu apoyo ha sido clave para mi persona y siempre será así. A ti madre, Milagros Blanco, con tu carisma siempre iluminando mi camino, mostrándome el amor más sincero del mundo. A ustedes hermanos, María Sofía y Edwar Del Monte por el apoyo brindado y enseñanzas claves para seguir adelante. A ti tía, Gregoria Blanco, por ser pieza indiscutiblemente fundamental en mi vida personal y educativa, agradecido profundamente por tu apoyo.

A la Universidad de Carabobo junto al grupo de profesores que año tras año durante mi paso académico, demostraron ser profesionales en cada conocimiento que me brindaron, el cual se convirtió en una base solida para emprender este largo camino profesional que en este tiempo comienzo.

Humberto del Monte



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES  
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL  
PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES DE LA EMPRESA  
CORPORACIÓN ISS C.A.**

**Autores:** Hernández Yasmin, Del Monte Humberto

**Tutor:** Alfonso Dubuc

**Fecha:** Abril 2017

**RESUMEN**

Diseñar Estrategias de Sistematización del Proceso de Compras Internacionales de la empresa Corporación ISS C.A. sede Valencia, Estado Carabobo para el mejoramiento de sus actividades comerciales, es el objetivo principal del presente trabajo de investigación, cuyo fin primordial fue elaborar una propuesta enfocada a establecer una reingeniería en su departamento a través de la automatización de sus procesos a fin de generarse competitividad, efectivizar el servicio y cumplir con su primera premisa que es la calidad. Para ello, se utilizó como metodología la correspondiente a un proyecto factible, se realizó una revisión bibliográfica-documental y se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El estudio concluyó que actualmente la empresa no cuenta con las herramientas mínimas necesarias para ofrecer un servicio de optima calidad, y en función a esto se obtuvo que, los elementos claves para mejorar el servicio de gestión de compras internacionales están basados en el uso de nuevas tendencias que garanticen soluciones integrales estandarizadas, metodologías de respuesta rápida, intercambio electrónico de datos, y la necesidad de establecer herramientas automatizadas de control sobre las actividades del servicio, capacitación al personal y medición de la efectividad de los objetivos por medio de indicadores de calidad. Las recomendaciones planteadas surgen debido a la importancia que tiene para el departamento de compras contar con un sistema automatizado que les proporcione disminución de errores, por la reducción del componente manual, y por ende la simplificación del proceso de ordenar y comprar.

**Descriptor:** Gestión de compras, Herramientas de sistematización, control de calidad.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Índice de Cuadros	xii
Índice de Gráficos	xiii
Introducción	14
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	16
Formulación de las Interrogantes de la Investigación	20
Objetivos de la Investigación	20
Objetivo General	20
Objetivo Específico	21
Justificación de la Investigación	21
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes	23
Bases Teóricas	26
Bases Legales	36
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación	42

Población	44
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
Validez	45
Técnica de Análisis de Datos	46
Fases de la Investigación	46
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Presentación de los Resultados	48
Análisis General	61
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>LA PROPUESTA</b>	
Denominación del Proyecto	62
Naturaleza del Proyecto	63
Beneficiarios	66
Localización	66
Plan Operativo de Actividades	66
Estudio de factibilidad	73
Conclusiones	77
Recomendaciones	79
Lista de Referencias	81
Anexos	83

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Operacionalización de las Variables	41
Cuadro 2. Identificación del Proveedor	49
Cuadro 3. Identificación del Proveedor	50
Cuadro 4. Contacto con el proveedor	51
Cuadro 5. Contacto con el proveedor	52
Cuadro 6. Sistemas de Compra de Mercancía	53
Cuadro 7. Sistemas de Compra de Mercancía	54
Cuadro 8. Seguimiento de Mercancía	55
Cuadro 9. Seguimiento de Mercancía	56
Cuadro 10. Seguimiento de Mercancía	57
Cuadro 11. Herramientas de clasificación de Compras	58
Cuadro 12. Funcionamiento del sistema de compras	59
Cuadro 13. Mejoras a los Sistemas de Compras	60
Cuadro 14. Plan operativo de actividades	67
Cuadro 15. Dimensiones de la Herramienta de sistematización	71
Cuadro 16. Análisis de los Costos de la Propuesta	74
Cuadro 17. Análisis de los Ingresos de la Propuesta	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO No.</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Identificación del Proveedor	49
Gráfico 2. Identificación del Proveedor	50
Gráfico 3. Contacto con el proveedor	51
Gráfico 4. Contacto con el proveedor	52
Gráfico 5. Sistemas de Compra de Mercancía	53
Gráfico 6. Sistemas de Compra de Mercancía	54
Gráfico 7. Seguimiento de Mercancía	55
Gráfico 8. Seguimiento de Mercancía	56
Gráfico 9. Seguimiento de Mercancía	57
Gráfico 10. Herramientas de clasificación de Compras	58
Gráfico 11. Funcionamiento del sistema de compras	59
Gráfico 12. Mejoras a los Sistemas de Compras	60
Gráfico 13. Diagrama de procesos de la función de Abastecimiento	72

## INTRODUCCIÓN

La empresa es una entidad compuesta por un sin número de elementos y factores que interactuando entre sí generan una determinada actividad. Estos factores deben siempre actuar de manera entrelazada a fin de garantizar el éxito de la misma y evidentemente esto generará productividad y competitividad.

Así, cuando una empresa decide adentrarse dentro de un mercado determinado elabora cuidadosamente una planeación estratégica que le permite dirigir, coordinar, planificar y poner en marcha todos y cada uno de los pasos requeridos para ya sea producir un bien o generar un servicio que satisfaga la demanda de los clientes.

Las empresas comercializadoras son organizaciones encargadas de prestar un servicio que incluye todo una serie de actividades las cuales van desde la localización y contacto con proveedores de mercancías hasta la inspección de los canales de distribución y la garantía de inspección y entrega de las mismas a su destinatario final.

La Corporación ISS CA es una empresa comercializadora constituida el once de julio de dos mil siete en la ciudad de Valencia Estado Carabobo, ubicando su sede de operaciones la zona industrial sur, específicamente en el Centro Comercial AeroCentro Internacional Valencia, y en la actualidad a fin de optimizar y perfeccionar sus servicios para otorgarles mejor calidad a sus clientes, se encuentra interesada en diseñar estrategias de Sistematización de los procedimientos de compras internacionales, con el propósito de influenciar su proceso actual de compras internacionales por las nuevas tendencias de intercambio que se implementan en la actualidad, todo esto a fin de darle celeridad al proceso y lograr mayor organización en sus actividades.

Es por ello que se plantea la siguiente investigación la cual contará con los siguientes Capítulos.

**Capítulo I:** En esta parte de la investigación se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, así como la justificación.

**Capítulo II:** Contiene lo referente al Marco Teórico Referencial, donde se establecen los fundamentos teóricos que lo sustentan, divididos en cuatro partes: antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y la identificación de las variables.

**Capítulo III:** en este capítulo se detalla lo referente al Marco Metodológico, explicando el tipo de investigación, la técnica a emplear y los instrumentos de recolección de datos a utilizar, así como la población y las técnicas de análisis de datos.

**Capítulo IV:** en esta parte de la investigación se presenta el análisis de los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

**Capítulo V:** en esta parte de la investigación se presenta la propuesta.

Para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras el desarrollo de los objetivos específicos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

El desarrollo del comercio internacional hace que los países prosperen, al aprovechar los activos que producen mejor, para luego intercambiarlos con otros países, que a su vez ellos producen mejor, de eso se trata la actividad comercial. La teoría clásica del comercio internacional tiene sus raíces en la obra de Adam Smith, que pensaba que las mercancías se producirían en el país donde el coste de producción (que en el marco de su teoría del valor-trabajo se valora en trabajo) fuera más bajo y desde allí se exportarían al resto de países. Defendía un comercio libre y sin trabas para alcanzar y dinamizar el proceso de crecimiento, era partidario del comercio basado en la ventaja absoluta y creía en la movilidad internacional de los factores productivos. Según sus teorías, la ventaja absoluta la tienen aquellos países que son capaces de producir un bien utilizando menos factores productivos que otros, y por tanto, con un coste de producción inferior.

Ante lo planteado de manera precedente, surge la inquietud en cuanto a cómo puede una organización empresarial sobrevivir y adaptarse a la realidad del Siglo XXI. Si bien la globalización es un fenómeno que ha existido a lo largo de la historia de la humanidad, ha evolucionado con el perfeccionamiento de la tecnología, los sistemas de transporte y comunicación, no es menos cierto que numerosas organizaciones al no contar con las herramientas necesarias para adaptarse a esta realidad terminan en el olvido y les resulta cuesta arriba recuperarse de esos impactos resultantes de nuevos comportamientos de mercado. Debido a ello, muchas deben aplicar estrategias de actualización no solo a nivel gerencial sino también en relación

a sus actividades más importantes llegando incluso algunas a cambiar de rubro o de modalidad.

Tomando en cuenta lo anterior, es precisamente con ocasión del surgimiento de nuevas formas de intercambio y actividades comerciales desarrolladas con la globalización es que surgen un grupo de empresas prestadoras de servicio, encargadas del proceso de comercialización de bienes de otras empresas. Esto a través de un complejo de actividades que incluyen transporte, reconocimiento de mercancía, gestiones aduaneras, seguros de envío entre otros. Con ocasión de esto, el proceso o canales de comercialización puede definirse como "...conjuntos de organizaciones interdependientes que intervienen en el proceso por el cual un producto o servicio está disponible para el consumo..." (Stern. 2003 p.4)

A su vez, continúa el autor indicando los criterios relevantes de un canal y proceso de comercialización efectivo, de acuerdo al mismo... "debe considerarse el canal como una red organizada que crea valor para el usuario final al generar utilidades de forma, de posesión de tiempo y de lugar..." (p.4)

En consecuencia, si se observa cuidadosamente lo reseñado en el párrafo anterior se logra captar la importancia real que representa para la empresa la actividad comercializadora y evidentemente como una empresa que preste servicios de este tipo puede colaborar con la misma cuando, al firmar una alianza estratégica, decide confiar esos procesos a un ente diferente a ella pero con las herramientas y las capacidades para hacerlo de manera efectiva.

Aún así, si bien las empresas deciden de pronto enfocarse más en sus procesos de distribución o aliarse con empresas del ramo para hacer su proceso de comercialización más competitivo, no es menos cierto que estas empresas también requieren de actualizar sus estrategias y efectivizar sus procesos a fin de adaptarse a

la realidad de la economía mundial y obviamente a los procesos de comercialización los cuales, a medida que se liberalizan y se optimizan en ocasiones dan una sensación de celeridad que no todas las organizaciones logran alcanzar.

Tomando en cuenta esto, uno de los procesos que mas requiere actualización y que constantemente se encuentra innovando a nivel de herramientas es el proceso de sistema de compras internacionales. La compra, es un proceso a través del cual una determinada empresa solicita una mercancía en específico a una empresa proveedora cubriendo o cumpliendo con determinados requisitos.

Sotelo y Estrada (2009) lo definen como "... forma en la cual las empresas procesan y organizan una compra que se ha realizado por parte de un cliente o consumidor..." Esto permite entender que como tal, involucra toda una serie de pasos interrelacionados entre sí donde participan normas, personal experto y recursos de todo tipo a fin de hacer ese proceso efectivo y cumplir los objetivos.

A su vez, los autores antes mencionados continúan indicando en su definición que el procesamiento de compras internacionales involucra elementos tangibles e intangibles como es la oferta, la demanda, el proveedor, el acuerdo logístico, la cadena de suministros entre otros elementos. Ahora bien, toda empresa que se dedique a la actividad comercializadora y que tenga pretensiones de crecimiento debe prever que así como la cartera de clientes debe incrementarse, también habrá de incrementarse la existencia de productos y el proceso logístico debe perfeccionarse.

Por lo tanto, las organizaciones deben perfeccionar esos procesos de compras y una de las estrategias es precisamente valerse de nuevas herramientas tecnológicas y sistemas de información que le permitan mejorar la interacción con los clientes, y perfeccionar este sistema de compras manejando de manera más efectiva la base de datos de proveedores, las órdenes de compra y el seguimiento de mercancía.

Abordando el caso concreto, la empresa CORPORACION ISS, C.A, es una empresa comercializadora creada con el objeto de satisfacer las necesidades del mercado en materia de suministros para la Industria y comercio en general. Esto incluye todo lo relacionado en el procesamiento de compras internacionales, contacto con proveedores, distribución de todos sus pedidos, inspección y desarrollo de cadena de suministro de bienes y servicios de diferentes ramas.

Así, como tal, ha firmado alianzas estratégicas con diversos clientes en diferentes regiones del país y se ha encargado a lo largo de los últimos años de los procesos de comercialización internacional, procesos relacionados con aduanas, fiscalización de mercancía y cualquier otra actividad que se relacione de manera directa con la distribución de estos bienes.

En este orden de ideas, el origen del problema radica en la falta de actualización de los sistemas de compras internacionales, lo cual permite que no haya una visualización adecuada de las herramientas aplicadas para dichas compras, también se observa que no existe un registro que determine mencionado proceso. Lo expuesto anteriormente trae como consecuencia pérdida de clientes y de tiempo, lo que ocasiona ciertas dificultades en el proceso de compras; esto conlleva la procura de perfeccionar todas sus actividades incluyendo lo relacionado con el procesamiento de compras internacionales, inicialmente con la intención de efectivizar el servicio y a su vez con el objetivo de cumplir con su primera premisa que es la calidad. A su vez, al trabajar y manejar operadores internacionales y proveedores ubicados alrededor del mundo para la empresa resulta imperioso actualizarse y capacitarse en todo aquello que involucre con el contacto de socios comerciales encargados de la oferta y distribución de la mercancía así como el seguimiento de tránsito y entrega de la misma. Este diagnóstico se obtiene gracias a un informe de memoria y cuenta presentado por la gerencia, el cual demuestra que dentro de las mayores limitantes de

la organización al momento de lograr fidelización de los clientes esta el manejo de la logística del sistema de compras.

Tomando en cuenta todo lo anterior, esta investigación se plantea el diseño un Plan Estratégico destinado a Sistematizar el Procesamiento de Compras Internacionales de la empresa CORPORACIÓN ISS, C.A. a fin de hacerle más competitivo en el servicio prestado.

### **Formulación de las Interrogantes de la Investigación**

De las ideas anteriores se desprenden las siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera se maneja actualmente el procesamiento de compras internacionales de la empresa CORPORACIÓN ISS C.A.?
- ¿Cuáles son las teorías y aspectos legales relacionados con el proceso de compras internacionales ejecutadas por la empresa CORPORACIÓN ISS, C.A. ISS, C.A.?
- ¿Cómo debe estar diseñada la estrategia de sistematización del proceso de compras internacionales de la empresa CORPORACIÓN ISS, C.A. para el cumplimiento efectivo de la demanda de sus clientes?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo General***

Diseñar Estrategias de Sistematización del Proceso de Compras Internacionales de la empresa CORPORACION ISS C.A. para el mejoramiento de sus actividades comerciales.

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar el procesamiento de compras internacionales de la empresa CORPORACIÓN ISS. C.A.
- Analizar las teorías y aspectos legales relacionados con el proceso de compras internacionales.
- Establecer la factibilidad de un Plan Estratégico de sistematización para el proceso de compras internacionales de la empresa CORPORACIÓN ISS C.A.
- Formular estrategias de Sistematización del Proceso de Compras Internacionales de la empresa CORPORACION ISS C.A.

### **Justificación de la Investigación**

La siguiente propuesta encuentra su justificación desde diferentes perspectivas. En primera instancia porque el proceso de comercialización actual se encuentra caminando de la mano con las nuevas tecnologías. El manejo de los sistemas de redes obligan a las organizaciones a actualizarse y a no escatimar en invertir en la instalación, puesta en marcha y procura de operatividad desde esta filosofía del Siglo XXI.

Conjuntamente con ello, el proceso de eliminación sistemática de barreras geográficas y la internacionalización de las actividades económicas han llevado a las organizaciones a buscar alternativas y soluciones inmediatas que no representen un gasto continuo y que tengan la posibilidad de adaptarse a nuevas realidades de manera automática. Todavía en el país, muchas empresas, incluso aquellas dedicadas al comercio internacional, tienen cierta resistencia al uso de sistemas de redes y de la plataforma del world wide web, por ende, los investigadores deben facilitarles

herramientas y el material necesario para que comprendan la real influencia del proceso de sistematización en todo lo relacionado con la actividad empresarial.

Para la empresa, la investigación es de especial relevancia ya que se encuentra enmarcado en un proyecto factible destinado a ser aplicado a fin de mejorar el procesamiento de compras internacionales de la misma. A través de esta investigación la empresa logrará capturar e identificar cuáles son las áreas en las cuales puede encontrar debilidades que pongan en riesgo no solamente la calidad de sus servicios o sus clientes sino también proyectar las posibilidades de crecimiento y las oportunidades que tiene al momento de aplicar este sistema en el procesamiento de compras. A su vez, logrará tener un mejor manejo de la existencia de la mercancía, los stocks, los proveedores y los canales de suministro. Esto le generaría competitividad y evidentemente un crecimiento sostenido.

En cuanto al área académica, esta investigación es de especial aporte para la Universidad ya que forma parte de las bases de conceptuales y teóricas que servirán de sustento académico para otros trabajos de grados y de complementariedad para el área de recursos bibliográficos además de ser un valor agregado tanto para el personal estudiantil como para el personal profesoral sirviendo como referencia teórico – conceptual para futuras propuestas académicas y procesos de inducción y capacitación.

Para el investigador representa un especial aporte ya que le permite la aplicación de todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación profesional así como el profundizar en áreas de trabajo de su competencia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expresa el producto de la revisión documental, en donde se lleva a cabo una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos, definiciones, leyes, acuerdos y normas, que sirven de base a esta investigación.

En tal sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2000), destacan que el marco teórico cumple varias funciones dentro de un estudio, tales como prevenir errores que se han cometido en trabajos previos; orienta sobre cómo habrá de realizarse el estudio (p.38).

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. Según Arias (2006) son aquellos que "... reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones."

Con ocasión a lo anterior, se plantean los siguientes antecedentes de la investigación:

Pérez, C. (2012), para optar al título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Oriente, en su Trabajo de Grado titulado **“Estrategias de Procedimiento Administrativo/Técnico aplicado a las compras internacionales, de la empresa: Ingenieros y Técnicos Asociados C.A**

**(I.T.A.C.A), según Normas ISO 9001: 2000”,** desarrolla el tema sobre la conciencia que han tomado las empresas en mejorar los procesos de compras internacionales, a través del diseño de estrategias de procedimientos administrativos que garantice la eficacia y eficiencia de las actividades que lleva a cabo el departamento de compras internacionales de la organización generado la satisfacción de los clientes y reducción de costos.

La investigación se apoyó en un proyecto factible que se encargaría de plantear la importancia para las organizaciones tanto de forma interna como externa para el uso de las estrategias de procedimientos como una herramienta que establece los lineamientos y las políticas para llevar los procesos y la designación de responsabilidades en las compras internacionales de forma clara, generando así un mejor flujo de comunicación de forma controlado y eficaz, apoyando a la mejora del sistema de control interna de la Empresa. La población estuvo directamente relacionada a la empresa y se analizó la aplicación

En cuanto a las conclusiones el investigador se enfocó más hacia las ventajas de las estrategias de acuerdo a su criterio es de bajo costo de adquisición, libre uso, innovaciones tecnológicas e independencia de los proveedores del sistema.

Flores, H. (2010) realizó una investigación titulada **Diseño de estrategias para la optimización de los procesos logísticos y aduaneros en el transporte y traslado de mercancía importada por los clientes de Delgado & Asociados C.A** para optar al título de Licenciado en Comercio Exterior otorgado por La Universidad Alejandro de Humboldt, tuvo como objetivo general, diagnosticar el proceso logístico y aduanero actual para la entrega y recepción de la mercancía importada por los clientes de Delgado & Asociados C.A. La investigación desarrollo una modalidad de proyecto factible bajo un enfoque no experimental.

El trabajo anteriormente citado, se enmarcó bajo la metodología de un proyecto factible, con soporte de estudio de campo y un nivel descriptivo que permite la recolección de la información mediante la aplicación de un cuestionario aplicado a una muestra censal de trabajadores de la empresa. El mismo constituye un antecedente, ya que no solo se posee el mismo enfoque metodológico sino que además plantea la creación de un plan estratégico para mejorar los tiempos de entrega de la mercancía y a su vez se determinaron los factores que afectan el desarrollo de las actividades que se realizan en el área estudiada y que dificultan el cumplimiento con los consumidores o clientes directos de la empresa.

De igual manera proporciona un marco referencial para estudiar los procesos logísticos empleados por el autor para encontrar la solución a dicha problemática y así optimizar en su totalidad la relación cliente-empresa a través del seguimiento de unos patrones que permitan entregar la mercancía en el menor tiempo posible. Dicho trabajo supuso la aplicación de nuevas tendencias en el área de logística que emanan de la buena comunicación entre las partes y la delegación de actividades específicas a cada uno de ellos, técnicas que pueden ser aplicadas para mejorar los procesos de la empresa Corporación ISS C.A.

Arcaya, M. (2008) elaboró un trabajo de grado de nombre **Evaluación del Sistema Integrado de Información Administrativa para la Universidad del Zulia** a fin de obtener el título de Especialista en Contaduría Mención Auditoría. En el mismo se evaluó el funcionamiento del sistema integrado de información de la Universidad del Zulia, desde la base de todo su proceso incluyendo las técnicas de clasificación de información y manejo de información además de la evaluación de las tecnologías aplicadas al mismo. La investigación fue de tipo descriptiva no experimental y su técnica de recolección de datos fue la observación estructurada, el cuestionario tipo encuesta y la entrevista aplicada a Sesenta (60) miembros del personal informante de la Universidad.

En cuanto a las conclusiones, la autora pudo detectar ciertas deficiencias en el ámbito de la aplicación de la tecnología especialmente dentro del sistema de redes además de debilidades en la autoguía para la evaluación de riesgos haciendo como recomendación la actualización periódica del sistema y mejoras dentro de la autoguía.

Este trabajo de investigación guarda una estrecha relación con la propuesta presentada ya que analiza a profundidad un sistema integrado no solo desde su proceso operativo tecnológico sino desde su capital humano. Herramienta de especial referencia desarrollar los objetivos propuestos hacia la empresa Corporación ISS, C.A., especialmente entendiendo que dentro del sistema de pedidos es indispensable también evaluar de qué manera se comporta esa área de evaluación de riesgos.

## **Bases Teóricas**

### ***Compras internacionales***

La Compraventa Internacional de Mercancía se encuentra definida por la Convención de Viena y diversas legislaciones internacionales como “...el contrato celebrado entre dos partes, conocida como vendedor y comprador, con establecimientos ubicados en diferentes Estados, por virtud del cual, la primera se obliga a entregar unas mercaderías transmitiendo su dominio y la segunda se obliga a pagar el precio...”

### ***Procedimiento de Compras Internacional***

Magaña Cortes (2008) esquematizó el proceso de compras de la siguiente manera:

- Programación de la Compra
- Registro de Proveedores

- Evaluación y autorización de producto y proveedor por área
- Requisición
- Cotizaciones
- Muestras de diseños y modelos
- Registro de cotizaciones
- Decisión de compra
- Contrato de compra- venta
- Formas de pago
- Instrucciones sobre calidad, cantidad, tráfico y tiempo de entrega
- Seguimiento y evaluación de proveedores
- Procesamiento mecanizado por registro
- Reportes a gerencia

En el caso de la empresa Corporación ISS C.A. esta es una empresa compleja constituida por un sistema y canal de comercialización la cual conlleva la generación de una serie de actividades estructuradas que incluyen la compra, la evaluación de aquellos clientes o aliados estratégicos que conjuntamente con ella prestan una actividad integral, la elaboración de un contrato y un procesamiento mecanizado de registro de arribo de mercancías y mercancías en tránsito.

### ***Logística***

Council of Logistics Management define logística como:

“... la parte del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes y servicios y toda la información relacionada con éstos, entre el punto de origen y el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las expectativas del consumidor...”

## ***Dimensiones de la logística***

### *Logística interna*

Urzelai (2006) lo define como aquella que "... se encarga de planificar y gestionar todos los flujos de materiales y productos que tienen lugar en el interior de la empresa..." (p. 4). El autor continúa indicando que "... se deberá tratar de que todas las funciones y procesos internos de la empresa actúen de una forma coordinada e integrada..." (p.4)

### *Logística externa*

(Op.cit.) Indica que la logística externa será aquella que "... se centra en la planificación y gestión de flujos de materiales y productos entre la empresa y los demás agentes intervinientes en la cadena de suministros..." (p.4)

### *Factores de decisión de la logística*

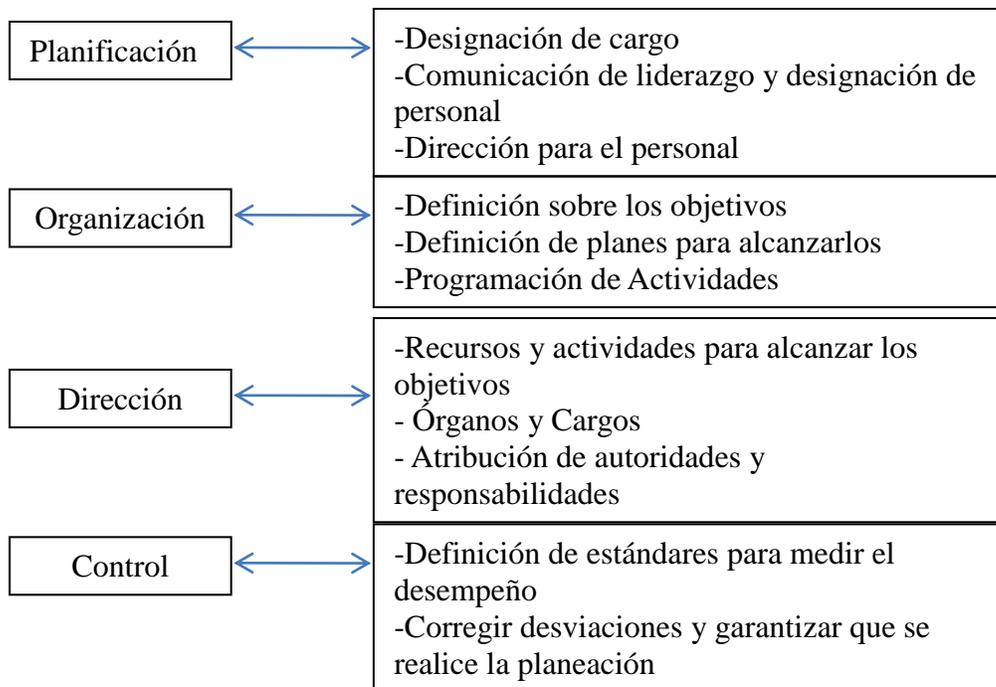
Robusté (2006) indicaba que los factores de decisión del proceso logístico se dividían en los siguientes:

- Stocks/inventarios
- Instalaciones
- Comunicaciones
- Transporte
- Gestión de Materiales
- Calendario de Producción
- Unidades (p.15)

En esencia, manejar este concepto es de suma importancia para Corporación ISS C.A. ya que la misma es una empresa de logística y dentro del proceso de automatización del sistema de pedidos debe considerar todos los factores mencionados anteriormente.

***Proceso administrativo***

Fayol (1926) define Proceso Administrativo como el proceso de prever, organizar, comandar, coordinar y controlar cualquier actividad dentro de una organización. Tomando en cuenta esa corta definición se debe saber que el proceso administrativo es fundamental para el buen funcionamiento y el éxito de las organizaciones y los objetivos que pretende cumplir. En cuanto a esto, se elabora un esquema donde se describe el proceso administrativo.



**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)

### *Flujos de proceso*

Los Flujos de Proceso se pueden dividir en tres (3)

- a) *Flujo Lineal*: Se caracteriza por una serie de operaciones lineales que se utiliza para fabricar el producto o dar el servicio
- b) *Flujo Intermitente*: Se caracteriza por la producción de lotes a intervalos intermitentes. En estos casos tanto el equipo como la mano de obra se organizan en centros de trabajo.
- c) *Proyecto*: no existe un flujo del producto para un proyecto, sin embargo existe una secuencia de operaciones. En este caso las operaciones individuales o tareas se deben de colocar en una secuencia tal que contribuya a los objetivos definitivos del proyecto

Considerando las definiciones anteriores, Corporaciones ISS C.A. debe tener claro que su estrategia debe estar integrada en un Flujo de Procesos Lineales, ya que el servicio que la empresa presta es un servicio constante y lo que realmente varía es el cliente y no la actividad.

### *Factores que deben tomarse en cuenta en la selección de procesos*

- Condiciones de mercado
- Necesidad de capital
- Mano de obra
- Habilidades gerenciales
- Materia prima
- Tecnología (Instituto Tecnológico de La Paz. Tutoriales de producción.)

## ***Estrategia***

Chandler (1962) definió estrategia como “...el elemento que determinaba las metas básicas de una empresa, a largo plazo así como la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas...” (p.6)

En cuanto al tema planteado, la automatización sin lugar a dudas es un plan de acción y cualquier acción o actividad que sea diseñada a fin de generar celeridad y efectividad en el sistema de compras para la Corporación ISS C.A. se encuentra enmarcada en una meta trazada por la empresa.

Así como el, Chandler definía estrategia de una manera básica Andrews (1962) también lo definía como “...un patrón de objetivos, propósitos o metas así como las políticas o planes principales para alcanzar estas metas...”. Esto resulta determinante en cuanto al planteamiento de esta investigación ya que permite establecer un patrón de inicio de la estrategia diseñando principalmente la visión de la organización.

Continúa el autor indicando “...presentándolos de tal manera que permiten definir la actividad a la que se dedica la empresa, o a la cual se dedicará, así como el tipo de empresa que es o será...” (p.6)

En este caso resulta importante que Corporación ISS C.A se encuentre clara en cuanto a quienes son sus clientes, cuáles son las expectativas en cuanto al servicio prestado por la organización, la competencia y el elemento diferenciador de la competencia.

Ahora bien, Mintzberg llega a definir estrategia como “...el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar...” (p.6)

Por lo tanto, se debe inferir que Corporación ISS C.A. debe manejar dentro de su estrategia de automatización un plan de acción, y este plan de acción debe estar conformado por acciones e instrumentos integrados y entrelazados para la consecución de un objetivo específico.

#### *Elementos del proceso estratégico*

Paredes (1997) desarrolló el proceso estratégico dentro de un contexto de factores delimitados de la siguiente manera:

*Capacidad Gerencial:* Conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y aptitudes que permite a las personas influir con medios no coercitivos sobre otras personas para alcanzar objetivos con efectividad, eficacia y eficiencia.

Ahora bien, para el propio autor, la Capacidad Gerencial es la base de la Planificación y dentro de este contexto desarrolla los valores que deben acompañar a la Planificación Estratégica. De acuerdo a esto, para que la Planificación Estratégica sea la esperada debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) Productividad: Relación entre los productos totales obtenidos y los recursos totales consumidos
- b) Efectividad: Relación entre los resultados logrados que sirve para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos logrados
- c) Eficiencia: Relación entre los recursos utilizados y los recursos calculados o estimados a utilizar.

d) Eficacia: Indicador de calidad encargado de medir adecuación al uso y la satisfacción del cliente.

Analizando lo precedente, el caso de Corporación ISS C.A se encuentra en la búsqueda de la efectividad en el servicio que presta a fin de incrementar el grado de satisfacción del cliente desde la perspectiva de la garantía de entrega de los productos y el compromiso de un seguimiento logístico basado en la seguridad e integridad de los mismos.

#### *Elementos de la estrategia*

Mintzberg, Quinn y Voyer (2000) dividen los elementos componentes de la estrategia en los siguientes:

- a) *Metas*: Establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados.
- b) *Políticas*: Reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción.
- c) *Programas*: especifican la secuencia de las acciones necesarias para alcanzar los principales objetivos
- d) *Decisiones estratégicas*: aquellas que establecen la orientación general de una empresa y su viabilidad máxima, tanto de los cambios predecibles como de los impredecibles que, en su momento puedan ocurrir en los ámbitos que son de su interés o competencia. (p. 7)

#### *Criterios para una estrategia eficaz*

(Op.cit.) Incluyen dentro de su conceptualización los criterios que deben tomarse en cuenta al momento de diseñar una estrategia. Entre ellas se tienen

- a) *Objetivos claros y decisivos*: Responden a la interrogante de hacia donde se direccionan los esfuerzos, si estos alcanzan las metas y si lo hacen dentro de metas centrales
- b) *Iniciativa*: Tiene que ver con la innovación en el ámbito de la consecución de los programas que permitirán alcanzar las metas
- c) *Concentración*: La estrategia debe saber concentrarse en diferentes aspectos y en diversos departamentos encargados del desarrollo de las acciones hacia las metas
- d) *Flexibilidad*: Debe realizarse un reforzamiento constante dentro de las habilidades y competencias que se encuentran incluidas en la estrategia
- e) *Liderazgo Coordinado y Comprometido*: Se debe incluir sin lugar a dudas el capital humano y la capacidad gerencial
- f) *Seguridad*: Se debe desarrollar un sistema efectivo de inteligencia suficiente para prevenir sorpresas (p.13)

En este caso, es importante conocer con claridad por qué se enfoca la estrategia en la automatización del sistema de pedidos, entender el funcionamiento de los departamentos encargados de estas funciones y no dejar a un lado las competencias y responsabilidades de otros departamentos dentro de la organización.

#### *Las p de las estrategias*

Las P de las estrategias tienen que ver con los diferentes enfoques que se le da al término y a las acciones que la componen. En este sentido se dice que las estrategias se categorizan en:

- *La estrategia como plan.* Wright (2000) la define como “...planes de los directivos superiores para obtener resultados compatibles con las misiones y objetivos de la organización...” (p.3)
- *La estrategia como patrón.* El mismo autor no conceptualiza la estrategia como patrón sino que indica que todo plan debe contar con una coherencia
- *La estrategia como posición.* Carrión (2000) Contexto dentro del cual la estrategia mira donde el producto se encuentra con el cliente y el mercado externo.
- *La estrategia como perspectiva.* La estrategia mira hacia el interior de la organización y hacia la visión principal de la empresa
- *La estrategia como una estratagema.* Término utilizado más dentro del contexto geopolítico, indica que “...son las maniobras que buscan confundir a los competidores para aprovecharse de la situación...” (pp. 29-30)

### *Tipos de estrategia*

Mintzberg, Ahlstrano y Lampel (1998) clasifican las estrategias de la siguiente manera:

- a) *Estrategias premeditadas:* Intenciones estratégicas que se realizan por completo
- b) *Estrategias no realizadas:* Intenciones estratégicas que no se concretan
- c) *Estrategias emergentes:* La estrategia no surgió
- d) *Estrategias sombrilla:* Las líneas generales son premeditadas pero los detalles se van desarrollando por el camino

## **Bases Legales**

### ***Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías***

Adoptada en 1980 la convención La finalidad de esta Convención es prever un régimen moderno, uniforme y equitativo para los contratos de compraventa internacional de mercancías, por lo que contribuye notablemente a dar seguridad jurídica a los intercambios comerciales y a reducir los gastos de las operaciones.

Dentro de toda su estructura se regula el mecanismo de compraventa internacional y de transporte internacional y se logra observar lo siguiente:

En cuanto a la temática, las obligaciones de los vendedores figuran las de entregar las mercancías conforme a la cantidad y la calidad estipuladas en el contrato, así como en documentos conexos, y la de transferir la propiedad de los bienes. Por su parte, los compradores están obligados a pagar el precio estipulado y a recibir las mercancías entregadas.

Además, esta parte de la Convención prevé reglas comunes sobre las vías de recurso aplicables en caso de incumplimiento del contrato. La parte agraviada puede exigir el cumplimiento del contrato, reclamar daños y perjuicios o declarar resuelto el contrato en caso de incumplimiento esencial. En disposiciones suplementarias se regula la transmisión del riesgo, el incumplimiento previo del contrato, los daños y perjuicios, y la exención del deber de cumplir el contrato

***Convención Interamericana Sobre Contrato de Transporte Internacional de  
Mercadería por Carretera***

**Esta convención es relevante porque elabora una clarificación y definición de los diferentes aspectos que involucran el transporte internacional, entre ellos se logra extraer:**

- a) Contrato de transporte de mercadería por tierra Contrato en virtud del cual el portador se compromete, mediante el pago de un porte o precio, a transportar mercaderías por tierra de un lugar a otro en vehículos que emplean carreteras como infraestructura vial.
- b) Contrato de Transporte de Mercaderías por carretera por servicios acumulativos: el que celebrado mediante la expedición de un conocimiento de embarque único, se realice sucesivamente con vehículos de distintos transportadores.
- c) Mercaderías: todo bien susceptible de ser transportado, como también los contenedores, paletas o elementos de transporte o embalaje análogos si son suministrados por el expedidor.
- d) Conocimiento de embarque o carta de porte: el documento que acredita que el transportador ha tomado las mercaderías bajo su custodia y se ha obligado a entregarlas de conformidad con lo convenido.
- e) Transportador, Porteador o Transportista: la persona que realiza el transporte de mercaderías por carretera.
- f) Cargador, Expedidor, Remitente o Consignante: la persona que por cuenta propia o ajena entrega al transportador, mercadería para su transporte.
- g) Consignatario o Destinatario: la persona facultada para recibir las mercaderías.

A su vez, los artículos 3; 4 y 5 manejan todo lo relacionado con el proceso operativo.

### *Artículo 3*

El contrato de transporte internacional de mercaderías por carretera se hará constar en un documento denominado conocimiento de embarque que deberá emitir el transportador a solicitud del expedidor cuando tome las mercaderías bajo custodia. El contrato regulará las condiciones de la operación de transporte.

### *Artículo 4*

El conocimiento de embarque podrá ser emitido en forma nominativa, a la orden, o al portador. Se expedirá en original y copias cuyo número deberá ser indicado. El original podrá ser endosable o no endosable. Cada una de las copias deberá llevar la mención "copia no negociable".

Cuando la carga que se transporta corresponda a diferentes mercaderías o diferentes lotes se podrán emitir tantos conocimientos de embarque como mercaderías o lotes existan.

Si el expedidor conviene en ello, podrá emitirse un conocimiento de embarque no negociable utilizando cualquier medio mecánico o electrónico que deje constancia de los elementos que se indican en el Artículo 5.

### *Artículo 5*

El conocimiento de embarque debe contener:

- a. Nombre, domicilio y dirección del transportador;
- b. Nombre, domicilio y dirección del expedidor;
- c. Nombre, domicilio y dirección del consignatario, si fuere comunicado por el expedidor;
- d. Lugar y fecha de embarque de las mercaderías v lugar previsto para su entrega en destino;
- e. La naturaleza general de las mercaderías, su estado y condición aparentes, las marcas principales necesarias para su identificación, el número de bultos o de piezas y el peso bruto;
- f. La fecha o el plazo de entrega de las mercaderías en el lugar de destino;
- g. Flete y gastos complementarios, indicando separadamente con precisión la forma y lugar de pago;
- h. Valor declarado de las mercaderías;
- i. Declaración expresa sobre el carácter peligroso, contaminante o nocivo de las mercaderías, si fuera el caso;
- j. Declaración de si el trasbordo es o no permitido, indicándose en caso de transporte acumulativo los nombres, domicilios, y direcciones de los transportadores que intervienen en el mismo, así como los tramos respectivos;
- k. La indicación de que el contrato de transporte está sujeto a la presente Convención, y
- l. La firma del transportador o de quien extiende el conocimiento de embarque en su nombre y representación y la del expedidor, sus representantes, agentes o mandatarios. Dichas firmas podrán ser autógrafas o registradas por cualquier medio mecánico o electrónico, si ello no es incompatible con las leyes del Estado en que se emita el conocimiento de embarque.

El transportador y expedidor, de común acuerdo, pueden agregar al conocimiento de embarque cualquier otra indicación que consideren conveniente.

### ***Ley Orgánica de Aduanas***

La Ley Orgánica de Aduanas, publicada en gaceta oficial N° 6.155 Ext. 19/11/2014. Dentro de todo su texto recoge y regula todo lo relacionado con la identificación de mercancías, valoración aduanera, sistemas de transporte, todo lo relacionado con las normas de protección, tránsito, almacén, desaduanamiento y nacionalización de mercancía. Por ende, la norma fundamental operativa que regula o rige las actividades principales de la Corporación ISS C.A. es precisamente esta Ley Orgánica de Aduana la cual se diseñó dentro del marco de funcionamiento del comercio internacional en la Comunidad Andina. Ahora, si bien la República Bolivariana de Venezuela no pertenece ya a la Comunidad Andina, la norma continúa vigente.

### ***International Standard Organization (ISO9001)***

La Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privadas, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales y actuales. ISO por sus siglas en inglés, (International Standard Organization), es un organismo independiente, no gubernamental que reúne actualmente a 162 miembros de distintos países alrededor del mundo. Este organismo se inició tras la Segunda Guerra Mundial (febrero 1947) en donde delegados de 25 países se reunieron en Inglaterra para coordinar y unificar estándares mundiales.

**Cuadro 1.**

**Operacionalización de las variables**

<b>Objetivo General:</b> Diseñar Estrategias de Sistematización del Proceso de Compras Internacionales de la empresa CORPORACION ISS C.A. para el mejoramiento de sus actividades comerciales.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento de recolección</b>
Diagnosticar el procesamiento de compras internacionales por la CORPORACIÓN ISS. C.A.	Procesamiento de compras internacionales.	Administrativa-Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del Proveedor</li> <li>- Contacto con el Proveedor</li> <li>- Sistemas de Compra de Mercancía</li> <li>- Seguimiento de mercancía</li> <li>- Herramientas de clasificación de Compras</li> <li>- Funcionamiento del sistema de compras</li> <li>- Mejoras a los sistema de compras</li> </ul>	<p>1, 2</p> <p>3, 4</p> <p>5, 6</p> <p>7, 8, 9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>11 y 12</p>	Encuesta

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos.

Así mismo Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16).

En consecuencia, esta parte de la investigación se encuentra estructurada en Diseño y Tipo de Investigación, Población, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Técnicas de Análisis de Datos y las Fases de Investigación.

#### **Tipo de Investigación**

La escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analizan los datos recaudados. Así, el punto del tipo de investigación va a constituir un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo.

Haciendo referencia al diseño de la investigación, esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos. Es necesario por tanto que previo a la selección del diseño de investigación se tengan claros los objetivos de la investigación. Las maneras de cómo conseguir respuesta a las interrogantes o hipótesis planteadas dependen de la investigación. Por esto, existen diferentes tipos de diseños de investigación, de los cuales debe elegirse uno o varios para llevar a cabo una investigación.

La presente investigación se encuentra enmarcada en un Proyecto Factible, el cual Hernández, Fernández y Baptista (2007), definen como “la investigación, elaboración, y desarrollo de una modelo operativo viable, cuyo propósito es la búsqueda de solución de problemas y satisfacción de necesidades” (p. 02).

En la actualidad representa una de las modalidades de investigación más empleada por los investigadores porque constituye una alternativa para elevar propuestas a nivel organizacional, como es el caso de la presente investigación en la cual se va a proponer un plan estratégico de sistematización del proceso de compras internacionales de la empresa CORPORACION ISS C.A. para el mejoramiento de sus actividades comerciales. Hay que indicar además que el proyecto factible presenta diferentes fases o momentos que deben ser cumplidos por los investigadores y el esquema de su presentación dependerá de la naturaleza y de su alcance.

Para su elaboración, este estudio tiene una fundamentación de campo, según Sabino (2006) explica al respecto que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (p.41), es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes, en consecuencia, este sirvió para obtener los resultados del cuestionario aplicado a los

empleados de la empresa. En este orden de ideas, esta investigación responde a un diseño de estudio de caso donde se estudia un solo sujeto (se enfoca en la identificación del proceso de compras internacionales para la empresa Corporación ISS, C.A.), es totalmente cualitativo y sus resultados no pueden emplearse para generalizar información. De igual manera se basa en un diseño transversal, son aquellas que estudian fenómenos que se dan en un período determinado.

Dentro del contexto, también se emplean datos secundarios, la cual tiene una fundamentación documental, la cual sirvió de base para la elaboración del marco teórico referencial, enmarcado en los antecedentes, bases teóricas y legales. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. Este diseño, al igual que el documental, se realizó a nivel evaluativo.

### **Población**

A fin de delimitar la población, Hernández (2002) haciendo referencia a Selltiz define población como "...conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones..." Tomando en cuenta lo anterior, la población sobre la cual se aplicarán las técnicas de recolección de datos se encuentra representado por la totalidad de los empleados, cuatro (4) empleados pertenecientes al departamento de compras de la empresa, en este caso y al asumir que la población no requiere ser seleccionada de manera aleatoria, se está ante una población finita. El investigador sabe que se encuentra ante una población finita como "...un número limitado con acceso a la investigación y su número está demarcado y es cuantificable" Esto significa que la población es perfectamente identificable por el investigador.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Mirian Balestrini Acuña (2000) define como Técnica de Recolección de Datos como “...un proceso de comunicación verbal recíproca, con el fin último de recoger informaciones a partir de una finalidad previamente establecida...” (p. 154)

Complementando la técnica de recolección de información, el Autor define los instrumentos de recolección de datos como “...los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información...” (p.38)

Por tal motivo, y en función de los objetivos específicos del estudio, la técnica seleccionada fue la encuesta. Ramírez (2005) explica que esta técnica “es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación” (p.63), cuyo instrumento se materializó en un cuestionario conformado por doce (12) preguntas de preguntas cerradas dicotómicas, politómicas y mixtas. Así, los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, a fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Para los fines de este estudio, la encuesta sirvió para diagnosticar la situación actual de la empresa Corporación ISS, C.A. en cuanto sus procesos de gestión de compras internacionales.

### **Validez**

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con la validez del contenido y la validez de construcción. La validez establece relación del instrumento con las variables que pretende medir y, la validez de construcción relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con los basamentos teóricos y los objetivos de la

investigación para que exista consistencia y coherencia técnica. Ese proceso de validación se vincula a las variables entre sí y la hipótesis de la investigación.

Determinar la validez del instrumento implicará someterlo a la evaluación de un panel de expertos, antes de la aplicación para que hicieran los aportes necesarios a la investigación y se verificará si la construcción y el contenido del instrumento. Para ello se entregará a (3) profesores copia del cuadro de operacionalización, planteamiento del problema y el cuestionario, para su aprobación, siendo (2) de ellos expertos en el área de estudio y (1) en metodología.

### **Técnica de Análisis de Datos**

En la presente investigación, los datos se obtendrán mediante la técnica de distribución de frecuencias, la cual consiste en la agrupación de datos en categorías que indican el número de observaciones en cada categoría. Esto proporciona un valor añadido a la agrupación de datos. La distribución de frecuencias presenta las observaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase, esto facilita la obtención de la información que contienen los datos. Todo esto se le aplicará a una encuesta que contiene doce (12) preguntas, las cuales están caracterizadas entre tres (3) dicotómicas cerradas, ocho (8) politómicas de selección múltiple y por último una (1) politómica mixta, las cuales servirán de base para la obtención de los datos.

### **Fases de la Investigación**

Para el mejor aprovechamiento del tiempo aplicado en el desarrollo de la investigación, los autores distribuirán cada una de sus fases de la siguiente manera:

*Primera Fase:* Confiere el diagnóstico de la situación actual de la empresa Corporación ISS, C.A. en relación a los sistemas de compras internacionales aplicados para determinar los factores involucrados, al igual que la descripción de sus procesos. Las acciones previamente mencionadas permitirán ampliar los conocimientos teóricos de las actividades de la empresa para poder elaborar un plan estratégico de sistematización de los procesos de gestión de compras internacionales de la misma.

*Segunda Fase:* consiste en el análisis de las teorías y aspectos legales relacionados con el proceso de compras internacionales, la cual radica en la recolección de todo el material bibliográfico de las fuente secundaria, entre las mismas fueron analizadas anteriormente, tomando en cuenta su relación con el Comercio Internacional y los planes estratégicos de sistematización para el mejoramiento de las actividades comerciales de la empresa Corporación ISS, C.A.

*Tercera Fase:* corresponde a la factibilidad de un Plan Estratégico de sistematización para el proceso de compras internacionales de la empresa Corporación ISS C.A. Donde la encuesta aplicada demostró que si existe los recursos para realizar las nuevas estrategias de sistematización de compras internacional.

*Cuarta Fase:* está conformado por la formulación de estrategias de Sistematización del Proceso de Compras Internacionales de la empresa CORPORACION ISS C.A, el cual se encuentra enmarcado en el capítulo V donde se describe el objeto de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en concordancia con lo indicado en la metodología del trabajo. En el mismo, se consideraron los aspectos vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación, al igual que el diagnóstico de la situación actual de la empresa Corporación ISS, C.A. ubicada en Valencia Edo. Carabobo en relación a la logística aplicada en los procesos de gestión de compras internacionales en busca de la optimización de los sistemas aplicados para mejorar el control de calidad total.

En tal sentido, se mantendrá la alineación entre los resultados obtenidos en la muestra y el marco teórico que soporta la investigación. Para la aplicación y análisis del cuestionario, se tomaron en cuenta los objetivos previamente definidos, además, cada pregunta fue planteada de manera tal que fuese de utilidad para el desarrollo del trabajo y fueron debidamente validadas por especialistas consultados; así pues, la estructura de las preguntas se hizo tomando en cuenta una alineación con los objetivos del trabajo, y quienes contestaron estuvieron dispuestos y en capacidad de proporcionar respuestas oportunas.

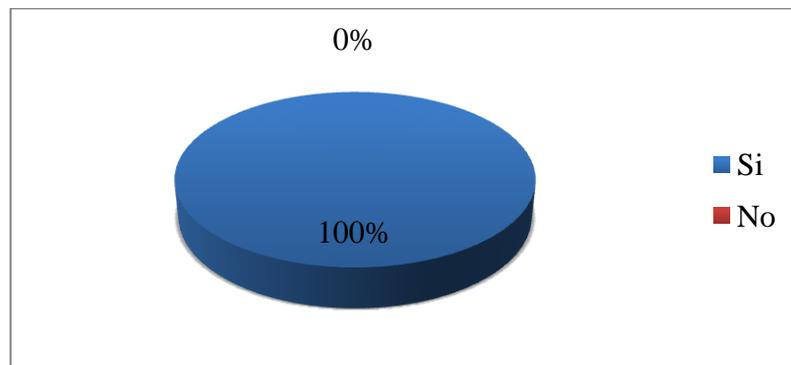
## Presentación de los Resultados

**Ítem 1.** ¿La empresa Corporación ISS, C.A. identifica a los proveedores respectivos, según sea el caso para gestionar el proceso de compras internacionales de sus clientes?

**Cuadro 2.** Identificación del Proveedor

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 1.** Identificación del Proveedor

**Fuente:** Cuadro 2

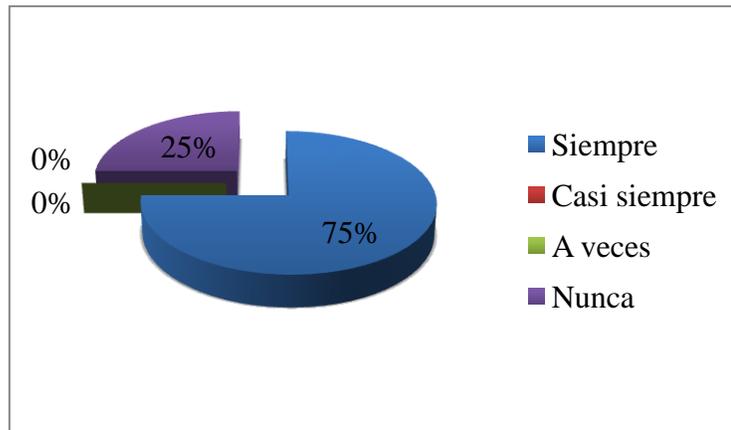
**Análisis:** según los datos obtenidos de la población encuestada, se permite inferir que la empresa Corporación ISS C.A., sí identifica a los proveedores respectivos para cada proceso de gestión de compras internacionales.

**Ítem 2.** ¿La empresa Corporación ISS, C.A. elige a sus proveedores de acuerdo a al criterio de la frecuencia del mismo?

**Cuadro 3.** Identificación del Proveedor

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Siempre	3	75%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	1	25%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 2.** Identificación del Proveedor

**Fuente:** Cuadro 3

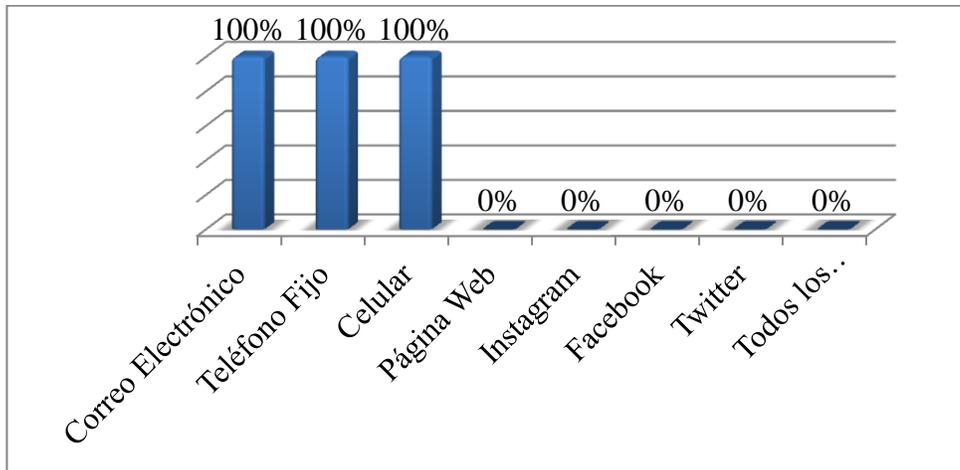
**Análisis:** Los resultados obtenidos permiten deducir que la elección de los proveedores por parte de la empresa Corporación ISS C.A., depende en gran medida de los criterios evaluativos que se aplican internamente para los procesos de gestión.

**Ítem 3.** Indique cuales son los sistemas de comunicación utilizados por la Corporación ISS, C.A., para ponerse en contacto con sus proveedores

**Cuadro 4.** Contacto con el proveedor

Medios de Comunicación	Nro. De Empleados			
	1	2	3	4
Correo Electrónico	X	X	X	X
Teléfono Fijo	X	X	X	X
Celular	X	X	X	X
Página Web				
Instagram				
Facebook				
Twitter				
Todos los anteriores				

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 3.** Contacto con el Proveedor

**Fuente:** Cuadro 4

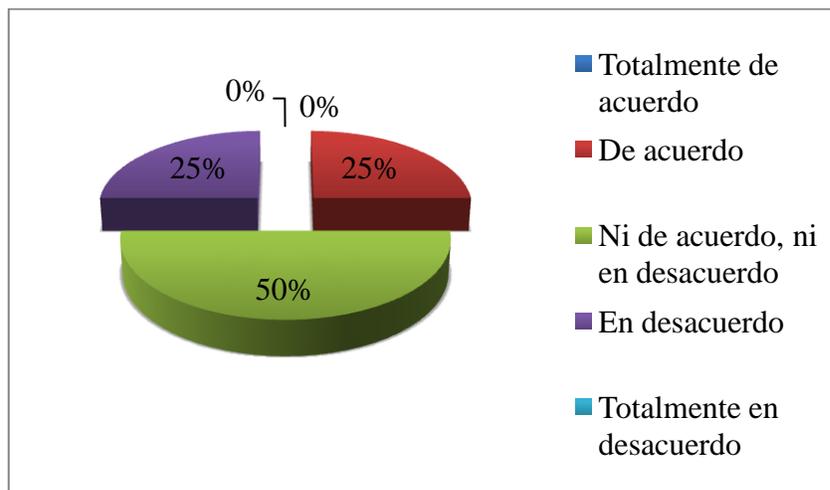
**Análisis:** En relación a los resultados conseguidos se puede determinar que la empresa Corporación ISS C.A. utiliza sistemas de comunicación, no obstante la empresa no hace uso de página web y de las redes sociales

**Ítem 4.** ¿La comunicación que actualmente establece la empresa Corporación ISS, C.A., con los proveedores a través de su sistema de comunicación es óptima?

**Cuadro 5.** Contacto con el Proveedor

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	75%
En desacuerdo	1	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 4.** Contacto con el Proveedor

**Fuente:** Cuadro 5

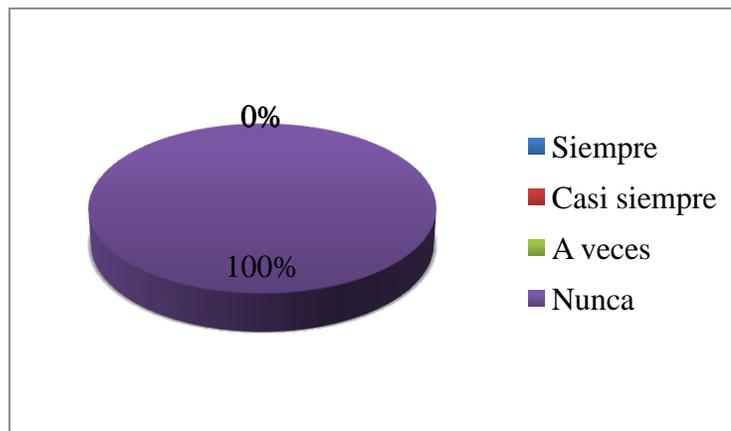
**Análisis:** En los resultados adquiridos se puede observar que la empresa Corporación ISS C.A., necesita evaluar nuevas tecnologías que optimicen los sistemas de comunicación.

**Ítem 5.** ¿Actualmente la empresa Corporación ISS, C.A. clasifica sus procesos de gestión de compras en base a criterios específicos que faciliten el manejo y control de la información?

**Cuadro 6.** Sistemas de Compra de Mercancía

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	4	100%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 5.** Sistemas de Compra de Mercancía

**Fuente:** Cuadro 6

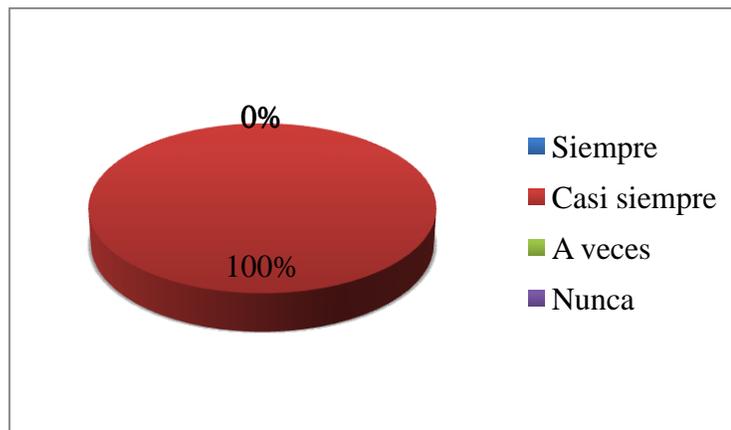
**Análisis:** La tendencia mostrada en los resultados permite inferir que la empresa Corporación ISS C.A., necesita establecer criterios específicos que faciliten el manejo y control de la información en su base de datos, dicho análisis se basa en que la totalidad de los encuestados respondieron de forma negativa a esta interrogante.

**Ítem 6.** ¿La empresa emplea matrices de indicadores de pedidos para organizar sus órdenes de compra?

**Cuadro 7.** Sistemas de Compra de Mercancía

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 6.** Sistemas de Compra de Mercancía

**Fuente:** Cuadro 7

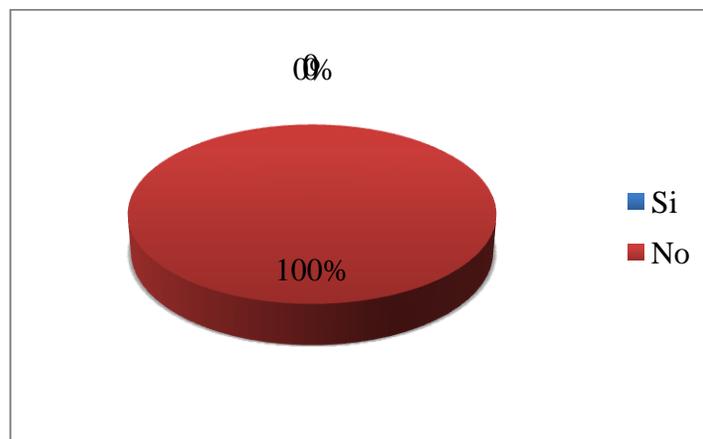
**Análisis:** La totalidad de los encuestados afirman el uso frecuente de matrices para indicadores de pedidos como herramienta para organizar las órdenes de compra.

**Ítem 7.** ¿La empresa actualmente lleva registros que le garanticen enviar información electrónica exacta y oportuna, sobre el estado de compras realizadas?

**Cuadro 8.** Seguimiento de Mercancía

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Si	0	0%
No	4	100%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 7.** Seguimiento de Mercancía

**Fuente:** Cuadro 8

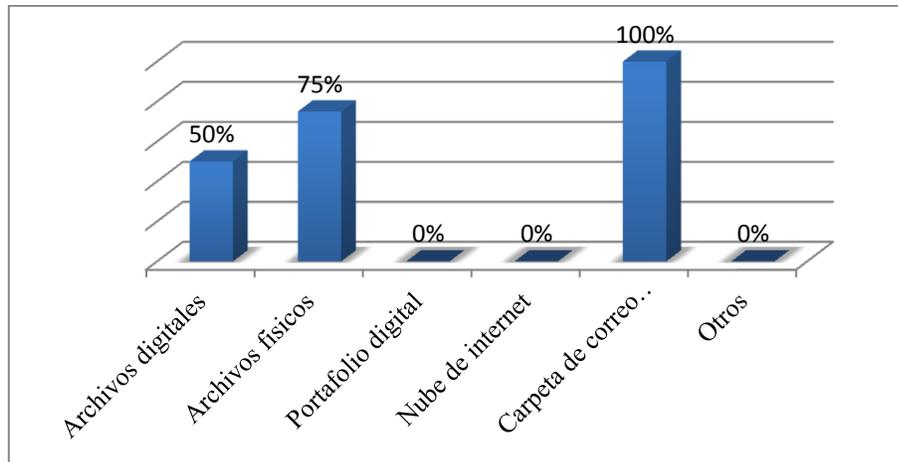
**Análisis:** Los resultados permiten inferir que la empresa Corporación ISS C.A., actualmente no lleva registros que le garanticen enviar información electrónica exacta y oportuna sobre el estado de compras realizadas, dicho análisis se basa en que la totalidad de los encuestados respondieron de forma negativa a esta interrogante.

**Ítem 8.** ¿En qué tipo de sistema lleva la empresa Corporación ISS, C.A. sus registros sobre el estado de cuenta, los pagos a sus proveedores, así como también las retenciones y devoluciones realizadas?

**Cuadro 9.** Seguimiento de Mercancía

Registros de estados de cuenta	Nro. De Empleados			
	1	2	3	4
Archivos digitales	X	X		
Archivos físicos	X	X	X	
Portafolio digital				
Nube en internet				
Carpetas de correo electrónico	X	X	X	X
Otros				

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 8.** Seguimiento de Mercancía

**Fuente:** Cuadro 9

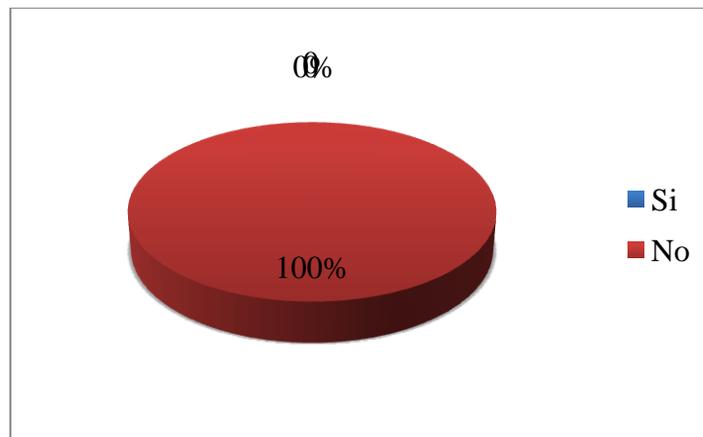
**Análisis:** La alta tendencia indica que la Corporación ISS guarda sus archivos en correo electrónico, como se puede evidenciar en el grafico, de igual manera, se observa un porcentaje menor de la acción en archivo digitales y físicos.

**Ítem 9.** ¿Existe un sistema interno que informe el estatus de las órdenes de compras desde el momento de su autorización, hasta los procesos de nacionalización, almacenamiento y entrega de la mercancía a sus clientes?

**Cuadro 10.** Seguimiento de Mercancía

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Si	0	0%
No	4	100%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 9.** Seguimiento de Mercancía

**Fuente:** Cuadro 10

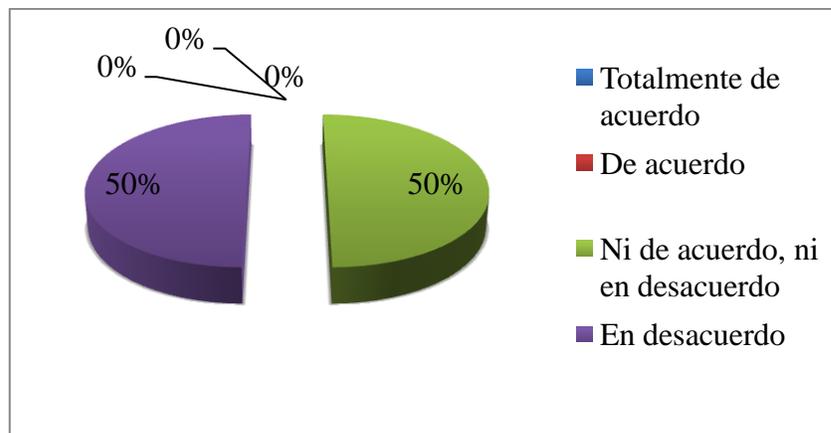
**Análisis:** Los encuestados afirman que no hay la existencia de un sistema interno que informe el estado de las ordenes de compras. Dicha contrariedad produce discontinuidad a la hora de ingresar la información necesaria, razón por la cual se hace ineficiente el seguimiento de la mercancía a través del sistema.

**Ítem 10.** ¿Considera usted, que las herramientas aplicadas en la empresa para codificar, registrar, clasificar y fiscalizar el proceso de compras son los más óptimos y adecuados?

**Cuadro 11.** Herramientas de clasificación de Compras

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	50%
En desacuerdo	2	50%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 10.** Herramientas de clasificación de Compras

**Fuente:** Cuadro 11

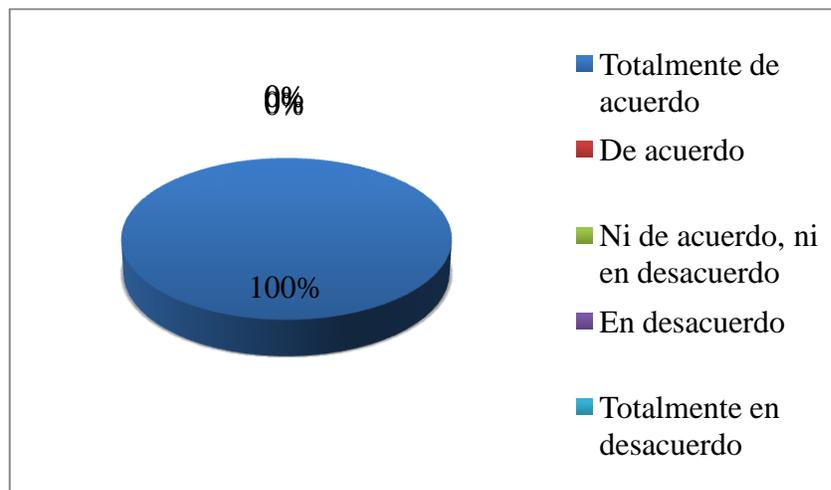
**Análisis:** Los resultados permiten deducir que la empresa Corporación ISS C.A., necesita aplicar nuevas herramientas, en este caso, un sistema de gestión para optimizar, codificar, registrar, clasificar y fiscalizar sus procesos de gestión de compras internacionales.

**Ítem 11.** ¿Considera usted, que las estrategias aplicadas en el proceso actual de compras internacionales deberían ser mejoradas?

**Cuadro 12.** Funcionamiento del sistema de compras

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Totalmente de acuerdo	4	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 11.** Funcionamiento del sistema de compras

**Fuente:** Cuadro 12

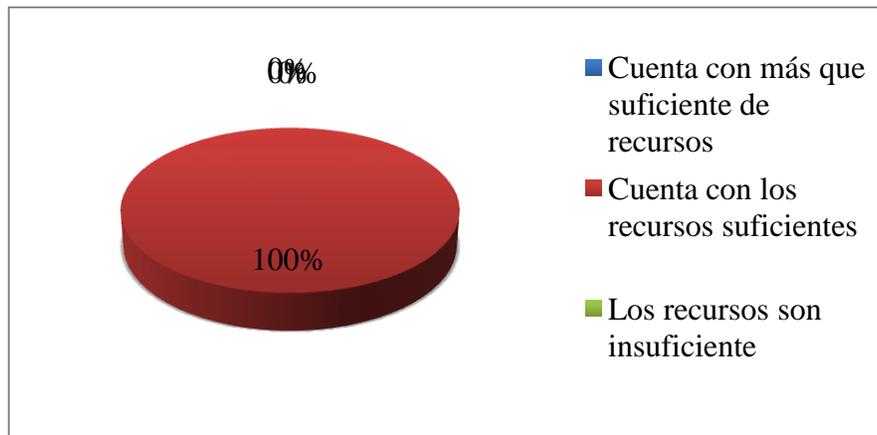
**Análisis:** En relación a las respuestas a esta interrogante la totalidad de la población encuestada respondió afirmativamente, puede inferirse que las estrategias aplicadas en el proceso actual de compras internacionales deben ser mejoradas.

**Ítem 12.** ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para invertir en un sistema de automatización para el proceso de gestión de compras?

**Cuadro 13.** Mejoras a los Sistemas de Compras

Respuestas	Resultados Obtenidos	Valores Relativos
Cuenta con más que suficiente de recursos	0	0%
Cuenta con los recursos suficientes	4	100%
Los recursos son insuficiente	0	0%
No cuenta con recursos	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)



**Gráfico 12.** Mejoras a los Sistemas de Compras

**Fuente:** Cuadro 13

**Análisis:** En base a los resultados conseguidos se determinó que la empresa Corporación ISS C.A. cuenta con los recursos necesarios para invertir en un sistema de automatización para sus procesos de compras.

## **Análisis General**

Es evidente que la debilidad en los procesos de gestión de compras de la empresa Corporación ISS C.A, radica en la necesidad de una herramienta de sistematización eficiente, debido a que la empresa no aplica en su totalidad controles de calidad en sus operaciones y presenta escasez en la aplicación de nuevas tecnologías de estandarización que favorecerían el óptimo desarrollo de sus actividades de comercialización. Por otra parte, en base a los resultados obtenidos se observa que el sistema de compras de la empresa Corporación ISS C.A. cumple, aunque no de manera constante con sus objetivos, lo cual permite deducir que el problema radica en la falta de una planificación efectiva en el área de logística. Es por ello que se considera imprescindible la aplicación de nuevas acciones, herramientas y técnicas en la empresa para codificar, registrar, clasificar y fiscalizar sus procesos de gestión, mediante el control de las diversas actividades que le conciernen.

Debe considerarse el valor de adaptar los objetivos, la misión, visión, políticas y necesidades de la empresa a dicho plan estratégico y de esta forma, logra captar la atención de los clientes y competir efectivamente en el mercado; tomando en cuenta un análisis de los factores internos y externos donde predominan las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas de una empresa, de esta manera se busca la mejora en la gestión en las operaciones y actividades de comercialización.

En base a lo anterior, se detecta la importancia en la aplicación de un sistema de automatización que permita fomentar la competitividad e imagen corporativa de la empresa mediante la optimización de proceso de control de calidad, a través del manejo de nuevas tecnologías y controles que garanticen mantener una clientela satisfecha, y en concordancia con las fases, flujos y etapas de los procesos de gestión de compras, eviten desajustes que provocan pérdida de tiempo, esfuerzos extra de trabajo humano.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Estrategias para la Sistematización del Procesamiento de Compras Internacionales de la Empresa Corporación ISS C.A.**

##### **1. *Denominación del Proyecto***

El proyecto se basa en el diseño de una herramienta de sistematización para la empresa Corporación ISS C.A. con la finalidad de proponer acciones correctivas que den celeridad y organización al proceso de compras internacionales para mejorar el control de calidad total. Dicho proyecto surge como consecuencia de la determinación de la debilidad en la gestión de compras, la falta de planificación, ejecución, control y seguimiento en el área operativa y la escasa capacitación del personal en base a un sistema de compras descentralizado. Es por esto que se presenta una necesidad de establecer una solución integral estandarizada para optimizar y fortalecer de manera eficaz las actividades desarrolladas en la organización.

Con esta propuesta se pretende corregir situaciones actuales, estableciendo en primera instancia un plan estratégico para mejorar los controles de calidad en las herramientas de sistematización automatizada de los procesos de compras internacionales, incluye objetivos y metas reales, desarrollando políticas para un mejor desempeño de la fuerza laboral de la empresa, y potenciando el adiestramiento de los empleados para así obtener mejores resultados en las actividades que son desarrolladas día a día.

## 2. *Naturaleza del Proyecto*

### a. *Fundamentación*

Este proyecto se fundamenta en los elementos esenciales de la planificación estratégica, el autor Michael Porter en 1980 realizó una obra titulada: **Estrategia Competitiva: Técnicas para Analizar las Industrias y los Competidores**, que representa el enfoque más popular para la planificación de la estrategia corporativa que haya sido propuesto; esta identifica el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos. En este caso la planificación estratégica se aplica sobre todo en las actividades de gestión y en general el área operativa de la empresa Corporación C.A, para ello es importante la elaboración de un plan estratégico coherente y en Pro de los objetivos de la empresa, a los fines de proporcionar una dirección general a la compañía.

De igual manera la propuesta se basa en el Modelo de Excelencia desarrollado en 1999 por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad el cual sustituye el antiguo Modelo de Excelencia Empresarial, constituido por un conjunto de factores o criterios que interrelacionados entre sí que definen a una organización teóricamente excelente, capaz de lograr y mantener los mejores resultados posibles. Además, la información suministrada por la evaluación resulta de gran ayuda para comprender y analizar los motivos de las deficiencias detectadas, promueve la identificación de soluciones creativas y facilita la puesta en marcha de acciones de mejora.

Adicionalmente el proyecto justifica su implementación en que ayudará a resolver la situación existente de la organización, permitiéndole establecer estrategias que la ayuden a lidiar con el problema actual que se está desarrollando en la empresa

y que afecta de manera significativa su imagen corporativa, permitiéndole así optimizar las funciones y las actividades que se desarrollan actualmente.

Por otro lado, esta propuesta se adapta y orienta a los cambios que forman parte del entorno de la empresa, evaluando los escenarios y posibles acciones, disminuyendo así la incertidumbre que se produce por el desconocimiento de aquellos factores tanto externos como internos que están retardando sus procesos; además la propuesta establece la creación de indicadores de calidad que le permitirán a la empresa ver y medir la eficiencia no solo en sus operaciones logísticas de gestión sino también en los recursos humanos y tecnológicos, y así de esta manera hacer las correcciones pertinentes a tiempo y enfocar a la organización hacia la excelencia; parte de esta información es obtenida por la aplicación del instrumento.

#### *b. Metas*

Con este proyecto se quieren cumplir metas orientadas a mejorar el desarrollo de la empresa Corporación ISS C.A. Son las siguientes:

- Revertir las situaciones ocasionadas por las debilidades y amenazas, apuntando hacia el logro de los objetivos de la organización.
- Optimizar la utilidad, mediante la interrelación de las oportunidades que se presenten con las fortalezas que posee la organización.
- Posicionarse en el mercado como una de las mejores empresas dedicadas a la comercialización de materiales, bienes e insumos para la industria a nivel Nacional.
- Contar con un capital humano profesional y altamente capacitado en las respectivas áreas de trabajo y así aumentar la eficacia de sus actividades laborales y en general de la empresa.

- Estimular el trabajo en equipo en los diferentes departamentos de la empresa de manera tal de optimizar las actividades de la organización.
- Utilizar las tendencias de gestión de compra más óptimas y adecuadas para las actividades que realiza la empresa de manera que se agilicen los procesos y puedan ser efectuados de la mejor manera posible.
- Llevar un control administrativo y operacional eficiente que pueda ser medido periódicamente a través de indicadores de calidad.

### *c. Objetivos de la Propuesta*

#### General

Presentar estrategias para la sistematización del procesamiento de compras internacionales de la empresa Corporación ISS C.A.

#### Específicos

- Establecer un sistema de compras descentralizado, por medio de unidades independientes en cada departamento, para fomentar una organización eficaz, definiendo misiones y tareas, objetivos y responsabilidades.
- Capacitar el capital humano para aumentar la competitividad de la empresa y así asegurar que los objetivos del comprador y del vendedor se adapten entre si, a corto y a largo plazo.
- Establecer indicadores de control de calidad en el área operativa para garantizar la efectividad de las actividades.

### **3. *Beneficiarios***

El desarrollo de este proyecto tiene como principal beneficiario a la empresa Corporación ISS C.A, ya que se pretende aumentar los activos de la organización, mejorar los procesos de gestión y la totalidad del área operativa, además de desarrollar estrategias en base a controles de calidad, ocasionando esto un mejor desempeño en el campo competitivo donde se desenvuelve.

Por otro lado los empleados también son beneficiarios ya que además de mejorar el clima organización donde ellos se desenvuelven, se les aplicaran cursos de adiestramiento que mejoraran su vida personal y profesional; y por último, pero no menos importante, se está beneficiando a los clientes ya que con todos los cambios que establece el proyecto, estos tendrán una excelente atención y una capacidad de respuesta por parte de la empresa mucho más expedita que en ocasiones anteriores.

### **4. *Localización***

El proyecto está ubicado en la sede principal de la empresa Corporación ISS C.A. la cual se encuentra localizada en la Zona Industrial Sur, final Av. Luis Ernesto Branger. C.C. Aerocentro Internacional Valencia. Edificio C, Oficina C-PB 12. Valencia. Estado Carabobo.

### **5. *Plan Operativo de Actividades***

En base a los criterios formulados, se persiguió mediante la investigación, alcanzar la evaluación de la calidad de la empresa, lo cual fue posible gracias al apoyo brindado por el gerente de oficina y de los trabajadores de la entidad en general, para la obtención de datos requeridos. En el cuadro 14 se presenta el plan operativo de actividades propuesto para los procesos de Gestión de compras de la

empresa Corporación ISS C.A., en el cuadro 15 las Dimensiones de la Herramienta de Sistematización, y en el Gráfico 13 el diagrama de procesos de la función de Abastecimiento. Una vez definidos los procesos claves se procede a la presentación de las propuestas estratégicas.

**Cuadro 14.**

Plan Operativo de Actividades

<b>Ficha Técnica del Plan operativo de Actividades</b>
<p><b><i>Autores:</i></b> Hernández y Del Monte</p> <p><b><i>Destinatarios:</i></b> Corporación ISS, C.A.</p> <p><b><i>Participantes:</i></b> Empleados de la empresa</p> <p><b><i>Número de sesiones:</i></b> Inicialmente se ofrecen once sesiones, si bien el número final de sesiones a impartir puede ser adaptado en función de la disponibilidad de tiempo de los destinatarios y de las condiciones presupuestarias. Se sugiere desarrollar las sesiones con un intervalo de una semana entre ellas, y con una duración de dos horas por sesión. La primera y la última sesión están dirigidas a efectuar, respectivamente, el proceso de evaluación inicial y final del desarrollo del plan.</p>
<p><b><i>Objetivo:</i></b> Establecer un sistema de compras descentralizado, por medio de unidades independientes en cada departamento, para fomentar una organización eficaz, definiendo misiones y tareas, objetivos y responsabilidades.</p> <p><b><i>Actividad:</i></b> seminarios sobre las nuevas herramientas en tecnologías de información y comunicación para mejorar el servicio de gestión.</p> <p><b><i>Procedimiento:</i></b> Evaluar los equipos que se utilizan actualmente en la empresa. Identificar las tecnologías que se adapten a las necesidades. Evaluar la factibilidad técnica, operativa y financiera de las nuevas tecnologías.</p> <p><b><i>Metodología de trabajo:</i></b> Expositiva por parte de los coordinadores.</p> <p><b><i>Propósito:</i></b> Proponer a la empresa el uso de equipos innovadores que faciliten y aseguren la gestión de compras eficiente y eficaz</p>

<p><b>Recursos:</b> Financieros</p>
<p><b>Objetivo:</b> Capacitar el capital humano para aumentar la competitividad de la empresa y así asegurar que los objetivos del comprador y del vendedor se adapten entre si, a corto y a largo plazo.</p> <p><b>Actividad:</b> Fomentar la capacitación del capital humano para aumentar la competitividad de la empresa.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Realizar talleres y cursos de capacitación a los empleados del área que presenta problemas. Poner en práctica los conocimientos aprendidos.</p> <p><b>Metodología de trabajo:</b> Participativa en grupo.</p> <p><b>Propósito:</b> Proporcionar a los empleados adiestramiento en las áreas de trabajo donde se están presentando mayores problemas de manera que puedan evaluar las debilidades y proponer nuevas técnicas para mejorar el trabajo</p> <p><b>Recursos:</b> Recursos Financieros. Infraestructura para realizar los talleres. Especialistas en materia de logística, inventario y distribución. Guías de entrenamiento, cuadernos, lápiz.</p>
<p><b>Objetivo:</b> Establecer indicadores de control de calidad en el área operativa para garantizar la efectividad de las actividades.</p> <p><b>Actividad:</b> Identificación de los controles de calidad.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Identificar las áreas que presenta debilidades. Determinar las causas de que las actividades no alcancen el máximo grado de satisfacción. Estableciendo esquemas y metas para cada una de las áreas. Poner en práctica las actividades planificadas y evaluar periódicamente el rendimiento.</p> <p><b>Metodología de trabajo:</b> Expositiva por parte de los coordinadores con intervención de los participantes.</p> <p><b>Propósito:</b> Medir la efectividad de manera cualitativa y cuantitativa las actividades realizadas en concordancia con los objetivos propuestos, además permite hacer un seguimiento continuo de las actividades es función de la calidad total</p> <p><b>Recursos:</b> Capital Humano. Especialistas en el área de calidad. Sala de reuniones y</p>

conferencias. Computador, internet, pizarra informativa, entre otros.

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)

En el ámbito específico de la Gestión de Compras, es necesario distinguir tres dimensiones que caracterizan la inversión en Tecnologías de Información y Comunicación. Estas dimensiones son:

- ***Sistemas base (Hardware y Software).***

La primera dimensión condensa todo aquel equipamiento y servicio técnico de la empresa que permite el desarrollo e interacción de la gestión de compras con el resto de actividades de la organización, incluyen en ésta dimensión la red interna de comunicaciones, la dotación de micro y macro computadores, la dotación de dispositivos periféricos (ej. impresoras, escáner, fax, etc.), el software base (ej. procesadores de datos, hojas de cálculo, etc.) y, por último, el asesoramiento y la contratación de técnicos especialistas en software y hardware dentro de la función de compras.

- ***Sistemas específicos para la gestión de compras (automatización de procesos y evaluación de proveedores).***

Esta dimensión incluye el software especializado en compras, el entrenamiento y educación del personal de compras en el manejo de las herramientas. La importancia de la implementación de estas herramientas en las prácticas de compra radica en el establecimiento de una infraestructura inter-departamental que permita el mejoramiento del tratamiento de la información y la efectiva coordinación de sistemas.

- *Sistemas de comunicaciones con proveedores.*

Esta dimensión incluye la implementación del Intercambio Electrónico de Datos para proveedores, las aplicaciones electrónicas para el pago de proveedores, la implementación de Internet, correo electrónico, fax y otras tecnologías para la comunicación con proveedores, además de aplicaciones que permitan a los proveedores tener acceso a las listas de producción de los compradores y a éstos tener acceso a información interna (costos de producción, niveles de calidad, agendas de entrega, etc.) de proveedores. La importancia de ésta dimensión se basa en la oportunidad que brinda las tecnologías de información y comunicación para acoplar y comunicar a compradores con proveedores, reemplazando los flujos tradicionales (ej. papel y el teléfono) por nuevas tecnologías (ej. correos electrónicos y EDI: Intercambio Electrónico de datos)

**Cuadro 15.**

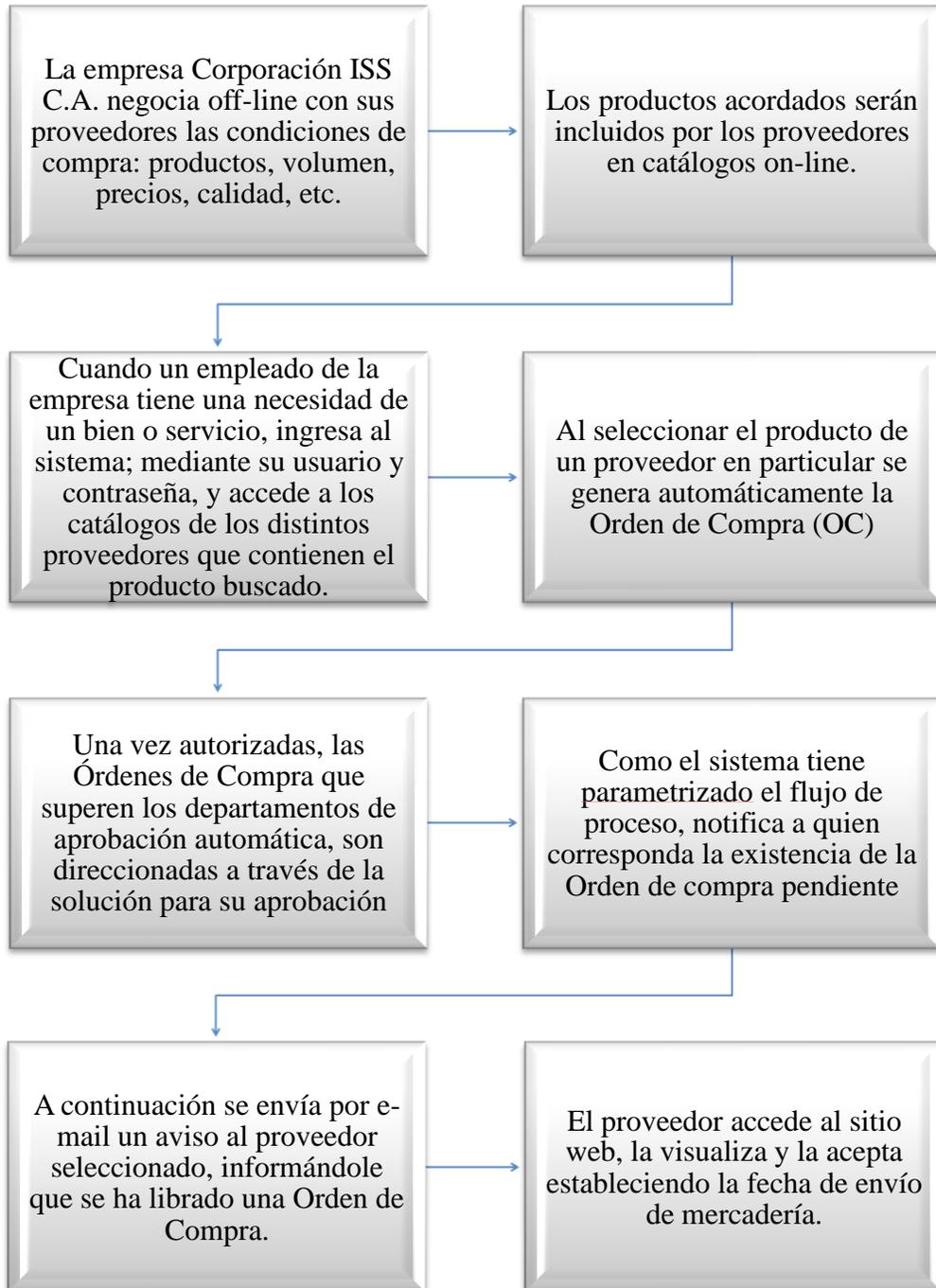
## Dimensiones de la Herramienta de Sistematización

<b>SISTEMAS BASE</b>	<b>SISTEMAS ESPECÍFICOS PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES</b>
Red interna de comunicaciones	Software especializado en compras para uso y desarrollo interno.	Implementación de la herramienta EDI: Intercambio Electrónico de datos, para proveedores
Micro y macro computadoras	Implementación de redes internas para el envío y consulta de estado de pedidos, o aplicaciones informáticas de control y prospección de inventarios, etc.	Aplicaciones electrónicas para el pago de proveedores
Redes Periféricas (Ej. Impresoras, escáner, fax, etc.)		Implementación de Internet, Correo Electrónico, Fax y otras tecnologías para la comunicación con proveedores
Asesoramiento y la contratación de técnicos especialistas en software y hardware dentro de la función compras	Entrenamiento y educación del personal de compras en el manejo de las tecnologías de la información y la Comunicación	Aplicaciones que permitan a los compradores (costos de producción, niveles de calidad, agendas de entrega, etc.)

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)

### Gráfico 13.

Diagrama de procesos de la función de Abastecimiento



**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017)

## **6. Estudio de factibilidad**

### **a. Recursos Humanos**

La propuesta es factible desde éste punto de vista, si se considera la contratación de al menos un especialista en indicadores de calidad, un especialista en operaciones logísticas, un ingeniero en sistemas, y contar con un asesoramiento técnico. Es importante señalar que, la empresa Corporación ISS C.A., existe el personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, cuenta con el apoyo de la gerencia de la sede para llevar a cabo la propuesta y existen usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o plan de mejoramiento continuo desarrollado.

### **b. Recursos Materiales**

Para el desarrollo continuo del plan estratégico es necesario emplear una serie de recursos materiales como lo son: una sala de reuniones y conferencias, infraestructura para realizar los talleres; cinco macro y micro computadores, tres impresoras, dos escáner, un telefax, internet, pizarra informativa, entre otros. Además, Guías de entrenamiento, cuadernos, lápiz, y demás materiales de oficina.

### **c. Recursos Técnicos**

La propuesta del plan de mejoramiento se considera factible desde el punto de vista técnico, ya que por una parte, propone mejoras en el uso del sistema actual. Además existe la disponibilidad de tecnología que satisfaga las necesidades presentes en la empresa para el desempeño de sus actividades. Estas son: Software automatizado (Sistema EDI), computadores, red interna de comunicaciones y redes periféricas.

*d. Recursos Financieros*

Para la realización de la presente propuesta se debe tomar en cuenta la relación de una serie de costos que son necesarios para el desarrollo de la misma, a su vez se establecen los beneficios que le dará a la organización la aplicación del proyecto, esto es, inversión contra ingreso. Es importante señalar que los costos y beneficios serán calculados en base a un plazo de un año, tiempo en el cual se considera que puede medirse la efectividad de la propuesta y a su vez se podrán identificar las mejoras introducidas.

**Cuadro 16.** Análisis de los Costos de la Propuesta

<b>Elementos de Costo</b>	<b>Costos Bs.</b>
Software Especializado (Sistema EDI)	55.000,00
Entrenamiento y adiestramiento del personal	20.000,00
Contratar a especialista en indicadores de calidad	300.000,00
Red interna de comunicaciones	600.000,00
Micro y Macro computadoras	4.000.000,00
Redes periféricas (impresoras, escáner, fax, etc.)	800.000,00
Asesoramiento y contratación de técnicos	50.000,00
<b>Total Costos</b>	<b>5.825.000,00</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017).

A continuación se plantea un estimado análisis de los ingresos que generaría el funcionamiento de la propuesta, considerando que la empresa Corporación ISS, C.A. se propone tener una amplia gama de clientes a nivel nacional, la cual estima colocar su mayor esfuerzo para cubrir sus necesidades a cabalidad. Su meta está en enfocarse a tener como clientes a General Motors de Venezuela y Protinal a corto

plazo, e interactuar a mediano plazo con empresas como a Ford Motors de Venezuela. Este diagnóstico se obtiene gracias a un informe de memoria y cuenta presentado por la gerencia en la cual se mostró que dentro de las mayores limitantes para lograr estrategias de fidelización de estos clientes era en cuanto a la calidad empleada en el manejo de la logística del sistema de compras.

**Cuadro 17.** Análisis de los Ingresos de la Propuesta

<b>Ingresos</b>	<b>Monto Bs.</b>
Extensión de la cartera de clientes	5.000.000,00
Aumento de los activos de la organización, mediante el crecimiento sostenido de las ventas.	2.500.000,00
Optimización de la capacidad de respuesta para los clientes	1.600.000,00
Aumento de la calidad de servicio	400.000,00
Estabilidad en el proceso de Gestión	550.000,00
Establecimiento de indicadores de calidad sobre los procesos logísticos	240.000,00
<b>Total Costos</b>	<b>9.930.000,00</b>

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017).

Los ingresos citados en el cuadro 17, forman parte de los indicadores que corresponden a un sistema descentralizado de gestión de compras. Analizando la propuesta bajo un enfoque ingresos - costos, se obtiene lo siguiente:

Costos Totales de la Propuesta: 5.825.000,00

Ingresos de la Propuesta: 9.930.000,00

Ingresos – costos = (Beneficios)  $9.930.000,00 - 5.825.000,00 = 4.105.000,00$

Lo que permite concluir dichos datos, es que la Propuesta contiene beneficios que superan los costos de la misma, y el crecimiento mensual que se le da a la organización es considerable, si tomamos en cuenta que algunos de los costos no son fijos y estos pueden inclusive ser menores en los meses siguientes a la implementación de la propuesta; por lo tanto la propuesta es económicamente factible y rentable.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En vista de la investigación realizada, las conclusiones que se presentan a continuación, son el producto de los resultados obtenidos tras la revisión documental-bibliográfica, la observación directa y la aplicación de una encuesta entre los sujetos seleccionados como objeto de estudio con el interés de proponer una serie de lineamientos que contribuyan a mejorar estratégicamente los procesos derivados de la actividad comercializadora de mercancía por parte de la empresa Corporación ISS, C.A., en busca de una mejora continua a través del control de calidad total.

Para iniciar las conclusiones de esta investigación hay que hacer mención a los alcances e importancia de la planeación estratégica como herramienta de aplicación gerencial en el mundo empresarial actual. Primero, la definición de una planeación estratégica debe ser una actividad sistemática, planificada, organizada y evaluada que facilite la incorporación de los miembros de una organización a un novedoso método de trabajo, con el propósito de fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en las labores respectivas, mediante un proceso de entrenamiento y/o adaptación, con la meta de definir planes, objetivos y estrategias de uso común para alcanzar los logros financieros y organizacionales.

Por otra parte, la planeación estratégica es un proceso que se inicia con el análisis del entorno organizacional para proceder al establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir con anticipación qué tipo de esfuerzos de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados. La planeación estratégica es

sistemática en el sentido de que es organizada y conducida con base en una realidad entendida.

Para comenzar, se procedió a hacer un diagnóstico de la situación actual de la empresa Corporación ISS C.A. en cuanto a su procesamiento de compras internacionales para identificar las debilidades y fortalezas presentes. La revisión documental-bibliográfica, la observación directa, y la aplicación del instrumento permitió las siguientes conclusiones: La empresa no cuenta con herramientas mínimas necesarias para clasificar sus procesos de gestión de compras, por lo tanto para la misma resulta imperiosa la necesidad actualizarse y capacitarse en todo aquello que involucre la aplicación de controles de calidad en los procesos operativos, tales como: estrategias en los sistemas de compra de mercancía, el control y manejo de la información de sus procesos, el empleo de matrices de indicadores, evaluación de sus aliados estratégicos que conjuntamente con ella prestan una actividad integral, el seguimiento sistematizado de sus compras desde la identificación de sus proveedores hasta su etapa final de distribución.

Luego, se procedió a identificar las herramientas de optimización que componen la gestión logística del flujo de mercancías e información para ser incluidos en un plan de mejoras de la calidad de servicio de compras internacionales. Esto permitió concluir lo siguiente respecto a los elementos involucrados: total ineficiencia en la codificación, registro de bases de datos, la clasificación y fiscalización de sus procesos incluyendo al personal que labora en el área de compras, y logística de operaciones; falta de capacitación y entrenamiento al personal responsable de la distribución de las mercancías; imperiosa necesidad de implementar una herramienta de sistematización automatizada de sus procesos, siendo ésta la herramienta que funcionaría en conjunto de eliminar actividades que no agregan ningún valor a la cadena de suministros, considerando además, que la empresa

Corporación ISS C.A. cuenta con los recursos económicos para invertir en su instalación.

Finalmente, la información recopilada permitió diseñar un plan estratégico de sistematización del proceso de gestión de compras, con el propósito de mejorar las actividades comerciales de la empresa Corporación ISS C.A., e incrementar su competitividad en base al control de calidad, lo cual está desarrollado en el capítulo de la investigación referente a la propuesta.

### **Recomendaciones**

Para recomendar acciones es necesario revisar la visión general y evaluar los resultados obtenidos en la fase de identificación del problema que pudiesen obstaculizar la labor, con el fin de corregir posibles errores para la estrategia y apropiar conocimiento a partir de las experiencias que culminan. Es por esto y en base a las consideraciones anteriores se recomienda el diseño de un plan estratégico orientado a mejorar las actividades comerciales de la empresa Corporación ISS C.A. a través de la aplicación de las herramientas de sistematización de sus procesos de gestión de compras.

Las recomendaciones más relevantes que se pueden ofrecer a la empresa de acuerdo con las actividades realizadas son las siguientes:

- La aplicación de la herramienta propuesta en el presente trabajo de investigación: a través del uso de nuevos métodos y sistemas de automatización que codifique, registre, clasifique y fiscalice de sus procesos de compras. Además, puede agilizar los procesos y permitir un seguimiento de los pedidos, de manera tal que exista correlación entre las órdenes de compra y la mercancía despachada.

- Programas de capacitación al capital humano: Suministrar adiestramiento al personal para incrementar la calidad y el valor del capital humano especializado en las actividades de compras, logística, inventario, control de calidad y mejora continua de las operaciones, de esta manera se contara con un personal calificado y que posea todas las herramientas necesarias para defenderse en el campo laboral y así determinar los problemas que puedan causar las demoras en el proceso de gestión.
- Emplear controles en el área de compras, es necesario la formulación de políticas, estrategias, y herramientas logísticas vinculadas principalmente al adiestramiento hacia las nuevas tendencias en los procesos de gestión de compras internacionales, dentro de las cuales se encuentran: ERC: Metodologías de Respuesta Rápida, CRP: Proceso de Reaprovisionamiento continuo, VMI: Inventario Gestionado por el Proveedor, EDI: Intercambio electrónico de datos, con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de las actividades.
- Continuar la investigación para en un futuro efectuar controles periódicos de efectividad de la propuesta.

## LISTA DE REFERENCIAS

### *Libros*

- Arias, F. (2006). *“El proyecto de Investigación, Guía para su elaboración”* Tercera Edición. Episteme, Caracas, Venezuela.
- Carrión Maroto, Juan. (2002). *“Estrategia de la Visión a la Acción”*. Editorial ESIC. Barcelona.
- Chandler, A (1962). *“Estrategia y Estructura: Los capítulos de la Historia de la Empresa Industrial de América”*. Editorial Mc. Graw-Hill. Madrid
- Chiavenato, Idalberto. (2005). *“Introducción a la teoría general de la administración”* Editorial Mc Graw Hill. Madrid
- Daganzo, Carlos. (2005). *“Análisis de Sistemas Logísticos”* Editorial Springer. Estados Unidos.
- Fayol (1926) *“Administración Industrial y General”*. Editorial Mc. Graw-Hill. Paris
- García Echevarría, Santiago. (1993). *“Estrategia Empresarial: Como implementar la Estrategia en la Empresa”* Ediciones Díaz de Santos Madrid
- Landeau, Rebeca (2007). *“Elaboración de Trabajos de Investigación”* Editorial Alfa. Caracas, Venezuela.
- Pérez Fernández De Velasco, José Antonio. (2007) *“Gestión de Procesos”* Editorial ESIC. Madrid.
- Robusté, Francesc. (2006). *“Logística del Transporte”*. Ediciones UPC. Barcelona.
- Sabino, C. (2006). *“El Proyecto de Investigación”*. Ediciones Panapo, Caracas.
- Sallenave, Jean Paul. (2002). *“Gerencia y Planeación Estratégica”* Editorial Norma. Bogotá.
- Stern (2003), *“El mercado del producto y el mercado de las ideas: las estrategias de comercialización para los empresarios de la tecnología”* Editorial: Mc. Graw-Hill. España
- Urzelai Inzia, Aitor. (2006). *“Manual Básico de Logística Integral”* Ediciones: Díaz de Santos. Madrid.
- Vilar Barrio, José Francisco (2003). *“Como mejorar los procesos en su empresa: El control estadístico de proceso”* Editorial Fundación Confemetal. Bogotá.
- Wright P. (2000). *“Strategic Management: Text and Cases”* Ediciones Baron. Netherlands.
- Zambrano Barrios, Adalberto. (2006). *“Planificación Estratégica: Presupuesto y Control de la Gestión Pública”* Editorial Texto C.A. Madrid

### ***Obras con dos (2) Autores***

- García, J; Casanueva, R (2007) *“Prácticas de la Gestión Empresarial”*. Editorial: Mc. Graw-Hill. España
- Henderson, James; Quandt, Richard. (1995) *“Teoría Macroeconómica: una aproximación matemática”* Editorial Mc. Graw-Hill. New York

### ***Obras con tres (3) o más Autores***

- Mintzberg H; Ahlstrano B; Lampel J. (1995). *“Strategy Safari, the fee press”* Editorial Prentice Hall. México.

### ***Fuentes de Tipo Legal***

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías*
- Convención Interamericana Sobre Contrato de Transporte Internacional de Mercadería por Carretera***
- Ley Orgánica de Aduanas (2014), Gaceta Oficial de la República de Venezuela, N° 6.155 (Extraordinaria 19/11/2014).
- Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO)

### ***Fuentes Electrónicas en Línea***

- Aceldas; Lizarazo; Villamil; Varga (2005) [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere7/DEFINITIVA/TESIS%2048.pdf>. [Consulta: 2016, Octubre 13].
- Council of Logistics Management. (2009) [Página Web en Línea]. Disponible: <http://cscmp.org/> [Consulta: 2016, Octubre 30].
- Magaña Cortes (2008) *“Técnicas de Compras Internacionales”*. [Página Web en Línea]. Disponible: <http://tecnicascomprasinternacionales.blogspot.com/>. [Consulta: 2016, Noviembre 10].
- Sotelo y Estrada. (2009) [Página Web en Línea]. Disponible: [http://www.articulosinformativos.com/Procesamiento\\_de\\_Pedidos-a926657.html](http://www.articulosinformativos.com/Procesamiento_de_Pedidos-a926657.html). [Consulta: 2016, Noviembre 13].

# **Anexos**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES



**Matriz de validación del instrumento de recolección de datos**

Ítem	Criterio						Juicios						
	Claridad		Congruencia		Pertinencia		Eliminar		Modificar		Aceptar		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	/		/		/							/	
2	/		/		/							/	
3	/		/		/							/	
4	/		/		/							/	
5	/		/		/							/	
6	/		/		/							/	
7	/		/		/							/	
8	/		/		/							/	
9	/		/		/							/	
10	/		/		/							/	
11	/		/		/							/	
12	/		/		/							/	

**Observaciones:**

---



---



---

Nombre del Especialista:

Cédula: 9.962.334

Profesión:

Firma:

Fecha:

RICHARD ZAMBRANO  
AGENCIAS FISCALES / ESPECIALISTA. TRIBUTAR  
07/04/2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES



**Matriz de validación del instrumento de recolección de datos**

Ítem	Criterio						Juicios						
	Claridad		Congruencia		Pertinencia		Eliminar		Modificar		Aceptar		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓							✓	
2	✓		✓		✓							✓	
3	✓		✓		✓							✓	
4	✓		✓		✓							✓	
5	✓		✓		✓							✓	
6	✓		✓		✓							✓	
7	✓		✓		✓							✓	
8	✓		✓		✓							✓	
9	✓		✓		✓							✓	
10	✓		✓		✓							✓	
11	✓		✓		✓							✓	
12	✓		✓		✓							✓	

**Observaciones:**

---



---



---

Nombre del Especialista: Alfonso Dubre  
 Cédula: 9.445.705  
 Profesión: Licenciado en Filosofía  
 Firma: Alfonso Dubre  
 Fecha: 28/04/2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE CIENCIAS FISCALES



**Matriz de validación del instrumento de recolección de datos**

Ítem	Criterio						Juicios					
	Claridad		Congruencia		Pertinencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	/		/		/						/	
2	/		/		/						/	
3	/		/		/						/	
4	/		/		/						/	
5	/		/		/						/	
6	/		/		/						/	
7	/		/		/						/	
8	/		/		/						/	
9	/		/		/						/	
10	/		/		/						/	
11	/		/		/						/	
12	/		/		/						/	

**Observaciones:**

---



---



---

Nombre del Especialista: AIBA LUCENA  
 Cédula: 7088399  
 Profesión: LIC. CONTADURÍA PÚBLICA  
 Firma:   
 Fecha: 07/04/2017

## CUESTIONARIO

ems:

1. ¿La empresa Corporación ISS, C.A. identifica a los proveedores respectivos, según sea el caso para gestionar el proceso de compras internacionales de sus clientes?

Si

No

2. ¿La empresa Corporación ISS, C.A. elige a sus proveedores de acuerdo a al criterio de la frecuencia del mismo?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

3. Indique cuales son los sistemas de comunicación utilizados por la Corporación ISS, C.A., para ponerse en contacto con sus proveedores

Correo Electrónico

Teléfono fijo

Celular

Página web

Instagram

Facebook

Twitter

Todos los anteriores

4. ¿La comunicación que actualmente establece la empresa Corporación ISS, C.A., con los proveedores a través de su sistema de comunicación es óptima?

Totalmente de acuerdo \_\_\_\_  
De acuerdo \_\_\_\_  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo   
En desacuerdo \_\_\_\_  
Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_

5. ¿Actualmente la empresa Corporación ISS, C.A. clasifica sus procesos de gestión de compras en base a criterios específicos que faciliten el manejo y control de la información?

Siempre \_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_  
Nunca

6. ¿La empresa emplea matrices de indicadores de pedidos para organizar sus órdenes de compra?

Siempre \_\_\_\_  
Casi Siempre   
A veces \_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_

7. ¿La empresa actualmente lleva registros que le garanticen enviar información electrónica exacta y oportuna, sobre el estado de compras realizadas?

Si \_\_\_\_  
No

8. ¿En qué tipo de sistema lleva la empresa Corporación ISS, C.A. sus registros sobre el estado de cuenta, los pagos a sus proveedores, así como también las retenciones y devoluciones realizadas?

Archivos digitales        
Archivos físicos        
Portafolio digital        
Nube en internet        
Carpetas de correo electrónico        
Otros       Indique: \_\_\_\_\_

9. ¿Existe un sistema interno que informe el estatus de las órdenes de compras desde el momento de su autorización, hasta los procesos de nacionalización, almacenamiento y entrega de la mercancía a sus clientes?

Si        
No      

10. ¿Considera usted, que las herramientas aplicadas en la empresa para codificar, registrar, clasificar y fiscalizar el proceso de compras son los más óptimos y adecuados?

Totalmente de acuerdo        
De acuerdo        
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo        
En desacuerdo        
Totalmente en desacuerdo

11. ¿Considera usted, que las estrategias aplicadas en el proceso actual de compras internacionales deberían ser mejoradas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

12. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para invertir en un sistema de automatización del proceso de gestión de compras?

Cuenta con más que suficiente de recursos

Cuenta con los recursos suficientes

Los recursos son insuficientes

No cuenta con recursos

**Fuente:** Hernández y Del Monte (2017).