



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN
DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autoras:

Bolívar, Yonexy

Sánchez, Elva

Verdu, Edith

Bárbula, Julio 2022



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN
DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Jesús Useche

Autoras:

Bolívar, Yonexy

Sánchez, Elva

Verdu, Edith

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
De Licenciado en Contaduría Pública**

Bárbula, Julio 2022



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp: 3002
Periodo: 2S-2022

Los suscritos profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente, hacemos constar que el trabajo titulado: **SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

Apellidos y Nombres	C.I.
Bolívar González, Yonexy Daisue	19.949.060
Sánchez Ruiz, Elva Rosa	22.212.318
Verdu Amaya, Edith Celinda	26.186.196

Estudiantes de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Bajo la tutoría del Profesor: Jesús Useche C.I: 16.895.066

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos para ser considerado como:

Aprobado

No Presentó

TUTOR COORDINADOR

MIEMBRO PRINCIPAL

Gladys Rivas
C.I. 7.134.328



MIEMBRO PRINCIPAL

Glenda Rivas
SUPLENTE 4.143.245

En Valencia a los 31 días del mes de octubre del año 2022



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN
DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Jesús Useche

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría Pública

Por: Jesús Useche

C.I. 16.895.066

Correo: usechej@gmail.com

Bárbula, Julio 2022

DEDICATORIA

Dedico primeramente esta investigación a Dios, por darme la fuerza de seguir y guiarme en este camino para nunca darme por vencida. A un ángel que, en su corto tiempo, logro aflorar lo mejor de mí, este ímpetu y motivación. Miro el cielo y decir Te la dedico este triunfo hija.

A mi mama Coco, por ser esa madre que me ha brindado su apoyo incondicional, me dio fortaleza para siempre la batallar por mis sueños, y sobre todo seguir al pie del cañón acompañándome para lograr este objetivo que estamos tan cerca de cumplir, y el gran esfuerzo que ha hecho para formarme como buena persona, brindarme amor, y los valores.

A mis hermanas Jenny Peña y Beidy Bolivar siempre han estado allí, y sobre todo a lo largo de la carrera y me brindaron ese sustento familiar que necesite para lograr esta meta. Miguel Peña por estar cada día para mí, y acompañándome cada noche cuando regresaba de la facultad. A mi familia que siempre estuvo presente en mi formación como profesional.

Seguido a mi compañero de vida Juan Miguel Romero, que con amor, dedicación y paciencia me ha brindado su soporte en todo momento, en los instantes más difícil cuando pensaba que no podía con ciertas materias, no me dejaba abandonar, y Con su ayuda idónea, oportuna y experiencia profesional me incentivó para retomar mi foco y lograr finalizar con éxito.

Y por ultimo y no menos importante, mi sobrina Daily que a pesar de su corta edad y sin saberlo lleno mi vida de alegría, y darle un sentido.

Bolívar, Yonexy

DEDICATORIA

Que sirva este trabajo para ampliar los conocimientos de todas aquellas personas que luchan día a día por una mejor educación, fortaleciendo los valores y contribuyendo con el enriquecimiento académico, óptimo; para darle a este país un poco de lo tanto que él nos ha brindado.

Que las personas que hoy se forman, se dediquen a la búsqueda de las mejoras profesionales que sólo el estudio puede ofrecer; pensando que lo adquirido, será difundido a la generación de relevo.

Que nunca nos falte humildad, sencillez, que se nos olvide nuestra procedencia y mucho menos a dónde vamos; lo cual nadie sabe aún, es bueno recordar que un título no lo es todo, pero cuanto ayuda, no permitamos que el ego nos arrope y se nos olvide que en nuestro alrededor existen personas con un gran potencial humano y que están esperando por nosotros para juntos conformar el equipo ganador.

Dedico este trabajo de grado con mucho orgullo, a mis padres que siempre han estado apoyándome en este largo trayecto, a mis amigos y compañeros de trabajo que han estado pendiente y me han aconsejado mucho para seguir adelante para todos ellos vaya mi reconocimiento y gratitud por el apoyo prestado.

Sánchez, Elva

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, por demostrarme que todo en esta vida es posible y que su tiempo es perfecto, ya que las personas tienen sus momentos estipulados para lograr todas y cada una de sus metas

A mis padres ya gracias por siempre motivarme a que tengo que ser siempre cada día mejor, por siempre decirme que iba a lograr mis metas con mucho trabajo duro y esfuerzo gracias inmensamente.

A mis hermanas las cuales siempre han estado allí diciéndome si puedes hermanas, lo vas a logra y que a pesar de las adversidades que encontraba, tenía la capacidad de soportarlas y lograrlo.

A mi primo que lastimosamente ya no está entre nosotros de forma física, pero sé que desde donde esta me ha estado guiando por el camino correcto, ya que gracias a él decidí optar por esta carrera, la cual hoy es mi gran pasión.

A mis abuelos los cuales me han sido los grandes amores de mi vida, con su gran cariño, apoyo y comprensión siempre ha estado, allí en todo momento, por ser tan especiales conmigo y siempre cuidarme y tratarme como una más de sus hijas.

Verdu, Edith

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerle a dios primeramente por permitirme la vida, respirar cada día, darme salud, sabiduría, por darme la paciencia y constancia.

A mi mama, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado en mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A el papá que la vida me regalo, por acompañarme incondicionalmente en este camino.

A mi hija que, desde el cielo me ayuda brindándome fuerza para seguir y jamás decaer.

Le quiero agradecer de todo corazón mi esposo, hermanas, sobrinos, primos, tíos por darme amor, palabras de aliento, dedicación ayuda, brindarme un apoyo absoluto. Y a todas esas personas que a lo largo de mi vida he conocido y me han ayudado a formarme como profesional y como persona.

A mi Tutor, Jesús Useche quién con su conocimiento y dedicación nos guio para poder elaborar nuestro Trabajo de Grado; gracias profe. A mis compañeras y amigas del proyecto, por su infinita paciencia, conocimientos y tiempo aportado durante el desarrollo de la investigación.

Y a la Universidad de Carabobo que en su facultad pude preparándome profesionalmente con un alto sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

Bolívar, Yonexy

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios Padre Todopoderoso, por permitirme la vida, por ser mi guía, darme salud, confianza, optimismo, paciencia, sabiduría y hacerme entender que en esta vida no hay límites.

A mis padres, por traerme este mundo, ayudarme a caminar por el sendero del bien, por todos los consejos, por el apoyo incondicional que me han dado y por hacer de mí, una mujer de bien. A mis hermanos; quienes siempre me acompañan en mis logros, a mis sobrinos y sobrinas; por animarme, ustedes son para mí, ese motivo que me inspira a ser un ejemplo a seguir y ser cada día una mejor persona.

A mi Tutor, Jesús Useche quién nos guío durante todos los pasos en la elaboración del Trabajo de Grado; mil gracias. De igual forma, todos los Profesores, porque siempre dieron la mejor enseñanza. A mis compañeros de trabajo, gracias por el apoyo y por los consejos de cada uno de ustedes.

A la Universidad de Carabobo, por acogerme en su seno y permitirme seguir creciendo como persona y como profesional.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron para que hoy viera hecho realidad este gran sueño, el de obtener mi Título de Licenciada de Contaduría Pública

Sánchez, Elva

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer Primeramente a Dios por haberme dado la oportunidad y la fortaleza para poder cursar esta carrera la cual ha estado llena de muchas altas y bajas, risas, llantos pero que he podido superar hasta este momento, en el cual sigo luchando para poder tener un mejor porvenir.

Seguidamente a las personas más importantes de mi vida las cuales han estado apoyándome siempre, agradezco infinitamente a mi padres y hermanas los cuales han Sido el pilar de mi vida gracias a ellos me he convertido en la persona que hoy día soy, y no saben lo inmensamente agradecida que estoy de esto, gracias por todo el esfuerzo que han hecho hasta ahora por mí y por soportar mi carácter y a pesar de las dificultades siempre han seguido allí a mi lado dándome ese amor y cariño.

Así también a mi familia por siempre estar allí, apoyándome y dándome ese apoyo moral, motivándome siempre a seguir adelante, confiando en que yo si podía, y en que lo iba a lograr. A mis abuelos que son mis segundos padres por estar al pendiente de mi cuidando y me han dado ese amor y apoyo incondicional siempre que lo he necesitado, ellos son una de mis razones para seguir a delante, para de esa forma dale un mejor porvenir.

Agradezco a mi tía y prima las cuales también has estado apoyándome este proceso, de una forma u otra, dando su granito de arena, y dándome el apoyo que necesite en momentos difíciles. Y por último y no menos importante mi tu tutor el cual nos ha guiado y hacer lo correcto y poder lograr este meta. de una forma constante y enseñándome a que con esfuerzo y trabajo todo se puede lograr.

Verdu, Edith



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autoras: Bolivar, Yonexy; Sanchez, Elva y Verdu, Edith

Tutor: Jesús Useche

Fecha: Julio 2022

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general proponer un sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., organización ubicada en el municipio Valencia, estado Carabobo, la misma se dedica a la comercialización de manteca vegetal, margarina industrial y untable de margarina. El estudio está sustentado por la revisión bibliográfica de la teoría general de sistema, control interno, cibernética organizacional; modelo de sistema viable. Desde la óptica metodológica, es caracterizado como una investigación de tipo proyecto factible, de nivel descriptivo, apoyado en un diseño de campo. Se utilizó la encuesta como técnica para recolectar los datos y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por quince (15) ítems tipo dicotómico, que fue aplicado a dieciséis (16) miembros del personal del almacén. La validez del instrumento se determinó por el veredicto de expertos y la confiabilidad se determinó a través de la técnica de Kuder-Richardson. Los datos fueron analizados en forma porcentual y formulados mediante cuadros de frecuencia y diagramas de barras. Los datos recolectados permitieron concluir que en el almacén no existe un control adecuado en los procesos operativos, asimismo, no existen procedimientos formalizados, por lo que se configuró un sistema como herramienta para el adecuado control de los procesos operativos del almacén de la empresa.

Palabras Clave: Sistematización, Procesos Operativos, Gestión.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autoras: Bolivar, Yonexy; Sanchez, Elva y Verdu, Edith

Tutor: Jesús Useche

Fecha: Julio 2022

ABSTRACT

The general objective of this study was to propose a management control system for the optimization of the operational processes of the warehouse department of the company Zapador 1411, C.A., an organization located in the municipality of Valencia, Carabobo state, which is dedicated to the commercialization vegetable shortening, industrial margarine and margarine spread. The study is supported by the bibliographic review of the general system theory, internal control, organizational cybernetics; viable system model. From the methodological point of view, it is characterized as a feasible project-type research, descriptive level, supported by a field design. The survey was used as a technique to collect the data and the questionnaire as an instrument, which consisted of fifteen (15) dichotomous items, which was applied to sixteen (16) members of the warehouse staff. The validity of the instrument was determined by the verdict of experts and the reliability was determined through the Kuder-Richardson technique. The data was analyzed in percentage form and formulated using frequency tables and bar charts. The data collected allowed us to conclude that there is no adequate control in the warehouse in the operational processes, likewise, there are no formalized procedures, so a system was configured as a tool for the adequate control of the operational processes of the company's warehouse.

Keywords: Systematization, Operational Processes, Management.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA
 CAMPUS BÁRBULA



FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Periodo: 2S-2022

Yo, Jesús Useche; titular de la Cédula de Identidad 16.895.066, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
				AC	CP
Bolivar Yonexy	19.949.060	0412.7484604	yonexybolivar@gmail.com	AC	CP
Sanchez Elva	22.212.318	0414.4417474	sanchezelva.2014@gmail.com	AC	CP
Verdu Edith	26.186.196	0424.4036338	celindaverdu@gmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y ORGANIZACIONAL

Línea: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CAMBIO Y DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

Interrogante: ¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ELEMENTOS DE LA SISTEMATIZACIÓN QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A.

Firma:

Tutor:

Jesús Useche

E-mail: usechej@gmail.com

Estudiante/Investigador

Bolivar Yonexy

E-mail: Yonexbolivar@gmail.com

Estudiante/Investigador

Sanchez Elva

E-mail: sanchezelva.2014@gmail.com

Estudiante/Investigador

Verdu Edith

E-mail: celindaverdu@gmail.com



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA
 CAMPUS BÁRBULA



Expediente:3002
 Periodo: 2S-2022

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Guillen

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	24/01/2022	Entrega del planteamiento del problema. Revisión los objetivos específicos, preámbulo de la justificación con el área de investigación.	Tutor: <i>Jesús Useche</i> Est./Invest. <i>José Bolívar</i> Est./Invest. <i>José Bolívar</i> Est./Invest. <i>Edith Verón</i>
	2.-	04/02/2022	Entrega de correcciones del planteamiento del problema, objetivos y justificación.	Tutor: <i>Jesús Useche</i> Est./Invest. <i>José Bolívar</i> Est./Invest. <i>José Bolívar</i> Est./Invest. <i>Edith Verón</i>



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA
 CAMPUS BÁRBULA



Expediente:3002

Periodo: 2S-2022

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Guillen

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico	1.-	01/02/2022	Presentar antecedentes de la investigación, investigar y fundamentar la investigación en una teoría actual.	Tutor:
				Est./Invest.
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Bases legales	2.-	15/02/2022	Entrega de correcciones, antecedentes, bases teóricas. Términos básicos	Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA
 CAMPUS BÁRBULA



Expediente:3002
 Periodo: 2S-2022

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Gladys Guillen

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III				
Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Técnica de Análisis de Datos- Cuadro operacionalización de variables	1.-	08/02/2022	Revisión del tipo y diseño de la investigación, verificar instrumentos de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	15/02/2022	Correcciones del instrumento y cuadro técnico- metodológico. revisión del cuestionario. Aprobación de aplicación de la encuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA



CAMPUS BÁRBULA

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Especial de Grado

Profesor de Investigación Aplicada:

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I,II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
EL PROBLEMA/ MARCO METODOLOGICO				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	28/05/2022	Cambio del Título, revisión del planteamiento del problema. Ajuste los objetivos específicos, modificación de la justificación con el área de investigación. Resultados cuestionarios. Confiabilidad.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos	2.-	18/06/2022	Revisión de bases teóricas, antecedentes, orientación de teorías aplicables en las bases teóricas. Sugerencia del Modelo Viable de Beer como posible herramienta de solución.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA



CAMPUS BÁRBULA

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Especial de Grado

Profesor de Investigación Aplicada:

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Técnica de Análisis de Datos- Cuadro operacionalización de variables	1.-	25/06/2022	Revisión del tipo y diseño de la investigación.	Tutor: <i>Jesús Useche</i>
				Est./Invest. <i>Yonexy Bolívar</i>
				Est./Invest. <i>Jeth Kervin</i>
	2.-	02/07/2022	Entrega de Correcciones Capítulo I,II,III.	Tutor: <i>Jesús Useche</i>
				Est./Invest. <i>Yonexy Bolívar</i>
				Est./Invest. <i>Jeth Kervin</i>



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 Y CONTADURÍA PÚBLICA



CAMPUS BÁRBULA

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Especial de Grado

Profesor de Investigación Aplicada:

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV Análisis e interpretación de los resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración de cuadros, gráficos y posteriormente análisis de los resultados	1-	02/07/2022	Revisión capítulo IV, correcciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	03/07/2022	Sugerencias de gráficos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	05/07/2022	Interpretación de los resultados correcciones.	Tutor:
Est./Invest.				
Est./Invest.				
Est./Invest.				



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Especial de Grado

Profesor de Investigación Aplicada:

Tutor: Jesús Useche

Título del Proyecto: SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta	1.-	10/07/2022	Revisión de la propuesta, correcciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	viii
Resumen.....	xi
Summary.....	xii
Formato de Postulación Tutorial.....	xiii
Control de etapas de Trabajo.....	xiv
Índice General.....	xxi
Índice de Figueras.....	xxiii
Índice De Cuadros.....	xxiv
Índice De Gráficos.....	xxv
Introducción.....	26
CAPÍTULO EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
Planteamiento del Problema.....	28
Formulación del Problema.....	33
Objetivos del Estudio.....	34
Objetivo General.....	34
Objetivos Específicos.....	34
Justificación.....	34
Delimitación del Estudio.....	36
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	37
Descripción de la Empresa objeto de estudio.....	41
Bases Teóricas.....	43
Teoría General de Sistemas.....	43
Sistema de Control.....	50
Sistema de Control de Gestión.....	53
Control Interno organizacional.....	55
Gestión de Almacén.....	56
Procesos operativos de almacén.....	56
Control de almacenes.....	57
Áreas del Almacén.....	57
Área de Recepción	58

Área de Almacenamiento.....	58
Área de Entrega.....	58
Control de Inventario.....	59
Cibernética Organizacional.....	60
Modelo de sistema viable.....	61
Bases Legales.....	65
Definición de Términos.....	69
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	71
Nivel de la Investigación.....	71
Diseño de la Investigación.....	71
Población y Muestra.....	73
Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	75
Validez del instrumento.....	76
Confiabilidad del Instrumento.....	76
Técnicas de Análisis de Datos.....	78
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis de resultados.....	80
CAPÍTULO V LA PROPUESTA	
Presentación de la Propuesta.....	96
LISTA DE REFERENCIAS.....	124
ANEXOS.....	128

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°

	Pág.
1. Modelo genérico de sistema abierto.....	47
2. Esquema del Modelo de Sistemas Viables.....	62
3. Organigrama de la Empresa Zapador 1411, .c a.....	103
4. Sistema Viable Proceso Operativo Departamento de Almacén.....	105
5. Flujograma Proceso Operativo de Almacén.....	110
6. Flujograma Proceso de Recepción de Mercancía.....	113
7. Flujograma Proceso de Resguardo de la Mercancía.....	115
8. Flujograma Proceso de Despacho de la Mercancía	117

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°

	Pág.
1. Población.....	64
2. Muestra.....	75
3. Cuadro de Operación Variable.....	79
4. Distribución de las respuestas del cuestionario aplicado al personal.....	81
5. Indicadores: Planificación, organización, procedimiento.....	82
6. Indicadores: Sistemas de Información, Supervisión.....	84
7. Indicadores: Mejora, Productividad, Tareas específicas.....	87
8. Indicadores: Inspección, registro, despacho.....	89
9. Categorización y estandarización, solicitud de compra.....	91
10. Indicador: Sistema de control de gestión.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICOS N°

	Pág.
1. Planificación, organización, procedimiento	83
2. Indicadores: Sistemas de Información, Supervisión	85
3. Indicadores: Mejora, Productividad, Tareas específicas	87
4. Indicadores: Inspección, registro, despacho.....	90
5. Indicadores: Coordinación, categorización y estandarización Compra....	92
6. Indicadores: Sistema de control de gestión.....	94

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones existen el departamento de almacén, el cual es una de las áreas estratégicas en la estructura orgánica y funcional de cualquier empresa. Algunas de sus funciones son las de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. Asimismo, el almacén debe realizar ciertas tareas específicas para lograr un óptimo funcionamiento. La empresa Zapador 1411, C.A, no cuenta con los sistemas adecuados para el buen funcionamiento de las operaciones que se llevan a cabo diariamente, y esto acarrea consecuencias en los procesos contables y administrativos.

El estudio de los resultados alertó que en los procesos del departamento no existen un control adecuado desde la entrada hasta la salida de la mercancía que comercializa, por ello trae como consecuencia, por ejemplo, que existan casos en que el producto cuando es revisado no está apto para el consumo del cliente, ocasionando pérdidas y afectando la situación financiera de la compañía. Para asegurar una adecuada gestión del almacén se planteó como propósito del estudio generar un sistema de control de los procesos operativos, para lograrlo, el trabajo de investigación se ha dispuesto con la siguiente estructura:

En el Capítulo I, se establece el Planteamiento del Problema, las interrogantes de la investigación, objetivo general y objetivos específicos, así como la justificación y delimitación de la investigación.

El Capítulo II se centra en la discusión académica de soportes teóricos vinculados. Comprende los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

En el Capítulo III se relaciona con el método de investigación. Se especifica el Tipo, Nivel y Diseño de la investigación, la Población y Muestra, las Técnicas e instrumentos de recolección de datos, la Validez del instrumento, la Confiabilidad del instrumento y las Técnicas de Análisis de Datos.

El Capítulo IV, está referido al Análisis e Interpretación de los resultados, así como las Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente es presentado el Capítulo V La Propuesta, la cual representa un en la Sistematización de los Procesos Operativos en la Gestión del Almacén de la Empresa Zapador 1411, c.a. Municipio Valencia estado Carabobo, basado en la Cibernética Organizacional, específicamente el Modelo de Sistemas Viables.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial son muchas las estrategias que se han diseñado con la intención de lograr la correcta aplicación de un sistema de control en los procesos administrativos y productivos dentro de las organizaciones, sobre todo a nivel de inventarios. Un sistema de control de inventario permite registrar consumos, existencia, además de aportar datos que facilitan el análisis para realizar las compras y mantener un adecuado stock de insumos que garanticen el buen funcionamiento del área.

De esta manera, es necesario señalar la importancia de los registros sistematizados en las organizaciones, los cuales aportan grandes avances en los procesos operacionales, específicamente en el control interno de inventario, por lo que agiliza el manejo de existencias.

En relación con lo anterior, Aguirre y Armenta (2012), expresan:

“...los objetivos fundamentales el proteger los activos de la empresa, obtener información correcta y confiable, promover la eficiencia de las operaciones y lograr que la empresa tenga una mayor adhesión a las políticas establecidas dentro de esta”. (p.7)

Esencialmente, realizar la sistematización de los procesos operativos en el área de almacén se determina por estar inmersa en el proceso administrativo, ya que deben generar respuestas a las necesidades de comunicar la parte operativa y económica que debe tener la organización en diferentes tiempos.

De igual forma, la sistematización de los procesos operativos de la gestión de almacén fomenta la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayuda a generar cierta confianza con los resultados presentados en los Estados Financieros. Normalmente para una empresa específica se refiere a su sistema de control, las técnicas específicas para ejercer una inspección sobre las operaciones y recursos que varían de una empresa.

Según Mena (2017), hace referencia a la sistematización enfocando al comportamiento humano lo siguiente:

La sistematización de experiencias hace referencia a la labor investigativa, con el propósito de presentar de un modo coherente y organizado, situaciones, prácticas y experiencias, que pueden aportar a la ciencia, identificando su desarrollo teórico, vivencias y procesos, el cual se toma su tiempo para su análisis y abstracción. Es acceder a experiencias particulares de una forma científica, práctica y racional, con la finalidad de profundizar en dichas experiencias, caracterizarlas, precisando los elementos culturales, morfológicos, epistemológicos y teóricos que le dan una identidad. (p.29)

Utilizar una sistematización, no importando el área o empresa específica, lo que se requiere es realizar un enfoque de manera precisa tomando en cuenta un control, registro y procedimiento operativo para su funcionamiento óptimo, mediante las distintas líneas de exploración existentes en el mundo científico, y de esta forma poder llevar a cabo un proceso mediante el cual se verifique y evalúen los estudios pasados que tengan relación con lo que se está buscando. Basándonos en esto se puede llegar a una toma de decisiones adecuada y proyectar el objetivo con claridad y precisión que favorezca e impulse los aportes.

Llevar un control del seguimiento de todo y cada uno de los registros de entrada, procesos y salida de la mercancía, adquisición de materia prima, requerimiento de compra, ordenes de despacho, notas de entregas, notas de recepción de la mercancía recibida, entre otras, estas son necesarias para que exista un adecuado sistema de control y gestión de los procesos administrativos y contables. Logrando así un sistema óptimo, factible y viable que sea eficaz y eficiente, minimizando el porcentaje de error del mismo y de esta forma poder tener un margen de ganancia razonable para la organización obteniendo un estatus entrando en el mercado de la competitividad entre otras empresas del mismo rubro y así perdurar y consolidar en el tiempo.

Actualmente la sistematización de los procesos es una herramienta que brinda una estrategia para el establecer procesos, realizar el correcto monitoreo y evaluación del resultado, es por ello que Martínez (2018), acota lo siguiente:

En las organizaciones que hoy en día desean adelantarse a los cambios, tienen claro que su misión principal es permanecer en el tiempo, y están continuamente monitoreando y retroalimentando sus planes estratégicos a través de indicadores, los cuales constituyen el principal elemento de sus sistemas de control; de ahí la importancia de los indicadores de gestión, los cuales representan expresiones cuantitativas del comportamiento de las variables que intervienen en un proceso y de los atributos de los resultados del mismo, y permiten analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto a los objetivos trazados por las organizaciones. (p.17)

Respecto a lo antes expuesto analizamos que las organizaciones para estar en un punto adecuado y estable deben innovarse y actualizarse de forma constante para estar a la par de lo que la sociedad nos exige, tomando

en cuenta las nuevas estrategias de gestión y control para el mejoramiento de la organización, basándose en una toma de decisión adecuada que favorezca la gestión y operatividad de la empresa para expandir los nuevos cambios que se puedan presentar tanto dentro como fuera del entorno, tomando en cuenta el modelo viable de la sistematización de todos y cada uno de los actores que hacen vida en la organización logrando así proyectarnos a las nuevas ideas que se presente para lograr el éxito.

De igual forma, en toda organización debe existir un almacén cuya función principal sea la inspección y recepción de los materiales e insumos que se requieren para la prestación de un servicio eficiente. Sin embargo, no todas las organizaciones; a pesar de contar con los espacios físicos, cuentan con estos sistemas de control, en el Estado Carabobo no escapa de esta realidad, específicamente en la zona industrial norte del Municipio Valencia, tal es el caso de la Empresa Zapador 1411, la cual cuenta sus instalaciones con un espacio físico destinado al almacenamiento y custodia de todos los materiales e insumos que se requieren para prestar el procesamiento de la materia prima y sus derivados, de igual manera se tiene establecido como Tipo de Inventario FIFO, para producto Precederos, pero no llevan un proceso de gestión de la sistematización en sus operaciones.

Esto conlleva a una serie debilidades gerenciales de control, desde que comienza el proceso de entrada de la mercancía al almacén no se lleva los registros pertinentes, seguidamente al momento del proceso inventariar se observó que no coincidía el registro con lo que existía en la realidad en el stock, y al momento de la salida no se evidencia que se respeta el sistema de control FIFO el cual es que la primera mercancía que entra es lo primero que debería salir y al no cumplirse se encuentra mercancías obsoletas dentro

del almacén; esto demuestra que no existe un sistema en los procesos operativos de gestión en la estructura de la organización, como consecuencia esto conlleva a una mala toma de decisiones, debido a que mis estados financieros no muestran cifras certeras y confiables del estatus de la empresa, por ende esto puede acarrear problemas financieros e inclusive la no permanencia en el mercado.

En consecuencia, la empresa antes citada en la actualidad no cuenta con un sistema automatizado de control de inventario en el área de almacén, por lo que éste, se está realizando de forma manual; lo que trae como consecuencia que no se cuente con una data actualizada sobre la disponibilidad de los insumos, y por consiguiente exista una prolongación del tiempo de reabastecimiento, así como también, frecuentes compras no planificadas o de emergencia que incrementan los costos.

Igualmente, mediante un diagnóstico efectuado, se pudo evidenciar que, en esta empresa, específicamente en el área de almacén, no existen políticas de control de inventario, la entrada y salida de insumos se realiza sin ningún tipo de control, de igual forma se aprecia la inexistencia de codificación de estanterías, lo que trae como consecuencia que se desconoce de forma exacta la ubicación de los insumos. Por otra parte, también se pudo observar que los bienes no poseen placas identificadoras, por lo que se desconoce la existencia real de los mismos. También, se evidenció la entrega de insumos por parte del proveedor en horarios no laborables, por lo que cualquier empleado de guardia, debe asumir la recepción de estos. Todo esto trae como consecuencia que no existan registros actualizados de tomas de inventarios, y pérdidas de insumos entre otros.

Por todo lo planteado anteriormente, se cree necesario establecer una propuesta en donde se establezcan los procedimientos que se deben seguir para optimizar la funcionalidad del almacén, y para lograr lo anterior es necesario hacer una revisión de las políticas aplicadas por la empresa en cuanto a los tipos de control interno que se emplean y los factores de riesgo que están incidiendo en la entrada y salida de insumos desde el almacén. A su vez, se requiere analizar los procedimientos administrativos que se vienen aplicando, a fin generar un sistema de control interno que se utilizarán en búsqueda de obtener mejores resultados.

Formulación del Problema

Es por ello, que luego de todo lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo serán en la actualidad los procesos de control interno que desarrolla el departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A.?, ¿Cuáles son las características de los elementos de la sistematización que permitan la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la Empresa Zapador 1411, C.A.?, ¿A través de qué herramienta de sistematización se podrá optimizar los procesos operativos del departamento de almacén de la Empresa Zapador 1411, C.A. Municipio Valencia estado Carabobo?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer un sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., municipio Valencia, estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el funcionamiento actual de los procesos operativos del almacén de la empresa Zapador 1411, C.A.

Caracterizar los elementos que constituyen los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A.

Generar un sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., municipio Valencia, estado Carabobo.

Justificación

El desarrollo de investigación se lleva a cabo tomando en consideración la importancia que tiene el control interno en la verificación de las actividades que se realizan a nivel organizacional. En este sentido, el estudio se justifica en virtud de la necesidad de la organización de mantener un adecuado control en los procesos operativos del almacén, ya que en él existe un manejo la mercancía que comercializa y de cuyo control permite mantener actualizada la contabilidad y tomar decisiones respecto a los niveles de inventarios. En el presente estudio se determinó técnicamente que un

sistema de control de gestión puede optimizar los procesos administrativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A.

Desde lo práctico, esta investigación sirve de herramienta de apoyo para profesionales del área contable y administrativa encargados de la gestión del almacén, pues permite detectar errores o debilidades existentes en el proceso operativo, permitiendo tomar acciones correctivas pertinentes a fin de mejorar, de modo que la empresa alcance eficiencia, eficacia en los recursos que administran; lo que se traduce en logros de objetivos empresariales. Por otra parte, la presente experiencia de investigativa sirve a otras organizaciones del mismo sector empresarial que necesiten implementar un sistema de control, en virtud de ser esta propuesta una herramienta de mejoramiento de procesos operativos asociados a esta importante área de la empresa.

Por otro lado, desde lo científico, esta investigación es un aporte para investigadores interesados en estudios relacionados con la solución de problemáticas internas dentro de organizaciones empresariales y busquen relevancia científica en esta área como soporte para la generación de nuevos conocimientos que permitan desarrollar y preparar a su vez a los profesionales; por lo que también es un aporte al desarrollo académico y profesional al ser un instrumento práctico aplicable.

Desde el punto de vista personal, la investigación permitió la aplicación de los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación académica en el campo de la investigación y de las diversas áreas contables y gerencial. Es de destacar que la presente investigación se enmarca en la línea de investigación “Gestión Administrativa para el Cambio y Desarrollo de las

Organizaciones”, por lo que sirve de aporte para nutrir y extender investigaciones relacionadas con esta línea.

Delimitación del Estudio

El estudio tuvo como escenario la empresa Zapador 1411, C.A., empresa legalmente constituida, cuyo Registro de Información Fiscal (RIF) es J-410720280 y se encuentra ubicada en la Zona Industrial Norte, Avenida este – oeste galpón N° 5, del municipio Valencia del estado Carabobo. Esta es una empresa dedicada a la comercialización de manteca vegetal, margarina industrial y untable de margarina. Se tomó como objeto de estudio la presente empresa debido que en la actualidad presenta deficiencias e incongruencias en el inventario, por no poseer un sistema de control que garantice el stock de insumos, y controle las entradas y salidas de mercancía

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Realizando un recorrido sobre los antecedentes que sustentan la investigación, se muestran algunos trabajos que aportan aspectos importantes a la presente. En este sentido, a nivel Internacional se tiene el trabajo de **Caman, Tirado y Manrique (2020)** titulado: **Control Interno y Gestión de Inventarios en la Empresa Comercial Bodega Sueng, Período 2018-2019**, presentado ante la Universidad Nacional del Callao, Perú, para optar al título de Contador Público. Este trabajo tuvo como objetivo demostrar la repercusión del control interno en la gestión de los inventarios. La investigación se desarrolló utilizando el tipo de investigación aplicada, descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental.

Este proceso utilizó el método estadístico de Rho de Spearman donde se integraron las preguntas y se valorizaron a fin de evaluar el cuestionario aplicado. Luego de la contrastación de las hipótesis y los análisis correspondientes se comprobó que la aplicación del control interno repercute positivamente en la gestión de inventarios, también en las adquisiciones de la empresa, así como en el almacenamiento de la mercadería y por último en la comercialización de los inventarios. El citado trabajo brinda aportes teóricos al presente, de igual forma demuestra la importancia de generar propuestas que logren optimizar el control interno de las empresas.

Seguidamente, se presenta a **Quispe (2021)**, con su investigación titulada: **Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventariados en autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande – 2020**, presentado ante la Universidad Señor de Sipán, Perú, para optar al título de Contador Público. Esta investigación tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. La investigación es de tipo Descriptivo – Propositiva y con un diseño No Experimental. Se concluyó que el Sistema de control interno contribuye en la gestión operativa de inventarios de la empresa en Autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande, existiendo buena dirección, coordinación, división de labores, asignación de responsabilidades.

Asimismo, la investigación sugiere tener un instructivo general donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores; para reducir los errores en los registros contables, utilizando los informes en el área de almacén; el personal debe ser capacitado con los mejores programas de entrenamiento vigentes para así trabajar eficientemente, deben también identificarse con los objetivos de la empresa; tener una buena planeación, sistematización automática de los distintos aspectos del control interno.

La investigación reseñada, obtuvo como resultado el diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. El estudio referido se relaciona con la presente investigación en virtud de que la autora generó un sistema de control para optimizar los procesos operativos, demostrando que contribuye en la gestión de los inventarios, considerando las políticas de la empresa, la planificación y la alineación de los elementos

del sistema a los objetivos empresariales, lo que permite mejoras en virtud de reducción de errores contables; por lo que el estudio la autora Guisela representa un sustento teórico y además una orientación metodológica para presente estudio.

En tal sentido Useche (2012) en su trabajo de investigación titulado: **Sistema De Control De Gestión Financiera En La Empresa De Producción Social CVG Aluminios De Carabobo, S.A. (CVG Alucasa) Un Enfoque Desde Las Nuevas Formas De Producción**, efectuado para optar por al título de Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas.

En efecto la presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la operatividad del Sistema de Control de gestión de los recursos financieros de la Empresa de Producción Social CVG Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG ALUCASA). Esta se enmarcó en una investigación bajo un estudio inferencial, debido a que se evaluaron los efectos de dos o más factores que influyen en el proceso de gestión financiera y los tratamientos utilizados determinaron las combinaciones de los factores que conducen a proponer un Sistema de Control de Gestión financiera para las empresas de producción social. Dada su naturaleza, el estudio es considerado de campo, ya que se fue directamente a la realidad para recolectar los datos mediante la aplicación de la técnica encuesta basada en dos cuestionarios estructurados.

Es necesario resaltar que el estudio antes señalado, esta interrelacionado con nuestras investigaciones debido, que esta propone una sistematización para el control de gestión para el mejoramiento del proceso que se debe llevar a cabo dentro de la misma. Ya que existe la necesidad de mejorar

esos controles por las debilidades existentes en las distintas empresas que tienen una finalidad social, a través de este sistema se llevaría un control permanente para visualizar lo que ocurre en el tiempo real para tomar las decisiones pertinentes minimizando las fallas de las operaciones.

Por último, se presenta el trabajo de Castellano y Madroñero (2017) titulado **SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y VENTAS DE LA EMPRESA MARCLA, C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**, trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública.

Dicha investigación fue desarrollada en la empresa MARCLA, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo y surgió por la necesidad de la empresa de un adecuado control en los procesos de compras y ventas. En este sentido, el objetivo del estudio fue proponer un sistema de control de gestión para optimizar los procesos operativos del departamento de compras y ventas de la empresa. En cuanto a la metodológica, la investigación fue de tipo descriptiva, bajo la modalidad proyecto factible, con diseño de campo. El estudio fue complementado con el examen de fuentes bibliográficas-documentales y la observación directa en la organización.

Los datos recolectados durante el proceso investigativo determinaron la ausencia de normas, políticas y procedimientos; situaciones que sirvieron de base para configurar un sistema de control como solución, con base a la cibernética organizacional, más específicamente con el modelo de sistemas

viabiles propuesto por Beer; que permite un adecuado manejo en los procesos operativos asociados a las compras y ventas de la empresa.

El citado estudio guarda relación con la investigación, pues los autores proponen un sistema de control de gestión para optimizar los procesos operativos, en su caso enfocado en el departamento de compras y ventas de la empresa; sin embargo la importancia radica en los aportes desde lo teóricos, relativo a la posibilidad de aplicar la cibernética organizacional y modelos viabiles de Beer como alternativa para la configuración de un sistema de control que permita un adecuado control de los procesos operativos de la empresa.

Descripción de la Empresa objeto de estudio

La Empresa Zapador 1411, C.A, está ubicada en la zona industrial norte, avenida este – oeste galpón N° 5, Municipio Valencia del estado Carabobo. Esta es una empresa que se dedica a la elaboración, comercialización de manteca vegetal, margarina industrial y untable de margarina.

Misión

Ofrecer un producto de altísima calidad a través de una excelente planta física, los mejores y más completos equipos de alta tecnología, el mejor recurso humano y una gerencia vanguardista.

Visión

Ser una empresa que liderice un proceso de cambio del sector alimentario al implementar patrones de servicios enfocados en las necesidades del cliente y en la investigación científica.

Valores

Comunicación: Procuramos mantener buenas relaciones, practicamos la comunicación asertiva, somos empáticos y conciliadores.

Ética: Trabajamos apegados a principios morales, fundamentados siempre en la concepción del bien.

Honestidad: Actuamos siempre basados en la verdad, asumiendo que la auténtica justicia es sólo una. Somos congruentes con lo que pensamos y lo que hacemos.

Respeto: Tratamos a nuestros semejantes con consideración y dignidad sin ningún tipo de discriminación, apreciándoles y dándoles valor.

Responsabilidad: Cumplimos día a día con nuestra labor, permanecemos firmes ante nuestros objetivos y asumimos las adversidades como herramientas para mejorar.

Trabajo en Equipo: Estamos comprometidos con el éxito de nuestra institución, trabajamos con voluntad y orden, con la participación de todo nuestro talento humano, para obtener los mejores resultados.

Vocación de Servicio: Tenemos iniciativa para ayudar de forma espontánea, adoptamos una actitud de colaboración permanente hacia los demás, asumiendo que los pequeños detalles hacen la diferencia.

Bases Teóricas

Seguidamente se procede a describir en el presente estudio, la fundamentación teórica requerida, tomando en cuenta a destacados autores quienes han hecho importantes aportes científicos y técnicos, de los cuales hemos seleccionado para argumentar la investigación.

Teoría General de Sistemas

De acuerdo a Gutiérrez (2013: 14), "...la Teoría General de Sistemas TGS, es considerada como una perspectiva interdisciplinaria y multidisciplinaria que busca aproximarse y representar el mundo real de manera holística". De acuerdo al autor, en la Teoría General de Sistemas lo fundamental son las relaciones y los conjuntos, que aunado a los resultados que a partir de ellas se originan, ofrece un ambiente apropiado para la interrelación y comunicación entre especialistas y especialidades. En este sentido, una de las metas claves de la TGS es no pretender buscar analogías entre las ciencias (humanas, sociales, naturales, entre otros.), sino tratar de evitar la superficialidad científica que ha estancado a las ciencias.

Para el autor, la TGS ha ofrecido una serie de aportes, entre los cuales se encuentra el aporte epistemológico. La epistemología, concepto general, se ocupa de analizar en qué consiste el conocimiento, determinar su origen, el método que seguimos para obtenerlo y el límite de lo que podemos hacer.

Gutiérrez (2013: 25) la define de la siguiente manera “...es una disciplina que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento de las ciencias, su función es analizar los criterios que se emplean para justificar los datos científicos, considerando los factores sociales, psicológicos e históricos que entran en juego”. Desde este punto de vista de la teoría de sistemas, entran Gutiérrez (2003) se habla de una epistemología de sistemas e indica que para Bertalanffy esta explica la realidad de las cosas y es precisamente esto lo que busca la TGS.

En cuanto a los aportes metodológicos que sugiere Gutiérrez (2013) respecto a la teoría de sistema, el autor indica que la realidad desde esta visión es tomada como un sistema total, como una totalidad, que lleva consigo una visión integral que no puede explicarse en forma independiente, sino que cumple la condición que el todo es mayor que la suma de sus partes, aludiendo al principio de sinergia propio de esta teoría. Es de destacar que, según el autor, esta metodología surge con la idea de ordenar los sistemas existiendo una división de la realidad abordada, agrupando jerárquicamente en forma vertical, el cual refleja que los sistemas inferiores están inversos en los sistemas superiores. En este sentido, se habla del principio de recursividad, en la cual un sistema es un subsistema de otro sistema superior.

Por otro lado, el autor Gutiérrez (2013) sostiene sobre que los aportes semánticos surgen en virtud de una problemática existente cuando existen proyectos de carácter interdisciplinarios, por lo que los participantes manejan semánticas diferentes. Ante este obstáculo, la teoría general de sistemas pretende dar respuesta con una semántica científica de naturaleza universal, que mejore el nivel de comunicación entre las diferentes disciplinas y que

contribuya para hacerla lo menos compleja y difícil su proceso de coordinación.

Lo anterior evidencia que el enfoque de la teoría de sistemas direcciona al estudio de la realidad, para el caso que nos ocupa, la realidad empresarial. La posible aplicación de la teoría de sistemas en la empresa implica analizarla como un todo, es decir, la empresa como un sistema total, integrado por sistemas inferiores o subsistemas cuyas dinámicas interrelacionadas cumple la condición de que el todo es mayor que la suma de sus partes y que todas las tareas bien ejecutadas permite satisfacer, no sólo la demanda de clientes internos y externos, sino que en medio de ese proceso se generan significados, identidad, compromiso gracias a la sinergia existentes en todos los organismos de la totalidad. El estudio sistemático permite obtener la información de las aristas presentadas, lo que podría ayudar a optimizar todos los procesos de forma holística englobando la teoría de un universo que es un todo y están interrelacionados.

Para Gutiérrez (2013), Bertalanffy, quien es al que se le atribuye la creación de esta teoría; emplea como instrumento modelos utilizables y transferibles entre distintos polos científicos con el objetivo de que dichos modelos sean posibles e integrables a las respectivas disciplinas. Bertalanffy admite que la teoría de sistemas comprende un conjunto de teorías y enfoques, entre las cuales se encuentran: la teoría de la información (Claude Elwood Shannon y Warren Weaver), teoría de los juegos (John Von Neumann), la cibernética (Norbert Wiener), teoría de los autómatas (Alan M. Turing), la teoría de conjuntos (Mihajlo D. Mesarovic), teoría de las redes (Anatol Rapoport) y más. En virtud de esto, la práctica del análisis aplicado de sistemas se debe tener presente diversos modelos, de acuerdo con la

naturaleza del caso y con criterios operacionales; según sea el sistema material, psicológico o sociocultural.

Tipificación de los sistemas

Gutiérrez (2013), señala los tipos de sistemas, indicando que estos pueden ser de acuerdo a su constitución: físicos o concretos; y en cuanto a su naturaleza: abiertos o cerrados. A continuación, se mencionan cada uno de ellos:

De acuerdo a su constitución

Para el autor Gutiérrez (2013: 37), “los sistemas físicos o concretos son los compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales”. El hardware. Por su parte, los sistemas abstractos están compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas.

De acuerdo a su naturaleza

Gutiérrez (2013: 37), define de la siguiente manera “los sistemas cerrados no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental”. En este sentido, intercambian energía y materia con el ambiente. Se dice que son adaptativos para sobrevivir y que su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa.

A su vez Gutiérrez (2013: 37), le da el nombre de “sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinístico y programado y

que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente”. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de autoorganización. El sistema cerrado no se interrelaciona con su entorno y se caracteriza por ser completamente hermético y no relacionarse con el exterior y la naturaleza, si solo sí es aplicable al menos que la organización sea netamente pequeña.

A continuación, se presenta una imagen sugerida por Gutiérrez (2013), el cual establece un modelo genérico sobre

Figura 1: Modelo genérico de sistema abierto



Fuente: Gutiérrez (2013)

De acuerdo Gutiérrez (2013: 37), “el concepto de sistema abierto se puede aplicar a diversos niveles de enfoque: al nivel del individuo, del grupo, de la organización y de la sociedad.” En este sentido, se puede decir que la organización como un todo, puede tener este enfoque sistemático, pues el ambiente es proveedor de recursos, los cuales se consideran insumos para realizar los procesos (entradas), y luego de un proceso de transformación de los recursos, se pueden obtener salidas en forma de productos o servicios que prestan, a clientes que están en el ambiente interesados en lo que se ofrecen. Desde lo interno, cada subsistema en forma de departamentos, realizan diversas tareas administrativas y productivas, las cuales pueden asociarse al enfoque de sistema.

En cada una de las Organizaciones de comercialización o fabricación existen, desde una visión del inventario necesario para generar su producto, una serie de entradas y salidas de la mercancía, donde se visualiza un continuo proceso de aprendizaje y autoorganización, tomando en cuenta que el sistema abierto se refiere a las entradas y salidas con el entorno y están interrelacionan entre sí; a diferencia del sistema cerrado que no tienen ni intercambio con el exterior y la naturaleza, son completamente hermético, si lo sí es aplicable al menos que la organización sea netamente pequeña. Es importante señalar, en relación a los sistemas físicos o concretos, que no son más que la parte tangible de la empresa, ya sean las maquinarias con las se elabora el proceso para obtener el producto final.

Características de los sistemas

Según Bertalanffy (citado por Gutiérrez 2013), sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se deducen dos conceptos característicos: propósito (objetivo) y globalismo (totalidad), en cuanto a la primera, todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones son definidos, de manera de que el sistema siempre quiere lograr un objetivo. En cuanto el globalismo, Gutiérrez sostiene que un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. En este sentido existe una relación de causa y efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.

En relación a estos términos, el autor sostiene que la entropía es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el

relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. El autor sostiene que, si aumenta la información disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la neguentropía: la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.

Otro de los términos característicos de los sistemas es la homeostasia, que es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno. Se puede evidenciar que los sistemas deben adaptarse al ambiente donde se desenvuelven, ya que es la manera en que pueden hacerse sostenibles en el tiempo. Toda empresa tiene objetivos bien definidos, que parten de sus políticas, misión y visión, además que para lograrlo los objetivos las empresas tienen unidades o departamentos con tareas definidas. Se puede concluir que una empresa es un sistema, pues un cambio en una de las unidades (departamento) puede afectar o beneficiar a otro; por lo que existen entre ellas relaciones de causa y efecto. Sin embargo, el sistema debe ser capaz de ajustarse frente a los cambios (bien se internos o externos), para mantener en marcha sus operaciones.

Sistemas de Control

Los autores Fusario, Crotti, y Civalè (2012), sostienen que los sistemas de control están formados por componentes que se interrelacionan en un orden determinado, cumpliendo cada uno de ellos con una función para alcanzar un objetivo particular: obtener una respuesta específica. Los autores también indican que los sistemas de control se hallan presentes en nuestra vida

cotidiana, pues a diario utilizamos equipos y dispositivos para mejorar nuestra calidad de vida, tales como el más simple uso de un calefactor para climatizar viviendas o la activación de un sistema de seguridad para evitar el ingreso de intrusos en el hogar; sin embargo, existen sistemas de control más complejos, tales como los utilizados en la automatización de procesos productivos en la industria textil, alimenticia, farmacéutica, automotriz, entre otras.

Desde la existencia del ser humano se ha evidenciado la presencia de ejercer un control de todas las áreas de nuestro entorno, por medio de distintos sistemas, que en el transcurso del tiempo el ser humano por medio estudios e investigaciones se han venido actualizando en la búsqueda de una mejor calidad de vida, estas innovaciones sistemáticas han creado una estabilidad en los objetivos establecidos en la sociedad, ya sea en área social político, económico o empresarial.

En cuanto a los diversos sistemas de control que pueden existir, los autores Fusario, Crotti, Marcos y Civale (2012), señalan que:

En la actualidad, se desarrollan con frecuencia proyectos de innovación tecnológica en los que intervienen sistemas de control automático. En el campo de las comunicaciones, podemos destacar los modernos sistemas de rastreo o monitoreo satelital; asimismo, en el campo de la medicina podemos mencionar los sistemas de control utilizados para el monitoreo cardiovascular o el desarrollo embrionario. (p.7)

Estas nuevas tecnologías en la comunicación han favorecido a todo el entorno social, creando cambios significativos para un mejor vivir, ya que han demostrado su funcionabilidad y operatividad en la construcción de nuevos

avances científicos y de esta forma han otorgado a los individuos más confiabilidad y seguridad a la hora de la toma de decisión y en la interrelación con el exterior.

Desde un punto de vista empresarial, Arango (2007), indica lo siguiente:

...el control organizacional ordena, ajusta, mide y evalúa las acciones de una organización para garantizar el cumplimiento de sus propósitos mediante el mantenimiento de la coherencia y la consistencia de sus actividades. Así, las acciones asignadas al sistema de control pueden, en consecuencia, dividirse en dos grandes grupos: la regulación del comportamiento de la organización y la verificación del cumplimiento de aquello que ha sido preestablecido. (p.84)

Es de destacar que la relevancia de la aplicación de sistemas de control dentro de una empresa tiene como propósito velar, garantizar y hacer cumplir las funciones que cada uno de los departamentos debe realizar con el fin de darle cabal cumplimiento a los objetivos empresariales; que permiten alcanzar un objetivo particular que es generar beneficios económicos a la organización.

Para ello, todas las partes de la organización se interrelacionan construyendo el todo de manera eficiente y eficaz, de igual forma deben realizar sus tareas para mantener la estructura en pie y satisfacer las necesidades del cliente. Dentro de esta dinámica, es necesario medir y evaluar constantemente el desempeño, esto es, un proceso continuo de control, que aunado a la información y comunicación pertinente permite tomar las decisiones asertivas.

Sistema de control de gestión

De acuerdo a Anthony y Govindarajan (2003), una organización consiste en un grupo de personas que trabajan juntas para conseguir unos objetivos comunes. Este objetivo principal es obtener beneficios satisfactorios. Sin embargo, es importante señalar que para lograr esto debe existir un control en las operaciones que aseguren que las actividades se realizan de forma adecuada. Los autores indican que:

Un sistema conjunto normas para llevar cabo una actividad o conjunto de actividades. El sistema utilizado por los directivos para controlar las actividades de una organización se denomina sistema control de gestión. El control gestión es el proceso por el cual los directivos empujan a otros miembros de la organización a implantar estrategias de la organización. El control de gestión se facilita mediante un sistema formal que incluye un ciclo recurrente de actividades.

El control gestión de las funciones de planificación y control está presente en casi todas las organizaciones. Las otras dos son: formulación de la estrategia, el largo y asistemático proceso de identificar amenazas y oportunidades y decidir sobre nuevas estrategias como respuestas a ellas; y el control de operaciones, el proceso de asegurarse de que las tareas específicas se desarrollan con eficacia y eficiencia. (p.16)

El propósito de un sistema de control de gestión es garantizar el buen funcionamiento de una organización, lo que implica un control de los procesos operativos, a través de sus estándares o normas establecidas que conduzcan a medir el desempeño y poder determinar si existe eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos empresariales. El sistema de control de gestión, vista como una herramienta aplicable a procesos operativos del área de almacén, permiten un mejoramiento continuo al minimizar el grado de error y orientar a la gerencia a detectar tanto las

amenazas como las oportunidades para proyectar y obtener en su organización beneficios adecuados al tratarse en esta área el material que comercializa o del cual produce sus productos o servicios.

Elementos de un sistema de control

De acuerdo a Anthony y Govindarajan (2003), todos los sistemas de control cuentan al menos con cuatro elementos:

1. Un detector o sensor: un indicador que mide lo que está ocurriendo en cada momento en el proceso que está siendo controlado.
2. Un evaluador: un indicador que determina la importancia de lo que está ocurriendo en cada momento comparándolo con algunos estándares o expectativas de lo que debería ocurrir.
3. Un ejecutor: un instrumento (a menudo llamado «feedback») que altera el comportamiento si el evaluador indica lo que necesita ser alterado.
4. Una red de comunicaciones: un instrumento que transmite información entre el detector y el evaluador y entre el evaluador y el ejecutor. (p.2)

En este sentido, un sistema de control debe contar con detectores que son indicadores que permiten medir constantemente el desempeño de la organización; el evaluador observa en cada momento el proceso operativo, es decir, realizadas las tareas el evaluador o auditor compara el desempeño frente a ese detector para determinar si debe existir o no una acción correctiva que redirija al sistema a la consecución de las tareas. Por su parte, el ejecutor es el que desempeña las acciones a realizar; la red de comunicaciones es el canal en donde se relacionan todos los elementos que se necesitan, a través de la retroalimentación en busca de disminuir errores en lo sucesivo dentro del sistema en términos administrativos, contables u operativos dentro de la organización.

Así mismo, Fusario, Crotti, Marcos y Civale (2012), comentan sobre los sistemas de control y la cibernética:

“...Norbert Wiener definió la Cibernética como "la ciencia de la comunicación y el control de animales y máquinas"; el autor plasmó sus principales ideas en su libro *Cybernetics*, publicado en 1948. El concepto fundamental de la Teoría Cibernética se basa en el principio de realimentación de los sistemas, que permite su autorregulación.

La retroalimentación permite que el ser humano tome decisiones y controle sus acciones mediante sus sentidos. Se presenta en sistemas de naturaleza biológica y en los servomecanismos o sistemas donde la señal de salida se compara con la señal de entrada. El resultado de dicha comparación se aplica para controlar la nueva salida del sistema y mantener la respuesta en el nivel deseado. (p.9)

Todo sistema de control de gestión debe ser capaz de comparar el desempeño de las operaciones que controla, permitiendo mantener un nivel de resultados acorde a lo esperado. El sistema de control a nivel de procesos administrativos o contables, posee entradas en forma de documentos que evidencien transacciones económicas que, una vez ingresado al sistema, sigue el proceso propio de transformación que conduce a un registro, bien sea administrativo o contable, logrando de esta manera un control cuando se realizan acciones correctivas frente a errores ocurridos en los procedimientos asociados a esos procesos. Si son detectados errores, se deben realizar los correctivos pertinentes para garantizar salidas del sistema libre de errores. En este sentido, el sistema debe ser capaz de autorregularse y que exista una retroalimentación que permita un aprendizaje constante que conduce a un mejoramiento continuo, por ende, la consecución de objetivos.

Control Interno organizacional

Dentro de una empresa los procesos administrativos son utilizados de manera consecutiva para el desarrollo de las actividades aplicadas a la organización. Las funciones de los procesos administrativos, de acuerdo a las distintas teorías administrativas, consisten en la planificación, organización, ejecución y control. A los fines de aplicar el control interno, los gerentes deben establecer sistemas que le permitan conseguir información. Según Stoner, Freeman, y Gilbert (2006: 610), “El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección. Una parte esencial del proceso de control consiste en tomar medidas correctivas que se requieren”. El control es una forma de búsqueda de información que sirve para verificar constantemente las situaciones que se presentan dentro de la empresa.

En relación con lo anterior, Aguirre y Armenta (2012), expresan:

“...los objetivos fundamentales el proteger los activos de la empresa, obtener información correcta y confiable, promover la eficiencia de las operaciones y lograr que la empresa tenga una mayor adhesión a las políticas establecidas dentro de esta”. (p.7)

El Control Interno, es un importante componente en todo sistema de control de gestión para el óptimo desarrollo y logro de los objetivos en las empresas. Dicho proceso es un plan de organización y métodos que normalmente adoptan las organizaciones con el propósito general de cuidar las finanzas.

Gestión de Almacén

Díaz y Morales (2017: 48), señalan al almacén “es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos”. Lo importante de este departamento es que nos muestra el proceso desde la elaboración de productos, hasta que llega al consumidor final, por ello primordial destacar que este departamento se trabaja con un control y seguimiento desde la materia prima hasta el producto final.

Procesos operativos de almacén

En cuanto a las funciones propias de un departamento de almacén, los autores Díaz y Morales (2017) señalan que:

“...la manera de organizar y administrar el departamento de almacenes depende de varios factores tales como el tamaño y el plan de organización de la compañía, el grado de centralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de programación de la producción” (p.48).

Cabe destacar, que existen ciertas funciones que en la mayoría de almacenes se llevan a cabo para poder prestar un servicio con altos estándares de eficiencia:

El chequeo del ingreso de los materiales, los registros del movimiento del inventario, el correcto tratamiento de almacenaje y resguardo, realizar oportunamente el mantenimiento en todas las áreas, la perfecta sincronización con los departamentos relacionados, entre otras funciones.

Siguiendo la estructura del proceso se puede llevar a cabo un servicio productivo y eficaz, a través de la inspección del registro de despacho, para lograr obtener una fiabilidad en los estados financieros, y obtener un buen control interno dentro del sistema administrativo y contable de la organización.

Control de almacenes

El control de almacenes busca el suministro oportuno de los elementos necesarios, así como la solicitud de los productos que llegan al nivel de seguridad para que sus compras concuerden con las necesidades. De igual manera poder mantener las finanzas lo más adecuadas y correctas, es decir que se encuentra una relación entre los ingresos y los pagos.

Áreas del Almacén

Según Diaz y Morales (2017: 51), “la planeación del área de almacenamiento, por espacios destinados a cada grupo de materiales o mercancías con características similares, requiere un conocimiento pleno del producto y de las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo”. En las empresas sin importar su activada se destina un área para el almacén, debido que permita la segregación de la mercancía según el producto y los requerimientos particulares que puedan existir para su resguardo.

Área de Recepción

Para Diaz y Morales (2017: 50), “el flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización”, para así poder optimar el tiempo de ejecución del proceso ya que la permanencia en dicha área debe ser el menor tiempo posible, debido que a la prolongación en dicho espacio afectar todos los procesos de recepción.

Área de Almacenamiento:

La planeación del área de almacenamiento, por espacios destinados a cada grupo de materiales o mercancías con características similares, requiere un conocimiento pleno del producto y de las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo. (Diaz y Morales 2017). Es importante señalar que todos y cada uno que integren este departamento deben conocer a plenitud sus funciones y deber de la organización actualizarla y prepararlos para su optimo desempeño.

Área de Entrega

Es el área destinada para que la mercancía después de ser seleccionada según su área de almacenamiento y tener como destino el área de entrega o despacho. Según Diaz y Morales (2017) explican que debe realizarse el siguiente proceso:

- Ser trasladada con el medio mecánico más adecuado.
- Ser acompañada de un documento de salida, una nota de remisión o una factura.

- Ser revisada en calidad y cantidad, mediante el cotejo de la mercancía con el documento de salida (p.51).

Con lo antes mencionado lo que se busca es mantener un mejor control de la mercancía, y el papel fundamental es la optimización del proceso debido que la mercancía ya se encuentra seleccionada, validada para ser entregada.

Control de Inventario.

Vida (2010), define el control de inventario

El control de inventarios es uno de los temas más complejos y apasionantes de la Logística y de la planeación y administración de la cadena de abastecimiento (Supply Chain Management, SCM). Es muy común escuchar a los administradores, gerentes y analistas de Logística afirmar que uno de sus principales problemas a los que se deben enfrentar es la administración de los inventarios. Uno de los problemas típicos, por ejemplo, es la existencia de excesos y de faltantes de inventarios: “Siempre tenemos demasiado de lo que no se vende o consume, y muchos agotados de los productos que más rotan. (p.15)

Cabe destacar que todas las empresas sector comercial, Industrial o servicios, todos estos tienen el mismo factor común que es el control de inventario que nos proporciona información precisa, veraz y en tiempo real sobre el estatus en cuál se cuenta nuestra mercancía, están se ve reflejadas en los productos en procesos, las mercancías en tránsito, los productos terminados entre otros, con la finalidad de que saber que disponibilidad existe en el stock de nuestro almacén proporcionando fortaleza en el aspecto

administrativos y financieros y de está formar perder tener con exactitud una información veraz y confiable del estatus de la organización

Cibernética Organizacional

Gutiérrez (2013), define la cibernética de la siguiente materia:

La cibernética es la ciencia que se ocupa de los sistemas de control y de comunicación en las personas y en las máquinas, estudiando y aprovechando todos sus aspectos y mecanismos comunes. Bertalanffy destaca que “la cibernética es una teoría de los sistemas control basados en la comunicación (transferencia de información) entre el sistema y el medio y dentro del sistema, y del control (retroalimentación) de la función de los sistemas con respecto al ambiente. (p.61)

En este sentido, la cibernética organizacional (CO) es uno de los enfoques sistémicos donde se aplican los principios relacionados con la comunicación y el control propios de la cibernética a las organizaciones a una diversa variedad de problemas, sectores, empresas y organizaciones, sea cual sea su tamaño y ramo de la actividad económica.

Según los autores citados, alguno de los componentes esenciales descritos que se consideran para el diseño de sistemas de información son: **Viabilidad**: este término se utiliza para indicar la capacidad de un organismo para mantener una existencia independiente, es decir, sobrevivir aún a pesar de los cambios que se produzcan en su entorno durante un período de tiempo, sin importar si éstos no fueron previstos al ser diseñado el sistema. Las organizaciones se crean con la intención y deseo que sean viables; se trata de que lo sean cumpliendo con una determinada finalidad o propósito.

Otro de los componentes es la **Variedad**: este refleja el grado de complejidad de dicho organismo y se refiere a los estados posibles y comportamientos actuales o potenciales que se pueden dar en una determinada situación o problema. Por tal razón, quienes deben tomar decisiones en las organizaciones es complejo en función de dicha variedad a la que se pueden enfrentar, y que por lo mismo deben tener en cuenta. Por otro lado, la **Ley de Ashby**: establece que “sólo la variedad destruye (absorbe) la variedad”, es decir, problemas complejos requieren soluciones igualmente complejas, acordes con dicho problema.

Otro componente de la CO se refiere a los modelos que deben y pueden ser utilizados por quienes toman la decisión ante el problema al que se enfrentan y sobre el que tendrán que actuar. Entre estos se encuentra el modelo de sistemas viables, del cual se hablará a continuación, ya que constituye la base de la propuesta que se plantea en la presente investigación.

Modelo de sistema viable

Lo que sucede en el modelo de los sistemas viables (MSV), propuesto por Beer (1985), (citado en Pérez, Sánchez y Puche, 2008) donde se establecen las condiciones necesarias y suficientes para que una organización sea viable. Para ello, en la organización deben darse las funciones o subsistemas que el MSV identifica como imprescindibles y a las que Beer (1985) denomina: Sistema 1, Sistema 2, Sistema 3, Sistema 4 y Sistema 5.

Cada uno de estos sistemas se corresponde de cierta forma con las funciones de ejecución, coordinación, integración, planeación y política. A

Sistema Uno: También conocido como Función de implementación es referido a la producción de lo que la organización entrega al entorno (mercado) en términos de bienes o servicios. Por tanto, está compuesto por unidades (cada una de las cuales es un sistema viable) que son a su vez responsables de cada una de líneas de actividad o de una parte del producto o servicio. Para el diseño de esta función, se deben considerar las unidades funcionales encargadas de ejecutar las tareas y subtareas, así como desarrollar las actividades organizacionales básicas, a partir del ambiente interno y externo. Es oportuno acotar que el resto de los sistemas tienen como misión contribuir a que el Sistema 1 cumpla su propósito.

Sistema Dos: Enfocado en la Función de coordinación tiene por finalidad lograr un funcionamiento armónico para todo el conjunto de las unidades que componen el Sistema 1, por lo que se definen los mecanismos para coordinar dichas unidades estratégicas, identificando las actividades comunes entre las unidades y subunidades, con miras a la coordinación de tareas; la interacción que se produce entre ellas, la información, que se genera, entre otros aspectos. Ejemplos de Sistemas 2 son los programas de producción y la actividad contable.

Sistema Tres: se encarga de controlar, filtrando acciones. Se ocupa del interior y el presente. El Sistema 3 es el encargado de optimizar el funcionamiento del conjunto del Sistema 1 en la medida que se ocupa del entorno interno del sistema. Por ello, la relación con las unidades operativas del Sistema 1 atienden a tres aspectos: a) transmitir información, instrucciones, directrices, entre otras; b) gestionar los recursos disponibles con los diferentes mecanismos operativos del Sistema 1; y c) alcanzar el

funcionamiento de éstas a través de la subordinación de las cuentas que deben ser realizadas.

Sistema Cuatro: Función de inteligencia también llamado de planeación; su principal tarea es considerar los cambios externos, que deben ser reconocidos y considerados para un verdadero diagnóstico, vigilando la evolución del entorno de la organización. Se ocupa del exterior y futuro de la organización, con la finalidad de mantener a ésta constantemente preparada para el cambio.

Sistema Cinco: Función de política este actúa como un evaluador del conflicto organizacional, monitoreando los problemas que se enfrentan para lograr la mejor solución. El Sistema 5 se ocupa de las decisiones de carácter normativo y tiene por finalidad la definición del ethos (forma común de vida o de comportamiento que adopta un grupo de individuos que pertenecen a una misma sociedad), la visión y la identidad de la organización. Este sistema busca asegurar que la organización responda al entorno externo manteniendo estabilidad interna.

En este sentido, se puede decir que la Cibernética Organizacional y en particular el Modelo de Sistemas Viables describen las condiciones necesarias y suficientes para que una empresa) sea viable. En este sentido, la entidad como un sistema total, está compuesto de elementos u organismos que la integran, como cada uno de los departamentos que hacen funciones específicas para poder mantener en marcha las operaciones de la organización. Entonces, el departamento de almacén, como un subsistema del sistema empresa; es también un sistema, que puede ser controlado mediante la generación y aplicación de un modelo de sistema viable para

gestionar los procesos operativos, lo que permite que puedan cumplir las tareas de forma adecuada, apoyando a la organización a mantener y gestionar tan importante recurso para la empresa, como lo es el inventario.

Bases Legales

Para el desarrollo de la presente investigación, es importante abordar las normativas jurídicas referentes a la temática en estudio, que permitirán servir de fundamento legal de acuerdo a lo estipulado en la Carta Magna y en otras leyes venezolanas. Iniciando con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), específicamente en el Capítulo VII que contiene los artículos relativos a los derechos civiles.

En ese contexto, es necesario destacar el artículo 112

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Lo anteriormente citado, sustenta la promoción y producción de bienes de una entidad privada como lo es la empresa Zapador 1411 Municipio Valencia estado Carabobo, que, a través de la creación y posterior implementación de una sistematización, garantizará el beneficio para el

departamento de almacén, así como para sus empleados. De igual manera, el artículo 117 señala aspectos vinculados a la actual investigación:

Artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

De igual forma en el Reglamento de Ley Impuesto sobre la renta (2003), en relación de los inventarios, de ciertos registros, documentos e informaciones, el cual establece:

Artículo 177. Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a llevar y mantener en el domicilio fiscal o establecimiento a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria lo autorice, la siguiente información relativa al registro detallado de entradas y salidas de mercancías de los inventarios, mensuales, por unidades y valores, así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios.

Parágrafo único. La información a que se refiere este artículo podrá ser considerada como anexo de la declaración que se trate.

El mismo hace mención de llevar un registro detallado de las entradas y salidas de mercancía en los inventarios, y ya que la información está relacionada con la declaración del I.S.L.R es de suma importancia lograr la

mayor transparencia de los movimientos de entrada y salida, ya que esta propenso a una auditoria tributaria es necesario implementar un sistema de controles internos que permita la confiabilidad de cada uno de los movimientos ocurridos en la empresa ZAPADOR 1411, C.A. y por ende es un argumento válido para esta investigación

Es de acotar que el reglamento establece la obligatoriedad del manejo y utilización de libros de control de entradas y salidas de los inventarios, el cual debe ser un registro detallado, y cabe destacar, con el incumplimiento de este deber formal se podrían imponer multas según lo establecido en el Código Orgánico Tributario. El cual establece en su artículo 102, lo siguiente:

Artículo 102. Constituyen ilícitos formales relacionados con la obligación de llevar libros y registros especiales y contables:

1. No llevar los libros y registros contables y especiales exigidos por las normas respectivas.

2. Llevar los libros y registros contables y especiales sin cumplir con las formalidades y condiciones establecidas por las normas correspondientes, o llevarlos con atraso superior a un (1) mes.

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 1 será sancionado con multa de cincuenta unidades tributarias (50 U.T.), la cual se incrementará en cincuenta unidades tributarias (50 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de doscientas cincuenta unidades tributarias (250 U.T.).

Quien incurra en cualesquiera de los ilícitos descritos en los numerales 2, 3 y 4 será sancionado con multa de veinticinco unidades tributarias (25 U.T.), la cual se incrementará en veinticinco unidades tributarias (25 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de cien unidades tributarias (100 U.T.)."

Por lo ante expuesto en dicho artículo, de manera explícita informa cuales son las consecuencias que podrían acarrear por el incumplimiento de llevar un control adecuado en las operaciones en el departamento de almacén como es el caso Zapador 1411, C.A, de igual manera por no cumplir con lo establecido en el artículo de según los numerales uno y dos, este debe ser sancionado por romper la ley e incumplir con las formalidades exigidas por el Código Orgánico Tributaria.

Así mismo, el código orgánico tributario establece lo siguiente en su artículo 132, numeral 4:

- 4 “...Ocurra alguna de las siguientes irregularidades:
- a) Omisión de registro de operaciones y alteración de ingresos, costos y deducciones.
 - b) Registro de compras, gastos o servicios que no cuenten con los soportes respectivo.
 - c) Omisión o alteración de los registros de existencias que deban figurar a los inventarios, o registren dichas existencias a precios distintos de los de costo.
 - d) No cumplan con las obligaciones sobre valoración de inventarios o no establezcan mecanismos de control de los mismos.

De acuerdo a lo establecido en el código orgánico tributario y su relación con el reglamento de la ley de impuesto sobre la renta, nos confirma la importancia de la aplicación corruptiva del sistema de control interno en la empresa ZAPADOR, 1411, C.A. ya que su mejora permite un mejor análisis de los resultados, transparencia y confiabilidad en la información y evita sanciones tributarias por el mal manejo de la mercancía, registro y documentos que soportes adecuadamente los movimientos de los inventarios

Términos básicos:

Algunos términos básicos para comprender mejor la gestión y el sistema control interno de inventarios aplicados en las empresas de producción. Escrito en un artículo en línea por Fernández (2017):

Artículo: es la parte más pequeña, indivisible, de un pedido. Todos los artículos existen en un almacén forman el surtido.

Inventario: es una relación de los bienes de que se disponen, clasificados según familias, categorías y lugar de ocupación.

Mercancía: son los bienes de cualquier clase susceptible de ser transportados, incluidos los animales vivos, los contenedores u otros elementos de transporte o de embalaje análogos.

Nivel de stock: es la cantidad de existencias de un artículo almacenadas en un momento dado.

Centro de Distribución (CD): es la base de operaciones de almacenamiento y procesamiento del inventario destinada a optimizar la distribución bajo una filosofía de gestión integral de la cadena de abastecimiento.

Otros términos básicos, explicados en unos artículos en línea por Pallach, (2020) y Systems (2017):

Logística: es la gestión de los inventarios, se encarga de facilitar la entrada y salida de los productos al almacén, su clasificación y su correcto resguardo.

El tránsito debe ser eficiente porque eso repercute directamente en el rendimiento de la empresa.

Zona de recepción y control dentro del almacén: En la zona de recepción y control, las mercancías son almacenadas temporalmente y son sometidas a un doble proceso: clasificación y control de calidad.

La zona de almacenamiento: es el eje fundamental del almacén y debemos determinar el número y el tipo de estanterías, los medios de manipulación, su ubicación y la colocación de los productos en las estanterías para obtener la máxima productividad.

Calidad logística: El objetivo de la calidad logística del almacén es proporcionar confianza tanto a la organización interna como a sus clientes, con la capacidad de garantizar los requisitos logísticos pactados.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Respecto al marco metodológico y el fundamento estadístico del estudio, según Tamayo (2003: 175), "...constituyen la estructura sistemática para el análisis de la información, que dentro del marco metodológico nos lleva a interpretar los resultados en función de problema que se investiga y de los planteamientos teóricos del mismo diseño". A continuación, se especifica el tipo y nivel de la investigación, el diseño seleccionado, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y la forma como se analizarán los datos.

Tipo de Investigación

Para dar respuesta al problema planteado, se establece el tipo de investigación a fin de determinar el esquema que se manejará para obtener los resultados. Según Balestrini (2007: 56), definir el tipo de estudio "permitirá al investigador establecer el plan de trabajo que va emplear para recopilar la información necesaria para llevar a cabo la investigación". En este sentido, el presente estudio se enmarca en un Proyecto Factible. Al respecto, el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006), indica:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.21)

En consecuencia, como el fin de la investigación es proponer un sistema de control para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la Empresa bajo estudio; se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible.

Nivel de la Investigación

La investigación es de nivel descriptivo, en el mismo se denotan las características fundamentales del problema de estudio. Este nivel de la investigación consiste, según Arias (2006: 24), en “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. En este sentido, se precisó la necesidad de la Empresa en términos de los procesos operativos de almacén para proponer un sistema de control como posible solución a la problemática existente.

Diseño de investigación

A los fines de dar respuesta a los objetivos de la investigación, se hizo necesario establecer la estrategia empleada para la recolección de los datos. Balestrini (2007: 131), refiere que: “un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos”. El presente trabajo se enmarca bajo un diseño de campo, el cual, según Arias (2006):

Es aquella 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, es decir, el investigador obtiene información, pero no altera las condiciones existentes. (p.31).

En este sentido, la investigación tiene un diseño de campo, ya que los datos fueron recogidos directamente de la realidad de la empresa ZAPADOR 1411, C.A., observando los hechos en su ambiente natural, lo que permitió recolectar datos de primera mano e información asociados al objeto de estudio seleccionado, pero también se apoyó de datos secundarios provenientes de fuentes bibliográficas, en especial para soportar el planteamiento teórico del problema planteado.

Población y Muestra

Población

La población es la que proporciona a los investigadores los elementos que se estudiarán en sí y de una u otra manera es a partir de ella que se conoce el sentido de la investigación. Por lo tanto, Tamayo (2003: 24), define la población como

“...totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando 1J conjunto N de entidades que participan de una determinada característica” (p.176)

En este sentido, la población está limitada por el ámbito o perímetro a estudiar, la cual está conformada por individuos u objeto que a su vez forman parte del universo.

De manera que la población “es el ambiente al cual se dirige con el fin de estudiarla y esta a su vez proporcionará los elementos que ella contiene para aplicarles las técnicas de recolección de información” (ob. cit. p. 35). Por lo tanto, la población a estudiar está representada por todo el personal de la Empresa Zapador 1411 Municipio Valencia estado Carabobo, los cuales se discriminan a continuación:

Cuadro N° 1. Población

Empresa Zapador 1411	Población	Total
	48	48

Fuente: elaboración a partir de nómina de la empresa

Muestra

De acuerdo con Rusque y Castillo (2003: 90), define la muestra como “un conjunto de datos que contiene únicamente una parte de las observaciones del problema”. En virtud de los objetivos del estudio, las investigadoras seleccionaron el muestreo no probabilístico, en función de escoger de manera intencional elementos dentro de la gestión estratégica, administrativa y operativa de las Institución objeto de estudio.

Según Rusque y Castillo (2003: 91), en la muestra intencional “se eligen criterios que se consideran necesarios o altamente convenientes para tener una unidad de análisis con mayores ventajas para los fines que se persigue en la investigación”, por lo tanto, se tomaran dieciséis (16) empleados que son los encargados del departamento de almacén, discriminados de la siguiente manera:

Cuadro N° 2. Muestra

Empresa Zapador 1411	Muestra	Total
	16	16

Fuente: elaboración a partir de nómina de la empresa

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Hurtado (2000: 427), define las técnicas de recolección de datos como aquellas que "...comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación". Esto abarca, toda esas actividades y los procedimientos de los que se vale el investigador para poder obtener la información, con la cual el investigador obtendrá las respuestas necesarias y para podrá alcanzar el éxito de la investigación.

Una de las técnicas de recolección de datos aplicadas en el estudio fue la observación directa, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014: 252) "...consiste en el registro sistemático, valido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías", la observación como técnica de investigación permitió estar presente y observar con detenimiento la dinámica situacional relativa al departamento de Almacén de la Empresa.

Por otra parte, las se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento, el cuestionario, con el fin de diagnosticar la posibilidad de desarrollar el presente estudio. El cuestionario fue configurado siguiendo las recomendaciones por parte de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Por su parte, para Hernández (1998), la encuesta "es una técnica de recogida de

información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular”. En síntesis, una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Considerando la información que se quiere obtener, se incorporaron en este cuestionario aspectos relacionados con el control de los procesos operativos del área de almacén de la empresa objeto de estudio, el mismo está conformado por quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con dos opciones de respuesta mutuamente excluyentes: SI o NO.

Validez del instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014: 200), la validez “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. En este sentido, la validez se refiere al análisis para comprobar la eficacia en el estudio de las variables asociadas a la investigación. En el desarrollo del estudio la validación de los instrumentos fue examinada y avalada por expertos de la materia de esta casa de estudio.

Confiabilidad del instrumento

Para Rusque y Castillo, (2003: 134), “la fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitirá internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudios-escenarios y contextos)”. Para determinar la confiabilidad se aplicó la técnica de Kuder-Richardson, la cual

de acuerdo con Hurtado (2000: 443) “es aplicable en aquellos casos en que las respuestas a cada ítem pueden calificarse como 1 o 0”. La fórmula para calcular la confiabilidad es la siguiente:

$$KR20 = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[\frac{\sigma^2 - \sum p_i q_i}{\sigma^2} \right]$$

En donde:

K = Número de Ítems del instrumento

σ^2 = Varianza total del instrumento

p = Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

q = Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

$\sum p_i q_i$ = Sumatoria de la varianza individual de los ítems

De acuerdo a los cálculos realizados se obtuvo un resultado de 0,736 y se concluye que el instrumento en estudio tiene una confiabilidad interna de 0,736 “alta” que puede ser considerada aceptable en el caso en estudio. Esta interpretación se basa en el siguiente cuadro de referencia:

COEFICIENTE	GRADO
1	Perfecta
0,80 – 0,99	Muy Alta
0,60 – 0,79	Alta
0,40 – 0,59	Moderada
0,20 – 0,39	Baja
0,01 – 0,19	Muy Baja
0	Nula

Técnicas de Análisis de Datos

Luego de aplicado el instrumento de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojó se determinaron las conclusiones a las cuales llegó la investigación y se pudo evidenciar la percepción que poseen empleados del almacén en cuanto a la propuesta de un sistema de control interno como posible solución de la problemática presentada en el departamento de almacén de la Empresa Zapador 1411, C.A.

Seguidamente, se procedió a la organización y tabulación de los datos obtenidos en cuadros de distribución de frecuencias, iniciándolo con las respuestas dadas por los empleados, realizando así el análisis porcentual. A partir de ahí, se realizó el análisis descriptivo de los mismos, representándose en gráficos de barras para una visión más clara de los valores de frecuencia y porcentuales, con la finalidad de diagnosticar la necesidad de la propuesta.

Cuadro N° 3 Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., municipio Valencia, estado Carabobo					
Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar el funcionamiento actual de los procesos operativos del almacén de la empresa Zapador.	Control de procesos operativos	Conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones Meiggs (1977)	Operación eficiente	Planeación Organización Procedimientos Sistema de información Supervisión	1 2 3 4 5
Caracterizar los elementos que constituyen los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A.	Proceso Operativo de almacén	Buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea.	Políticas Administrativas Almacén	Mejora Productividad Tareas específicas Inspección Registro Almacenamiento Despacho Estandarización y catalogación Solicitud de compra	6 7 8 9 10 11 12 13
Generar un sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., municipio Valencia, estado Carabobo.	Sistema de Control de Gestión	Herramienta de control permite obtener la información necesaria para asegurar la realización de las tareas de manera adecuada al permitir toma de decisiones operativas y estratégicas. Permite analizar tanto la información interna como externa asociados a los procesos que controla.	Herramienta de control	Generar un Sistema de Control de Gestión	14 15

Fuente: Bolívar, Sánchez, Verdu (2022)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo consta del análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada en la empresa **Zapador 1411, C.A.**, los cuales fueron sometidos a un tratamiento estadístico. Esto permitió realizar un diagnóstico de la operatividad de los procesos operativos del almacén y a su vez caracterizar los elementos que conforman este proceso.

Es de destacar que, en esta experiencia grupal de investigación, la aplicación de este instrumento contó con la ventaja de que dos de las investigadoras laboran en la Empresa objeto de estudio, aunque en departamentos distintos al estudiado y, por ende, esta tarea investigativa fue desarrollada en un ambiente de confianza, de identificación con la problemática y garantizando la confidencialidad de los datos y la veracidad de dicha información y a su vez con la objetividad necesaria a fin de determinar el estado actual de los procesos.

Se presenta, en primer lugar, un cuadro donde se encuentra la distribución del total de las respuestas del cuestionario aplicado al personal del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A. Posteriormente se realizan las tabulaciones necesarias en cuadros con sus frecuencias y porcentajes por grupo de indicadores, y es analizada esta información estadística de una forma descriptiva con el fin de ser comparada con la teoría que sustenta el estudio.

Cuadro 4: Distribución de las respuestas del cuestionario aplicado al personal del departamento de almacén de la Empresa Zapador 1411, C.A. municipio Valencia estado Carabobo

Nº Ítem	SI	%	NO	%
1	0	0%	16	100%
2	2	12.5%	14	87.5%
3	2	12.5%	14	87.5%
4	16	100%	0	0%
5	14	87.5	2	12.5%
6	15	93.75%	1	6.25
7	14	87.5	2	12.5%
8	15	93.75%	1	6.25
9	9	56.25	7	43.75
10	2	12.5%	14	87.5%
11	2	12.5%	14	87.5%
12	0	0%	16	100%
13	5	31.25	11	68.75
14	16	100%	0	0%
15	16	100%	0	0%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan las distribuciones de las respuestas por grupo de indicadores, indicando la variable, dimensión e indicadores que conforman el grupo, así como las preguntas asociadas. Las frecuencias de respuestas se muestran en un cuadro con sus respectivas gráficas de barras y se realizan los respectivos comentarios con un enfoque descriptivo:

Distribución de respuestas por grupo de indicadores: Planificación, organización, procedimiento:

Variable: Sistema de Control de procesos operativos

Dimensión: Operación Eficiente

Indicadores: Planificación, organización, procedimiento

Preguntas:

- 1.- ¿Existe un plan específico para la operación eficiente del control interno en el departamento de almacén?
- 2.- ¿El departamento de almacén se encuentra organizado adecuadamente?
- 3.- ¿Existen procedimientos para mejorar constantemente los procesos del departamento de almacén?

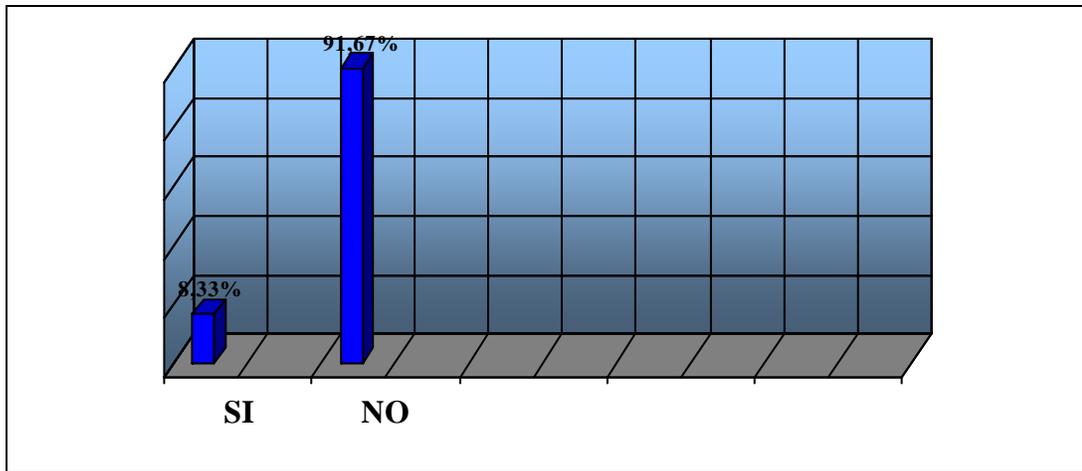
Cuadro 5 Indicadores: Planificación, organización, procedimiento

Nº Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	16	100%	16	100
2	2	12.5%	14	87.5%	16	100
3	2	12.5%	14	87.5%	16	100
Promedio	1,33	8,33	14,67	91,67	16	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1. Indicadores: Planificación, organización, procedimiento.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A. en relación a las preguntas formuladas, cuando se le pregunta si existe un plan específico para la operación eficiente del control interno en el departamento de almacén, asimismo, si se evidencia organización en el departamento de almacén y si existen alguna serie de procedimientos para mejorar el control interno del departamento; nótese como en su mayoría en promedio, con un porcentaje del 91,67% de los encuestados manifestó que no.

Esta situación evidencia que en el almacén de la Empresa objeto de estudio no se están llevando a cabo los procedimientos que deben existir para un adecuado control interno. En este sentido, no existe una formalidad necesaria que permita un adecuado control en sus procesos operativos del almacén; contradiciendo así lo que señalan los autores y normativas.

Por lo tanto, dicho proceso se traduce en un plan de organización y métodos que normalmente adoptan las organizaciones con el propósito general de cuidar la salud financiera de la empresa. De esta forma, se evidencia la inminente necesidad de aplicar un sistema de control de procesos operativos en el Departamento de Almacén de la empresa Zapador 1411, C.A.

Distribución de respuestas por grupo de indicadores: Sistemas de Información y Supervisión:

Variable: Sistema de Control de procesos operativos

Dimensión: Operación Eficiente

Indicadores: Sistemas de Información y Supervisión

Preguntas:

- 4.- ¿Considera necesario que exista un sistema de información y comunicación para mejorar el control del almacén?
5. ¿Considera que las tareas del almacén son supervisadas adecuadamente?

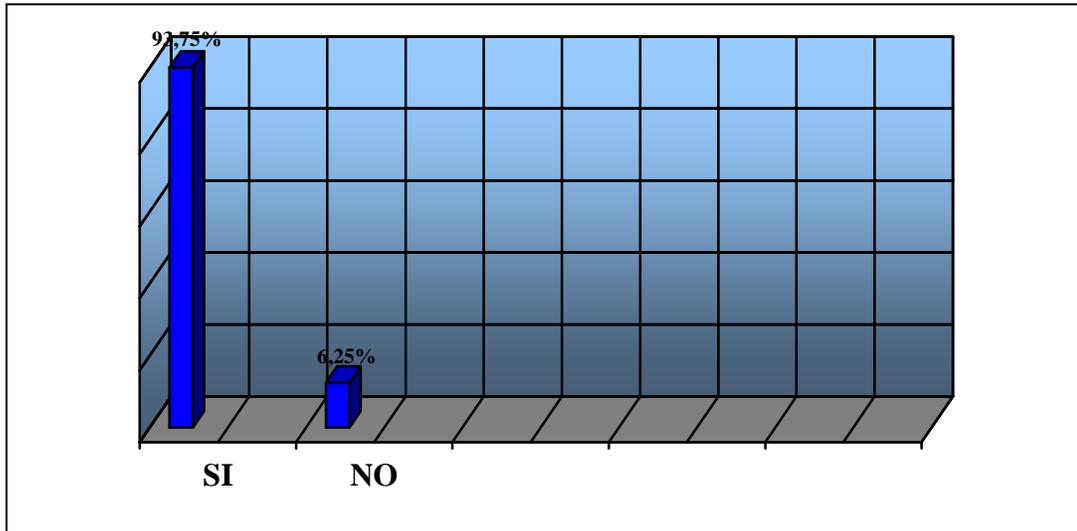
Cuadro 6 Indicadores: Sistemas de Información, Supervisión

Nº Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
4	16	100%	0	0%	16	100
5	14	87.5%	2	12.5%	16	100
Promedio	15	93.75	1	6.25	16	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 2. Indicadores: Sistemas de Información, Supervisión.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A. en relación a las preguntas formuladas, cuando se interrogantes son sobre si consideran necesario que exista un sistema de información digital para mejorar el control interno del almacén, y si creen que es importante la supervisión del almacén, obsérvese como el 93,75% de los encuestados, en promedio de esos dos indicadores, manifestó que sí.

En este sentido, se evidencia con la tendencia de las respuestas que si es necesario que se establezca un sistema de control que permita una comunicación efectiva entre todos los elementos asociados al proceso, lo

que permite tener actualizada la información y tomar decisiones acertadas en virtud de que existe un monitoreo en tiempo real cada una de las actividades que se realizan en el almacén; por ende, cree necesario implementar un sistema de control que integre cada una de las actividades, normativas, responsabilidades de cada empleado.

Por otra parte, en cuanto a la supervisión, reconocen en su mayoría que existe una adecuada supervisión. Desde lo particular con este indicador, un 12,5% de los encuestados indican que no se realiza una adecuada supervisión, situación que es importante tener en cuenta, ya que esto puede producir errores en el sistema. Al respecto, señalan Anthony y Govindarajan (2003: 1), que “una organización también debe ser controlada, esto es, deben establecer indicaciones para asegurar de que se consiguen los propósitos estratégicos”. Cabe destacar, que el proceso administrativo cubre todos los niveles de supervisión y su eficacia en el resultado de los esfuerzos de muchos funcionarios y empleados.

Distribución de respuestas por grupo de indicadores: Mejora, Productividad, Tareas específicas:

Variable: Proceso Operativo de almacén

Dimensión: Políticas Administrativas

Indicadores: Mejora, Productividad, Tareas específicas

Preguntas:

6.- ¿Crees que es necesario aplicar acciones para lograr mejoras en los procesos del almacén?

7.- ¿Consideras que un plan de control proporcionaría mayor productividad en las funciones de los empleados?

8.- ¿Consideras que existen tareas bien definidas en el almacén?

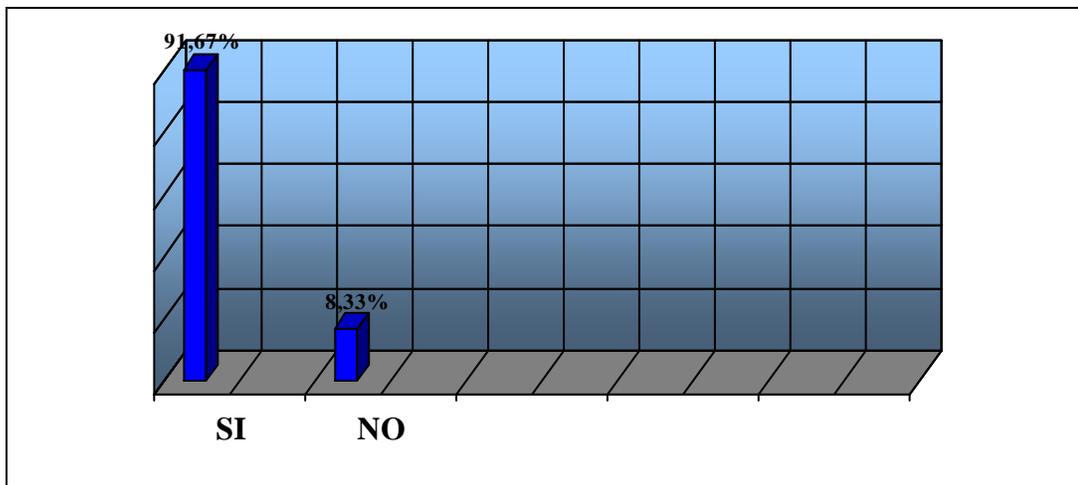
Cuadro 7 Indicadores: Mejora, Productividad, Tareas específicas

Nº Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
6	15	93.75%	1	6.25	16	100
7	14	87.5	2	12.5%	16	100
8	15	93.75%	1	6.25%	16	100
Promedio	14.67	91.67%	1.33	8.33%	16	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3. Indicadores: Mejora, Productividad, Tareas específicas.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

De igual manera, con base a los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., en relación a las interrogantes formuladas, cuando se les pregunta si creen que es necesario aplicar medidas para lograr mejoras en el almacén, asimismo, si consideran que un sistema de control proporcionaría mayor productividad en las funciones de los empleados, y si consideran que las personas que laboran en el almacén deben tener una tarea específica, se observa que en su mayoría, en promedio, el 91,67% de los encuestados respondió que sí.

Este resultado, deja muy claro que las personas pertenecientes al almacén tienen la necesidad de implementar un sistema de control que les permita, entre otras cosas; lograr mejoras en las actividades operativas que realizan, estar claros en cuáles son sus funciones, esto se traduciría para la empresa en excelencia, calidad, productividad, entre otros. A pesar de la respuesta positiva en relación a las tareas bien definidas, particularmente en su mayoría respondió que sí, sin embargo, en el escenario de intervención se pudo precisar carencias en cuanto a formalización de los procesos operativos, es decir, existe ausencia de manuales de procedimientos, flujogramas o sistematización de los procesos operativos.

Díaz y Morales (2017) señalan que para proporcionar un servicio eficiente, los empleados deben cumplir con ciertas tareas específicas como la inspección y recepción de materiales, el registro de entradas y salidas del almacén, el almacenamiento y custodia de materiales, mantenimiento de materiales y de almacén, el despacho de suministros, la coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad, la estandarización y catalogación y la solicitud de compras según los niveles

de existencia, entre otros. Por ello es muy importante que cada miembro del almacén conozca y reconozca cuáles son sus funciones y tareas específicas, de manera que todos trabajen de manera particular, pero con un mismo fin y meta.

Distribución de respuestas por grupo de indicadores: Inspección, registro, despacho

Variable: Proceso Operativo de almacén

Dimensión: Almacén

Indicadores: Inspección, registro, despacho.

Preguntas:

9.- ¿Es realizado correctamente la inspección y registro del ingreso y egreso de mercancía del almacén?

10.- ¿Existe control sobre el tiempo de almacenamiento de la mercancía?

11.- ¿Existe algún mecanismo de control sobre el despacho de mercancía del almacén?

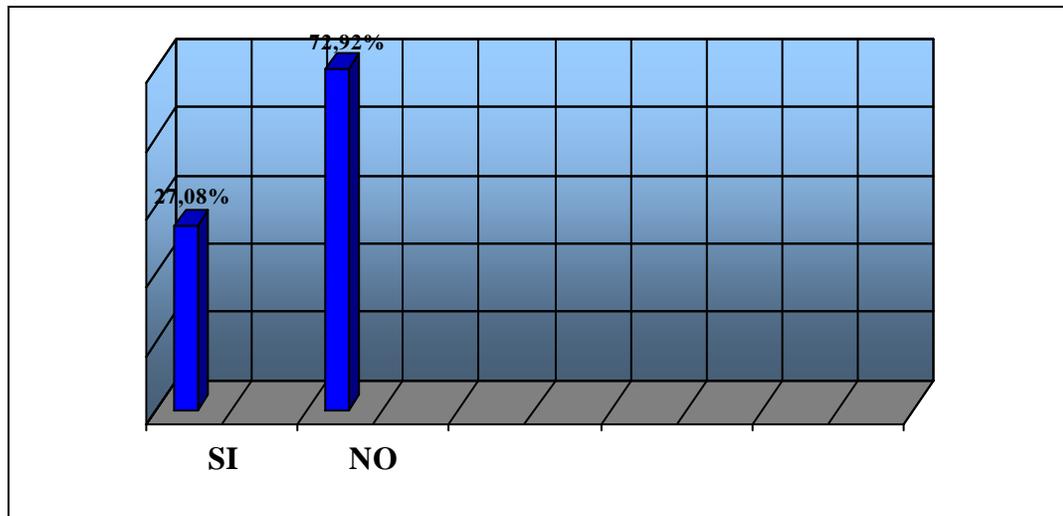
Cuadro 8 Indicadores: Inspección, registro, despacho.

Nº Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
9	9	56.25	7	43.75	16	100%
10	2	12.5%	14	87.5%	16	100%
11	2	12.5%	14	87.5%	16	100%
Promedio	4,33	27,08%	11,67	72.92	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 4 Indicadores: Inspección, registro, despacho.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

En esta oportunidad, con base a los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del Departamento de Almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., cuando se le pregunta si realiza correctamente la inspección y registro del ingreso y egreso de mercancía del almacén, además si existe control sobre el tiempo de almacenamiento de la mercancía y si existe algún mecanismo de control sobre el despacho de mercancía del almacén, nótese como en su mayoría, en promedio, un 72,92% de los encuestados señalaron que no hay ningún tipo de inspección ni control sobre el ingreso y egreso de mercancía.

Esto evidencia que existen debilidades dentro de este Departamento, generando consecuencias traducidas en diferencias de existencia y los registros de contabilidad; lo que puede traducirse en pérdidas financieras para la empresa. De igual forma, desde la teoría, estas circunstancias contradicen a lo señalado por Aguirre y Armenta (2012: 7), cuando manifiestan que “la manera de organizar u administrar el departamento de almacenes depende de varios factores tales como el tamaño y el plano de organización de la empresa, el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de programación de la producción”. Sin embargo, para proporcionar un servicio eficiente, las siguientes funciones son importantes en todo tipo de almacenes: la inspección y recepción de materiales y el registro de entradas y salidas del Almacén. Todo esto lleva a señalar que se requiere con urgencia un sistema de control, el cual ayudaría al manejo adecuado tanto en el proceso de pedido, recepción y despacho de las existencias.

Distribución de respuestas por grupo de indicadores: Categorización y estandarización, solicitud de compra

Variable: Proceso Operativo

Dimensión: Almacén

Indicadores: Categorización y estandarización, compra

Preguntas:

12. ¿Aplican en el almacén el proceso de coordinación, categorización y estandarización?
13. ¿Lleva el almacén el control de solicitud de compras?

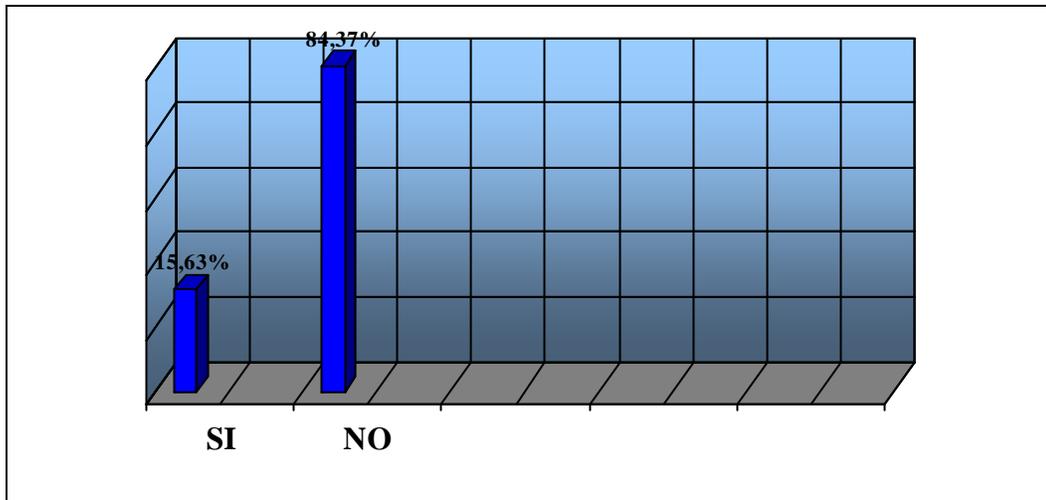
Cuadro 9 Categorización y estandarización, solicitud de compra

Nº Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
12	0	0%	16	100%	16	100%
13	5	31.25%	11	68.75%	16	100%
Promedio	2,5	15.63	13,5	84,37%	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5. Indicadores: Coordinación, categorización y estandarización Compra.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

De igual manera, de acuerdo a los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A. cuando se les pregunta si aplican en el almacén el proceso de coordinación, categorización y estandarización y si lleva el almacén el control

de solicitud de compras, se observa que 84,37% de los encuestados, en promedio porcentual, manifiestan que no existe en la empresa objeto de estudio ningún sistema de control para los procesos de coordinación, categorización y estandarización y tampoco ningún tipo de proceso para la solicitud de compras. Esto demuestra las múltiples debilidades que pueden presentarse en una organización, las cuales afectan de manera directa todo el proceso organizacional.

En relación a esto, señalan Diaz y Morales (2017) que para proporcionar un servicio eficiente, los empleados deben cumplir con ciertas tareas específicas como la inspección y recepción de materiales, el registro de entradas y salidas del almacén, el almacenamiento y custodia de materiales, mantenimiento de materiales y de almacén, el despacho de suministros, la coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad, la estandarización y catalogación y la solicitud de compras según los niveles de existencia, entre otros. En este sentido, en la empresa objeto de estudio, específicamente en el almacén es muy común la no estandarización de los códigos en las entidades. Esto se debe a múltiples factores, pero entre los más conocidos se tiene errores humanos en la introducción de estos al sistema, a la no existencia de restricciones para el manejo de estos códigos o a la falta de procedimientos para su generación. Esta deficiencia, se ve reflejada en la no utilización de estándares internacionales de codificación y en la información.

Distribución de respuestas por grupo de indicadores: Sistema de control de gestión

Variable: Control de Gestión

Dimensión: Herramienta de control

Indicador: Sistema de control de gestión

Preguntas:

14.- ¿Considera que es necesario implementar un sistema de control de gestión del almacén para la optimización de los procesos operativos?

15.- ¿Estás de acuerdo en recibir información sobre el sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos en el almacén?

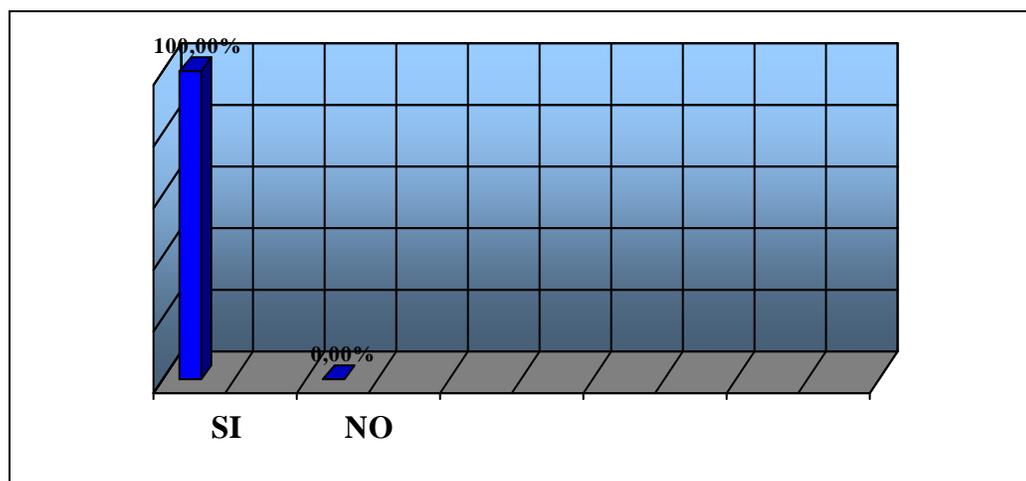
Cuadro 10 Indicador: Sistema de control de gestión

Nº Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
14	16	100%	0	100%	16	100%
15	16	100%	0	100%	16	100%
Promedio	16	100%	0	100%	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 6. Indicadores: Sistema de control de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Análisis

En esta oportunidad, cuando se les pregunta a los encuestados si consideran que es necesario implementar una propuesta de control para la optimización de los procesos operativos en el almacén y si están de acuerdo en recibir información sobre el control interno para la optimización de los procesos administrativos en el almacén, se observa que el 100% manifestó que sí; lo que evidencia que todo el personal coincide en que se debe aplicar la propuesta de un sistema de control.

En este sentido, se destaca la importancia de generar una propuesta de un sistema de control de gestión que permita un mejoramiento en la realización de las tareas operativa. Desde esta perspectiva, la generación de una propuesta como alternativa de solución para la Empresa objeto de estudio se hace plausible, en virtud de las debilidades que se diagnosticaron durante el proceso de investigación. Esta propuesta les permitirá optimizar su gestión y mejorar el control interno en el Departamento de Almacén, al realizar procesos operativos que cumplan con los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

A continuación, a través de los resultados recopilados mediante en el instrumento de recolección de datos aplicado durante la investigación se propone una: Sistematización de los Procesos Operativos en la Gestión del Almacén de la Empresa Zapador 1411, c.a. Municipio Valencia estado Carabobo. Debido a esto se pretende mejorar el funcionamiento del departamento de almacén antes citado dentro de la organización, el cual ha venido presentando deficiencias e incongruencias en el inventario, por no poseer una sistematización de los procesos operativos que garantice el stock de insumos en el control la entrada y salida de mercancía.

El funcionamiento de zapador se caracteriza por no llevar un control, comenzado por la entrada de los insumos de la materia prima, no cumple con el registro adecuado de la mercancía recibida en el inventario, seguidamente tenemos el proceso de la comercialización del producto terminado, que esta resguardado, mas no clasificado y organizado en los stock del inventario, estos acarrea consecuencias de que no existe una información veraz y certera de la fecha del producto semielaborado, que tiene como vencimiento seis meses, y por no llevar un buen control no se cumple el tipo de Inventario establecido por la empresa el cual es el Método FIFO para productos Precederos, su principal función es darle un tratamiento a los inventario según su entrada y salida, es decir que lo primero que entra es lo primero que debe salir del inventario.

Por ende, el departamento de almacén, debe constar con un inventario actualizado de los insumos y productos con la cual cuenta la empresa, ya que, si no se cuenta con una datos actualizadas e identificación de los mismos en el stock, de los cuales tienen más tiempo permanecidos en el almacén y por ende se deben estar clasificados por estatus del producto.

Ya que esta permitirá que la empresa tenga una fluctuación en la compra y venta de la materia prima y producto terminado, logrando así disminuir el margen de pérdidas en el procesos; obteniendo un aumento en el margen de ganancia y productividad; es por ello que nace esta recomendación de esta propuesta de Sistematización de los procesos operativos en la gestión del almacén de la empresa zapador 1411, c.a. municipio valencia estado Carabobo, ya que es un nuevo método que han implementado otras empresas para calcular el grado de rentabilidad y método de administrar el stock el departamento de almacén.

Se propone la capacitación del capital humano a través de charlas, foros, cursos, y diversos métodos que les permitan a los trabajadores de dicha empresa poder llevar a cabo un trabajo óptimo y eficaz, logrando así de esta manera se disminuya el margen de error, ya que estos son los encargados de llevar a cabo este proceso, al igual de motivarlos cada día para que puedan tener una ética profesional a la hora de ejercer sus funciones.

Justificación de la Propuesta

De acuerdo a los resultados que arrojó la aplicación del instrumento de recolección de datos, se puede apreciar la ubicación de las fallas y

debilidades en el desarrollo de las actividades dentro del almacén, por lo tanto, se hace necesario establecer ciertos criterios, que contribuyen con la sistematización de los procesos operativos que allí se realizan. Atraves de la aplicación de un Modelo de Sistema Viable basado en la teoría de Sttanford Beer podemos dar la solución que se amerita, por medio de la gestión organizacional en cinco funciones, que tienen como prioridad principal el cumplimiento de los procesos operativos de forma eficiente y eficaz.

Es importante destacar que este investigador, se basa en realidad en un modelo perfecto el cual para era el ser humano, porque el ser humano es su propio protagonista en todas sus áreas, tanto a nivel social, político, laborar, económico, por ende, este modelo radica en el estudio del mismo en cuanto, a su conducta, en su anatomía, ya que ellos están adaptados al constante cambio a nivel organización y de esta manera, reacciona de forma positiva al adiestramiento del que hacer laboral.

Fundamentación de la Propuesta

La propuesta que a continuación se desarrolla, está sustentada sobre la base de una exhaustiva revisión bibliográfica y documental, todas ellas orientadas al mejoramiento de las operaciones dentro del almacén de la Empresa Zapador 1411, ubicada en el Municipio Valencia estado Carabobo. Por otra parte, se hace necesario destacar que, con la puesta en práctica de la presente, se podrá manejar a primera mano de toda la información actualizada, en tiempo real de cada una de las operaciones que se realicen en el almacén.

Estructura de la Propuesta

La propuesta de una Sistematización de los Procesos Operativos en la Gestión del Almacén de la Empresa Zapador 1411, c.a. Municipio Valencia estado Carabobo., es realizada sobre las premisas fundamentales de la teoría general de sistema, así como de la cibernética organizacional. Ambas teorías, en perfecta sinergia, van a permitir considerar a la organización como un sistema, la cual a través de la cibernética, se podrá lograr el equilibrio, la auto regulación, el desarrollo y la estabilidad de la organización, esto a por medio del modelo de los sistemas viables (MSV), conforme a las funciones o subsistemas que el MSV identifica como imprescindibles y a las que Beer (1985) denomina: Sistema 1, Sistema 2, Sistema 3, Sistema 4 y Sistema 5, (ejecución, coordinación, integración, planeación y política).

De esta manera la propuesta consiste en la sistematización de los procesos operativos, complementada con algunas sugerencias para los puntos críticos detectado mediante el análisis de los resultados.

La estructura de la propuesta está representada por un conjunto de acciones administrativas entrelazadas estratégicamente, las cuales permiten su realización para obtener un eficaz control interno y coadyuvar en el desarrollo eficiente dentro del almacén. Este sistema interrelacionado, coadyuva a que cada parte dependa una de la otra.

Factibilidades

La investigación va netamente relacionada con lo que se deben emplear para poder llevar a cabo la aplicación de la propuesta. Los cuales están

directamente influenciado por la disposición de recursos, ya sean económicos como de infraestructura. Según la propuesta, a continuación, las factibilidades que debemos tomar en consideración son las siguientes:

Factibilidad operativa

La factibilidad operativa es el análisis que se efectúa sobre la propuesta, el cual arrojará como resultado si el sistema tendrá el efecto esperado, tomando en consideración los alcances, aspectos técnicos, así como el capital humano, que tomará el rol las tareas propuestas en el sistema. El departamento de almacén cuenta con la capacidad necesaria para la puesta en marcha del sistema.

Factibilidad Tecnológica

Hace referencia a la posibilidad tecnológicas con que cuenta la empresa, para llevar a cabo todos los procesos operativos propuesto en el sistema. A su vez en la factibilidad tecnológica se toma en consideración la infraestructura, si cuenta con la adecuación necesaria en las instalaciones, los aspectos legales, ambientales y geográficos para que el proyecto se pueda llevar a cabo de manera satisfactoria.

Factibilidad económica

Sobre el aspecto económico, es el análisis realizado lo monetario y los recursos necesarios que deben emplearse para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta. Es decir, es importante realizar el análisis, por lo que se debe

realizar una determinación de los costos y de lo que necesita la organización contar para implementación. Se estima factible económicamente, puesto que la empresa puede aceptar los costos derivados de la utilización de la propuesta.

EMPRESA: ZAPADOR 1411, C.A
RIF: J-410720280



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN

UN MODELO DE SISTEMA VIABLE DE CONTROL

ELABORADO POR: BOLÍVAR, SACHEZ Y VERDU

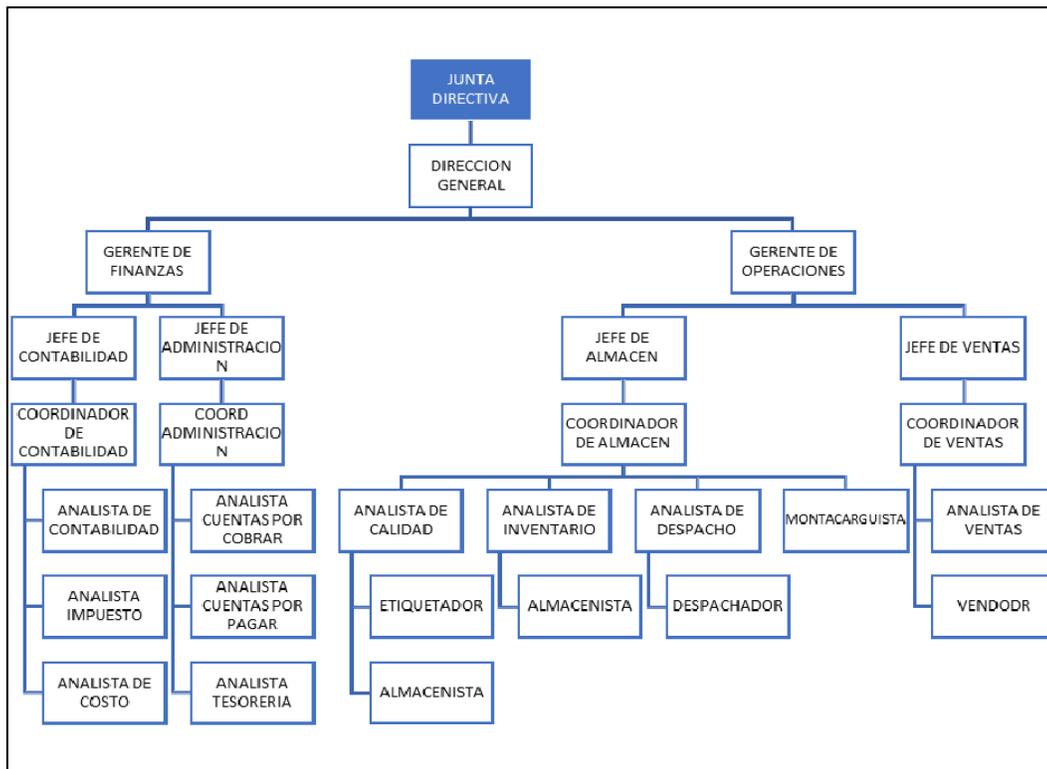




SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN

Descripción de cargos del sistema general: empresa Zapador 1411,c.a

Figura 3: Organigrama de la empresa Zapador 1411,c.a



Fuente: Zapador 1411,C.A

La organización está estructurada de la siguiente manera: una junta directiva, la cual es la encargada de liderar a la Organización y emana las políticas de la misma y tiene un nivel de reporte directo de la Dirección General. Es el que coordina, planifica la gestión por área y emana las directrices al Gerente de Finanzas y al Gerente de Operaciones. Ambos se encargan de generar los planes de acción y verificar que se cumplan. El

Gerente Finanzas tiene a su cargo el jefe de Contabilidad y Jefe de Administración, que ambos tienen como subordinados a los analistas.

Descripción de los cargos asociados al Almacén

Gerente de Operaciones tiene a su cargo al jefe de almacén, el cual tiene como subordinados al coordinador de almacén, sus sub alternos son los analistas de calidad, sucesivamente este tiene al etiquetador y almacenista, analista de inventario tiene como subordinado al almacenista, analista de despacho tiene a su cargo al despachador. Seguidamente tenemos el jefe ventas que tiene su personal adscrito al coordinador de ventas, que supervisa al analista de ventas y el vendedor.

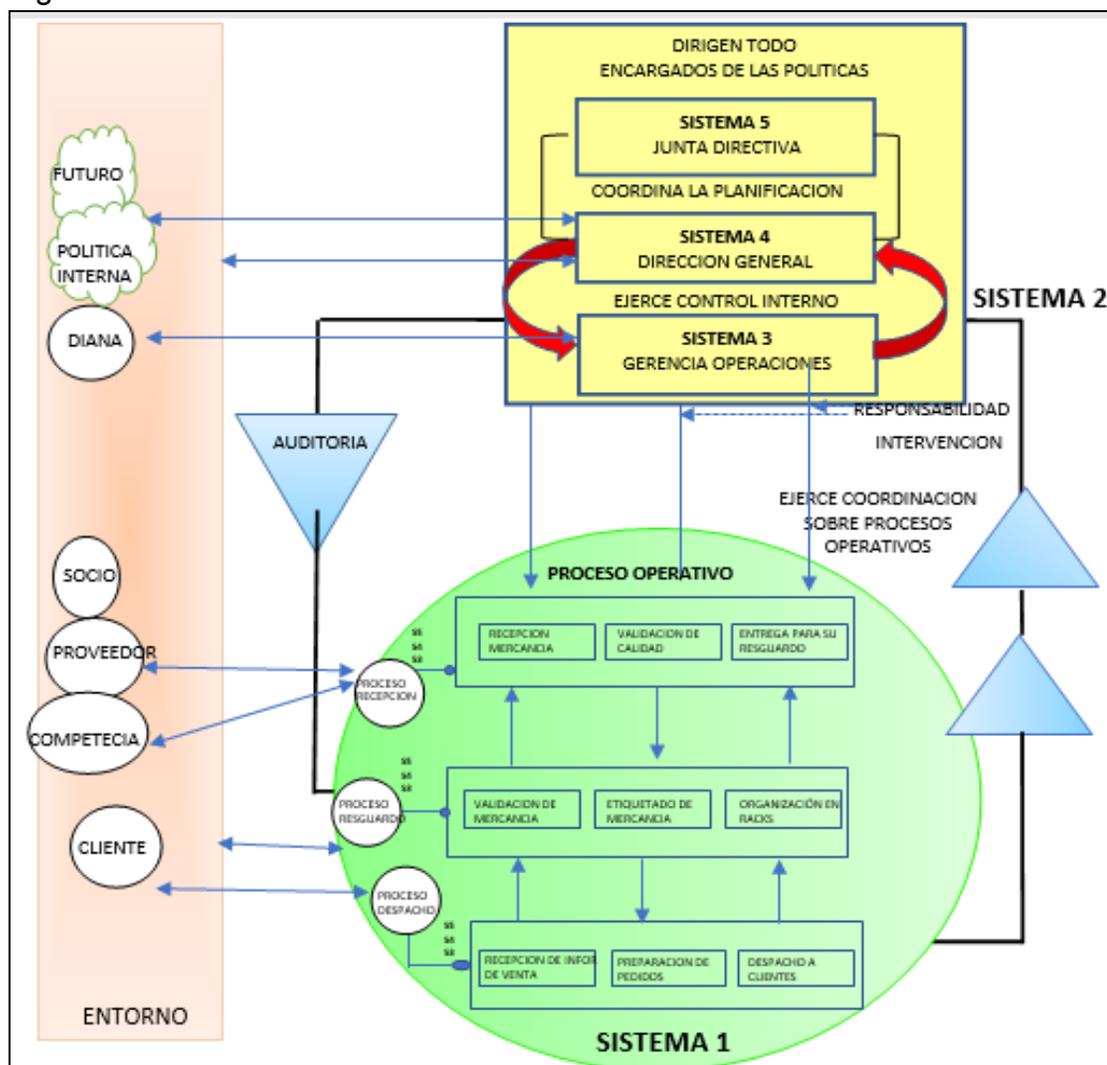
Modelo de sistema viable de control de las operaciones de almacén

El sistema de control en la gestión de almacén se enfoca en mantener un control en los procesos operativos del almacén, que implica los procedimientos necesarios para recepción de la materia prima, correcto almacenamiento y resguardo, y el suministro de los mismos a las áreas que tengan necesidad de inventario. Esto permite mantener actualizada la contabilidad a fin de medir adecuadamente el nivel de inventarios, por lo que la empresa podrá mantener en marcha sus operaciones. Todo esto se traduce en salud económica y financiera de la organización, al proporcionar suficiente información para tomar decisiones respecto al inventario.

A continuación, se presenta una figura, el cual establece el Modelo de Sistema Viable de Gestión del Almacén, basado en la Cibernética Organizacional y en el Modelo de los Sistemas Viables planteado por el autor

de este modelo: Staffor Beer. Este modelo permitir a la Organización a sobrevivir en entornos cambiantes y complejos, tal como los existentes hoy en día en los diversos escenarios nacionales e internacionales actuales. Esto implica que dicho sistema está dotado de capacidades de regulación, aprendizaje, adaptación y evolución necesaria

Figura 4: **Modelo de Sistema Viable de Gestión del Almacén**



Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo de Beer



Este sistema lo componen un total de cinco (5) sistemas, los cuales deben interactuar de manera que exista una relación armoniosa en la realización de las tareas operativas del departamento, y a su vez transfiriendo información en tiempo real que permita medir el desempeño constantemente y de realizar ajustes en el sistema en caso de errores. El sistema debe permitir un aprendizaje constante para un mejoramiento continuo. Con este sistema existe la formalización de los procesos operativos relativos a esta área tan importante para la empresa. A continuación, se describen cada uno de los Sistemas que componen al Modelo de Sistema Viable de Gestión del Almacén de la empresa:



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

MODELO DEL SISTEMA VIABLE DE GESTIÓN DEL ALMACÉN

1. **Sistema 1 Procesos operativos:** Es el que se refiere a todas y cada una de las tareas que realiza el personal operativo. Comienza con el proceso de recepción de mercancía, donde se validará los documentos para la recepción, verificar a profundidad la calidad del producto.

A su vez se realizará el proceso de resguardo, que se incluirá el etiquetado del producto, selección del producto tomando en consideración fecha de vencimiento y lote, para así aprobar o no el ingreso de la mercancía al sistema.

Y el proceso de despacho que se encargara de todo lo relacionado a la salida del producto terminado para los clientes.

2. **Sistema 2 Coordinación:** El jefe de Contabilidad deberá planifica, revisa y supervisa con una frecuencia de dos veces al mes, las actividades realizadas por el departamento de almacén para su mejor funcionamiento y de esta forma velar que los procesos se cumplan a la cabalidad, cumpliendo por las exigencias establecidas según las políticas para hacer cumplir de esta forma todas las directrices emanadas, y pasar todos esos insumos al sistema 3.



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

MODELO DEL SISTEMA VIABLE DE GESTIÓN DEL ALMACÉN

3. **Sistema 3 Control:** La Gerencia de Finanzas, evalúa y chequea con apoyo a otras gerencias para que se cumplan los trabajos según lo establecido en las políticas de la empresa constantemente. Mediante la implementación de controles internos, para ello realiza auditorias sobre las actividades realizadas por el departamento. El principal objetivo es generar soluciones que en el sistema 2, no pudieron ser realizadas.

4. **Sistema 4 Planeación:** Es el que proyecta políticas internas y elabora planes de acción para cubrir las necesidades del cliente, el cual será supervisado por la dirección general de la empresa, este debe reportar todos y cada uno de los procedimientos al sistema 5, cabe destacar que debe a la vanguardia, ya que se debe estar atento a las constantes variaciones que se generan y las posibles consecuencias que puedan generar. El cual estará a cargo de la Gerencia General

5. **Sistema 5 Políticas:** Son las normas establecidas por la organización por la junta directiva para cumplir las metas pronosticadas, basándonos en la parte holística en la integración de cada uno de los sistemas. Y manteniendo el equilibrio descrito en los Sistema 1,2,3, y 4. Su objetivo principal debe encargarse de la toma de decisiones de relacionadas con las normativas.



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO OPERATIVO DE ALMACEN

Proceso Operativo de General del Almacén

El proceso operativo de Almacén incluye una visión general de las tareas a realizar por parte de los integrantes de este Departamento. En este sentido, se busca que los miembros del equipo comprendan los diversos procedimientos desde lo operativo, los cuales serán sujetos a control. Este proceso tiene un proveedor, que es quien suministra las entradas al sistema, cumpliendo una serie de requisitos exigidos por el almacén, es posible su ingreso y con ello inicia los procesos de categorización, resguardo y luego de todas las operaciones necesarias, la mercancía está disponible para darle salida y así satisfacer la demanda del cliente del proceso. A continuación, se presenta el flujograma del proceso operativo general:



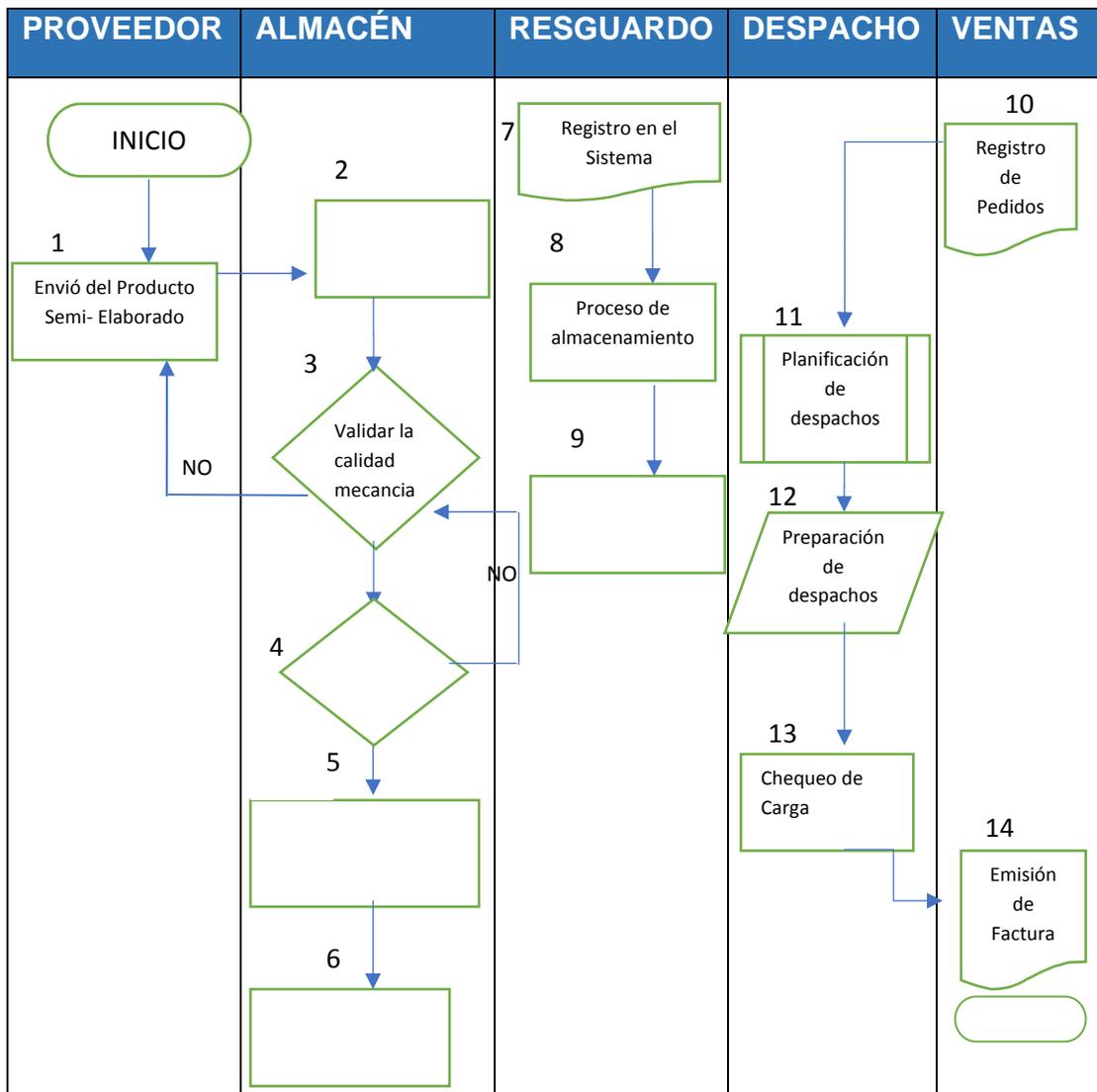
SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO OPERATIVO DE ALMACEN

Figura 5: Flujograma Proceso Operativo de Almacén.



Fuente: Bolívar, Sánchez y Verdu (2022)



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO OPERATIVO DE ALMACEN

PASO	ACTIVIDAD
N° 1	El proceso comienza con el envío del producto semi- elaborado por parte del proveedor a nuestro Almacén (Debe estar soportada con el expediente de la mercancía, el cual debe estar comprendido por la Orden de Compra, Factura del Proveedor, Guía SUNAGRO).
N° 2	Recepción de la mercancía en el Almacén (Coordinador de Almacén). Validación la documentación.
N° 3	Se valida si cumple con los requisitos establecidos, se recepción la mercancía (analista de calidad). Y no es devuelta al Proveedor
N° 4	Analista de calidad valida los estándares del producto. Y si son correcto (Llenar forma Calidad) y enviada al servicio de etiquetado, de no cumplir comenzar con proceso de devolución al proveedor (Coordinador de Almacén)
N° 5	Inicia proceso de etiquetado. Y se entrega (almacenista)
N° 6	Seleccionar por Tipo de Mercancía (almacenista) en las paletas y entregada al Área de Resguardo
N° 7	Analista de Inventario procede a la validación y registro en el Sistema Administrativo (Nota de Recepción).
N° 8	Proceso de Selección, Paletización e Identificación (Fecha de Vencimiento, Código de Producto)
N° 9	Organización en los Racks según Código de Producto
N° 10	Emisión de Pedidos de Ventas (Pedido) y se entregan al jefe de Almacén



SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO OPERATIVO DE ALMACEN

PASO	ACTIVIDAD
N° 11	Se debe planificar las rutas de despachos según los pedidos, a su vez se emanan directrices al Coordinador de Almacén para verificar disponibilidad y dar inicio al proceso de despacho (analista de despachos)
N° 12	Según la planificación de Despachos los almacenistas realizan la preparación de los despachos segmentado tomando en consideración (Fecha de Vencimiento, Fecha de Entrega del Pedido, Zona de Entrega y Cliente) deben estar identificados cada uno
N° 13	Al momento de cargar la mercancía en los camiones se debe chequear que lo que se proceder a cargar sea lo correcto.
N° 14	Emisión de Factura de Ventas (Analista de Facturación)



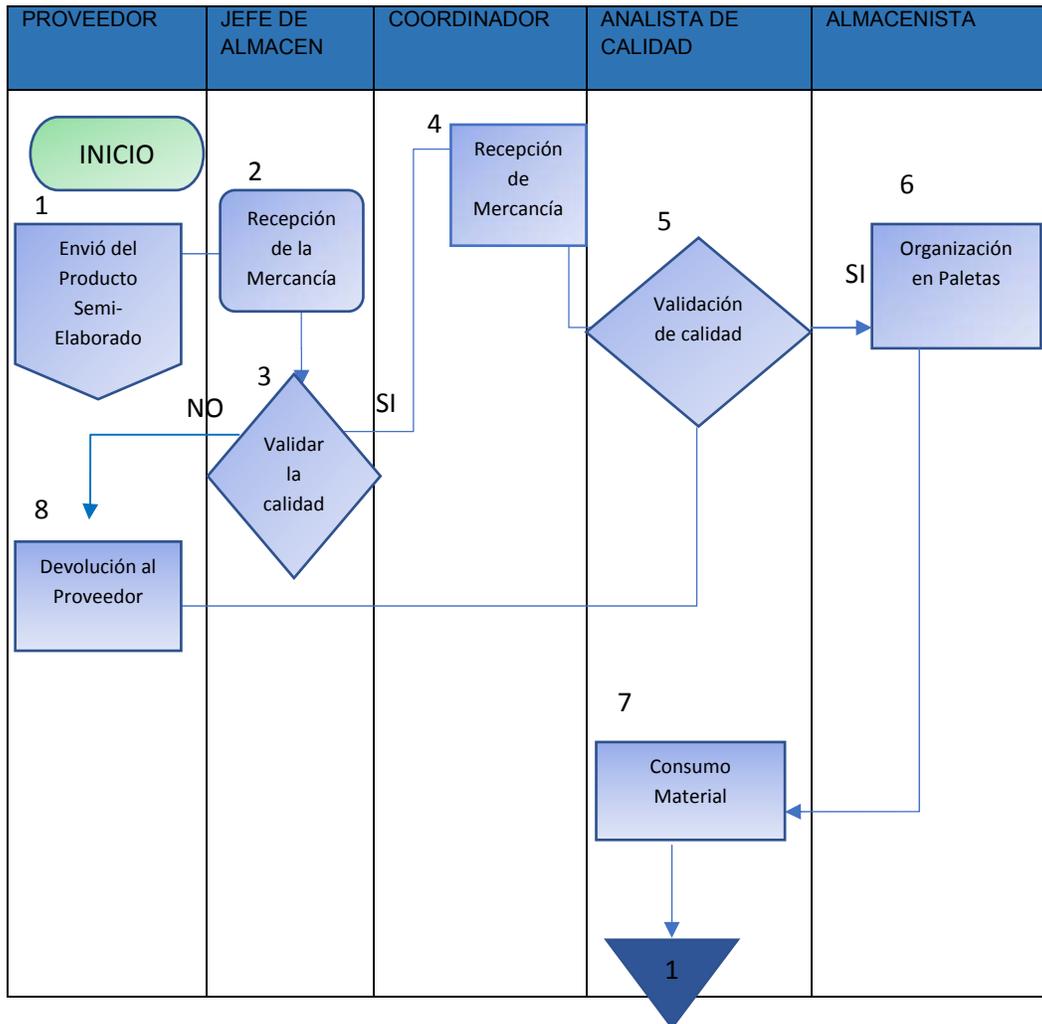
SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

Figura 6: Flujograma de Proceso de Recepción de Mercancía.





SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

PASO	ACTIVIDAD
	INICIO
N° 1	El procedimiento comienza con la él envió del producto semi- elaborado. (Debe estar soportada con el expediente de la mercancía el cual debe estar comprendido por la Orden de Compra, Factura del Proveedor, Guía SUNAGRO).
N° 2	Recepción de la mercancía en el Almacén Productos en Proceso (jefe de Logística). Validación la documentación.
N° 3	Se valida, si cumple con los requisitos establecidos (Estándares de Calidad, y empaçado), se recepción la mercancía (coordinador de almacén). No cumple se notificará al Proveedor
N° 4	Coordinador de Almacén destinara el Área de recepción, programara la recepción según la hora de llegada al almacén.
N° 5	Analista de calidad valida los entandares del producto. Y si son correcto (Llenar forma Calidad) y enviada al servicio de etiquetado. No cumplir comenzar con proceso de devolución al proveedor (Coordinador de Almacén). Resguardando la mercancía en el área de devolución a proveedores, debidamente identificada con numero de factura, fecha de recepción y motivo de devolución.
N° 6	El almacenista organizara en paletas y notificara el Analista de Calidad.
N° 7	Validara el consumo de material de empaque, expediente de recepción de la mercancía (Orden de Compra, Factura del Proveedor, Guía SUNAGRO, Formato de Calidad) vs lo etiquetado.
N° 8	Devolución al proveedor según el motivo del caso. Se debe enviar soporte de los hallazgos entrados según estándares de calidad estipulados por la empresa. De esta manera el proveedor pueda realizar el cambio de la mercancía defectuosa. Se debe estar soportado por Nota de Entrega dejando evidencia con firma y sello del proveedor.



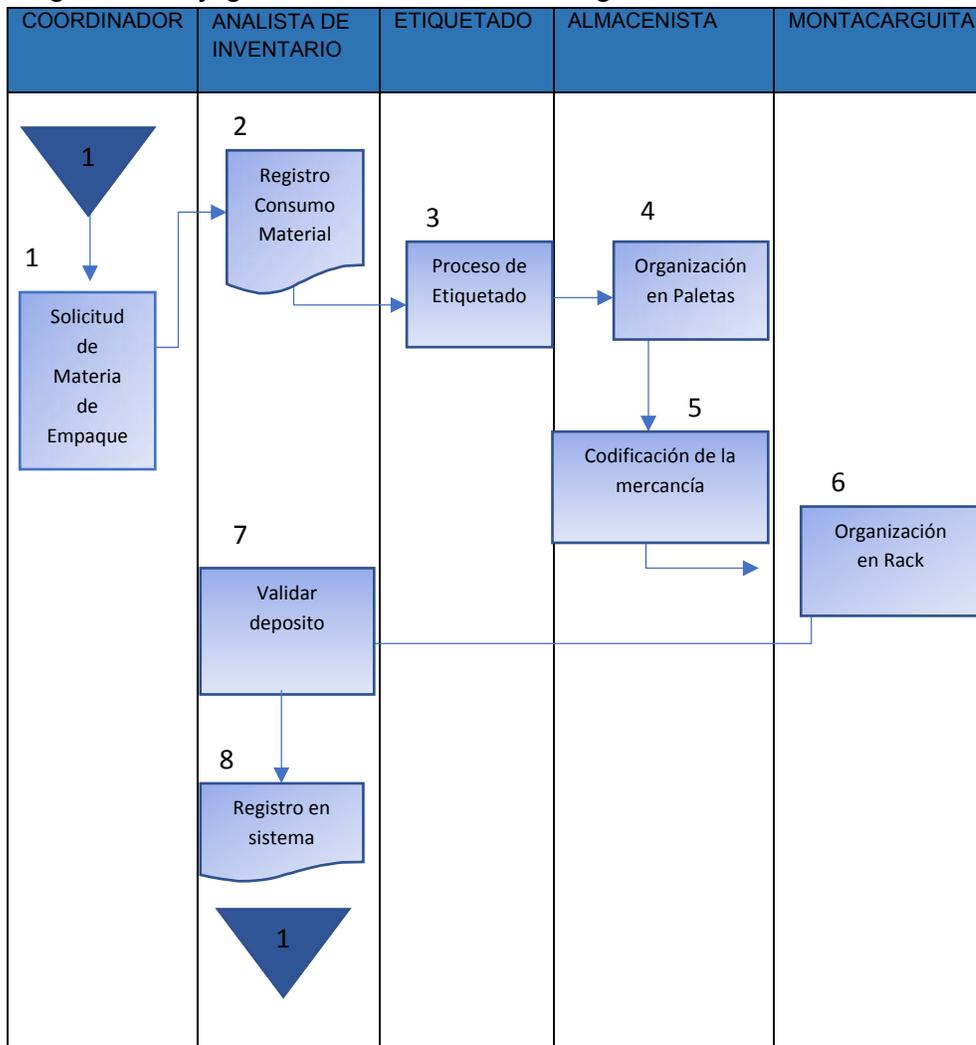
SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO RESGUARDO DE MERCANCÍA

Figura 7: Flujograma de Proceso de Resguardo de Mercancía





SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO RESGUARDO DE MERCANCÍA

PASO	ACTIVIDAD
	Continua del proceso de recepción
N° 1	El Coordinador de Almacén según la documentación suministrada por el Analista de Calidad y soporte físico de la mercancía. Realizara la solicitud de material de empaque.
N° 2	El analista de Almacén registrara el consumo del material de empaque y enviara a Proceso de Etiquetado.
N° 3	Se procederá a etiquetar toda la mercancía según cada presentación y recepción.
N° 4	El almacenista procederá a organizar el producto terminado en paletas para su resguardo.
N° 5	El almacenista deberá colocar etiquetas de codificación y fechas de vencimiento visibles para organizarlo en los Rack
N° 6	El Montacarguista deberá organizar las paletas en Rack, tomando en consideración código del producto y fecha de vencimiento.
N° 7	Validara el depósito de la mercancía en los Racks, código, cantidad y fecha de vencimiento
N° 8	Luego de la validación de la mercancía se procederá hacer los registros en el Sistema Administrativos



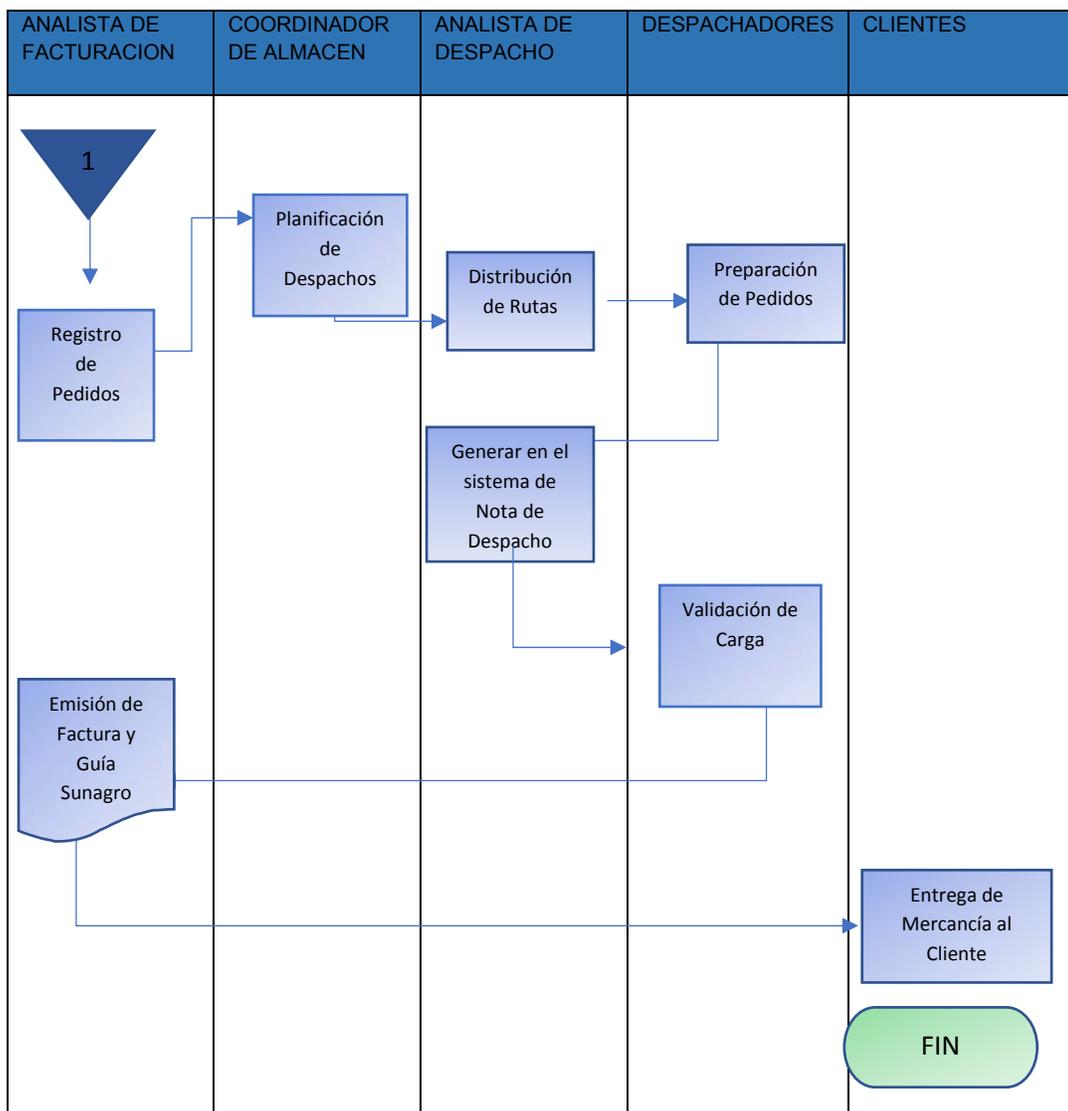
SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO DESPACHO DE MERCANCÍA

Figura 8: Flujograma de Proceso de Despacho de Mercancía.





SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO DE ALMACEN.

ACTIVIDADES DEL PROCESO DESPACHO DE MERCANCÍA

PASO	ACTIVIDAD
	Continua del proceso de resguardo
N° 1	Analista de Facturación procesara los pedidos en el sistema y entregara al Coordinador de Almacén.
N° 2	El Coordinador de Almacén según los pedidos elaborados por Departamento de Ventas, comenzara a realizar la planificación de despachos.
N° 3	Una vez completada la ruta de despacho. Se debe validar el Stock de cada artículo. Se le asignara a los Despachadores rutas y clientes de todos los pedidos a preparar
N° 4	Los despachadores comenzaran a preparar los pedidos lo cuales se deben realizar según el pedido. Identificando la paleta con el cliente, destino y elaborado por, en el área de predespachos
N° 5	Al finalizar cada ruta se debe notificar al Analista de Despacho. El cual deberá anexar nota de despacho según el pedido preparado.
N° 6	El despachador deberá supervisar la carga de la mercancía para su despacho cotejando la nota de despacho. Según pedidos cargado enviara documentación a analista de facturación
N° 7	El analista de facturación realizara la factura de venta por camión cargado según el contenido. Y Guía Sunagro
N° 8	Entrega de mercancía al cliente.

CONCLUSIONES

Una vez analizados cada uno de los datos que arrojó la aplicación del instrumento, se llegó a las siguientes conclusiones: en cuanto al primer objetivo específico, el cual señala: diagnosticar el funcionamiento actual de los procesos operativos del almacén de la empresa Zapador, se observa que no existe un control adecuado en los procesos, tampoco tienen un plan definido, programa o propuesta de estrategias que logren evitar tal situación. Asimismo, se pudo notar que los empleados no cuentan con información específica acerca de sus tareas y que existe improvisación en algunos procedimientos. De igual forma, los empleados manifiestan no tener ningún tipo de sistema de información formalizado y se verificó que las órdenes de salida del almacén son llevadas a mano en un cuaderno. En sí, no se lleva un adecuado control.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual hace referencia a caracterizar los elementos que constituyen los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., es notable que la posibilidad de la aplicación de cambios administrativos en el departamento de almacén, permitirá que este trabaje de manera eficaz y eficiente, por lo que el personal objeto de estudio manifestó el deseo de que sea aplicada, debido a la gran necesidad en que se encuentran. Además, reúnen los recursos humanos, materiales y físicos necesarios para la ejecución de dicha propuesta, en búsqueda de las mejoras administrativas dentro del departamento de almacén.

En cuanto a la dinámica del almacén de la empresa, se determinaron procesos: Comienza la recepción de mercancía, donde se valida los

documentos para la recepción, verificar a profundidad la calidad del producto. Una vez ingresa el producto, se realiza el proceso de resguardo, que se incluirá el etiquetado del producto, selección del producto tomando en consideración fecha de vencimiento y lote, para así aprobar o no el ingreso de la mercancía al sistema. Y el proceso de despacho que se encargara de todo lo relacionado a la salida del producto terminado para los clientes. Todos estos procesos pueden ser mejorados continuamente con la implementación del sistema de control de gestión de almacén propuesto, ya que este sistema se basa en el modelo viable de Beer, que permite a la Organización a sobrevivir en entornos cambiantes y complejos, pues dicho sistema está dotado de capacidades de regulación, aprendizaje, adaptación y evolución necesaria.

Por último, haciendo énfasis en el tercer objetivo específico, el cual señala Generar un sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa Zapador 1411, C.A., municipio Valencia, estado Carabobo se configura un sistema de control de gestión basado en el modelo de los sistemas viables de Beer, el cual contiene cinco (5) sistemas que permitirán un adecuado control de los procesos operativos del área de almacén. De igual forma, cuenta con un cuerpo de actividades, estrategias, normas que ayudaran a la consolidación del sistema dentro de la empresa objeto de estudio.

Es de acotar que la propuesta tiene como intención aportar una posible solución a los problemas detectados en los procesos realizados en el almacén. Por ello es importante resaltar la búsquedas de nuevas estrategias para implementar nuevos procedimientos, que nos ayuden al mejoramiento de las funciones realizadas en la entidad, sin dejar por fuera lo establecido en

las políticas, para así de esta forma poder simplificar el modo de llevar a cabo las tareas asignadas, sin dejar por fuera el procedimiento que se tiene que llevar, no obstante nuestra propuesta está encaminada en proporcionar el mejoramiento en cuanto al proceso y su registro, haciendo énfasis desde su entrada, seguidamente al llegar al proceso, existe el conocimiento de la fecha de caducidad de las paletas de nuestro producto terminado que inicialmente se desconocía, de igual forma la cuantificación de todas y cada una de las mercancías en stock, por consiguiente la salida de la comercialización adecuada de nuestros productos, de una forma eficiente y eficaz, logrando así proyectarnos como una de las organizaciones más competentes del mercado.

RECOMENDACIONES

Luego de determinadas las conclusiones a las que llegó el estudio, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Que la implementación de la propuesta del sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos del departamento de almacén de la empresa lo antes posible para corregir las deficiencias y prevenir posibles riesgos en el departamento de almacén.
- De igual forma, se recomienda la revisión y renovación de los productos, por estar muy deteriorados y su vida útil terminada.
- Se podría también, implementar cámaras de video para hacer un monitoreo perenne de esta manera se podrá verificar la efectividad las labores de los trabajadores.
- Sugerir la inclusión en la estructura organizativa de la empresa, el sistema 3 del modelo viable (Área de Control Interno), la cual se encargue de hacer el seguimiento de las operaciones, revisión de los procesos y mejora de las actividades realizadas, y supervisión de la generación de información confiable.
- La realización de forma trimestral de inventarios, a su vez; cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el sistema. También, realizar un control mensual de las existencias, cotejando semanalmente con las notas de salidas del almacén.
- Realizar periódicamente auditorías internas, para detectar a tiempo errores y cualquier indicio que genere un riesgo al correcto funcionamiento de departamento de almacén, con el fin de poder tomar las medidas correctivas en el momento oportuno.

- Supervisar que la requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho cumplan con lo establecido en las normas, políticas y procedimientos, esto con miras al manejo de los inventarios de materiales y suministros.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguirre, Ricardo y Armenta, Carlos. (2012). **La importancia del control Interno en las pequeñas y medianas empresas en México**. Revista El Buzón de Pacioli, Año XII, Número 76. Enero-marzo. Revista en Línea Disponible: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf Consulta: 2022, noviembre 22
- Anthony, Robert. y Govindarajan, Vijay. (2003). **Sistemas de control de gestión**. México: McGraw Hil
- Arango, Maria. (2007). **Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos?** AD-MINISTER Universidad EAFIT Medellín Número 11 jul - dic 2007. Revista en Línea Disponible: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/14054> Consulta: 2022, julio 09
- Arias, Fidias. (2006). **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Quinta Edición. Caracas: Editorial Episteme. [Artículo en Línea] Disponible: https://www.researchgate.net/publication/27298565_El_Proyecto_de_la_Investigacion_Introduccion_a_la_Metodologia_Cientifica [Consulta: 2022, enero 22]
- Balestrini, Mirian. (2007). **Diseño de Multimétodos de Investigación Social**. Conferencia en el Programa de Postgrado en Investigación Educativa de la Universidad de Carabobo.
- Anderson; Tirado, Williams y Manrique Ken (2020). **Control Interno y Gestión de Inventarios en la Empresa Comercial Bodega Sueng Periodo 2018-2019**. Trabajo de Grado. Universidad Nacional del Callao. Documento en Línea Disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5823/TESIS-CAMAN%2cTIRADO%2cMANRIQUE-FCC-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consulta: 2022, enero 18]
- Castellano, Alfredo y Madroñero Deivis (2017). **SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y VENTAS DE LA EMPRESA MARCLA, C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo

Díaz, Stanlin y Morales, Olga (2017). **Evaluación del Control Interno del Área de Almacén para Incrementar la Eficiencia Operativa en la Empresa Papelería Santa Rita s.a.c., Periodo Octubre - Diciembre 2014.** Trabajo de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Artículo en Línea Disponible: <https://1library.co/document/qvx7e2dy-evaluacion-almacen-incrementar-eficiencia-operativa-papeleria-octubre-diciembre.html> Consulta: enero 18,2022

Fernández, Eva (2010). **Términos del Control de Inventarios.** Artículo en línea disponible en: <https://www.anfix.com/blog/terminos-control-inventario> Consultado: 2022, Octubre 19

Fusario, Rubén; Crotti, Patricia; Marcos, Andrés y Civalé Omar (2012). **Teoría de Control para los Informáticos.** 1era Edición. Editoria Grupo Editorial Argentino. Libro en Línea Disponible en: https://books.google.co.ve/books/about/Teor%C3%ADa_de_control_para_inform%C3%A1ticos.html?id=ZbV3EAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false Consultado: 2022, Julio 09

Gutiérrez, Gonzalo (2013). **Teoría General de Sistema.** Editorial Ediciones UST. Colombia. Libro en línea. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/23242> Consultado: 2022, Julio 09

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Maria (2014). **Metodología de la Investigación.** 6ta Edición. Editorial MC- Graw Hills/ Interamericana Editores, S.A. México, D.F. Libro en Línea Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf> Consultado: 2022, Julio 05

Hernández, Sampieri. (1998). **Metodología de la Investigación.** Editorial MC- Graw Hills, Colombia.

Hurtado, Jacqueline. (2000). **Metodología de la investigación holística.** IUTP. Sypal. Caracas. Libro en Línea. Disponible en: <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf> Consultado: 2022, Julio 05

- Martinez, Luis (2018). **Sistema de Control de Gestión Basado en Indicadores para la Toma de Decisiones de la Gerencia Administrativa en la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC). Guacara, estado Carabobo.** Trabajo de Grado para Optar por el Título Magister en Administración de Empresas. Documento en Línea Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7336/lmartinez.pdf?sequence=1> Consulta: 2022, julio 09
- Mena, Luzmar (2017). **Proyecto de Vida: Sistematización de la Investigación en el Departamento de Psicología Educativa.** Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada en Psicología. Universidad Central de Venezuela. No publicado. Documento en Línea Disponible: <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/20129/1/2Proyecto%20de%20Vida%20Sistematizaci%c3%b3n%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n%20En%20el%20Departamento%20de%20Psicolog%c3%ada%20Educativa.pdf> Consulta: 2022, julio 09
- Pallach, Josep (2020). **La Calidad en los Almacenes.** Movint logística Barcelona 25 de julio 2020. Artículo en línea disponible en: <https://www.movint.es/calidad-en-el-almacen/> Consultado: 2022, Octubre 19
- Quispe, Giselda. (2021). **Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventariados en autopartes Ranulfo Díaz, Bagua Grande – 2020.** Trabajo de Grado. Universidad Señor de Sipán. Documento en línea, Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8427?show=full>. Consulta: Enero, 10 de 2022.
- Rusque, Ana y Castillo, Maria (2003). **Método de casos: Su construcción y animación para la interacción docente.** Editorial: Vadell Hermanos, Valencia, Venezuela.
- Sistems, Noega (2017). **Almacén: funciones, actividades, planificación y ubicación.** Logística de almacén 01/02/2017. Artículo en línea disponible en: <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/almacen-funciones-actividades-planificacion-ubicacion> Consultado: 2022, Octubre 19
- Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel. (2006). **La administración.** México: Pearson Educación. Libro en Línea. Disponible en: https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf Consulta: 2022, julio 07

Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de la Investigación científica**. Cuarta Edición. Limusa. Libro en Línea Disponible en: https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1 Consultado: 2022, febrero 12

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006). **Manual de trabajos y Tesis Doctorales**.

Useche, Jesús (2012). **Sistema De Control De Gestión Financiera En La Empresa De Producción Social Cvg Aluminios De Carabobo, S.A. (Cvg Alucasa)**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo.

ANEXOS



(ANEXO A)

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Cuestionario

El presente cuestionario tiene fines académicos y ha sido diseñado para recolectar información orientada a cubrir los requerimientos de indagación sobre la investigación titulada **SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO**, el estudio servirá de soporte al trabajo de grado exigido como requisito parcial para obtener el grado de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Sus respuestas son de relevancia para el estudio por lo cual aseguramos absoluta confidencialidad de las mismas. Los resultados que se obtengan, a partir del análisis e interpretación, serán utilizados sólo para fines dirigidos al mejoramiento de los procesos operativos en la gestión del almacén de la empresa.

Se le agradece la colaboración que nos puedan brindar.

INSTRUCCIONES

- El instrumento no requiere que usted coloque su nombre, cédula de identidad o ningún dato que pueda identificarlo.
- Responda SI o NO a las preguntas formuladas, seleccionando con una X sus respuestas.

Cuestionario

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Existe un plan específico para la operación eficiente del control interno en el departamento de almacén?		
2	¿El departamento de almacén se encuentra organizado adecuadamente?		
3	¿Existen procedimientos para mejorar constantemente los procesos del departamento de almacén?		
4	¿Considera necesario que exista un sistema de información y comunicación para mejorar el control del almacén?		
5	¿Considera que las tareas del almacén son supervisadas adecuadamente?		
6	¿Crees que es necesario aplicar acciones para lograr mejoras en los procesos del almacén?		
7	¿Consideras que un plan de control proporcionaría mayor productividad en las funciones de los empleados?		
8	¿Consideras que existen tareas bien definidas en el almacén?		
9	¿Es realizado correctamente la inspección y registro del ingreso y egreso de mercancía del almacén?		
10	¿Existe control sobre el tiempo de almacenamiento de la mercancía?		
11	¿Existe algún mecanismo de control sobre el despacho de mercancía del almacén?		
12	¿Aplican en el almacén el proceso de coordinación, categorización y estandarización?		
13	¿Lleva el almacén el control de solicitud de compras?		
14	¿Considera que es necesario implementar un sistema de control de gestión del almacén para la optimización de los procesos operativos?		
15	¿Estás de acuerdo en recibir información sobre el sistema de control de gestión para la optimización de los procesos operativos en el almacén?		



(ANEXO B)

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



Solicitud de Validación del Instrumento

Experto (a): Jesús Useche

Presente.

Reciba un cordial saludo. La presente tiene como finalidad solicitar su colaboración para medir la validez del instrumento de recolección de datos de la investigación titulada: **SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA ZAPADOR 1411, C.A. MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO**. Esta solicitud, se realiza con el propósito de que analice el material consignado y aporte sugerencias en cuanto a la redacción y pertinencia al tipo de estudio.

Así como determinar la validez de constructo relacionado con los aspectos que mide el instrumento. Para la aplicación de este cuestionario es indispensable utilizar el juicio de especialistas versados en el área de estudio, así pues, se la hace entrega del título, objetivos de la investigación, cuadro de variables e instrumento de recolección de datos.

Agradeciendo de ante mano por la colaboración prestada.

Atentamente,

Bolívar, Sánchez, Verdu (2022)

(ANEXO C)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Formato de evaluación y validación del instrumento

NOMBRE Y APELLIDO: Jesús Useche

Pregrado: Contaduría Pública Nivel académico: Doctor: Master: X

Mención: Administración de empresas, Finanzas

Ítem s	Redacción			Pertinencia con el Estudio		Observaciones
	Nº	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	
1	X				X	
2	X				X	
3	X				X	
4	X				X	
5	X				X	
6	X				X	
7	X				X	
8	X				X	
9	X				X	
10	X				X	
11	X				X	
12	X				X	
13	X				X	
14	X				X	
15	X				X	

Fecha de validación: 02 / 07 / 2022 Firma:

SUFICIENCIA DE LO ITEMS

¿Considera Usted que la calidad de los Ítems del instrumento cubre los objetivos propuestos?

Si: _____ x _____ No: _____

¿Qué ítems agregaría?

ELEMENTOS DE MEJORAMIENTO

¿Qué otras sugerencias harían usted para mejorar el instrumento; presentación, Instrucciones; Ítems, ¿etc.?