

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

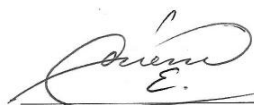
TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Indicadores de Gestión para el control de inventarios de la empresa MEDIVER, CA


Realizado por el (la) Br. Maria Aguerrevere
C.I. N° 27539390 cursante de la carrera de Administración de E.
hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20 (Buena)

APROBADO

NO APROBADO


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Orinda Jimenez
C.I.: 10227464

El Jurado


Jurado
Nombre: MARUJA RODRÍGAZ
C.I.: 10610824



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 05/04/2024



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INDICADORES DE GESTION PARA EL CONTROL DEL ÁREA DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA MEDIVEB C.A**

Autor(es):

Aguerrevere, Maria Aurora

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



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



**INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DEL ÁREA DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA MEDIVEB C.A**

Autor:

Maria Aurora Aguerrevere López
CI. 27.539.390

Tutor(a) académico:

Lic. Oneida Jiménez
CI. 10.227.464

San diego, marzo 2024



REPÚBLICA BOLIVARIANA VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

**INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DEL ÁREA DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA MEDIVEB C.A**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Lic. Oneida Jiménez CI. 10.227.464

Tutor Empresarial: Karem Gonzales C.I. 15.397.029

AUTOR: Maria Aurora Aguerrevere

C.I. 27.539.390

San Diego, octubre 2023

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	INTRODUCCIÓN	1
	FASE	
I	GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	
	1.1 Descripción de la empresa	3
	1.2 Misión de la Empresa	3
	1.2.1 Visión de la Empresa	3
	1.2.2 Valores de la Empresa	4
	1.2.3 Objetivos de la Empresa	4
	1.3 Estructura de la empresa	5
II	DIAGNÓSTICO	
	2.1 Diagnóstico de Necesidades	6
	2.2 Plan de Trabajo	7
	2.3 Cronograma de Actividades	8
	2.4 Descripción de las Actividades	8
	2.5 Recursos Técnicos y Humanos	9
III	VINCULACIÓN TEÓRICA	
	3.1 Principios Teóricos	10
	3.2 Bases Teóricas	11
IV	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	13
	4.1 Resultados del diagnóstico	13
	4.2 Matriz FODA	20
V	ACCIONES	
	5.1 Acciones	22
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24
	REFERENCIAS	26
	ANEXOS	27

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Divina Pastora por guiarme y permitirme alcanzar esta importante meta profesional

A mis padres quienes con su amor y dedicación me dieron la oportunidad de estudiar y especializarme en buenas instituciones, apoyándome siempre en las metas y proyectos de vida que me propongo. Siendo una oportunidad increíble estudiar fuera de mi estado natal, aprendiendo a ser independiente con nuevas responsabilidades.

A mis hermanos quienes estuvieron como apoyo incondicional, en mis primeros días de estudiante foránea hasta los últimos.

A la gerencia de la empresa Mediveb por abrirme las puertas de su organización y darme la oportunidad de realizar las pasantías para obtener mi título de licenciada en Administración de empresas con dedicación y apoyo de todo su personal aportándome un gran aprendizaje para mi vida profesional.

A la profesora Oneida Jiménez, por ser mi tutora acompañándome de la mano estos dos últimos semestres con su valiosa colaboración, teniendo la disponibilidad de brindarme su apoyo personal e intelectual, permitiéndome la realización de este trabajo de grado.

Al equipo docente de la universidad José Antonio Páez, por sus conocimientos y apoyo a lo largo de estos 4 años de estudio.

Gracias a todos,

Maria Aurora

INTRODUCCIÓN

Por mucho tiempo el control de los inventarios se ha considerado como una de las tareas más complejas y difíciles del control de planeación. Es normal escuchar a administradores, gerentes y analistas confirmar que uno de los principales problemas a los que se debe enfrentar es el manejo de los inventarios. Lo más relevante es que, el problema ocurre prácticamente en cualquier institución de la rama industrial, comercial o de servicios las cuales deben controlar sus inventarios terminados con la finalidad de mantenerlos en mayor o menor nivel de existencia y con los indicadores adecuados y así aportar a su gestión

En la actualidad es de mucha importancia para todo tipo de empresas implementar nuevas técnicas, métodos o estrategias eficientes, con el objetivo de que sean viables tanto para recursos humanos o técnicos. Por otra parte, conforme las empresas crecen, las actividades y procedimientos también aumentan, por lo que, es de vital relevancia buscar alternativas que optimicen los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

Si bien, el presente proyecto tiene el propósito proveer indicadores de gestión para el control de inventarios, teniendo claro cuáles son sus preferencias y necesidades potenciando así su proceso de manera clara y eficaz beneficiando al personal y administración de la empresa Mediveb C.A.

En base a lo antes expuesto el Trabajo de Pasantías estará estructurado en:

Fase I: Generalidades de la Institución. Describe las generalidades de la Institución: descripción de la empresa, estructura organizativa, misión, visión y objetivos empresariales, descripción y objetivos del departamento.

Fase II: Diagnóstico. Contiene el diagnóstico de las necesidades, el cronograma respectivo con respecto al tiempo y espacio desarrollo de la pasantía, así como la descripción de las actividades y los recursos técnico y humanos empleados.

Fase III: Vinculación teórica. En el cual se presenta los principios teóricos respectivos que le dan sustento y fundamento al informe de pasantía.

Fase IV: Resultados del diagnóstico. En el cual se presenta los resultados de los instrumentos aplicados a los trabajadores de la empresa Mediveb, C.A

Fase V: Acciones. Se definen las acciones empleadas señalando la propuesta o mejora sugerida y el beneficio que esta aportará a la empresa.

Fase VI: Conclusiones y recomendaciones Presentando los argumentos que resolverán la problemática y destacando el logro de los objetivos.

Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas, las cuales fueron revisadas para soportar el marco teórico que refiere a este proyecto y los anexos donde se encuentra parte de lo que fue información fundamental para lograr los objetivos de este informe.

FASE I GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1 Descripción de la Empresa

1.1.1 Ubicación

Se encuentra ubicada en Barquisimeto Estado Lara, Venezuela Bajo domicilio de su sede social y principal centro del negocio es carrera 7 con calle 4 Complejo Industrial Lara, Zona Industrial II Galpón C-3.

1.1.2 Reseña histórica

Constituida en 1988 su actividad principal es la Compra, Venta, Almacenaje, Distribución, Transporte, Importación, Exportación, Representación y Comercialización al mayor y detal de productos farmacéuticos veterinarios, de productos higiénicos y sanitarios para uso veterinario , de instrumentos, aparatos y artículos medico quirúrgicos de uso veterinario, de artículos y accesorios para mascotas, de minerales y alimentos líquidos o concentrados para animales, de productos e insumos agrícolas, hortícolas y pecuarios, de maquinarias agrícolas, de ferretería agrícola, de fertilizantes, de agroquímicos, de semillas y de cualquier otro productos de uso agrícola.

1.2 Misión de la empresa

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, comercializando productos veterinarios de excelente calidad, contando con un recurso humano altamente capacitado en un ambiente lleno de confianza, optimismo y entusiasmo.

1.2.1 Visión de la empresa

Ser la primera opción para nuestros clientes en el mercado veterinario venezolano en el área de fabricación, importación y distribución de líneas exclusivas de excelente calidad

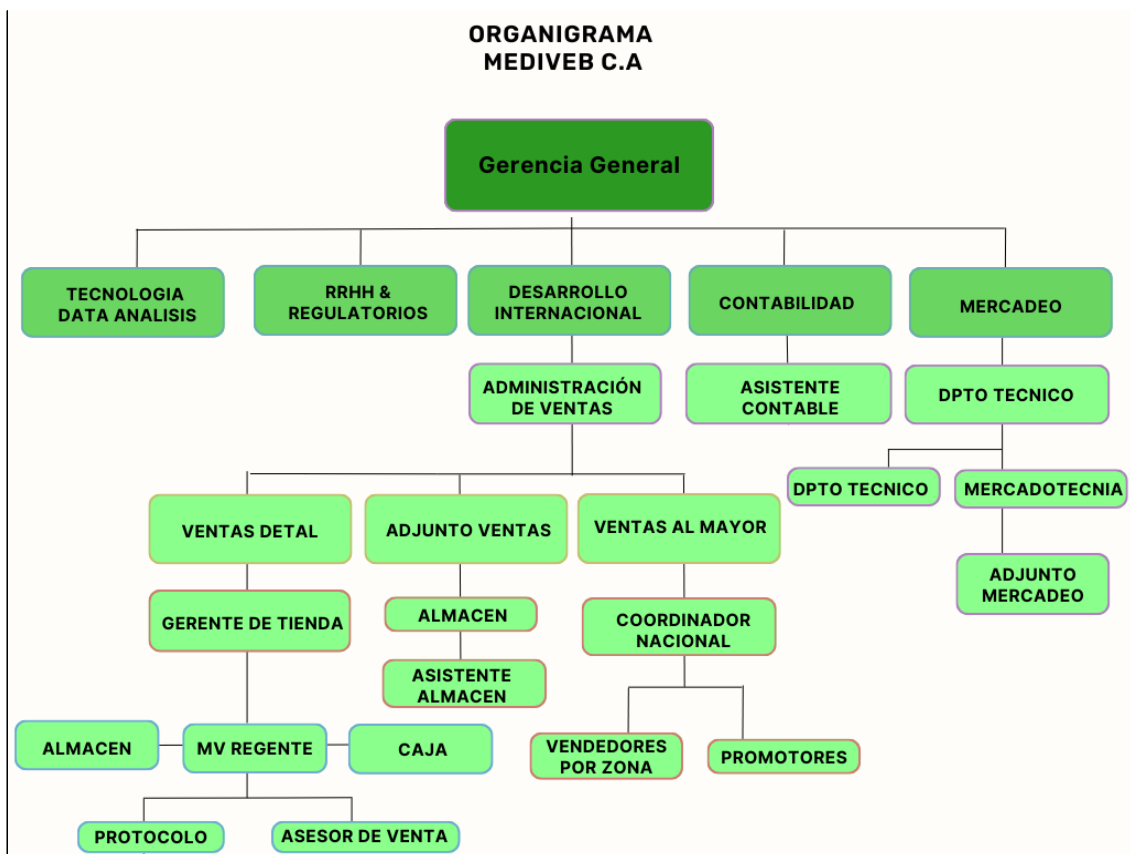
1.2.2 Valores de la empresa

- **Integridad:** Nos caracterizamos por ser íntegros, haciendo siempre lo mejor inclusive si no nos ven, inculcando nuestro lema de que queremos ser los mejores y siempre luchando por la excelencia
- **Honestidad:** Luchamos por ser lo más transparentes en nuestras practicas mostrándonos reales en nuestro trabajo y clientes
- **Ética:** Nuestro valor principal, siempre nos regimos adhiriéndonos a la ley, a lo moral y disciplinas éticas de la medicina veterinaria con el juramento hipocrático
- **Disciplina:** En nuestros 35 años de trayectoria siendo lideres, consecuentes, y responsables apoyando a nuestros clientes aportándoles todos los productos y servicios en el área veterinaria
- **Creatividad:** Estamos constantemente innovando, tratando de traer las últimas tecnologías al mercado tanto en el trabajo como los productos que ofrecemos a nuestros clientes.
- **Responsabilidad:** nos caracterizamos por tener seguridad de cada producto o servicio que se ofrece para brindarles respaldo y ética.
- **Trabajo en equipo:** Nos apoyamos desde cualquier departamento o personal para ofrecer el mejor servicio y llegar a nuestra meta.

1.2.3 Objetivo de la empresa

Ofrecer a nuestros clientes soluciones veterinarias de excelente calidad con líneas exclusivas y atención de primera siguiendo nuestro lema: "Consentirlo es nuestra satisfacción"

1.3 Estructura organizacional de la empresa



Fuente: Aguerrevere, Maria (2023)

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1 Diagnóstico de necesidades

Los inventarios han existido desde tiempos inmemorables. Son los bienes que poseen las empresas para sus ventas representando uno de los renglones más importantes del activo de las empresas por lo tanto es necesario mantener los inventarios por dos razones fundamentales: por razones de economía y por razones de control para así garantizar un mejor uso de los recursos humanos, materiales y financieros, así como alcanzar mejores resultados en ventas. El control de inventarios resulta primordial para toda empresa, debido a que representa un eslabón fundamental para que la rentabilidad se mantenga en niveles óptimos dentro de las mismas, sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, genera problemas dentro del área administrativa de la empresa.

Dentro de la empresa Mediveb C.A se realizan inventarios mensualmente, comenzando por la toma física por los vendedores de la tienda por área para así ser chequeada luego por la encargada principal de los inventarios mensuales siendo así un doble chequeo de cada producto existente. Siendo un trabajo realizado por factor humano depende del funcionamiento eficaz del sistema de software de la empresa y la propia organización física en la tienda, donde se encuentran las discrepancias tales como: doble señalización en el sistema de artículos, desorden en físico del inventario en tienda, error en nombres en el sistema de chequeo de artículos en existencia, desorganización en segmentación de listado de inventarios, al igual que alternación de códigos de artículos en el sistema causando confusión en ventas.

En base a nuestra observación de las discrepancias durante los inventarios consideramos conveniente la implementación de Indicadores de gestión para minimizar el margen de error en el control de inventario de la empresa Mediveb

C.A., logrando así que esta tenga un efectivo proceso de control de inventarios resultando un proceso ágil y eficaz para el personal.

2.2 Plan de trabajo

Para dar cumplimiento al requisito académico, establecido en la Universidad José Antonio Páez, para obtener el título de Licenciada en Administración, se desarrolla la pasantía, en la empresa Mediveb C.A., a fin de elaborar durante un periodo de dos semestres, las actividades que permitan diseñar indicadores de gestión para el control de inventarios. En primer lugar, se identificó la situación problemática de la empresa, en segundo lugar, se procedió a evaluar donde estaban las debilidades del inventario para así buscar las debidas soluciones.

Durante 12 semanas se procedió al diagnóstico de necesidades, levantamiento inicial de la información que permitiera establecer claramente los objetivos y la metodología a seguir, la cual fueron realizar inventarios con el personal, sugerencias y establecer los objetivos del trabajo.

2.2.1. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar los procedimientos de inventario a través del uso de indicadores de gestión?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Proponer indicadores de gestión para el control del área de inventarios de la empresa Mediveb C.A.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del manejo de inventarios en la empresa Mediveb C.A.
- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades en el control de inventarios en la empresa Mediveb C.A.
- ✓ Diseñar los indicadores de gestión para el control de inventario en la empresa Mediveb C.A.

2.3 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO				
	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	TOTAL, EN SEMANAS
Diagnóstico de Necesidades	X				2
Plan de Trabajo	X				2
Cronograma de Actividades		X			1
Descripción de las Actividades		X			2
Recursos Técnicos y Humanos			X		1
Principios Teóricos			X		2
Redacción del Informe Final				X	2
Total					12

Fuente: Aguerrevere, Maria (2023)

2.4 Descripción de las Actividades

Durante el tiempo de investigación realizamos diversas actividades como se pueden mencionar las siguientes

- Charla de Inducción a la Empresa Mediveb C.A. e Instrucción de Normativas.
- Definir y aclarar las actividades a realizar durante las pasantías.
- Identificación de problemática en el área de inventarios

- Familiarización con el sistema administrativo de la empresa.
- Chequeo de notas de entrega y de salida
- Soporte en inventarios de mercancía nueva
- Realización de cambios en la estructura del organigrama de la empresa
- Definir las actividades realizadas por cada trabajador o trabajadora.
- Cambios en el sistema como nombres de artículos y agregarles código de barra
- Revisión de reportes
- Asistencia en la atención al cliente de manera online
- Propuesta de lineamientos para la mejora organizacional

2.5 Recursos Técnicos y Humanos.

2.5.1. Recursos Técnicos

Con respecto a los recursos técnicos, la empresa posee computadoras, sistema administrativo y sistema contable.

2.5.2 Recursos Humanos

Los recursos humanos de este informe lo conforman el tutor académico Lic. Oneida Jiménez, el tutor empresarial Lic. Karem González, la autora Maria Aurora Aguerrevere y personal de la empresa Mediveb C.A

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

3.1 Principios Teóricos

Los antecedentes de una investigación reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones, según Fidiás Arias (2004). Para fundamentar esta investigación se describieron investigaciones realizadas por diferentes autores que de manera directa o indirecta sustentan el caso en estudio, los cuales aportaron información que sirvió como referencia, las cuales se mencionan a continuación

Villacreses y Vargas (2021) en la Universidad de Guayaquil para obtener el título de Contador Público presentaron una investigación titulada Estrategia para el control de inventario de Distribuidora Cedeño, donde consideraron que el manejo del inventario representa un factor esencial para la actividad comercial de una organización, de allí la importancia de contar con procesos concretos y controles específicos para su normal desarrollo. En este sentido se plantearon analizar la situación actual del manejo de los inventarios de la Distribuidora Cedeño, esto con el fin de proponer mejoras a la gestión del control de inventarios. como alternativa se recomienda hacer uso de los flujos de procesos y la aplicación de los documentos de control de inventario para una adecuada organización del proceso comercial que realiza la empresa.

La similitud de esta investigación con la presente, viene dada por la problemática y parte de la propuesta planteada como estrategia de control de inventarios con uso de aplicación de documentos realizando así cierta organización al sistema de inventarios.

Loja Guarango (2015) en la universidad politécnica salesiana de ecuador para obtener el título de contabilidad y auditoría presento una investigación nombrada “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe”

Está investigación sirvió de gran ayuda ya que en él se observa relación a nuestra investigación ya que se afirma que el control interno se convierte en un proceso

integrado y dinámico permanente donde se debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas, aunque involucre fallas humanas

Cabrera Morocho (2022) en la universidad del Azuay, Ecuador para obtener el título de contaduría pública presento la investigación titulada “Indicadores de la gestión de inventarios para pymes: una revisión”. El presente trabajo de investigación analiza cómo los indicadores son tomados en consideración en las PYMES para realizar una correcta gestión de inventarios. El objetivo del presente trabajo es conocer mediante la revisión de literatura, la importancia de los indicadores al gestionar los inventarios en las PYMES. Los resultados de la investigación demuestran la importancia de aplicar métodos que permitan incluir indicadores de gestión dentro del proceso de control de inventarios, así como, se evidenció que muchas PYMES desconocen o no cumplen los estándares y requerimientos para aplicar indicadores de gestión en inventarios.

Este antecedente se vincula con la presente investigación ya que está orientado en los indicadores y su importancia en el control de inventarios, donde luego de analizar sus fundamentos teóricos requeridos que conducen a cumplir con las metas y objetivos propuestos en la presente investigación.

3.2 Bases Teóricas

De acuerdo a Arias, (1999), constituyen: “Un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. A continuación, se refleja la teoría enfocada en el trabajo de estudio.

Los indicadores de gestión

Se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo establece parámetros para identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades; así como también, es una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas

soportando la conexión entre dos medidas relacionadas entre sí, que muestra la proporción de la una con la otra (Carillo, 2016)

Inventarios

Los inventarios o stocks según Díaz (1999) “es la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado”, bien sea para la venta ordinaria del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

Procesos Administrativos

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Según Koontz y Weihrich (2002) el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

Organización

Para Stoner, Freeman y Gilbert (1996) organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

Control

Es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios. Según Chiavenato (1999) el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. Conformar parte del proceso de administración, que permite verificar, constatar, palpar, medir, si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema seleccionado está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan.

FASE VI

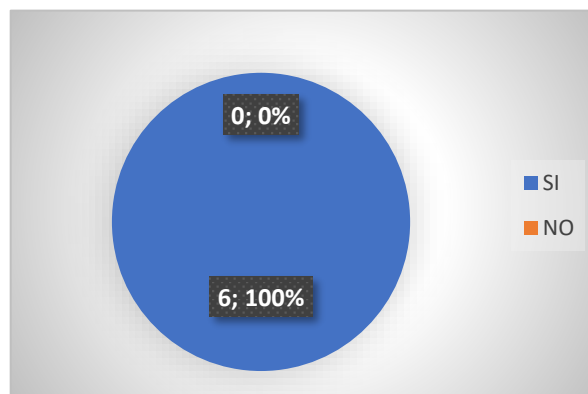
RESULTADO DEL DIAGNOSTICO

4.1. Resultado diagnóstico

En este capítulo de la investigación, se evaluará los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado para diagnosticar el estado de inventarios de la empresa Mediveb C.A demostrando su eficiencia actual

Recordando que (Carillo, 2016) nos dice que los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo establece parámetros para identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades; así como también, es una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas soportando la conexión entre dos medidas relacionadas entre sí, que muestra la proporción de la una con la otra. Es por esto que preguntamos:

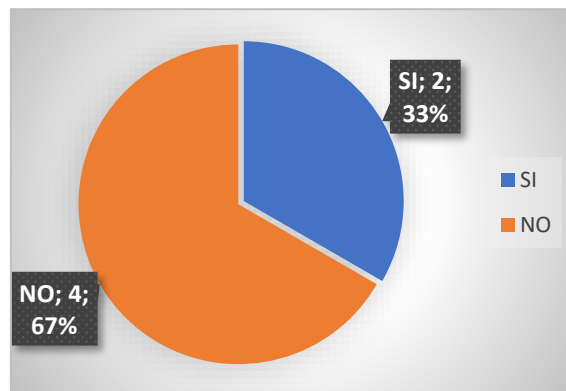
1. Ítem ¿Existe un sistema de control de inventario en la empresa Mediveb?



Grafica N°1

En nuestro primer ítem se demuestra que el 100% de nuestra población confirma que existe un control de inventario en la empresa Mediveb según el cual se rigen actualmente para realizar el inventario mensualmente.

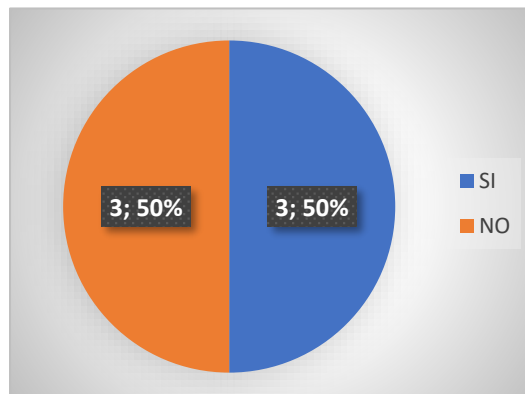
2. Ítem ¿Su experiencia ha sido satisfactoria realizando actividades de inventario?



Grafica N°2

En cuanto al segundo Ítem se evidencia que mayor porcentaje de resultado demostró que el personal no posee buenas experiencias al realizar las actividades de inventario, dando el primer indicio de descontento del proceso de parte del personal, se tomó en cuenta la definición establecida por la investigadora Sonia Palma Carrillo (2005), quien define la satisfacción laboral como “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.

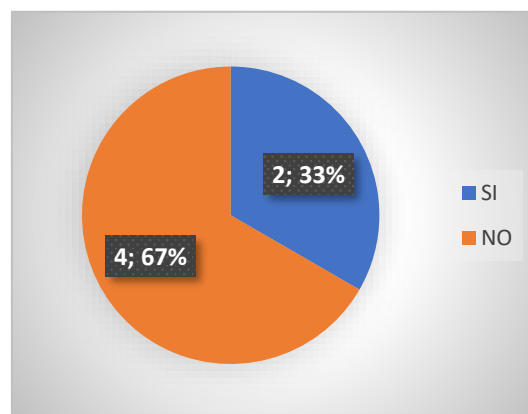
3. Ítem ¿Considera que el sistema de codificación de productos es correcto?



Grafica N°3

De acuerdo a los resultados del tercer ítem se demuestra una opinión dividida entre los encuestados, si es correcto o no el sistema de codificación de productos, dejando en evidencia un desacuerdo de parte del personal quienes hacen uso de la codificación de productos en el sistema. La categorización se conoce como la operación de asociar los códigos a una determinada categoría

4. ¿Recibió asesoramiento sobre cómo llevar a cabo el inventario?



Grafica N°4

Para el cuarto ítem el grafico nos muestra como un 67% de los encuestados indicaron no haber recibido asesoramiento sobre cómo llevar el inventario, lo que permite observar que no todo el personal fue adiestrado para realizar la actividad por ende esto puede llevar a ocasionar un margen de error. Los

autores Lippit y Lippit (1986) señalan las siguientes características del asesoramiento:

- Es un proceso de asistencia y soporte.
- Con orientación hacia el cambio o el mejoramiento.
- Los asesorados llevan la responsabilidad de realizar las acciones fijadas por los asesores.
- La habilidad del agente de apoyo.
- La credibilidad del asesor de apoyo y la colegialidad

5. Ítem ¿El inventario cumple con las expectativas del gerente?

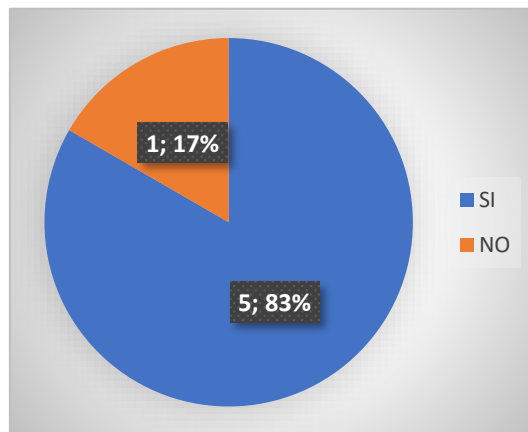
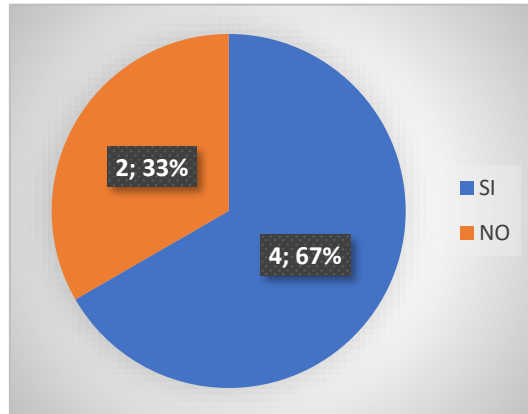


Gráfico N°5

En relación a los resultados del ítem 5 se refleja que los gerentes de Mediveb C.A se manifiestan conformes con la toma de inventarios realizados por su personal.

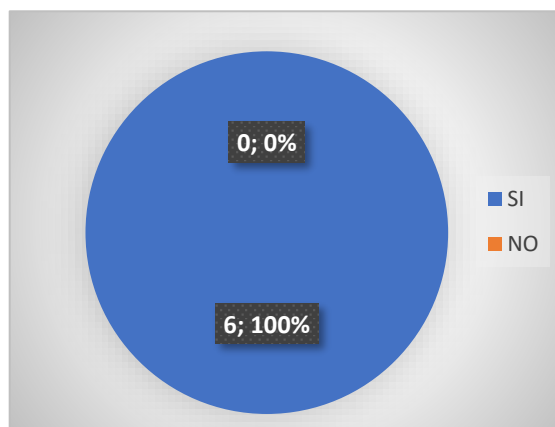
6. Ítem ¿El sistema de ventas satisface las necesidades del usuario?



Grafica N°6

En el resultado del ítem 6 se evidencia que el 67% de los entrevistados manejan el sistema de ventas, con el cual realizan el inventario y el 33% no satisface a sus usuarios, teniendo así un descuido en inducción al sistema de ventas para este porcentaje.

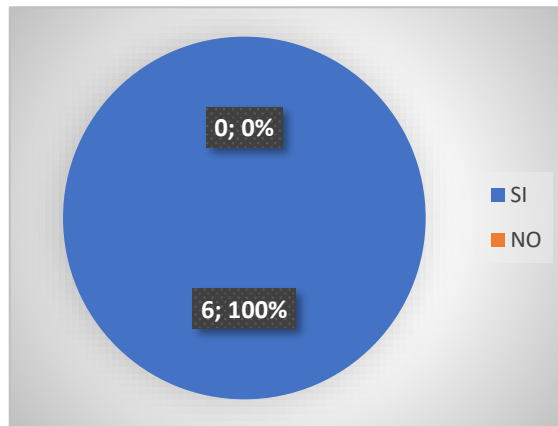
7. ¿Se observan errores en el sistema de inventario?



Grafica N°7

De acuerdo al ítem 7 se obtuvo por mayoría del 100% siendo un factor importante que los encuestados respondieron en su totalidad que existen errores en el sistema de inventarios de la empresa Mediveb C.A

8. ¿Existe un sistema de incentivo para los trabajadores?



Grafica N°8

En el ítem 8 se demuestra en un 100% por los encuestados se confirma tener un incentivo para los trabajadores, en cuanto al inventario si es realizado con éxito, dando una recompensa por buen desempeño. El autor Dawens en 1994 (citado en Alfaro, R., et al., 2012) propuso la teoría del ajuste en el trabajo. Ésta sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos premios) de la organización, con los valores que el individuo busca satisfacer a través de la actividad laboral. Del mismo modo, la satisfacción laboral es más probable cuanto más se relacionen las habilidades del individuo con los requerimientos de la función.

9. ¿Los inventarios están clasificados por categorías?

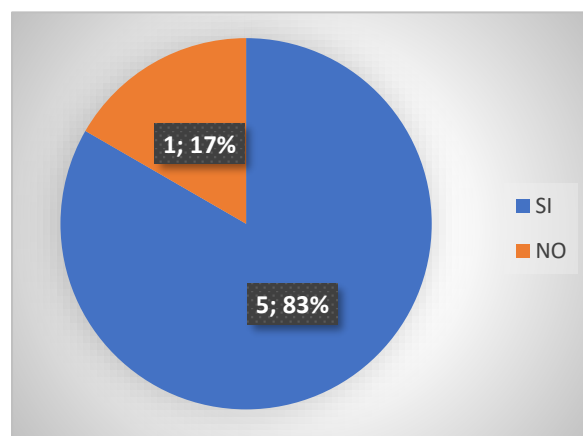


Gráfico N°9

En el ítem 9 los encuestados revelaron que un porcentaje mayoritario del 83% informa que los inventarios están clasificados por categorías, habiendo un 17% en desacuerdo que este sea clasificado, dando un índice que reporta una irregularidad en una pregunta sencilla.

10. ¿Usted considera necesario modificar los procedimientos de inventario?

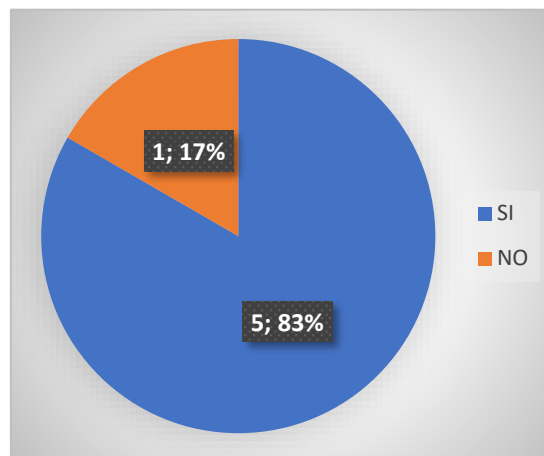


Gráfico N°10

En nuestro último ítem evidenciamos en un porcentaje para la respuesta SI sobre realizar una modificación en los procedimientos de inventario, siendo notorio el cambio deseado por parte de los encuestados.

4.2 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
INTERNAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del mercado • Personal leal • Personal profesional capacitado en el área de salud veterinaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo para el personal • Ambiente laboral excelente • Presencia y apoyo por parte de gerentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Se observo inadecuado uso del sistema de ventas • No cuentan con un orden preciso para la clasificación de productos • Necesidad de adiestramiento con regularidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos mal codificados, generando diferencias en facturación y en inventario • Pérdida de clientes por mala experiencia en facturación • Falta oportuna de actualizar el sistema de inventario, favorece a perdida de ítems
EXTERNAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria de 35 años • Facilidad de acceso con varias sucursales • Alianzas comerciales con laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas mensuales, incentivando a nuevos clientes • Mercadeo a nivel nacional • Interacción activa con el gremio veterinario 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal de ventas con notas de entregas • Difícil acceso a la tienda, en ciertas épocas • Falta de disponibilidad de mercancía por déficit de distribuidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de precios accesibles • Irregularidad de parte de la importación • Frecuente presencia de fiscalización de ente gubernamentales

Fuente: Aguerrevere, Maria (2024)

La empresa Mediveb C.A presenta grandes fortalezas y oportunidades internas y externas desarrolladas por su experiencia crecimiento y trayectoria de sus 35 años. Con amplio conocimiento del mercado y personal capacitado y comprometido con la empresa.

Pero también como todas las empresas en economías dinámicas y cambiantes esta expuesta a debilidades y amenazas que se deben identificadas para mejorarlas o corregirlas y consideradas en sus planes estratégicos.

Los análisis con la matriz FODA son excelentes herramientas para la planificación estratégica de las empresas permitiendo conocer e identificar aspectos favorables y negativos que inciden en su crecimiento.

FASE V

ACCIONES

Para la ejecución de esta fase se han desarrollado las mejoras sugeridas para cada situación problemática, delimitando además los resultados esperados para el beneficio general de la organización. Igualmente, se expone la factibilidad de este proyecto de pasantías dando como resultados indicadores de gestión para el sistema de inventarios de Mediveb C.A

En cuanto al diagnóstico planteado se pudieron observar las debilidades que se presentan actualmente en el procedimiento administrativo de sistema de inventario donde se ve afectada a la empresa.

Todo lo antes descrito, refleja la necesidad de implementar indicadores de gestión para incrementar el desempeño y resultado exitoso reflejándose en control de inventarios, ventas y procesos administrativos.

Un indicador es una particularidad muy precisa, visible y evaluable, esta puede ser usada para mostrar los cambios y procesos de un programa hacia un logro de un resultado específico.

A través de los indicadores que serán señalados a continuación se ofrecerá a los empleados reuniones mensuales para discutir los resultados de cada uno de los indicadores y así fortalecer sus tareas correspondientes, desarrollo y conocimientos para alcanzar un mejor desempeño en sus funciones y a su vez que la empresa cuente con trabajadores competentes que garanticen el buen ejercicio en los procesos administrativos.

I. Indicadores de efectividad

Miden si se alcanzaron los objetivos propuestos para un determinado periodo. Se analizan después de producirse los resultados.

Con ello proponemos entregar al encargado de inventario

- ✓ Plazo de 4 días para terminar el inventario, distribuyendo un día de trabajo por categoría de artículo

II. Indicadores de rendimiento de los procesos

Aquí se trata de verificar el desempeño de las tareas y si los resultados alcanzados son los esperados para un proceso o flujo de trabajo determinado.

Por lo cual sería adecuado

- ✓ Establecer un margen mínimo de error donde proponemos sea el 1% del total de los ítems

III. Indicadores de capacidad

Para medir la capacidad se relaciona el total de procesos cumplidos en un periodo preestablecido. Por ejemplo, puedes cuantificar la cantidad de consultas respondidas por tu equipo de atención al cliente durante un mes y compararlo con la meta estimada.

Siendo así proponemos

- ✓ Todas las discrepancias, sean solventadas durante el tiempo establecido de la toma de inventario (4 días)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través del presente proyecto se analizó las debilidades de la empresa Mediveb, C.A en el sector de inventarios con el fin de determinar los indicadores que se adecuan, para así llegar a una propuesta de solución a la problemática previamente expuesta

En función de las conclusiones obtenidas los indicadores de gestión brindan la posibilidad de conocer el desempeño que se asocia a los procesos existentes, lo que permite observar con mayor claridad los procesos generales, básicamente son las expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de un proceso. Si las empresas no cuentan con indicadores de gestión, es posible que no puedan evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios que posee la organización. Estos permiten hacer un seguimiento de las actividades y así poder controlarlas, ya que la información es presentada en tiempo real y de esta forma ajustarse a las necesidades que tiene el entorno de la organización.

Durante nuestro trabajo se evidencio en la totalidad del personal la falta de adiestramiento previo a la toma del inventario, lo que nos lleva a la existencia de margen de error además de demostrar que el 50% de los empleados expreso no estar satisfecho con la clasificación de los productos. Por lo expuesto y tomando en cuenta las mayores necesidades se establecen indicadores para tener un orden en las funciones y objetivos que establezcan la manera y forma de ejecutar los procesos.

Para finalizar este proyecto, se establecen una serie de recomendaciones obtenidas en la investigación de este trabajo, esto con el fin de que se pueda dar continuidad al proyecto, así como mostrar los beneficios obtenidos.

Principalmente se recomienda en hacer énfasis en una nueva estructura del listado de inventario, clasificándolo por categoría del producto como puede ser medicinas, alimento de mascotas, accesorios, sector agropecuario y cada uno de esta categoría sea en orden alfabético, para llevar a cabo un proceso óptimo y más organizado a la percepción de quien realizar la actividad.

Se sugiere tomar a consideración hacer nuevamente inducción de sistema de ventas y realización de inventarios, como refrescamiento del tema con actualizaciones, tips y ser abiertos a dudas de parte del personal sobre situaciones no habituales durante estas actividades, dando una apertura de comunicación directa con ellos. De forma que se fomente trabajar en equipo para un mejor resultado en los procesos.

Es importante reestablecer, divulgar y practicar los valores institucionales en pro de crear una cultura organizacional, además de orientar el orden a nivel visual y mantenerlo de tal manera siempre agilizando los procesos de inventario y propiamente para el personal y clientes siendo así un estímulo al logro de los objetivos de la empresa.

Finalmente, trabajar en la mejoría de todo lo antes expuesto, y con la disposición del personal, ayudará a que la empresa tenga una optimización en el proceso y control de inventarios, siendo beneficioso para el área administrativa.

REFERENCIAS

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú

Arias (1999) Bases teóricas disponible en:

<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Bases-Teoricas/1653559.html>

Cabrera Morocho (2022) “Indicadores de la gestión de inventarios para pymes: una revisión”

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12440/1/17967.pdf>

Fidias Arias (2006) El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5ªed). Caracas: Episteme

Loja Guarango (2015) “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe”

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>

Lippit, G. y Lippit, R. (1986). The consulting process in action. San Diego: University Associates, Inc

Palma, S., (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.

Villacreses y Vargas (2021) “Estrategia para el control de inventario de Distribuidora Cedeño”

<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5e5e12bb-332b-46cd-a145-246b5fc4d509/content>

ANEXOS

ANEXO N°1

ANEXO U



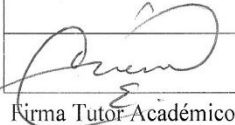
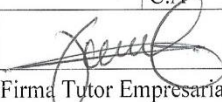
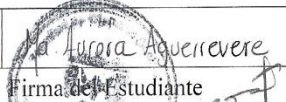
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

SEMESTRE REGULAR: _____ SEMESTRE EXTRAORDINARIO: _____

PLAN DE TRABAJO PARA PASANTÍAS

DATOS DEL ESTUDIANTE	Apellidos y Nombres: Maria Aurora Aguerrevere	
	Cédula de Identidad: 27.539.390	Teléfono: 04245694031
	Facultad: Ciencias Sociales	Escuela: Administración De Empresas
DATOS DE LA EMPRESA	Razón Social: Mediveb, C.A. J-30009024-8	Teléfonos:0251-4151969
	Dirección: Carrera 7 C/Calle 4 Complejo Industrial Lara Local C-3, Zona Industrial 2 Barquisimeto Edo Lara	
	Entidad Económica: Comercial	
	Departamento donde realizará la pasantía: Administración	
DATOS DE LOS TUTORES	Nombre del Tutor Académico: Oneida Jiménez	
	Nombre del Tutor Empresarial: Karem Gonzalez	

TITULO

Diagnóstico de la pasantía: Indicadores de gestión para el control del área de inventario de la empresa Mediveb C. A	
Identificación del problema o situaciones problemáticas: desorganización en segmentación de listado de inventarios, al igual que alternación de códigos de artículos en el sistema causando confusión en ventas	
Formulación del problema: ¿Cómo mejorar los procedimientos de inventario a través del uso de indicadores de gestión?	
Objetivo general: Proponer indicadores de gestión para el control del área de inventarios de la empresa Mediveb C. A	Objetivos específicos: -Diagnosticar la situación actual del manejo de inventarios en la empresa Mediveb C.A -Identificar las fortalezas y debilidades en el control de inventarios en la empresa Mediveb C.A -Diseñar los indicadores de gestión para el control de inventario en la empresa Mediveb C.A
 Firma Tutor Académico	 Firma Tutor Empresarial
 Firma del Estudiante	

APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA: _____

ANEXO N°2

ANEXO U-1



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

Semana	Actividades	Observaciones
1	Introducción a pasantías	
2	Control inventario	
3	Chequeo de notas de entrega y de salida	
4	Soporte al puesto de caja	
5	Revisión de productos medicinales con fecha de caducidad	
6	Atención al cliente	
7	Asistencia a la creación del puesto atención al cliente de manera online	
8	Actividades relaciones al área de exportación	
9	Revisión de reportes	
10	Asistencia en el área de contable	
11	Propuesta de lineamientos para la mejora organizacional	
12	Elaboración de informe y recomendaciones	
Recomendaciones:		
Tutor Empresarial Nombre, firma y sello de la empresa)		
Tutor Académico Nombre, firma y sello de la facultad)		

ANEXO N°3

CUESTIONARIO	SI	NO
¿EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA MEDIVEB?		
¿SU EXPERIENCIA HA SIDO SATISFACTORIA REALIZANDO ACTIVIDADES DE INVENTARIO?		
¿CONSIDERA QUE EL SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS ES CORRECTO?		
¿RECIBIO ASESORAMIENTO SOBRE COMO LLEVAR A CABO EL INVENTARIO?		
¿EL INVENTARIO CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS DEL GERENTE?		
¿EL SISTEMA DE VENTAS SATISFACE LAS NECESIDADES DEL USUARIO?		
¿SE OBSERVAN ERRORES EN EL SISTEMA DE INVENTARIO?		
¿EXISTE UN SISTEMA DE INCENTIVO PARA LOS TRABAJADORES?		
¿LOS INVENTARIOS ESTAN CLASIFICADOS POR CATEGORÍA?		
¿USTED CONSIDERA NECESARIO MODIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE INVENTARIO?		