



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

ANÁLISIS DEL PERFIL DE CARGOS Y SUS PROCESOS
EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO
DE LA EMPRESA FERCOVEN, C.A.

Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.

Asesora: Joscarlly Evies

Barquisimeto, abril de 2023



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

ANÁLISIS DEL PERFIL DE CARGOS Y SUS PROCESOS
EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO
DE LA EMPRESA FERCOVEN, C.A.

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas

Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.

Asesora: Joscarlly Evies

Barquisimeto, abril de 2023

APROBACIÓN DEL ASESOR(A) ACADÉMICO

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de asesor académico del trabajo de investigación presentado por los ciudadanos Isamar F. Brito G. C.I. N° 29.915.700 y Jhon A. Chirinos G. C.I. N° 26.568.097 para optar al grado de técnico superior universitario en Administración de Empresas, considero que el trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los ocho (08) días del mes de marzo de dos mil veintitrés (2023).


Joscally Evies
C.I. 12027507

Joscally Evies

C.I.: 12.027.507

VEREDICTO



VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Joscarlly Evies C.I.: V- 12.027.507 (Asesor Académico); y Profe. Alfredo Stocco C.I.:V-7.362.610 (Jurado), Prof. Yusmarys Díaz (a) C.I.:V-11.783.651 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Administración de Empresas del Br.: Jhon Anderson Chirinos Gil C.I.:V-26.568.097

Titulado: ANALISIS DEL PERFIL DE CARGOS Y SUS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO DE LA EMPRESA FERCOVEN, C.A

Hacemos constar que hoy, 12 de Mayo del 2023.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

Alfredo Stocco
Prof. (a) Alfredo Stocco
Jurado
C.I.: V-7.362.610



Yusmarys Díaz
Prof. (a) Yusmarys Díaz
Jurado
C.I.: V-11.783.651

Joscarlly G. Evies M
Prof. Joscarlly Evies
Asesor
C.I.: V-12.027.507

VEREDICTO



VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Joscarlly Evies C.I.: V- 12.027.507 (Asesor Académico); y Profe. Alfredo Stocco C.I.:V-7.362.610 (Jurado), Prof. Yusmarys Díaz (a) C.I.:V-11.783.651 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Administración de Empresas de (la) Br.: Isamar Fabiola Brito Gómez C.I.:V-29.915.700

Titulado: ANALISIS DEL PERFIL DE CARGOS Y SUS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO DE LA EMPRESA FERCOVEN, C.A

Hacemos constar que hoy, 12 de Mayo del 2023.

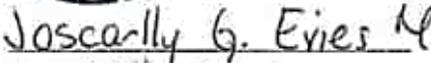
Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente


Prof. (a) Alfredo Stocco
Jurado
C.I.: V-7.362.610




Prof. (a) Yusmarys Díaz
Jurado
C.I.: V-11.783.651


Prof. Joscarlly Evies
Asesor
C.I.: V-12.027.507

DEDICATORIA

A **Dios**, por otorgarme el don de la sabiduría, inteligencias, amor por lo que hago, humildad y ser mi guía espiritual en este aprendizaje de mi vida.

A mi madre, **Rudy Gil**, quien ha sido mi pilar fundamental para aconsejarme, apoyarme, ayudarme, orientarme, guiarme por el buen camino y demostrar esa mujer guerrera que lleva internamente y no decaer jamás ante las adversidades, esto es por ti madre. ¡Te amo infinitamente!

A mi madre, **Ariadny Torres**, quien ha sido mi pilar fundamental en mi capacidad intelectual, amor a Dios, sabiduría, comprensión, inteligencia, serenidad y demostrar esa mujer con un ángel interno que te impulsa a llevar la paz a donde quiera que estemos, esto es por ti madre. ¡Te amo infinitamente!

Jhon Anderson Chirinos Gil

¡Mi éxito es gracias a ustedes!

DEDICATORIA

Primeramente, un agradecimiento a *Dios* todopoderoso por estar a mi lado y guiarme en esta nueva etapa vivida.

A mi madre, *Angelica Gómez*, quien me ha brindado apoyo incondicional a lo largo de mi vida, otorgándome su motivación en todos momentos, demostrando su perseverancia y esfuerzo para permitirme realizar todos mis logros. ¡Te amo mamá!

A mi padre, *Alberto Brito*, quien ha sido un gran apoyo en todo este proceso y en mi vida acompañándome y esforzándose para permitirme ser una mujer de bien. ¡Te amo papá!

Isamar Fabiola Brito Gómez

¡Este logro es en su honor!

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a **Dios** por no abandonarme nunca, acogerme siempre bajo su manto y demostrarme siempre que si puedo.

A mis madres, **Ariadny Torres y Rudy Gil**, por el simple hecho de ser mi motor a diario y estar ayudándome desde las primeras instancias. ¡Las amo!

A mi gran compañera fiel, **Isamar Brito**, por ser ese gran apoyo incondicional, orientarme, ayudarme y pertenecer siempre en mi equipo de estudios. Demostrando siempre ser una persona responsable, inteligente, siempre ayudando al prójimo y sobre todo llena de mucho amor ¡Gracias!

A mi amigo y hermano que me regalo la vida, **Engelberth Oropeza**, por orientarme en mis decisiones y prestarme siempre su apoyo incondicional que a pesar de la distancia siempre se ha mantenido al pendiente de mí y jamás has dudado en ayudarme ¡Gracias hermano!

Al **Instituto Universitario Jesús Obrero**, por ser mi casa académica y brindarme todos los conocimientos necesarios para fortalecerme como un profesional y ahora lograr desempeñarme exitosamente.

A mi **Familia, amigos y profesores**, que siempre estuvieron al tanto de mí y nunca dudaron en ayudarme, esto también es gracias a ustedes.

Jhon Anderson Chirinos Gil

¡Gracias por confiar en mí!

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a *Dios* por ser el guía de nuestras vidas y nunca faltarnos.

A mis padres *Angelica Gómez y Alberto Brito* que siempre han estado presente en el proceso en esta etapa final agradecida con su apoyo incondicional a lo largo de los tres años de carrera.

A mi compañero *Jhon Anderson Chirinos* que ha sido un fiel compañero y un gran apoyo durante toda la carrera y en especial en esta etapa final, en la cual ha demostrado que es una persona responsable, inteligente, honesta y comprensiva.

A la profesora *Joscarlly Evies* la cual durante este proceso fue un apoyo incondicional y siempre estuvo al mediante de uno como pasante.

Así mismo a las profesoras *Dasha Querales, Mabel Lujano, Yubisay Colmenárez* y también una mención para el profesor *Ángel Tallaferro* por ser excelentes guías y un apoyo incondicional durante los 3 años de la carrera universitaria.

Por último, al *Instituto Universitario Jesús Obrero*, por proporcionarme un espacio académico con profesional altamente calificados, permitiendo que me pueda desarrollar profesionalmente.

Isamar Fabiola Brito Gómez

¡Gracias por confiar en mí!

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL ASESOR(A) ACADÉMICO	1
VEREDICTO	2
VEREDICTO	3
DEDICATORIA	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE GENERAL	8
LISTA DE GRÁFICOS	10
LISTA DE CUADROS	11
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
MOMENTO I	15
SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	15
Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio.....	15
Objetivos de investigación.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
Justificación de la investigación	19
Alcance	21
MOMENTO II	22
SOPORTE CONCEPTUAL	22
Antecedentes de la Investigación	22
Bases Teóricas	25
Bases legales.....	46
Sistema de variables	49
MOMENTO III	51
ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL	51
Naturaleza de la Investigación.....	51
Población y Muestra	55
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56

Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación.....	57
MOMENTO IV	59
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	59
MOMENTO V	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
Conclusiones.....	71
Recomendaciones	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico Ítem N° 1	60
Gráfico Ítem N° 2	61
Gráfico Ítem N° 3	62
Gráfico Ítem N° 4	63
Gráfico Ítem N° 5	64
Gráfico Ítem N° 6	65
Gráfico Ítem N° 7	66
Gráfico Ítem N° 8	67
Gráfico Ítem N° 9	68
Gráfico Ítem N° 10	69

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1. Operacionalización de Variables.....	50
Cuadro N° 2. Muestra.....	56
Cuadro N° 3. Item 1	60
Cuadro N° 4. Item 2	61
Cuadro N° 5. Item 3	62
Cuadro N° 6. Item 4	63
Cuadro N° 7. Item 5	64
Cuadro N° 8. Item 6	65
Cuadro N° 9. Item 7	66
Cuadro N° 10. Item 8	67
Cuadro N° 11. Item 9	68
Cuadro N° 12. Item 10	69

ANÁLISIS DEL PERFIL DE CARGOS Y SUS PROCESOS
EN EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO
DE LA EMPRESA FERCOVEN, C.A.

Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.

Asesora: Joscarlly Evies

Fecha: abril 2023

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue examinar el perfil de cargo y sus procesos del departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., considerando que se observó e identificó que los trabajadores no contaban con conocimientos sobre sus perfiles de cargo y las funciones que les corresponde desempeñar según este, sin embargo, mediante este trabajo se buscó sugerir un perfil de cargo adecuado a los procesos para suplir las necesidades organizacionales de empresa, dentro de diversos puntos de vista de diferentes autores. Por esta razón, la investigación buscó examinar los perfiles de cargo y sus procesos en el departamento de inventario de la empresa para reducir significativamente los errores más comunes en los procesos como los de recepción de inventario y almacén, optimizando los procesos para lograr las metas planteadas por la empresa. Esta propuesta fue desarrollada mediante una investigación descriptiva con diseño de campo ya que esta permite describir con todos sus componentes una realidad. Por medio de este tipo de investigación que utiliza la técnica de análisis se logra definir una situación o un objeto de estudio en concreto y sus características, sin alterar sus variables u objeto de estudio, con un paradigma positivista y enfoque cuantitativo debido a que busca descubrir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos, generar y probar teorías. Se concluyó que se debe plantear una estructura organizativa del departamento de inventario respaldada por un organigrama propio de la unidad con sus diagramas de flujos para mejorar los procesos.

Descriptor: perfil de cargo, procesos, estructura organizativa, inventario, Fercoven, c.a.

INTRODUCCIÓN

Con el tiempo, la gestión de los recursos humanos ha cambiado mucho, teniendo en cuenta la dinámica del desarrollo social. En la segunda mitad de la década de 1980, la gestión de los departamentos de personal finalmente comenzó a evolucionar hacia un ámbito laboral. Los empleados comienzan a ser valorados como un recurso competitivo en lugar de un gasto. A partir de ahí, el trabajo del personal dentro de la organización adquiere un papel importante en la consecución de los objetivos planteados en la empresa. Tal desarrollo implicará un cambio de filosofía, concepto y acciones relacionadas con el llamado enfoque de personas y ya para mediados de los años 1990 este desarrollo ya había sido tomado en cuenta por muchas empresas.

Resulta vital construir relaciones entre los empleadores y empleados que compense las necesidades de ambas partes, debido a que es muy importante para cualquier empresa saber a precisión las competencias, capacidades y alcances de todos los trabajadores que la integran. Esto ayuda a determinar cada puesto de trabajo y el perfil mínimo que se debe tener para poder realizar bien la actividad y las estrategias con las que se debe coordinar. Este deberá ser completo, conciso y claro de las metas a alcanzar como parte importante de la misión de cada empresa.

FERCOVEN, C.A., es una empresa que se dedica a la comercialización de una gran variedad de productos, principalmente de electricidad, construcción, higiene, seguridad industrial, cerrajería, herramientas eléctricas, ferretería, pinturas y plomería que busca mejorar sus procesos internos, pero no han realizado un análisis profundo del perfil de cargo en el departamento de inventario que los ayude a mejorar los procesos en dicho departamento vital.

Dicho lo anterior, en el presente trabajo de investigación se orientará a analizar el perfil de cargo y sus procesos en el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., que les permita optimizar los procedimientos pertinentes en función de sus competencias. En tal sentido, el trabajo de investigación en cuestión se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El **MOMENTO I**, describe la situación del objeto de estudio que a su vez da a conocer el objetivo general, específicos, justificación y alcance de la investigación.

El **MOMENTO II**, se encuentra conformado por el soporte conceptual, el cual contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales que lo sustentan.

El **MOMENTO III**, contiene la orientación procedimental el cual está estructurado por la naturaleza de la investigación, población, muestra y las técnicas de recolección de datos.

El **MOMENTO IV**, refleja los resultados de la investigación, basándose en los instrumentos empleados y la interpretación mediante estadísticas.

El **MOMENTO V**, está constituido por las conclusiones obtenidas y las recomendaciones que favorezcan la gestión de la empresa.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio

Las innovaciones en las actividades dentro de una empresa son consideradas mundialmente como proyecciones estratégicas, ya que a lo largo de los años se ha intentado hacer cada vez más eficientes a las empresas. Debido a esto, deben realizar cambios y transformaciones a los cuales se enfrentan las entidades en la actualidad, como el de reajustar las estructuras anticuadas y rígidas por procesos avanzados y adaptables.

Desde esta perspectiva, cada tarea emplea un papel fundamental dentro de la empresa para el funcionamiento de todos los elementos que serán necesarios para cumplir con las metas u objetivos empresariales. Se puede decir entonces, que la productividad y competitividad de las empresas depende netamente de los recursos humanos, como la base que bombea vida a toda la estructura organizacional independientemente de su rol o capacidades, por tanto, debe procurarse adaptar los individuos a las funciones a través del perfil de cargo.

Así mismo, una empresa funcional debe estar comprendida por un conjunto de cargos funcionales y jerárquicos a cuyas normas de comportamientos debe amoldar a todos sus miembros. De este modo, Bryan Levy citado por Chiavenato (1990), define un cargo como “la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona que puede unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama”. (p.46). Es decir, el cargo funciona como una unidad de organización que conduce a un conjunto de deberes y responsabilidades que se componen en un puesto de trabajo.

Actualmente en gran parte de las empresas, existen problemas relacionados con los cargos que son ocupados por los empleados, debido a que muchos no cumplen con el perfil de cargo exigido en la gestión de recursos humanos. Por esta razón, es necesario el análisis de perfiles de cargo acorde a los avances empresariales como un instrumento de apoyo para contar con personal capacitado y preparado.

A su vez, numerosas organizaciones que se han visto impulsadas por la tecnología, globalización y cambios en procesos tradicionales, han adoptado posiciones de administración de recursos humanos mucho más empáticas y dispuestas a desarrollarse en aspectos positivos de tal manera que proporcionen al personal habilidades y aptitudes necesarias para lograr una mayor satisfacción y eficiencia requerida dentro de la organización. En relación a esto Dessler (1994) declara que:

La administración de recursos humanos se refiere a los conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos del personal o recursos humanos de un puesto administrativo, que incluyen: el reclutamiento, la selección, capacitación, compensación y por último la evaluación (p. 2).

Como lo menciona el autor, la administración de recursos humanos se refiere a la habilidad de sobrellevar personal a cargo desde los procesos básicos hasta los procesos de capacitación y a su vez velar por el buen desempeño de cada uno de los empleados. Es decir, se trata de manejar muchos aspectos relacionados a los objetivos establecidos en su centro de trabajo según las normas y políticas establecidas en la organización.

Sin embargo, las diversas políticas que han optado por implementar múltiples empresas en Venezuela en cuanto a la administración de recursos humanos, han generado un escenario de bajo rendimiento con respecto a la productividad y calidad. Esta realidad ha conllevado a muchas organizaciones a comenzar a tomar en cuenta otras alternativas de dirección, mostrándose atractivo los perfiles de cargos en funciones de las competencias. Según Chiavenato (1990) define los perfiles de cargo como:

Un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los objetivos del cargo (por qué lo hace) (p. 8).

Lo definido por el autor hace mención a los aspectos significativos del cargo, los deberes y responsabilidades que comprende. A su vez, también se interpretan como una guía para delimitar con claridad obligaciones y sobre todo responsabilidades en los puestos de trabajo que pueda mejorar la satisfacción, motivación, actividades y posibilidades de un mejor cargo.

En torno a la referida problemática, se puede notar un entorno muy versátil y competitivo a nivel empresarial, pues en el Estado Lara, en los últimos dos años, las empresas privadas y

públicas han enfrentado distintos escenarios de desafíos relacionados a la gestión del talento humano. Por esta razón, la mayoría invierten en habilidades, valores, conocimientos, aptitudes, destrezas, conocimientos y liderazgo para responder adecuadamente a los desafíos que puedan enfrentar todos los días, mas no en un análisis interno sobre el perfil de cargo que ejecutan, que le permita a cada trabajador explotar su potencial y a la organización optimizar las actividades en función de las competencias.

Por consiguiente, en Barquisimeto, desde el 2 de noviembre de 2009, se encuentra constituida la empresa FERCOVEN, C.A., la cual se dedica a la comercialización de una gran diversidad de productos ferreteros al mayor, que no escapa de la imperiosa necesidad de implementar nuevos cambios para enfrentar los impactos en materia organizacional y de personal que se han venido efectuando en muchas empresas a nivel nacional.

El entorno versátil y el crecimiento veloz que hemos venido presenciando a nivel empresarial, ha afectado de igual manera a la empresa FERCOVEN, C.A., debido a que en sus distintos departamentos existen problemas de organización inadecuada, principalmente el de inventario, que a su vez refleja situaciones de poca frecuencia de revisión de información, no contar con procesos automatizados y no analizar el perfil de cargo apto al proceso para optimizar las actividades.

Esta situación, ha conducido a que el personal de la empresa FERCOVEN, C.A., no tengan conocimiento de sus actividades a desarrollar y producen un descontrol de tareas lo que genera un bajo rendimiento en materia organizacional. Un ejemplo de ello, es que la unidad de recepción cumple funciones de localidad y almacenaje de mercancía que no le competen, con lo cual esto produce atraso en la contabilización de la mercancía que esta por ingresar a la empresa y ralentiza el proceso.

Debido a esto, es importante destacar que la empresa FERCOVEN, C.A., cuenta con un organigrama funcional el cual se encuentra constituido por una junta directiva, presidencia, gerencia General y se sub divide en cinco (5) gerencias: Gerencias de operaciones, Gerencia de Compra, Gerencia de Gestión Humana, Gerencia de ventas y Gerencia de Administración, las cuales se desglosan en diferentes departamentos de forma horizontal. El organigrama cuenta con los cargos dentro de los departamentos, sin embargo, estos actualmente no poseen sus procesos definidos afectando al desarrollo de las tareas dentro de las áreas en especial la de inventario.

Del mismo modo, esta situación en la que se ve sumergida la empresa tiene como principal causa la no capacitación logística adecuada al personal y el no analizar el perfil de cargo que ayuden a la unidad a trabajar de una manera organizada. Pues resulta fatal que FERCOVEN, C.A., no analice los perfiles de cargo y no mejore sus procesos, ya que comenzará a atraer consecuencias de caídas en ventas, rotación excesiva del personal, baja productividad, alteración del clima laboral, falta de orden, incumplimiento de metas y desventaja competitiva.

Así mismo, en el presente trabajo de investigación, se busca analizar el perfil de cargo y sus procesos en el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., con el objetivo de que sirvan de guía para la optimización de procesos, maximizar el potencial, mejorar la productividad de las unidades y, por último, mostrarse como esa solución que ayude a la empresa al crecimiento. A lo expuesto anteriormente y debido a la problemática existente, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el actual perfil de cargo que maneja la empresa FERCOVEN, C.A., en el departamento de inventario?, ¿Se deben analizar los elementos que interviene en las actividades del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.?, ¿Cuál perfil de cargo es el adecuado para desarrollar los procesos en el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.?

Objetivos de investigación

Objetivo General

Examinar el perfil de cargo y sus procesos en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el actual perfil de cargo y sus procesos en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

Cuales son los elementos que intervienen en el perfil de cargo y sus procesos del departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

Presentar recomendaciones al perfil de cargo y sus procesos en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

Justificación de la investigación

En la actualidad el desarrollo de los seres humanos es considerado como el factor o recurso más importante en la eficacia de las empresas, independientemente del producto o servicio que estas presten. Es por ello que para el desarrollo y crecimiento de una empresa se deben tomar en consideración estrategias enfocadas en el recurso humano, específicamente enfocadas en los cargos de la empresa. De este modo el desarrollo de perfiles de cargo representa una herramienta básica para la administración y la gestión del recurso humano, debido a que en el orden empresarial el cargo de trabajo ejerce un papel fundamental para esta. Cuyo único objetivo es:

Tener la especificación del contenido de cada cargo, método del trabajo y la relaciones con los demás cargos de la organización, es decir, se debe saber porque tiene ese cargo en la organización, que o cual es la función del cargo y que interacción tiene con los demás cargos que hay en la organización (Chiavenato, 2002).

Debido a esto los cargos cumplen y se apeguen a los objetivos de empresa, asegurando su crecimiento y la optimización de los procesos de producción manteniendo el orden dentro de la organización.

A su vez, desde el punto de vista económico, la inversión del desarrollo de los perfiles de cargo no será considerada una pérdida debido a los beneficios que se obtienen al implementarlos. De este modo, reducirá significativamente los errores más comunes en los procesos como los de recepción de inventario y almacén, debido a que reduce costos en la remuneración de los empleados y evita que sea contratado personal no calificado.

Con el desarrollo de esta investigación, los socios, administradores y directivos de la organización, podrán realizar sus tareas con el mayor orden y eficacia. Socialmente esta investigación va a justificar una mejoría en el crecimiento empresarial para los socios. También, beneficiará a los empleados debido a que evitará que realicen funciones que no le corresponden, se atrasen en los procesos y trabajen horas extras.

De esta manera, la siguiente investigación tiene como objetivo principal analizar el perfil de cargo y sus procesos en el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A. Se justifica debido a que se encuentra basado en una empresa que presenta en la actualidad problemas en la definición de perfil de cargos, siendo imagen de muchas organizaciones a nivel nacional, ya que muchas cometen el error de que en la búsqueda de un buen desempeño del recurso humano

dentro de las empresas los directivos se encuentran constantemente preocupados por temas como la política de selección, control de nóminas, capacitación, entre otros. Sin embargo, en muchas ocasiones se deja de lado un concepto fundamental para que dichos factores tengan éxito, hablamos de análisis y descripción de cargo.

Por lo tanto, el perfil de cargo bien estructurado permite a la empresa preestablecer las funciones y procesos que deben desarrollar los empleados, evitando que estos realicen tareas que no les corresponden, entorpeciendo las actividades de la empresa y evitando el crecimiento de esta.

Alcance

El trabajo de grado, se desarrolla en la empresa “FERCOVEN, C.A.”, ubicándose en la zona Oeste de la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara, en específico la zona industrial II. Tiene como alcance analizar el perfil de cargo y sus procesos en el departamento de inventario. Este proyecto se realizará, con la finalidad de transmitir la importancia del análisis al desarrollo de perfil de cargo para la ejecución de los procesos de los diferentes departamentos de la organización, en especial el departamento de inventario. Además de esto, el analizar el perfil de cargo y la definición de sus procesos optimizaran el logro las metas u objetivos establecidos por la institución.

Asimismo, la finalidad de este trabajo es analizar el perfil de cargo correspondiente a los procesos que se llevan a cabo en la empresa, estudiando e identificando cada uno de los pasos ejecutados para la realización de un proceso, tomando en cuenta factores que afecten a la elaboración de la tarea. De igual manera, se estipula que el tiempo durante el cual se desarrollará dicho proyecto será de aproximadamente de cuatro (4) meses, iniciando en febrero de 2023 y finalizando en mayo del 2023.

Para finalizar, se destaca que el trabajo que hace referencia se ajusta a la línea de investigación denominada Desarrollo organizacional, enfatizando en el eje temático del comportamiento y cambio organizacional, orientándose principalmente a la Actualización de estructura organizacional.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

Todo trabajo de investigación debe estar respaldado por las teorías y antecedentes. A su vez, el soporte conceptual es el apartado en el que se exponen las principales teorías y conceptos que sustenten la investigación, es decir, hipótesis, informaciones y teorías expuestas que dan todo el fundamento necesario. En tal sentido, según Sabino (2008) lo define como:

Un conjunto de planteamientos teóricos y preposiciones que sustentan una investigación, que sirve de referencia al tema de estudio, y que, al estar ligadas entre sí, constituyen al ámbito teórico dentro del cual el investigador formula sus proposiciones específicas, describe e interpreta los hechos que le interesan (p. 1).

En este mismo orden de idea del autor, el soporte conceptual también puede definirse como el apoyo contextual, teórico, legal y todas las fuentes de consultas en los cuales se respalda el planteamiento del problema de la investigación. Por lo cual, consiste en analizar y dar a conocer las teorías que existen sobre el problema a investigar, trabajos, investigaciones y todos los antecedentes sobre lo que se va a desarrollar la presente investigación.

Es por esto, que el presente trabajo de investigación requiere de un conocimiento teórico que aumenté y constituya todos los conceptos de estudios con la descripción detallada de la situación objeto de estudio. Por lo cual, se busca antecedentes, teorías, información, como sustentación para la investigación desarrollada.

Antecedentes de la Investigación

Con referencia a la palabra antecedentes Pérez (2002) define que “es una investigación bibliográfica en investigaciones anteriores, tanto del ámbito nacional como internacional” (p.58). Es decir, los antecedentes es toda documentación que le permite al investigador obtener fuentes relacionadas con el problema, las cuales pueden ser documentos nacionales o internacionales. Balestrini (2003) establece que los antecedentes de investigación son “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. Se refiere a que los antecedentes de investigación son una recopilación conceptual de trabajos e investigaciones realizados que se enfocan en la problemática planteada, con la finalidad de establecer el enfoque metodológico de la investigación.

En los párrafos a continuación se encuentran investigaciones documentales realizadas con anterioridad enfocadas en la determinación del perfil de cargo y sus procesos, los cuales son vitales para la investigación y consideradas fuentes directas, los antecedentes serán representados bajo el criterio geográfico de la siguiente forma: Internacional, nacional y regional.

Desde esta perspectiva, en el ámbito internacional se encuentra la investigación desarrollada por Rivera. L. (2017) titulada: “**Análisis y Descripción de Cargos en la Pyme Mendieta Comercial en el Año 2016**” una tesis para optar por título desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), cuyo objetivo general es el diseñar un manual de análisis y descripción de cargos para la Pyme Mendieta comercial. La investigación es de tipo descriptiva con un diseño de campo y un enfoque cualitativo. La organización en la investigación plantea que carece de un manual de análisis y descripción de cargos, lo cual se debe a la falta de personal, experiencia y conocimientos en el área de talento humano evitando el fortalecimiento de la organización y de la gestión de esta.

En la investigación en técnicas de recopilación de datos se empleó: observación directa, instrumento de cuestionario y entrevista los cuales fueron aplicados a veinte (20) trabajadores de la organización participando el 100% de los empleados siendo 20% mujeres y 80% hombres, en cada uno de los instrumentos se trabajaron entre 11 a 7 puntos que podían variar mucho entre sí. Una vez analizados los resultados se concluye que no posee un manual de análisis y descripción de cargo que le permita sintetizar y sistematizar la información relativa a las funciones y responsabilidades de los cargos, la estructura actual es un organigrama vertical donde solamente existe las líneas de mando más no una descripción de estas.

Este antecedente se encuentra vinculado con la investigación actual, debido a que toca el tópico de la descripción de cargo y sus funciones con la importancia que representa en la organización, los beneficios que genera y la minimización de los problemas que se presentan actualmente en la organización.

Dentro de esta temática en el ámbito nacional, se encuentra una investigación de Reverón. M, titulada: “**Diseño De Un Manual Descriptivo De Cargos Para La Gerencia Alta Y Media Del Consejo Nacional De Promoción De Inversiones – Conapri en el año 2004**” es un proyecto del decanato de estudios de posgrado especialización en recursos humanos de la Universidad Metropolitana de Caracas Venezuela, cuyo objetivo el diseñar un manual descriptivo de cargos

basado en competencias para el área de gerencia alta y media del consejo Nacional de promoción de Inversiones (CONAPRI), en el proyecto la empresa estipula que a pesar de contar de una estructura organizacional clara y precisa, no contaba con el instrumento que le permita establecer las responsabilidades y funciones de cada cargo en la organización en especial en las gerencias. Provocando de esta forma irregularidades y confusiones.

La metodología de la investigación fue Aplicada con diseño de campo, cuyo nivel es descriptivo, donde se utilizó el instrumento de cuestionario y entrevista personal y directa al 100% de los trabajadores del área, se concluyó que el diseño de cargos permite a la empresa delimitar las funciones y responsabilidades de los cargos, que la elaboración de un manual descriptivo proporciona uniformidad en el trabajo, permite ahorrar tiempo y reduce el esfuerzo que en la ejecución de las actividades, así mismo, se deben considerar un medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso y aprovechamiento para el área de talento Humano.

Para la investigación este antecedente se encuentra estrechamente vinculado debido a que trata el tópico de porque se debe elaborar o establecer el perfil de cargo y sus funciones, a su vez, tiene como objetivo determinar las funciones y actividades desarrolladas por el personal. También explica cada uno de los beneficios enfatizando en estos y las consecuencias que pueden llegar a tener para las entidades no elaborar el perfil de cargo con la descripción de sus procesos.

A su vez, por el ámbito regional, se encuentra la investigación de Peña. V. y Brito. Y. titulada **“Manual de descripción de cargos para la empresa bearing import, C.A., de Barquisimeto estado Lara en el año 2010”** es un proyecto especial del Colegio Universitario Fermín Toro enfocado al área de administración de recursos humanos el cual tiene como propósito principal proponer un Manual de descripción de cargos que permita el cumplimiento de las tareas de la organización. En este sentido la organización enfatiza que es relativamente nueva en el mercado con 7 años de trayectoria, sin embargo, ha abarcado gran parte del territorio nacional. No obstante, la empresa a pesar de tener metas principales el desarrollo de todo el personal a fin de garantizar si pertenencia no cuenta con un manual de cargos que facilite la ejecución de sus tareas.

De este modo, la investigación cuenta con una metodología descriptiva con un diseño de investigación de campo, para el desarrollo del proyecto fue necesario establecer instrumentos y técnicas de recolección de datos las cuales fueron: la encuesta y la técnica de entrevista la cual fue

aplicada a los principales puestos de la organización los cuales son quince (15) cargos, los cuales comprende desde la presidencia hasta ayudante de almacén.

Para el proyecto, este antecedente presenta un vínculo debido a que la empresa a pesar de tener años en el mercado y ubicar en gran parte del territorio nacional no cuenta con un Manual o con los perfiles de cargo definidos, lo cual es necesario para el desarrollo de las actividades permitiendo que se cumplan óptimamente y en el menor tiempo posible, porque evita que se cometa el error de destinar labores que no le corresponde los empleados entorpeciendo las funciones.

Bases Teóricas

Consecutivamente, para la determinación de perfil de cargo, es necesario implementar los aspectos teóricos en relación a la investigación, las cuales desarrollan la descripción del problema y ayudan a precisar los elementos comprendidos en la problemática planteada, de modo que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas que permitan respaldar el desarrollo de la investigación. En este mismo orden de ideas, Bavaresco, A. (2006) afirma que:

Las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

En referencia a lo afirmado por el autor, se determina que las bases teóricas son las variables estudiadas en lo que se va desarrollando el trabajo especial de grado y con lo cual deben ser analizadas. Es por esto, que resultan imprescindibles ya que reflejan un conjunto de teorías que componen un enfoque determinado que va dirigido a explicar el problema planteado. Por lo tanto, las bases teóricas del presente trabajo de investigación, están dirigidas al perfil de cargo y la organización de empresas.

Inventarios

El inventario suele ser de distintas formas dependiendo de las características y naturaleza de la empresa. Generalmente, el inventario constituye el almacenamiento de bienes y productos. Por lo tanto, según Díaz (1999) señala que los inventarios “son la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado”, bien sea para la venta o para ser

consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. De igual manera, El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1984) alega que:

Los inventarios son los bienes que poseen las empresas para su venta y para su proceso, transformación y venta posterior, tales como materias primas, material de empaque, abastecimientos, productos en proceso y artículos terminados.

Existen muchas clasificaciones y tipos de inventarios, que se establecen de acuerdo al tipo de organización, entre ellos están:

- a) *Materias primas*: Se registran como materiales que se transforman en el proceso productivo para generar bienes finales o de consumo y, que son suministrados por los proveedores.
- b) *Productos intermedios*: Se registran las distintas fases por las que pasa el producto, dentro del proceso de fabricación o producción.
- c) *Insumos*: Son los materiales ya procesados (bienes finales o intermedios), diferentes a la materia prima, que se utilizan en el proceso de producción de un bien final.
- d) *Productos terminados*: Son todos aquellos que culminaron el proceso de fabricación y tienen como destino final la venta.
- e) *Bienes tangibles*: Son todos los productos terminados, destinados para la comercialización o para brindar un servicio.
- f) *Costos de inventarios*: Andino (2006), considera a los costos de inventarios, como aquellos que se efectúan, a partir de realizar la gestión de mantener productos en el almacén.
- g) *Almacenamiento*: se refiere a todos los costos, que se generan por almacenar los stocks.

Tipos de gestión de inventarios

Inventarios continuo o perpetuo: Mantiene un registro de cada artículo o suministro. A medida que las unidades se van consumiendo y se llega al punto de una nueva reposición, se envía una orden de compra con una cantidad fija de pedido, donde se minimizan los costos totales de inventario. La principal ventaja, es que se puede saber en todo momento el estado del inventario.

Inventarios periódicos: Aquí el nivel de existencias disponibles se verifica cada cierto tiempo, se envía una orden de pedido para reponer los faltantes, cuando se tienen los datos de existencias en inventarios. Es un tipo de inventario, con un menor control sobre los niveles de existencia, generando que existan mayores ítems almacenados e incrementando los costos.

Políticas de inventarios

Meana (2017) sostiene que las políticas de inventarios “son estrategias diseñadas para administrar de manera eficiente los recursos materiales de una organización, que garanticen minimizar los costos de mantenimiento y la calidad en el servicio al cliente.” Es decir, estas políticas permiten dar respuesta a interrogantes como las siguientes: ¿cada cuánto debe revisarse el inventario?, ¿cuánto se debe ordenar? y ¿en qué cantidad? Estas políticas son impuestas generalmente por la junta directiva de la empresa o en su defecto el gerente general.

Métodos de valuación de inventarios

- 1) *PEPS*: es conocido también como FIFO (First In First Out), son las existencias, primero en entrar y primero en salir. Se fundamenta en la suposición, de que las primeras compras deben ser las primeras en salir.
- 2) *UEPS*: conocido también como LIFO (Last In First Out), representando que los últimos suministros en entrar son los primeros en salir, es decir, las últimas compras son las que salen primero.
- 3) *Método promedio ponderado*: se halla el costo promedio de cada existencia, cuando las unidades son idénticas en apariencia.

Almacén

Sergas (2006), define el almacén como un “Espacio, recinto, edificio o instalación donde se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo el acondicionamiento de productos determinados, hacer recambios (tanto para el mantenimiento como para la existencia técnica)”

Considerando lo anteriormente definido, el almacén se refiere al sitio donde se realizan las actividades necesarias u operaciones para guardar la mercancía en óptimas condiciones, de manera ordenada y evitar atrasos en los procesos por falta de algún producto o desorganización.

También Anaya (2008) alude que el almacén “es un espacio planificado para la ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías”. Por lo que se entiende que es un lugar o instalación en el que se almacena y se manipula cualquier tipo de producto.

Gestión de almacén

Según, Serrano Alarcón y Alonso (2002) establecen que:

La gestión de almacén es un proceso de logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material, (materias primas, semielaborados, terminados), dentro de un mismo almacén, hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados.

Es decir, el autor hace referencia a que la gestión de almacén son las diferentes maneras de almacenar un producto mediante un control y distribución previamente planificada que a su vez enfoca un proceso de logística en el que el producto se recibe, se almacena, se mantiene en movimiento y se despacha dentro del almacén.

Por lo tanto, la gestión de almacenes comprende:

- 1) La ubicación de los productos en un almacén
- 2) Los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de productos
- 3) La trazabilidad de los productos almacenados
- 4) La preparación de pedidos (Picking)

El método estandarizado más conocido de gestión de almacenes es el método ABC que consiste en líneas generales en clasificar en tres tipos (A, B, C) los productos en función del nivel de rotación del producto y el nivel de stock que se establece como consecuencia.

Tipos de almacén

Rivas (2004), afirma que existen diferentes tipos de almacenes, según la mercancía que se requiera resguardar, custodiar, controlar y abastecer. Algunos de ellos son:

- 1) *Almacén de materia prima*, el cual tiene como función principal el abastecimiento oportuno de materias primas o partes componentes, a los departamentos de producción.
- 2) *Almacén de materiales auxiliares*, siendo lo materiales auxiliares todos aquellos que no son componentes de un producto pero que se requieren para fabricarlos, envasarlos o empacarlos, la función de este es de dar servicio oportuno e información a: los departamentos de producción, a la sección de empaque y al departamento administrativo para el control contable y de reabastecimiento.

- 3) *Almacén de materiales en proceso*, en los cuales son guardados, bajo custodia y control, los artículos semiterminados.
- 4) *Almacén de productos terminados*, prestar servicio al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta el momento de despachar los pedidos de los clientes.
- 5) *Almacén de herramientas y equipos*, el cual ofrece el control de herramientas y equipos útiles que se prestan a los distintos departamentos y operarios de producción o de mantenimiento; También guarda y controla las herramientas no durables.
- 6) *Almacén de refacciones*, sirve de apoyo cuando el departamento de mantenimiento se encuentra fuera del área de manufactura.
- 7) *Almacén de material de desperdicio*, su función principal es de almacenar o de resguardar los productos, partes o materiales rechazados por el departamento de control de calidad y que no tienen salvamento o reparación.
- 8) *Almacén de materiales obsoletos*, cumple la función de almacenar los materiales que han sido discontinuados e la programación de la producción por falta de venta, por deterioro, por descomposición o por haberse vencido el plazo de caducidad.
- 9) *Almacén de devoluciones*, es el lugar donde llegan las devoluciones del cliente.

De igual manera, para la disposición de los materiales en las instalaciones del almacenamiento se deben tomar en cuenta las siguientes técnicas:

- 1) *Almacén según la similitud*: Es la disposición de los materiales por grupos según sus características de utilización, similitud física o funcionamiento.
- 2) *Almacenaje por frecuencia de uso*: Consiste en colocar los materiales de mayor uso cerca de la recepción y despacho, y los de menor uso a mayor distancia.
- 3) *Almacén según el tamaño*: Consiste en agrupar los materiales de conformidad con sus dimensiones.
- 4) *Almacenaje con arreglo a ciertas características*: Esta técnica agrupa los materiales según sus características de peligrosidad, propensión al robo, entre otros.
- 5) *Almacén en función de la capacidad de las instalaciones*: Generalmente se utilizan en el caso de las instalaciones mal diseñadas, o cuando el objetivo principal de estas se desvirtúa en función de las necesidades del proyecto.

Asimismo, se cuenta con una clasificación de los almacenes por su forma, a saber:

- 1) *Verticales*: Tienen su labor mecanizada, en mayor o menor proporción, es decir, a mayor verticalidad mayor mecanización y viceversa. La necesidad de verticalización de este tipo de almacén esta impuesta por las alturas de sus estanterías que la hacen un poco más accesibles para el trabajo manual, por lo tanto, requieren de aparatos que faciliten la colocación y despacho de materiales en ella.
- 2) *Horizontales*: Normalmente estos tipos de almacenes corresponden a construcciones antiguas, cuando el importe del terreno edificable no encarecía demasiado, la construcción y la mano de obra resultaba barata. Cabe destacar que este tipo de almacenamiento está en función del volumen de cada empresa y su capacidad de inversión, ya que no precisan gran desembolso o inversión en equipos de manutención.

Funciones de almacén

Según Rivas (2004), la manera de organizar y administrar el departamento de almacenes depende de varios factores, sin embargo, para proporcionar un servicio eficiente, las siguientes funciones son comunes a todo tipo de almacenes:

- 1) *Recepción de materiales en el almacén*: Es un proceso mediante el cual se recibe los productos terminados procedentes de los almacenes, estos se recibe en forma apilada en el camión de transporte para que luego los cargadores preparen los medios de trasporte para empezar la descarga, de acuerdo a la variedad de productos, donde el responsable de ingreso al almacén verifica que la documentación este conforme para autorizar el ingreso de los productos, para que el jefe del almacén verifique la disponibilidad de espacio en módulos y designara la zona donde se depositan los productos, de acuerdo a las áreas demarcadas para cada línea de producto, finalizando en los productos procedentes de planta y almacenes, que van a ser ordenados con separadores de cartón entre "cama" y "cama", y algunos cubiertos con mantas térmicas.
- 2) *Registro de entradas y de salidas en el almacén*: La emisión del Registro de entrada y salida sirve de base para los procesos que citaremos a continuación:

- 2.1 Control de calidad del producto.
 - 2.2 Reacondicionamiento físico del producto.
 - 2.3 Ubicación física en las áreas de almacén correspondientes.
 - 2.4 Comunicación de la entrada al procesador de datos para la actualización de stocks.
- 3) *Almacenamiento de materiales*: El almacenamiento de materiales depende de la dimensión y características de los materiales. Estos pueden exigir una simple estantería hasta sistemas complicados, que involucran grandes inversiones y complejas tecnologías. La elección del sistema de almacenamiento de materiales depende de los siguientes factores:
- 3.1 Espacio disponible para el almacenamiento de los materiales.
 - 3.2 Tipos de materiales que serán almacenados.
 - 3.3 Tipos de materiales que serán almacenados.
 - 3.4 Número de artículos guardados.
 - 3.5 Velocidad de atención necesaria.
 - 3.6 Tipo de embalaje.
- 4) *Mantenimiento de materiales y del almacén*: Consiste en mantener el almacén limpio y en orden, teniendo un lugar para cada cosa y manteniendo cada cosa en su lugar, es decir, en los lugares destinados según los sistemas aprobados para clasificación y localización.
- 5) *Despacho de materiales*: Los materiales son traídos por los proveedores, quienes se hacen cargo del flete; son descargados en las instalaciones de la empresa, seguidamente los bodegueros se encargan de revisar que sea la cantidad exacta y que cumpla con los estándares establecidos como el peso o medición si es el caso; y posteriormente son acomodados en las cámaras de mantenimiento (bodegas). Los materiales se van despachando conforme se van utilizando en cantidades proporcionales a la producción, es decir, entre mayor sean los pedidos de los clientes, mayor serán los pedidos a los proveedores y por ende el despacho de materiales.
- 6) *Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y de contabilidad*: El Departamento de Almacenes e Inventarios se encarga de garantizar el abasto suficiente de los artículos y productos recurrentes, así como el adecuado manejo y

custodia de las existencias de substancias químicas, materiales de laboratorio, refacciones, muebles y encerados, verificando la exactitud del registro de los bienes, y la integración de los datos que forman el catálogo de productos que manejan los diferentes almacenes, así como la información que conforma el detalle de sus inventarios.

Recursos humanos

Según flores (2014) define recursos humanos como:

Actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que sigan manteniendo su compromiso en la organización (p. 04)

Por consiguiente, lo dicho por el autor se describe a que el concepto de recursos humanos se emplea para referirse al departamento de la empresa que se encarga de todas aquellas tareas relacionadas con la gestión de personas y la atracción de talento. Por lo tanto, El recurso humano, es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución.

Es por esto que, en las empresas, se realizan análisis y evaluaciones a los candidatos que desean ocupar un puesto de trabajo en la empresa convocante. Incluso, existen áreas dentro de la empresa destinadas a la gestión de los recursos humanos y profesionales especializados en esta disciplina, que abarca desde conocimiento legal de contrataciones hasta principios de psicología y desempeño actitudinal. En este sentido, el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación.

El autor Herrera Gómez describe que la gestión del recurso humano se constituye en un “conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional” (2001, p. 48), para lo cual podría decirse entonces que la dirección de la organización debe centrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas propuestas en un tiempo determinado, de forma conjunta y en consonancia con el personal.

Procedimientos

Según Biegler J. (1980) "Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". Es decir, estos representan el método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso.

Características de los procedimientos

Mellinkoff, (2008) describe las siguientes características de procedimientos:

1. No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
2. Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
3. Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Desde otro punto de vista Gomes G (1997) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

1. Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
2. Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
3. Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

Estructura de los procedimientos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- **Identificación.** Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- **Lugar y fecha de elaboración.**

- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

Diagrama de Flujo

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de procesos que muestran las actividades tanto de los procesos del negocio o productos/servicios como la relación entre estos. Dichos procesos tienen valor en casi todos los pasos de los procesos de solución de problemas. Se pueden utilizar para identificar problemas, definir mediciones, generar ideas, proporcionar una visión de la condición futura deseada y seleccionar la solución apropiada.

Adalberto Chiavenato (1993) define los diagramas de flujos como “una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.” Es decir, que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este

Características de los diagramas de flujo

El autor Guillermo Gómez Cejas (1997) en su libro “Administración de personal en Venezuela” plantea las siguientes características:

1. *Sintético*: la representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por lo tanto, dejan de ser prácticos.
2. *Simbólico*: La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas o confusas en su interpretación.
3. *Fácil entendimiento*: los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez observa estos rasgos o detalles principales.

A su vez, también el autor Francisco Gómez Rondón (1993) también caracteriza a los flujogramas como:

1. De fácil uso y comprensión para usuarios sin muchos conocimientos técnicos del proceso.
2. De destino claro ya que permite la correcta identificación de actividades. - De interacción, permite el acercamiento y coordinación.
3. De simbología, lo que disminuye la complejidad y mejora la accesibilidad.
4. De diagramación rápida e intuitiva lo que amplía su uso a usuarios sin conocimientos especializados de diagramación o software especializados.

Tipos de diagramas de flujos

El autor en mención, Guillermo Gómez Cejas (1997) define los tipos de diagrama de flujos según su forma y por su propósito. Detallándose de la siguiente manera:

Según su forma:

- a) *Formato Vertical*: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- b) *Formato Horizontal*: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.

- c) **Formato Panorámico:** El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápidamente que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- d) **Formato Arquitectónico:** Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los últimos son fundamentalmente representativos.

Por su propósito

- a) **De Forma:** Se ocupa fundamentalmente de una forma con muy pocas o ninguna descripción de las operaciones. Presenta la secuencia de cada una de las operaciones o pasos por los que atraviesa una forma en sus diferentes copias, a través de los diversos puestos y departamentos, desde que se origina hasta que se archiva. Retrata la distribución de múltiples copias de formas a un número de individuos diferentes o a unidades de la organización.
- b) Las formas pueden representarse por símbolos, por dibujos o fotografías reducidas o por palabras descriptivas. Se usa el formato horizontal. Se retrata o se designa la forma en el lado izquierdo de la gráfica, se sigue su curso al proceso de progresión horizontal, cruzando las diferentes columnas asignadas a las unidades de la organización o a los individuos.
- c) **De Labores (¿qué se hace?):** Estos diagramas abreviados sólo representan las operaciones que se efectúan en cada una de las actividades o labores en que se descompone un procedimiento y el puesto o departamento que las ejecutan. El término labor incluyendo toda clase de esfuerzo físico o mental. Se usa el formato vertical.
- d) **De Método (¿cómo se hace?):** Son útiles para fines de adiestramiento y presentan además la manera de realizar cada operación de procedimiento, por la persona que debe realizarla y dentro de la secuencia establecida. Se usa el formato vertical.
- e) **Analítico (¿para qué se hace?):** Presenta no solo cada una de las operaciones del procedimiento dentro de la secuencia establecida y la persona que las realiza, sino que analiza para qué sirve cada una de las operaciones dentro del procedimiento. Cuando el

dato es importante consigna el tiempo empleado, la distancia recorrida o alguna observación complementaria. Se usa formato vertical.

- f) De Espacio (¿dónde se hace?): Presenta el itinerario y la distancia que recorre una forma o una persona durante las distintas operaciones del procedimiento o parte de él, señalando el espacio por el que se desplaza. Cuando el dato es importante, expresa el tiempo empleado en el recorrido. Se usa el formato arquitectónico.
- g) Combinados: Presenta una combinación de dos o más flujogramas de las clases anteriores. Se usa el flujograma de formato vertical para combinar labores, métodos y análisis (qué se hace, cómo se hace, para qué se hace).

Sistema de Gestión

Las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar herramientas que permitan el desarrollo ordenado de las actividades con el fin de lograr la consecución de sus objetivos organizacionales. Es por esto, que el autor Beltrán (2011) señala que:

Un sistema de gestión es un mecanismo regulador anclado formalmente para la estructuración, dirección y desarrollo de organizaciones complejas. Regula la planificación, aplicación y control de los procesos organizacionales. Es la forma en que la empresa realiza la gestión empresarial asociada con la calidad.

Es decir, el sistema de gestión es una herramienta institucional sistemática y transparente que permite dirigir, controlar y evaluar el desempeño en términos de calidad, la satisfacción social en la prestación de servicios y que a través de la medición y control garantizan el cumplimiento de la misión empresarial.

Beneficios del Sistema de gestión

Cuatrecasas (2011) menciona los siguientes beneficios del sistema de gestión:

- ✓ El sistema de gestión, garantiza un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento de todo el personal, en todos los niveles de la empresa según el autor Cuatrecasas
- ✓ Permite el mejoramiento continuo de accionar, adaptándose a los cambios internos y externos.
- ✓ Mejores condiciones de trabajo para los empleados y aumento de la motivación.

- ✓ Menores costos por fallos internos debido a menores reproceso, rechazo, devoluciones de los clientes, reemplazo, etc.
- ✓ Más confianza en que los productos cumplan los requisitos reglamentarios pertinentes.
- ✓ Mejor imagen de la empresa, derivada del enfoque mejorando hacia el cliente y de la orientación a los procesos dentro de la empresa. De este modo los clientes tienen más confianza en los productos.
- ✓ Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden informar de los beneficios de realizar negocios con la empresa que maneja la calidad de sus productos.
- ✓ Mejor evidencia objetiva para defenderse contra demandas por obligación civil, si los clientes llegaran a entablar alguna.
- ✓ Realizar una planificación estratégica.
- ✓ Reducir los riesgos.
- ✓ Dirigir por objetivos.
- ✓ Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- ✓ Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.
- ✓ Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.

Recursos para implantar un sistema de gestión

Cuatrecasas (2011). Hay que tener en cuenta que la implantación de cualquier sistema de gestión implica una inversión inicial para aspectos como:

- ✓ Formación de todo el personal y tiempo requerido para esta actividad.
- ✓ Mantenimiento y calibración de equipos, así como adquisición de nuevos instrumentos y recursos que necesite la compañía.
- ✓ Reorganización de los procesos, incluyendo acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos, etc.
- ✓ Aspectos relacionados con la documentación del sistema

Los sistemas de gestión modernos según las normas ISO siguen la misma lógica, la llamada estructura de alto nivel, pero abarcan diferentes aspectos. La más utilizada es la norma ISO 9001, conocida internacionalmente, para un sistema de gestión de la calidad.

Perfil de cargo

Los perfiles de cargos se refieren a la descripción general del cargo. Está compuesto por la definición de la finalidad básica y naturaleza del cargo de trabajo, los deberes y responsabilidades del titular del cargo, la dependencia, relaciones organizacionales y parámetros de desempeño del cargo. Dicho perfil considerará no solo las competencias necesarias que demanda la descripción del trabajo, sino también las cualidades que hacen posible que una persona encaje en el equipo que ya se ha establecido.

Alexandra Correa Piñeros (2020) consultora senior en gestión del talento humano hace hincapié en que:

Al definir muy bien el perfil de un cargo, se alinea el factor humano con la estrategia, los procesos clave y la cultura de la organización. De esta manera se obtiene la bitácora para el desarrollo de las personas al interior de la compañía y al mismo tiempo, se logra apalancar a la empresa hacia la competitividad, propia de su ADN.

Por lo tanto, resulta ser una herramienta eficaz, por que manifiesta una conducta positiva en el individuo en el desempeño de su cargo y también estará presente una competencia que responde tanto a exigencias del cargo como a un ambiente organizacional específico.

Fernández (2015) señala que “la construcción de los perfiles de cargo se vuelve fundamental en el manejo de la gestión organizacional.” Por consiguiente, se entiende como un documento que revela específicamente las características necesarias o competencias requeridas de una persona para ocupar un cargo y especifica la relación entre las metas y objetivos estratégicos y las capacidades de las personas para desarrollar su máximo potencial dentro de la organización.

Los perfiles de cargo están compuestos de varias características y funciones que debe tener el personal humano que ocupa o va ocupar dicho cargo, como:

1. Las responsabilidades
2. Funciones
3. Objetivo del cargo
4. Nivel académico
5. Experiencia

Estos aspectos le sirven mucho a la empresa para saber si el talento humano que tienen en la actualidad está ocupando los puestos acordes a su perfil de cargo, de no ser así con esto la organización puede tomar decisiones como reacomodar este personal en cargos que vayan de acuerdo a su perfil o mirar en que puede capacitar para que esté siempre actualizado con su entorno.

Estructura Organizacional

El autor Robbins (2005) expresa que la estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso de involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización”.

A lo que el autor menciona, la estructura organizacional dentro de la empresa permitirá a los directivos a delimitar el trabajo de cada una de las personas, donde se establezcan las posiciones jerárquicas en las cuales se especifiquen las obligaciones y reglas para desempeñar las actividades designadas a cada una de las personas con el fin de lograr los objetivos anteriormente establecidos por la junta directiva.

Según Daft (2010) la estructura organizacional se define en tres componentes:

1. La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.
2. La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.
3. La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos. (p. 90)

Lo mencionado por el autor, se entenderá que los dos primeros elementos definidos se refieren al marco estructural que debe tener una organización y el tercer elemento se enfoca en la interacción que existe entre las personas que trabajan en la organización.

Modelos de estructura organizacional

Estructura formal

En este tipo de organización, la estructura es planeada por jerarquías y debe proporcionar un estímulo al desempeño de los trabajadores y a su vez motiva la libertad de acción de los

empleados utilizando normas y reglas en sus procesos, esto se puede reflejar a través de un organigrama, perfiles de cargo, diseño de puestos, entre otros. A su vez, el autor Gilli (2017) manifiesta que:

La formalización o estandarización se mide, por la proporción de cargos normalizados y el grado de tolerancia en la aplicación de las normas de trabajo. A mayor proporción de cargos normalizados y menor variación permitida, mayor será la formalización en la organización. Un alto grado de formalización no es bueno ni malo en sí mismo, pero es una variable que debe someterse a constante revisión, ya que depende del aumento de tamaño, de la complejidad tecnológica y de las características de los miembros de la organización. (p. 46)

Por lo cual, una organización debe ser flexible y adaptable a su entorno para dar oportunidad a la responsabilidad y el desarrollo de las capacidades de los trabajadores fomentando reglas y procedimientos que deban cumplir para llegar a los objetivos. La estructura formal debe promover la libertad en las acciones de los trabajadores, especificando tareas y responsabilidades definidas por la organización para conseguir los objetivos planteados.

Estructura informal

Los autores López González, Díaz Fúnez y Robledo Velásquez (2017) concuerdan que “Los factores que caracterizan a la Organización Informal están dados por la búsqueda del beneficio, el interés, las aficiones comunes y otros factores sociales como el parentesco, por ejemplo, que llevan a la creación de grupos”.

Por lo tanto, esta estructura aparece cuando lo hace en una organización que está sujeta a cambios en el ámbito laboral y se desarrolla de manera abierta y espontánea. El grupo informal puede desarrollarse a partir de intereses personales y sociales rígidos y mal organizados, y puede servir como un canal de comunicación para que los miembros conozcan las actividades y cómo se verán afectadas.

Estructura funcional

Gilli (2017) estipula que el “El diseño funcional requiere de departamentos altamente especializados, en condiciones de producir eficientemente grandes cantidades de productos estándar; el trabajo operativo se simplifica y es repetitivo, y, en consecuencia, está altamente normalizado (p. 79)”

Es decir, este tipo de estructura surge a medida que la organización se expande y reconoce la necesidad de construir organizaciones especializadas para responder a las necesidades del entorno y defenderse de la competencia, fomentando la funcionalidad basada en la innovación y la flexibilidad que es necesaria, y demostrando ser más duradera que una estructura lineal.

Estructura lineal o simple

Gilli (2017) también menciona que “La estructura simple se caracteriza por una división poco estricta del trabajo, una mínima diferenciación entre unidades y pocos niveles jerárquicos. Por otra parte, minimiza el uso de especialistas y carece de funciones de apoyo; es decir que se centra en las funciones básicas (p. 106)”

La estructura lineal, por el contrario, corre el riesgo de volverse autoritaria y rígida dentro de la organización, lo que dificultará el surgimiento del trabajo en equipo e impedirá que las personas aporten sus ideas y sean creativas. Para tomar decisiones que permitan alcanzar las metas, el gerente debe estar al tanto de todos los procesos.

Estructura por procesos

El autor Enrique Benjamín (2009) señala que:

“La estructura basada en procesos es aquella que dispone las competencias centrales de la organización en líneas de acción que cruzan horizontalmente la gráfica organizacional, por lo que la delegación de autoridad y responsabilidad se canaliza a nivel jerárquico, lo que hace que los procesos corran en paralelo de manera independiente pero interdependiente (p. 134)”.

En el mismo orden de ideas del autor Benjamín, la estructura por procesos puede entenderse como un conjunto de pasos que permite realizar de manera efectiva una actividad que agrega valor a las personas que forman parte de la organización, de manera que los clientes internos y externos queden satisfechos con lo que reciben. Por ello, se recomienda realizar y planificar periódicamente procesos de gestión para mejorar los parámetros de calidad, servicio y capacidad de respuesta. De acuerdo con este concepto, los procesos están enfocados en el servicio y la satisfacción del cliente, y se requiere un rediseño regular de los procesos, lo que puede mejorar significativamente el desempeño de las personas, los costos, la calidad y la eficiencia del servicio. Esto crea un mejor valor agregado y también afecta positivamente el diseño de la estructura.

Organigramas

El Organigrama, una representación gráfica que permite visualizar funciones y relaciones, así como canales formales de autoridad, es la herramienta para capturar la estructura organizacional porque generalmente es más simple y claro para comprender una imagen. Debe reflejar la situación actual de la Institución, mantenerse actualizado y reflejar con precisión lo que ocurre con las unidades funcionales y su nivel de jerarquías para que su utilidad sea práctica y no teórica.

Utilidad de los organigramas

1. Proporcionan una imagen formal de la organización.
2. Constituyen una fuente de consulta oficial.
3. Facilitan el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
4. Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

Clasificación de los organigramas

Los organigramas pueden clasificarse en cuatro grandes grupos:

Por su naturaleza

- a) Micro administrativos: Corresponden a una sola organización, pero pueden referirse a ella en forma global o a alguna de las unidades que la conforman.
- b) Macro administrativos: Involucran a más de una organización.
- c) Meso administrativos: Contemplan a todo un sector administrativo, o a dos o más organizaciones de un mismo sector.

Por su ámbito

- a) Generales: contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características.
- b) Específicos: muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de la organización.

Por su contenido

- a) Integrales: Es la representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización, así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.
- b) Funcionales: Incluyen en el diagrama de organización, además de las unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen asignadas las unidades incluidas en el gráfico.
- c) De puestos, plazas y unidades: Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.

Por su presentación

- a) Verticales: Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.
- b) Horizontales: Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a columnas, mientras que las relaciones entre las unidades por líneas se disponen horizontalmente.
- c) Mixtos: La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de representación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.
- d) De bloque: Parten del diseño vertical e integran un número mayor de unidades en espacios más reducidos, al desagregar en conjunto varias unidades administrativas ubicadas en los últimos niveles jerárquicos seleccionados para el gráfico.

Determinación del organigrama

Es necesario que la planeación de actividades para la composición de organigramas se plasme en un documento rector que sirva como marco de actuación, para lo cual puede emplearse una gráfica de Gantt y/o una red, independientemente de que se complemente con una exposición de motivos (naturaleza, propósito, acciones, etcétera) en forma adicional.

Capacitación

Chiavenato (2019) Describe lo siguiente:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p. 330).

Es decir, la capacitación se refiere a las actividades que ayudan a los colaboradores a superar las limitaciones, mejorar su desempeño en los puestos que poseen y enseña a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.

Etapas de la capacitación

Bohlander (2013) afirma que debido a que la meta principal de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales. A fin de asegurar la inversión en capacitación y desarrollo tenga un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, es preciso utilizar un enfoque sistemático en la capacitación. Este enfoque supone de cuatro fases:

- 1) Evaluación de necesidades
- 2) Diseño de programa
- 3) Instrumentación
- 4) Evaluación

Las empresas frecuentemente se involucran en la capacitación del personal como un medio para educar a su personal y consolidar su conocimiento. Como resultado, la empresa puede motivar a sus empleados y animarlos a avanzar en sus conocimientos al mismo tiempo que mejora la preparación del empleado y aumenta sus posibilidades de ascender en la escala o en una posición más alta. La empresa se beneficiará de esto, aunque indirectamente. Si la empresa logra capacitar a su personal, la producción aumenta y con ella las ventajas y los resultados de cada trabajo.

Bases legales

El presente trabajo se encuentra fundamentado legalmente bajo unas series de artículos que provienen de material legítimo, con el fin de sustentar la investigación y respaldar las necesidades legales que tengan los empleados, principalmente las vinculadas a la seguridad y responsabilidades dentro de una organización. Según Palella y stracruzzi (2017) Las bases legales “Son las normativas jurídicas que sustentan el estudio desde la carta magna, leyes orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros” (p.55). En el mismo orden el autor Pérez (2009) son define a las Bases legales como “El conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, etc., que establecen el basamento jurídico que sustenta la investigación”. (p.60). En otras palabras, las bases legales son todo conjunto de normas que guardan relación con el tema de estudio de la investigación.

De esta forma los párrafos expuestos a continuación buscan demostrar fundamentaciones legales de dentro de las leyes nacionales y normas internacionales que se enfocan en el trabajador y en la seguridad de este, comenzando por lo establecido en la Constitución de la república Bolivariana de Venezuela (1999). La carta magna en el capítulo V donde se establecen los derechos sociales y de las familias los cuales se enfocan en los deberes del estado para con los ciudadanos y los derechos que debe poseer un individuo sin importar su condición. De esta manera el artículo 87 establece que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.” (p.18)

De este modo, el artículo demuestra que todo individuo puede y debe optar por una ocupación productiva, es decir, un trabajo, en el cual el estado y sus patronos tienen el deber de garantizar la libertad y su seguridad del individuo dentro del ambiente laboral. Además, el estado

tiene el deber de fomentar mediante el proporcionar una existencia digna y decorosa a los individuos.

En ese mismo orden de idea, se debe mencionar la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras o también conocido por las siglas LOTT del año 2012 que tiene como finalidad garantizar los derechos de los trabajadores y trabajadoras venezolanos, como los individuos protagonistas en los diversos procesos sociales como la educación y trabajos, toda actividad laboral debe ser realizado dentro de las limitaciones de esta ley. Se debe destacar que todos los empresarios deben tener en consideración la ley que su negocio y sus empleados realicen sus funciones óptimamente.

Con respecto al artículo 26 de la LOTT el cual es el derecho al trabajo y el deber de trabajar que tiene cada individuo el cual nos define que:

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.

El estado fomentara el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador. (p.13)

Es decir, todos los individuos independientemente de su condición tienen el derecho y el deber de optar por una actividad laboral que le permita tener una vida digna. A su vez, el estado fomentara que la actividad laboral sea productiva, libre, digna y principalmente segura para los individuos.

De la misma forma, en el capítulo V de condiciones dignas de trabajo se encuentra el artículo 156 condiciones de trabaja que especifica que:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potenciales, capacidad, creatividad y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y seguridad laboral.

f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.”

Es importante desarrollar las actividades laborales en un ambiente digno debido a que favorece la realización de los objetivos, permitiendo que exista un intercambio fructífero de información y que los empleados se sientan cómodos desarrollando sus actividades correspondientes. Para la empresa FERCOVEN, C.A., es fundamental que las condiciones laborales sean dignas para los empleados debido a que permite los procesos llevados a cabo tengan intercambios convenientes.

Dentro de este contexto, es importante mencionar las Normas ISO, las cuales son un conjunto de estándares de reconocimiento internacional, cuya finalidad es favorecer a las organizaciones a establecer unos niveles de homogeneidad tanto en la gestión como en realización de productos y a su vez también en otras áreas. Existen diferentes normas ISO, sin embargo, la tomada en cuenta en el siguiente párrafo será la norma ISO 9001 del año 2015, la cual se enfoca en la gestión de calidad de las empresas e indica que en las competencias la organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Cuando sea aplicable, tomar decisiones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

Es importante acotar que las empresas deben enfocarse en que los individuos cumplan con las competencias necesarias que se han determinado para su cargo, es decir, que posean los estudios necesarios o una vasta experiencia que le permita desarrollar sus actividades correctamente. Sin embargo, la empresa debe proporcionar formación o tutorías a los individuos que se encuentran contratados actualmente.

Sistema de variables

Grau (2004) expresa lo siguiente:

El concepto de variable siempre está asociado a las hipótesis de investigación. Una variable es una propiedad que puede adquirir diferentes valores en un conjunto determinado y cuya variación es susceptible de ser medida. Una investigación, cualitativa o cuantitativa, exige la operacionalización de sus conceptos centrales en variables, de esta definición operativa depende el nivel de medición y potencia de las pruebas realizadas.

Por lo tanto, las variables son denominaciones muy genéricas que tratan de abarcar una amplia gama conceptual que permita al investigador disponer de un referente teórico para aludir a determinados aspectos de los fenómenos que estudia.

En tal sentido, Chacón (2017) menciona sobre la operacionalización de la variable lo siguiente:

Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual). La precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados.

De acuerdo a lo expresado por el autor, explica que operacionalizar las variables, se relacionan términos claves para esta acción, tales como, convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento, que significa también que se transforma una variable teórica compleja en variables empíricas y directamente observables con la finalidad de que puedan ser medidas.

Por todo lo anterior expuesto, la operacionalización de conceptos/variables permite la elaboración de los instrumentos de medida, convirtiendo los indicadores en ítems o elementos de observación. A su vez, también facilitan otro proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación y facilitan la visión global. En este sentido, conociendo lo anterior, se muestra a continuación el cuadro de la operacionalización de variables del presente trabajo:

Cuadro N.º 1. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Examinar el perfil de cargo y sus procesos en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Ítems
Diagnosticar el actual perfil de cargo y sus procesos en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C. A	Situación actual del departamento de inventario	Control interno	-Política, normas procedimientos	C U E S T I O N A R I O	3
			-Objetivos, estrategias		4
			-Funciones		5
			-Procesos, tareas		6
			-Estructura		1
			Estudiar los elementos que intervienen en el perfil de cargo del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.		Perfil de cargo
-Requisitos del cargo	7, 8, 9				
- Deberes y responsabilidades del titular del cargo					
-Funciones del cargo	10				

Fuente: Vargas (2020).

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

El investigar es fundamental para los seres humanos y es importante que la investigación se encuentre constituida en una reflexión teórica y metodológica, debido a que le proporcionará a la investigación la profundidad intelectual y el significado correspondiente, por esta razón se debe realizar una descripción de los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos a los que se le dará uso para encontrar con la respuesta del problema planteado anteriormente. Según Balestrini (2006) es “La instancia referida a los métodos, diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p.125).

En toda investigación es vital que los hechos y relaciones que establecen los resultados sean exactas y confiables. Por esta razón, es necesarios seguir una metodología con el objetivo de definir lo significativo de los fenómenos y hechos hacia los cuales se encuentra dirigida la investigación. Es decir, es el “como” se realiza el estudio para responder al problema planteado.

Naturaleza de la Investigación

La investigación como forma de conocimiento, necesita una teoría sobre que es, como se realiza, qué y para que se utiliza la investigación. De esta forma, Martínez (2007) indica que: “Un conocimiento de algo, sin referencia y sin ubicación en un estatuto epistemológico, ontológico y metodológico que le dé sentido y proyección, que huérfano y resulta intangible” (p.228). Es decir, la naturaleza de la investigación se debe encontrar sustentada por diversos parámetros que le dé sentido a la investigación. Por esta razón, el investigador se debe ubicar en un paradigma para abordar la problemática encontrada tras el análisis de la situación actual.

Paradigma de la investigación

Toda investigación se encuentra enmarcada en un enfoque que a su vez le corresponde a un paradigma o visión de mundo, de este modo es como al largo de los años se han evidenciado diversas corrientes del pensamiento tales como: El materialismo dialectico, el empirismo, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo. Para Patton (1990) un Paradigma:

Es una forma de ver el mundo, una perspectiva general, una manera de fragmentar la complejidad del mundo real. Dicho esto, los paradigmas están enraizados en la socialización de los adeptos y de los practicantes, los paradigmas dicen a ellos lo que es importante, legítimo y razonable (p.37).

Es decir, es una guía para que el investigador pueda indicar si es legítimo, válido y razonable. Por lo tanto, se considera para el observador como unas gafas que le permita observar la realidad desde una perspectiva determinada, estableciendo la forma en la que se desarrolla el proceso investigativo.

La presente investigación se encuentra dirigida a un paradigma positivista que busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías y leyes para la regulación de fenómenos e identificar las causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas. Según Ricoy (2006) el Paradigma positivista se:

Califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por lo que el paradigma positivista sustentará a la investigación que tengan como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p.14).

En este sentido, el paradigma busca argumentar la investigación para comprobar los resultados mediante parámetros de determinada variable.

Enfoque de la Investigación

Dentro de los paradigmas existen diversos enfoques o la forma en que se concibe un objetivo. En otras palabras, dentro de un paradigma se pueden encontrar diferente enfoque para solucionar un problema. Según Solís en el año 2019:

Cuando hablamos de enfoque de investigación, nos referimos a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos.

El enfoque de la investigación en un proceso disciplinado, sistemático y controlado, que este directamente relacionado con los elementos de la investigación abarcando desde el planteamiento del problema hasta el análisis de los datos obtenidos.

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo que está basado en una investigación empírica- analítica y en estudios estadísticos para encontrar respuesta a una problemática concreta. En pocas palabras, es el enfoque que recolecta y analiza datos sobre variables, que estudia las propiedades y fenómenos. Según Sampieri (2004) “El Enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas”.

Así mismo, Sampieri (2014) estipula que:

Una investigación bajo el enfoque cuantitativo, busca descubrir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos (causalidad), generar y probar teorías. Por eso se recolectan datos con instrumentos estandarizados y válidos, para demostrar su confiabilidad; esa manera se acota intencionalmente la información, midiendo con precisión las variables del estudio

Sampieri quiere decir que el conocimiento debe ser sistemático y comprobable, por lo cual la investigación toma elementos del enfoque cuantitativo con la finalidad de analizar datos obtenidos por instrumentos de información válida y estandarizada sin manipulación, precisando las variables del estudio.

Tipo y diseño de la Investigación

Existen diversos tipos de investigación, dependiendo del método y de los fines que persiga, debido a esto se pueden clasificar en diferentes formas, sin embargo, la forma más común de clasificarlos es por su diseño y propósito. En este sentido, el tipo y diseño de investigación que se está llevando a cabo es determinado de acuerdo al tipo de problema que se desea solucionar, siendo un plan y estructura de la investigación para la recopilación de datos para poder obtener respuestas a las preguntas planteadas anteriormente. Según Tamayo y Tamayo (2009) explica que:

El tipo de investigación es determinada de acuerdo con la naturaleza del problema planteado los objetivos a lograr y la disponibilidad de recursos, constituyéndose en las directrices ejecutorias de la misma. En relación con el propósito del estudio, estas pueden clasificarse según los distintos criterios a considerar.

De esta manera, el estudio presente tipifica una investigación descriptiva debido a que describe características fundamentales de un grupo homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer una estructura de los fenómenos en estudio, proporcionando información comparable y sistemática con la de otras fuentes. Así como lo explica Arias (2012):

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24).

Lo que quiere decir que, se intenta describir detalladamente los elementos más importantes del estudio y, mediante a los individuos seleccionados y diagnosticar el problema. Las razones por las que se seleccionó este tipo de investigación residen en que se emplea principalmente para la realización del diagnóstico del conocimiento y la situación actual del entorno.

Cabe destacar que este estudio es considerado una investigación no experimental debido a como señala Kerlinger (1979, p. 116) “Es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”, Es decir, solamente se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para que después sea estudiado y analizado. De esta misma forma, Hernández y otros (ob.cit) señalan que:

Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en los que solo el investigador se limita a observarlos acontecimientos y fenómenos en su ambiente natural sin intervenir en los mismo para después analizarlos, los datos se recolectan en un solo momento y tiempo definido, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. (p.28).

De igual forma, el diseño de la investigación se tipifica como de campo debido a que se recopila la información, cuya finalidad es observar, interactuar y comprender a los individuos investigados en su entorno natural. Según explica Arias (2012):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carate de investigación no experimental.

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo”. (pag.31)

Desde este punto de vista, el estudio es de diseño de campo, dado que abarca el diagnóstico de los conocimientos y situación actual, fundamentación, los procedimientos y el diseño de estrategias aplicadas para dar una solución a los problemas expuestos.

Población y Muestra

Se entiende por población a el conjunto total, finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideraran en el estudio, es decir, que el universo de la investigación, donde se pretenderá generalizar los estudios. En otras palabras, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde los elementos tienen características similares que se deberán tomar en consideración para la recopilación de datos. Según el criterio de Palella y Martins (2008) la población es “Un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones”. (p.83). Dentro de este contexto Riqueza y Col (2002) explican que:

La población es el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio (nación, estados, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, personas), es decir, que significa el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Por otra parte, esta población debe estar constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos uno de los otros. (p.48).

Considerando lo anterior, el presente trabajo especial de grado consta con una población de seis (06) personas, las cuales son trabajadores del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A. Por lo cual, este reducido grupo de estudio será el considerado para la muestra del presente trabajo.

Ahora bien, cuando se trata de muestra se Arias (2006, p.83) define que es “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. De esta forma el estudio se llevará a cabo mediante una muestra censal debido a que se seleccionó el cien por ciento (100%) de la población ya que se considera que es un número manejable de sujetos de estudio. En este sentido, Ramírez (1997) establece que “La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. De aquí que la población se defina como censal debido a que simultáneamente es Universo, Población y Muestra.

Cuadro N° 2. Muestra

MUESTRA	N° DE TRABAJADORES
<i>Coordinador de Inventario</i>	01
<i>Analista de Inventario (Carga)</i>	01
<i>Analista de Inventario (Carga y recepción)</i>	01
<i>Analista de Inventario (Recepción)</i>	01
<i>Analista de Inventario (Inventario)</i>	02
TOTAL	06 trabajadores

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En concreto, las técnicas de recopilación de datos consisten en un conjunto de procedimientos por los cuales se recopila la información necesaria para realizar el trabajo. De acuerdo a Riquez y Col (2002) explican que “Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son los recursos utilizados para facilitar la recopilación y el análisis de los hechos observados, estos son números y varían de acuerdo con los factores a evaluarse”. (p.56).

De acuerdo a la opinión de Hurtado (2006), expresa que: “Estas comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (p.153). De este modo, la recolección de datos implica realizar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir los datos necesarios.

Considerando las definiciones anteriores, la presente investigación en función a los objetivos planteados, seleccionó dos (2) técnicas de recopilación de datos los cuales son la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario y la observación. De este modo según lo expresado por Zapata (2006) “Las técnicas de observación son procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él, sin modificarlo o realizar cualquier tipo de operación que permita manipular” (p.145). En otras palabras, la observación se puede

considerar la forma más veraz y fiable de obtener la información necesaria del objeto a estudio sin afectar de ninguna manera el fenómeno.

Por otro lado, la segunda técnica por aplicar es la encuesta la cual es una estrategia propia de las ciencias sociales aplicadas, cuyo propósito es obtener información. Tal y como lo explica Zapata (2006):

Un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a determinada población, a través de contactos directos o indirectos como los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada (p. 189).

Así mismo, Tamayo y Tamayo (2007) definen la encuesta como una “técnica o procedimiento que recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son formadas y llenadas por un empadronador frente a quien le responde”. En relación la encuesta es una medida de recolección de datos muy factible para los proyectos de investigación, debido a que hace uso de una serie de interrogantes competentes a la situación de estudio, que va a individuos específicos cuyas respuestas son tomadas en consideración para obtener un resultado estadístico.

Por lo expuesto anteriormente, dentro del estudio se utilizará como instrumento de recolección de datos un cuestionario, que contará con la cantidad de doce (12) ítems los cuales se manejará como apoyo para la obtención de datos y la realización de la investigación. Como lo plantea Zapata (2006) “El diseño del cuestionario presupone estructurar un conjunto de cuestiones que están en el planteamiento del problema, pero que concreta las ideas, creencias o supuestos que tiene el investigador” (p.195). Es decir, el investigador formula una serie de preguntas referentes al fenómeno de estudio para recopilar datos sobre las variables, analizarlos y medirlos.

Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación

Según Pérez (2005) explica que “las estrategias son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas, aprovechando así el máximo desarrollo de las misma” (p.78).

Para la realización del presente estudio, se tomará en cuenta un conjunto de actividades como lo son: (a) Análisis del problema actual, (b) Exploración del fenómeno, (c) Comparación, (d) Ratificación, (e) Resultados obtenidos y análisis de estos, (f) conclusiones y recomendaciones

para el análisis de los perfiles de cargo del departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

1. *Análisis del problema actual:* Se recopila información y documentación relacionada al ambiente donde se desarrolla el estudio, justificando la situación del problema, estableciendo objetivos y delimitando la problemática.
2. *Exploración de fenómeno:* Analizar el fenómeno a estudio con los trabajadores de la empresa FERCOVEN, C.A.
3. *Comparación:* De conceptos, antecedentes, teorías, bases legales y la operacionalización de variables, con la finalidad de obtener un enfoque general, es decir, global de los parámetros necesarios de manejar durante el estudio.
4. *Ratificación:* El diseño y la planificación de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos tales como observación, encuesta y cuestionario, los cuales se les aplicara a los trabajadores del departamento de inventario de FERCOVEN, C.A.
5. Los resultados obtenidos se ubicarán dentro de tablas para que posteriormente sean observados, procesados y analizados.
6. Conclusiones y recomendaciones obtenidas.

MOMENTO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la investigación no es más que el análisis e interpretación de estos. Por lo tanto, según Hurtado (2010) señala que “son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”. Es por esto, que este momento del trabajo está enmarcado en interpretar los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos al coordinador y los cinco (5) analistas que componen el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., ya descritos en el cuadro de muestra en la página N° 44.

En este mismo orden de ideas y de acuerdo a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, según Hurtado, J (2010) explica que “comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria durante la investigación”. Dado de que lo anteriormente mencionado ayuda a recabar datos para luego ser analizados.

Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se acudió al uso de las técnicas de observación y un cuestionario que se encuentra estructurado bajo una serie de preguntas cerradas constituidas por doce (12) ítems, limitándose a respuestas cerradas:

- Sí
- No

De este modo, una vez ya recopilados los datos deberán someterse a un proceso de análisis que permita diagnosticar las causas que impulsaron a llevar a cabo el presente estudio y ponderar las posibles sugerencias para su efectiva atención.

En este mismo sentido, se exponen en detalle los resultados obtenidos del instrumento, con gráficos, ordenados y procesados a través de la estadística descriptiva, mediante distribución de frecuencias y porcentajes que sustentaron la búsqueda para delimitar el diagnóstico de la misma de manera concisa.

Ítem N.º 1

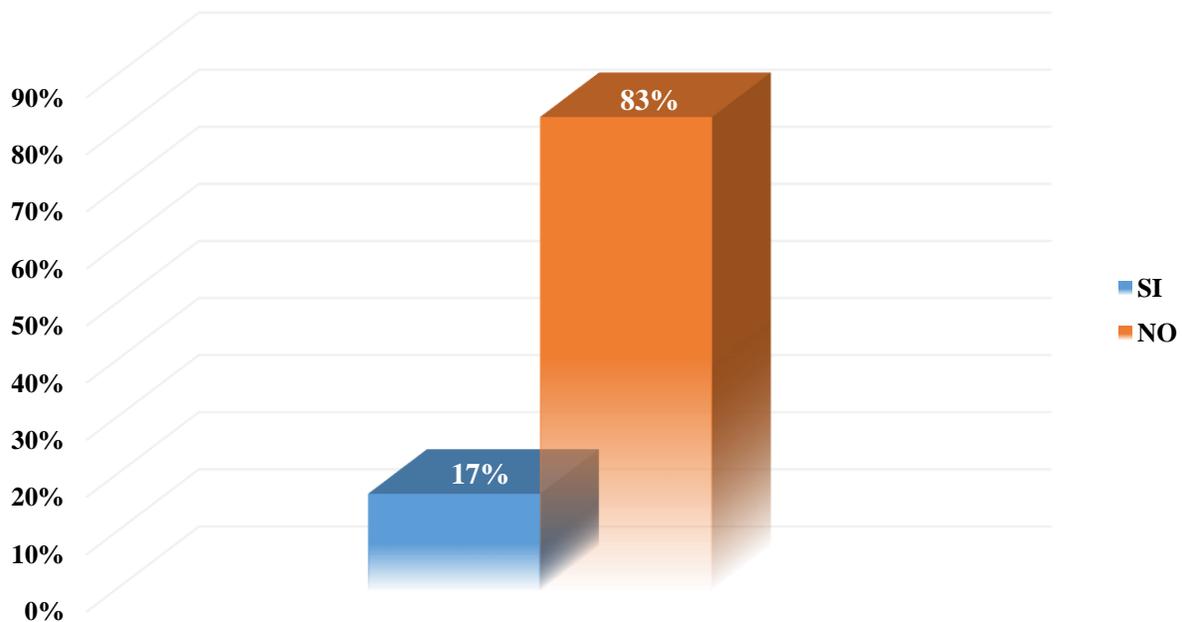
¿Tiene Usted conocimiento sobre el Perfil de cargo?

Cuadro N.º 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 1



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: Según los resultados obtenidos del primer ítem se observó un déficit de conocimiento con respecto al perfil de cargo. Reflejando que el 83% de los encuestados no tienen comprensión sobre este método de puesto de trabajo que involucra características, tareas y responsabilidades. Mientras que solo el 17% demuestra que si tiene conocimiento. Por lo tanto, se debe reforzar el concepto y practica de los trabajadores en esta materia para lograr un puesto optimo en la organización.

Ítem N.º 2

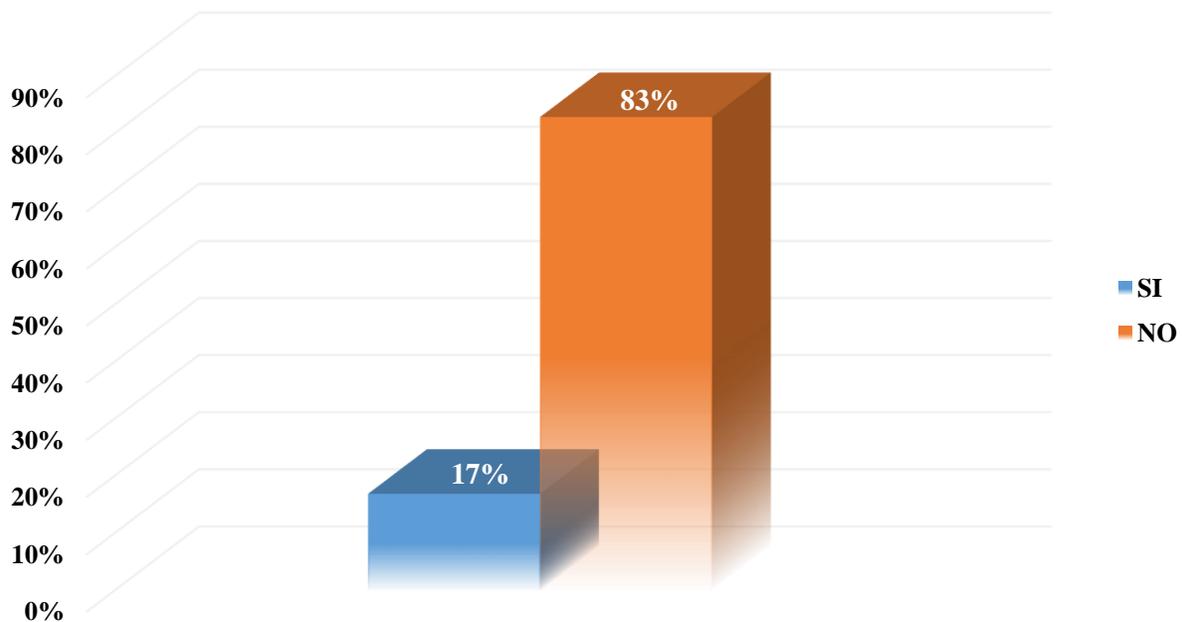
¿Desempeña sus funciones bajo un perfil de cargo?

Cuadro N.º 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 2



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: En esta interrogante los encuestados demuestran con un 83% el no desempeñar sus funciones bajo un perfil de cargo mientras que solo el 17% refleja que sí. Esto demuestra similitud con el ítem N.º 1 ya que no poseen conocimiento y sus funciones tampoco están inducidas bajo este método de trabajo. Por lo cual, se debe realizar un análisis profundo de las funciones que desarrollan actualmente los trabajadores y sincerarlos.

Ítem N.º 3

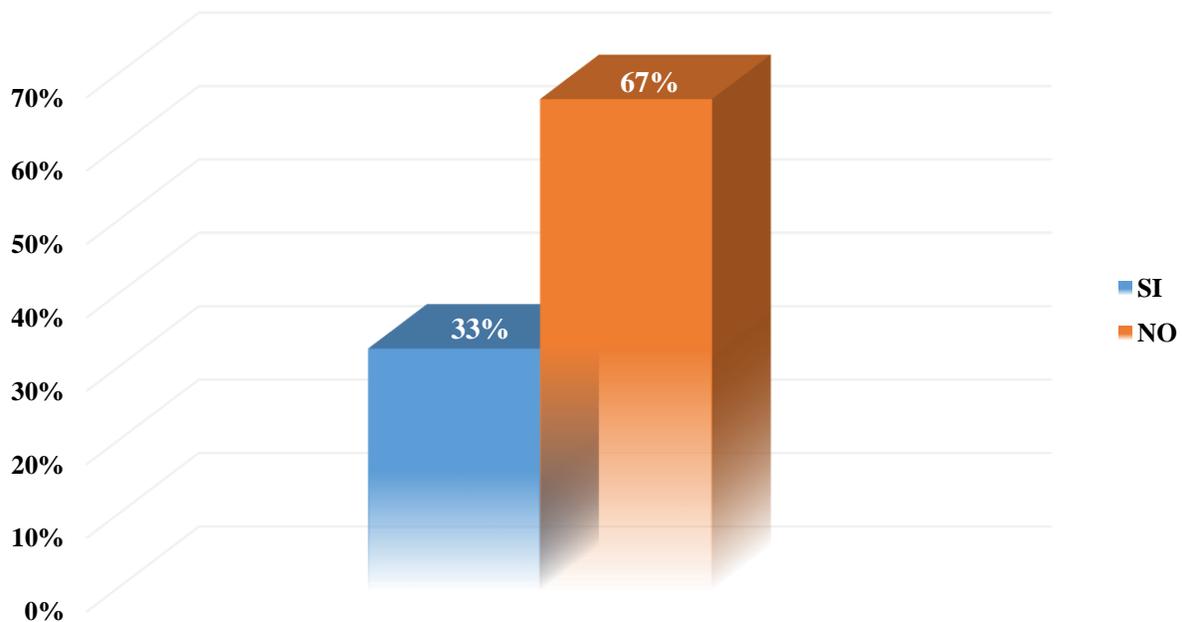
¿Los procesos en el departamento de inventario se están llevando organizadamente?

Cuadro N.º 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 3



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: Consecuentemente en el ítem N.º 3 los resultados obtenidos demuestran que un 67% de los encuestados considera que los procesos no se están llevando organizadamente en el departamento de inventario, mientras que el 33% si cree que se llevan de manera ordenada. A su vez, esto refleja poca organización en cuanto a los procesos del departamento que amerita una mayor distribución de las tareas y mejor control.

Ítem N.º 4

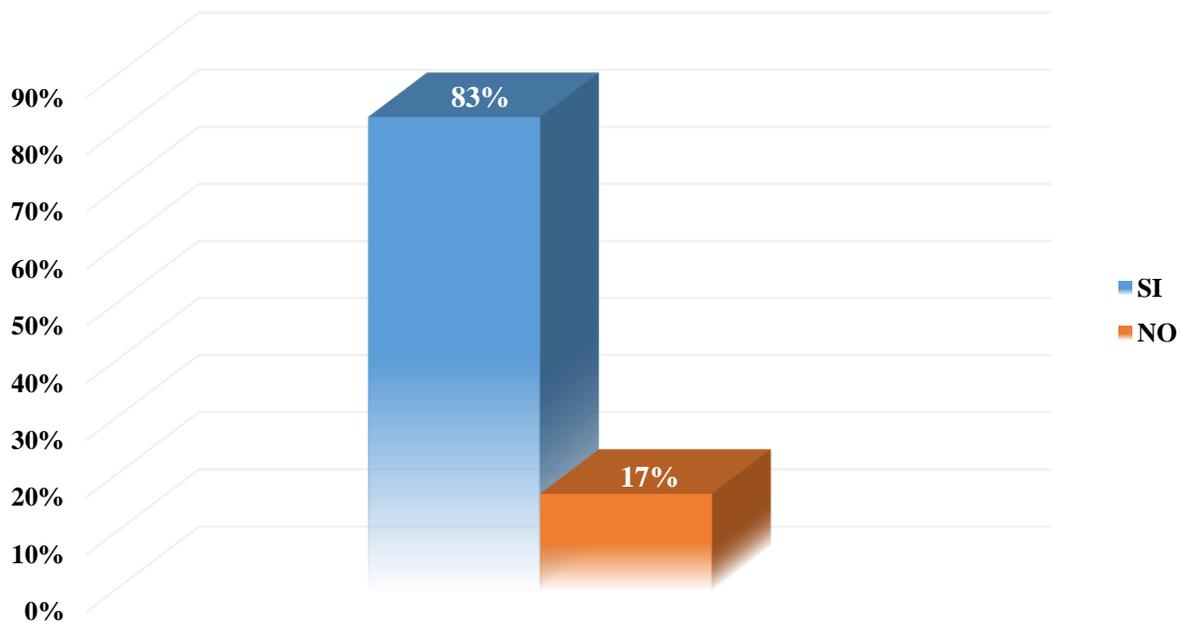
¿Conoce usted claramente sus funciones dentro del departamento?

Cuadro N.º 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 4



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: En referencia al ítem número 4 del cuestionario aplicado, se tiene como resultado que El 83% de los encuestados considera que conoce claramente sus funciones mientras que el 17% no lo considera. Sin embargo, se debe profundizar de manera mucho más clara las funciones pertinentes al departamento de inventario para que todos los trabajadores conozcan las competencias del área y mejoren los procesos.

Ítems N.º 5

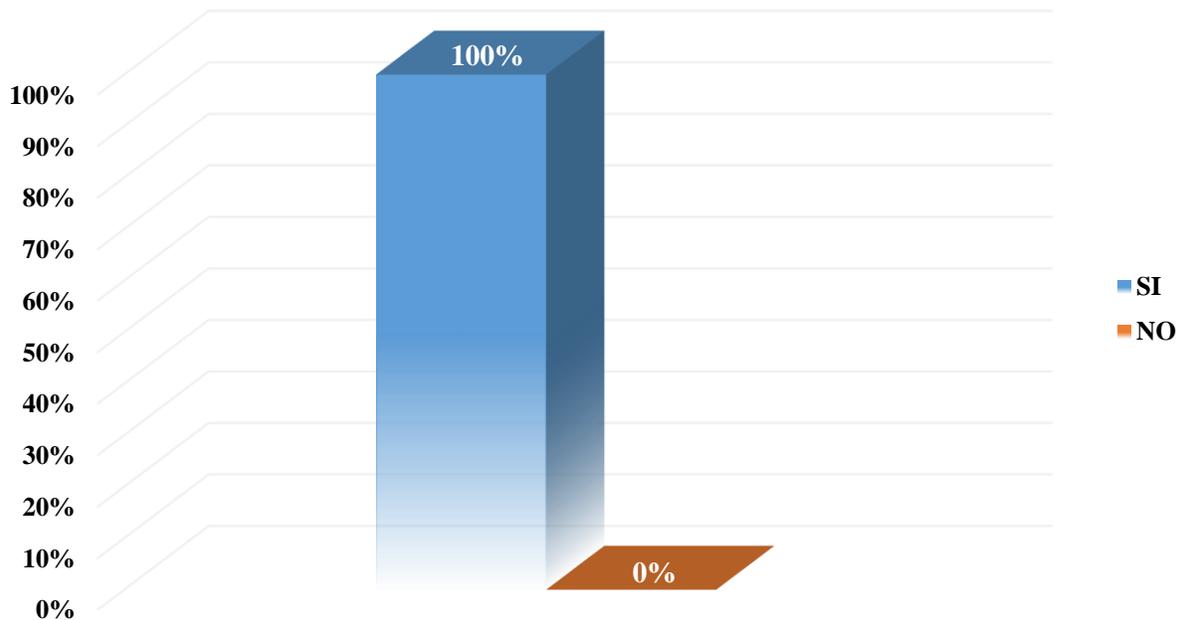
¿Realiza tareas pertinentes al departamento de inventario?

Cuadro N.º 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 5



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: La presente interrogante respalda el ítem anterior, debido a que el 100% de los trabajadores del departamento de inventario considera que realizan sus tareas pertinentemente al área. Lo que refleja que los encuestados no presentan problema alguno en cuanto al área que se deben dedicar y las funciones que deben emplear en este.

Ítems N.º 6

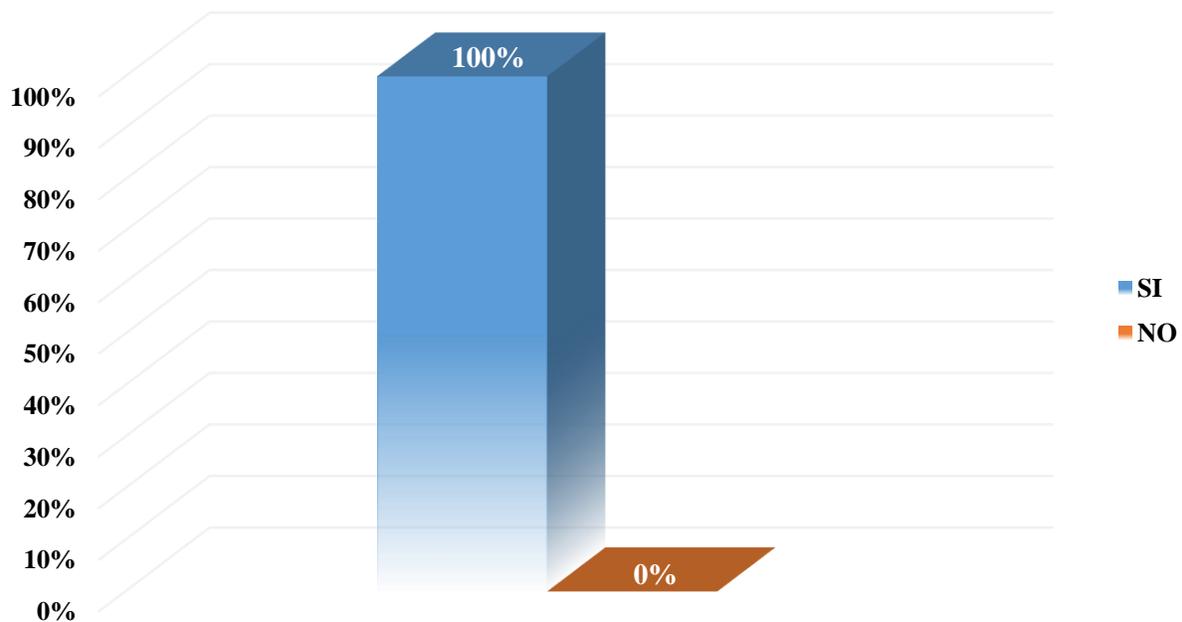
¿El departamento de inventario se encuentra estructurado bajo un organigrama?

Cuadro N.º 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 6



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: El 100% de los encuestados reflejan en el presente ítem que el departamento de inventario se encuentra estructurado bajo un organigrama. Lo cual resulta importante, ya que en teoría el departamento se encuentra estructurado organizacionalmente. Sin embargo, se debe llevar a cabo medios para mejorar la práctica y optimizar las funciones, evitando roles duplicados y que no funcionen adecuadamente.

Ítems N.º 7

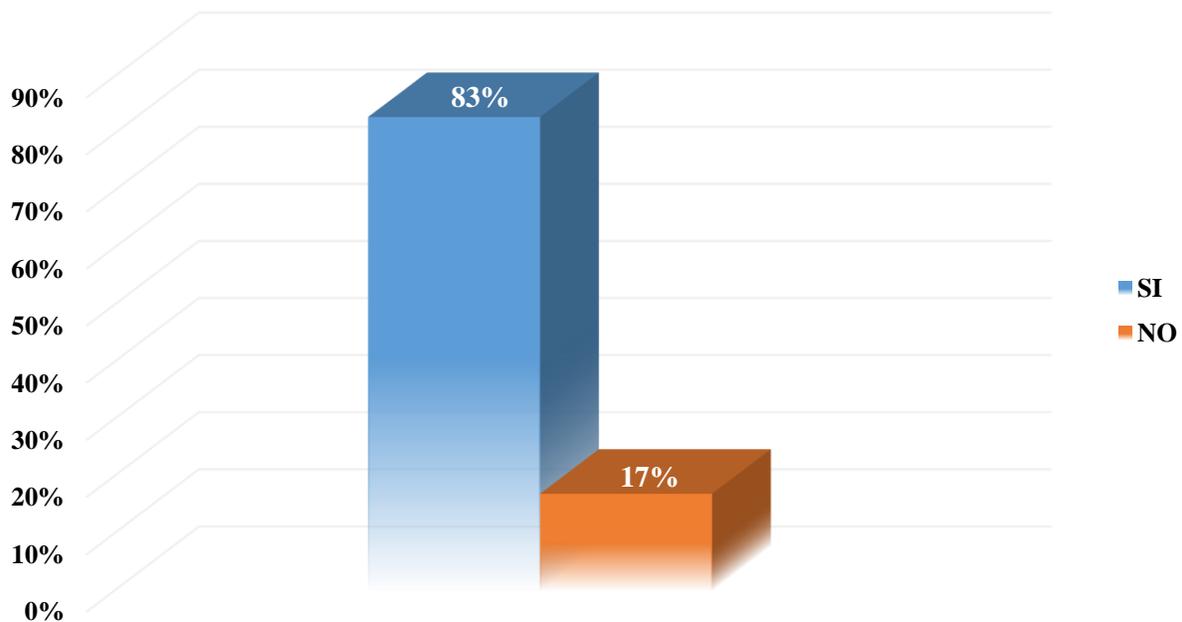
¿Los procesos que se están llevando actualmente en el departamento han sido divulgados?

Cuadro N.º 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 7



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: Las cifras obtenidas en el gráfico del Ítem número 8, reflejan que el 83% de los encuestados considera que los procesos del departamento de inventario han sido divulgados mientras que el 17% no lo cree. Por lo tanto, se debe hacer una revisión exhaustiva de los procesos que se están llevando actualmente y por qué no todos los trabajadores tienen el conocimiento de su divulgación.

Ítems N.º 8

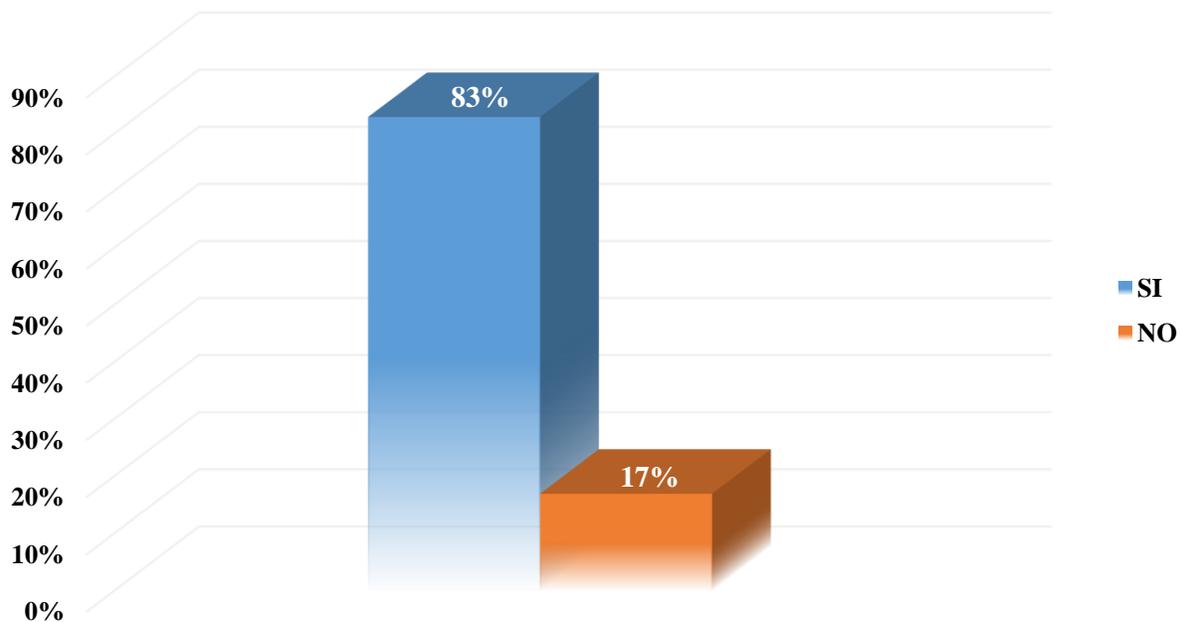
¿Considera necesario definir los procesos y perfiles de cargo en el departamento de inventario?

Cuadro N.º 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 8



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: El 83% de los trabajadores que respondieron a este cuestionario considera que se deben definir de una manera más clara los procesos en el departamento de inventario, mientras que el 17% no lo cree. Por lo tanto, se debe realizar una investigación profunda para que estos puedan ser fácilmente divulgados, mejorar la función interna del área para obtener mejores resultados dentro de la organización y evitar posibles errores.

Ítems N.º 9

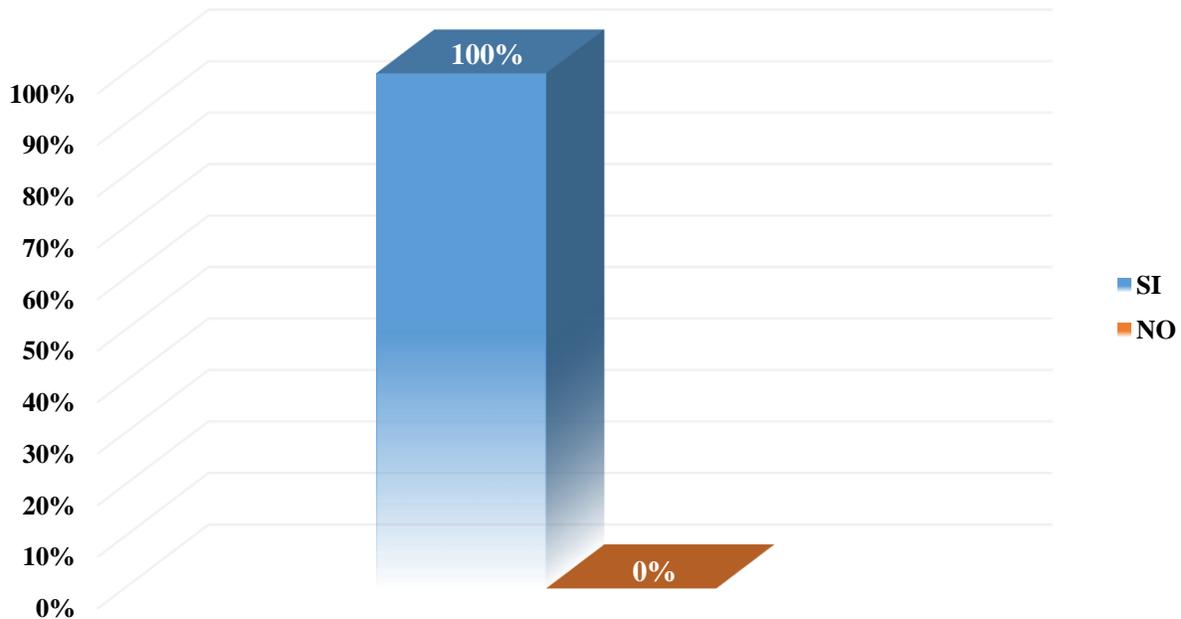
¿Conoce claramente quien es su jefe inmediato?

Cuadro N.º 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 9



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: Las cifras obtenidas en el cuadro Número 12 demuestran que El 100% de los trabajadores del departamento de inventario afirman conocer claramente su jefe inmediato lo cual respalda el organigrama con el cual el departamento se desenvuelve y permite definir una estructura jerárquica organizada. Sin embargo y en consecuencia al Ítems Numero 9 se debe mejorar los procesos a través de la línea de mando profundizada por el coordinador del área.

Ítems N.º 10

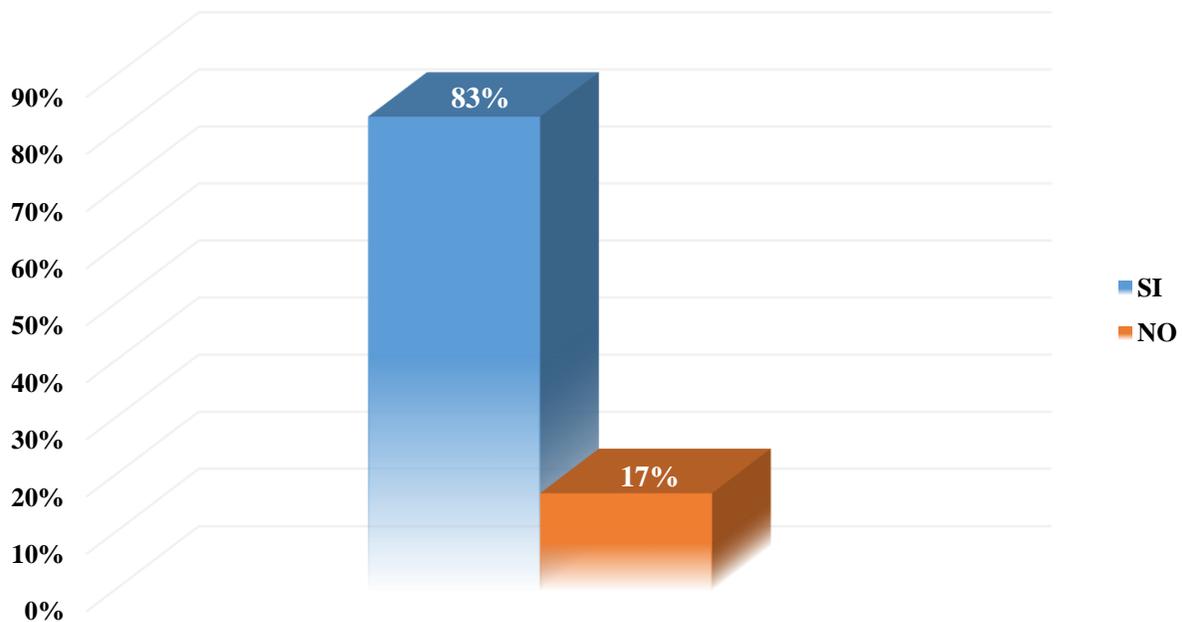
¿Se debe especificar detalladamente las funciones para cada integrante del departamento de inventario?

Cuadro N.º 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Gráfico Ítem N.º 10



Fuente: Brito I y Chirinos J. (2023)

Análisis: El 83% de los individuos puestos en observación considera que es necesario la definición de cada una de las funciones de los trabajadores del departamento, mientras que el 17% no lo cree así. Sin embargo, este resultado demuestra que los trabajadores requieren que sus perfiles de cargos sean analizados para optimizar las funciones y procesos que parten desde el supervisor del área hasta los analistas.

El cuestionario, como instrumento de recolección de datos del presente trabajo especial de grado, es una herramienta que se usa con tal fin de lograr un consenso, siendo un canal de comunicación poco limitado pero determinante sobre el tema en cuestión, dando respuesta a las principales interrogantes.

Los diez (10) ítems desarrollados como parte del instrumento utilizado, reflejaron resultados importantes para el desenvolvimiento del mismo. El cual permite conocer a fondo la necesidad de analizar el actual perfil de cargo y sus procesos que se vienen desarrollando en la empresa FERCOVEN, C.A.

Como conclusiones del análisis de los gráficos producido por respuestas de los trabajadores del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., se concluye que se tiene interés por parte de los trabajadores en llevar a cabo un análisis al perfil de cargo como objetivo principal, ya que se considera que los procesos deben mejorar, la línea de mando debe tener mayor profundidad y el orden de las funciones para cada integrante del departamento debe establecerse.

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez culminada la fase de análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, para conocer la importancia de las sugerencias al perfil de cargo dentro del departamento de inventario y su incidencia en la toma de decisiones, procesos y procedimientos eficientes y eficaces en la empresa FERCOVEN, C.A., las respuestas obtenidas permitieron desarrollar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Se da respuesta a las interrogantes planteadas en un inicio conforme a los objetivos específicos:

1. ¿Cuál es el actual perfil de cargo que maneja la empresa FERCOVEN, C.A., en el departamento de inventario?
2. ¿Cuáles son los elementos que interviene en las actividades del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.?
3. ¿Cuál perfil de cargo es el adecuado para desarrollar los procesos en el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.?

Conclusión al primer objetivo

Se logro “*Diagnosticar el actual perfil de cargo y sus procesos en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.*” y se alcanzó evidenciar que el entorno en el que se encuentra el departamento no se cumple el perfil de cargo deseado. De igual forma, es importante acotar, que este se encuentra compuesto por seis (06) trabajadores, que hasta los momentos no desempeñan sus funciones de manera organizada. Por lo tanto, se evidencio por medio de la observación y cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., la necesidad de analizar el actual perfil y mejorar los procesos, debido a que están creando descontrol dentro del área y dificulta alcanzar los objetivos planteados. Por lo cual, es importante mencionar que la estructura interna del departamento de inventario se encuentra actualmente ocupada por los siguientes puestos:

Coordinador del departamento de inventario: Este puesto se encuentra ocupado por el coordinador del departamento. Por lo cual se encarga de recibir directrices por el gerente de operaciones y este a su vez reparte el trabajo entre los analistas de la unidad y a su vez da órdenes para cumplir con los requerimientos solicitados por junta directiva.

Analista de inventario (Carga): Este puesto se encuentra ocupado por un analista administrativo. El cual que se encarga de cargar toda la mercancía que está llegando en los almacenes en el sistema, ya sea nacional o importada.

Analista de inventario (Carga y recepción): Este puesto se encuentra ocupado por un analista administrativo y cumple funciones de liquidar las facturas que vayan llegando al sistema y a su vez realiza funciones operativas de recepción de mercancía. Con tal fin de verificar y contar todo lo que está llegando de manera física.

Analista de inventario (Recepción): Este puesto se encuentra ocupado por un analista administrativo y se encarga de darle localidad a la mercancía que ya se encuentra recepcionada en los racks y ubicarlos según sus especificaciones.

Analista de inventario (Inventario): Este puesto se encuentra ocupado por dos (02) analistas administrativos y son los encargados de realizar todo el inventariado de la mercancía que se encuentra en los almacenes de manera cíclica y rotativa.

Es importante recalcar que entre los trabajadores del área de inventario se prestan apoyo mutuo cuando se requiere. Un ejemplo de esto es cuando llega mucha mercancía y el único analista administrativo encargado de la carga de mercancía al sistema no puede realizarlo en menor tiempo debido a la cantidad de productos que son, en casos así, se prestan el apoyo. Si bien es cierto, resulta importante que todos los trabajadores se involucren en cada una de las funciones y competencias de la unidad, pero no deben atrasar sus procesos para el cual se le otorgo su cargo.

Conclusión al segundo objetivo

En cuanto a “*los elementos que intervienen en el perfil de cargo y sus procesos del departamento de Inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.*” se debe recalcar la descripción general del puesto y los requisitos para ocupar el cargo. Por lo cual, estos deben tener similitud a la hora de realizarse los procesos, para así conocerlos de manera mucho más específica. Esto con el fin de que el bienestar a nivel departamental pueda mejorarse y transmita confianza hacia otras áreas. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que cada proceso no deba ser duplicado, se

realicen minuciosamente, aumentar la eficiencia apoyada por la operatividad, establecer líneas de mandos optimas que permitan agilizar cada proceso y sumar estrategias de funciones como el organigrama que permita tener un mayor control dentro del área. Esto debido a que lo reflejado en los cuestionarios todos los trabajadores saben quién es su jefe inmediato, pero a su vez consideran que se deben definir mejor los procesos.

Conclusión al tercer objetivo

En el instrumento de recolección de datos quedo claro la necesidad de actualizar el perfil de cargo y los procesos del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A. Por lo cual, se realizarán las sugerencias al perfil y se presentara un modelo de organigrama en conjunto con unos diagramas de flujo que apoyen al desenvolvimiento eficaz de los procesos y el personal este al tanto de cada movimiento para evitar posibles fallas dentro de la unidad. Todo lo planteado anteriormente se abarca a las necesidades observadas y recolectadas por los trabajadores. Es por esto, que se puede notar que la problemática principal esta siendo sometida a procesos positivos que ayuden a evolucionar al departamento para que en conjunto con sus trabajadores todos puedan alcanzar las metas.

Como conclusión final a todo lo anteriormente dicho, se tiene como solución plantear una estructura organizativa del departamento de inventario respaldada por un organigrama propio de la unidad con sus diagramas de flujos para mejorar los procesos con el fin de que todos los trabajadores del departamento lo puedan conocer y no exista margen de error. Del mismo modo, se realizarán sugerencias al perfil de cargo de modo tal que cada tarea ejecutada este respaldada por este y la organización vaya de la mano con las funciones de cada integrante para lograr la eficiencia que todos necesitan.

Recomendaciones

En cuanto a las conclusiones obtenidas anteriormente, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere al perfil de cargo del departamento de inventario en la empresa FERCOVEN, C.A., que defina de una manera más concisa las características, tareas y responsabilidades, con tal fin que involucren más a el trabajador en los procesos mediante sus aptitudes, cualidades y capacidades que debe tener el profesional que ocupe algunos de los puestos del departamento. A su vez, se debe establecer claramente las funciones, objetivos para darle valor e importancia al cargo que se ocupa de manera profesional para alcanzar en colectivo las metas planteadas.
- Se debe promover a que cada trabajador del departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A., se interese en indagar y conocer la estructura organizativa y localizar dentro de esta las especificaciones de su puesto, funciones y responsabilidades con el fin de que no tenga distracción alguna y no cree confusiones en áreas externas para no seguir promoviendo el descontrol de procesos.
- Se debe promover la participación y capacitación de los trabajadores del departamento de inventario en la empresa FERCOVEN, C.A., puesto que, al encontrarse bien instruidos, demostrarán un desempeño óptimo de sus actividades.
- Se recomienda al departamento de inventario avocarse a tareas pertinentes en la unidad. Esto debido que se pudo notar en la técnica de observación como el analista administrativo encargado de recepción realizaba tareas pertinentes a otro departamento, lo cual ocasionaba atraso en el recibimiento de la mercancía. Es por esto, que resulta importante tomar los cargos con profesionalismo y seguir los parámetros de funciones bajo un perfil de cargo.
- Se sugiere implementar planes de acción que promuevan mejoras y generen seguimiento a los procesos de tal fin que se puedan alcanzar los objetivos propuestos.
- Se sugiere a la empresa FERCOVEN, C.A. de forma general que capacite, eduque, promueva los valores y dote el personal con insumos de seguridad. Con tal fin de que los trabajadores se sientan en un ambiente seguro, sereno y responsable. Por lo cual se deben respetar los derechos del trabajador para lograr un mayor optimismo en la organización.

REFERENCIAS

- Agudelo. M, Alveiro. C, Saavedra. B y Martin. R (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf> [Consulta: 2023, 17 de marzo].
- Armstrong. M (1991). *Gerencia de Recursos Humanos integrando el personal y la empresa*. Bogotá, Colombia: Editorial Legis Editores S.A
- Arteaga. G (2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.testsiteforme.com> [Consulta: 2023, 20 de marzo].
- Calvache. O, Pantoja. D y Hernández. I (2015). *Naturaleza de la investigación cualitativa y su implicación en el campo educativo*. [Documento en línea]. Disponible en: <file:///C:/Users/Isamar/2193-Texto%20del%20artículo-7373-1-10-20150619.pdf> [Consulta: 2023, 25 de marzo].
- Carlin. J (1994) *El factor humano*. New York, Estados Unidos: Editorial Seix Barral
- Chiavenato. I, (1993) *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México, México: Editorial McGrawHill.
- Constitución de República Bolivariana de Venezuela (CRBV 1999) *Gaceta Oficial del República Bolivariana de Venezuela*, 36.860 (Extraordinario), diciembre 30, 1999.
- Correa. A, Gómez. R y Cano. J (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (tic)*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf> [Consulta: 2023, 17 de marzo].
- Duran. Y (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf> [Consulta: 2023, 15 de marzo].
- Espinoza. J (2020). Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: aptein S.A.C. [Documento en línea]. Disponible en:

- https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_CI_audia_Verónica.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 2023, 15 de marzo].
- García. J y Sánchez. P (2020). *Diseño teórico de la investigación: Instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf> [Consulta: 2023, 18 de marzo].
- Gauchi. V (2016). *Sobre la naturaleza de la investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información durante el período 1970-2000*. [Documento en línea]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132016000100008 [Consulta: 2023, 23 de marzo].
- Gómez. G, (1997). *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. Ciudad de México, México: Editorial McGrawHill.
- Krajewki. L (2000). *Administración de operaciones, estrategias y análisis*. Ciudad de México, México: Editorial Pearson.
- Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (LOTT, 2016). *Gaceta oficial de la República de Venezuela* N° 6.076 (Extraordinario), mayo 7, 2012.
- Muzquiz. D (2013). *Administración de inventarios y almacenes*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/17612/1/manual%20admon%20de%20inventarios%20y%20almacenes%202013.pdf> [Consulta: 2023, 16 de marzo].
- Neill. D y Cortez. L (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH, 2018.
- Peña. W y Brito. Y (2012). *Manual de descripción de cargos para la empresa Bearing Import, C.A de Barquisimeto, Estado Lara. Trabajo de Grado no publicado*. Colegio Universitario Fermín Toro, Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.
- Perales. A (2018). Momento II sendero metodológico. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.clubensayos.com/ciencia/momento-iii-senderometodologico/4440451.html>. [Consulta: 2023, 28 de marzo].

- Pérez. J (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. [Documento en línea]. Disponible en: <file:///C:/Users/Dialnet-ElPositivismoYLaInvestigacionCientifica-6419741.pdf> [Consulta: 2023, 23 de marzo].
- Pérez. J (2004). Gestión por procesos. Ciudad de México, México: Editorial AEC.
- Reverón. M (2004). *Diseño De Un Manual Descriptivo De Cargos Para La Gerencia Alta Y Media Del Consejo Nacional De Promoción De Inversiones – Conapri*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://repositorios.unimet.edu.ve/docs/85/RH2004R4L4.pdf> [Consulta: 2023, 8 de marzo]
- Rivera. A (2017). *Análisis y Descripción de Cargos en la Pyme Mendieta Comercial en el Año 2016*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/5206/1/18147.pdf> [Consulta: 2023, 8 de marzo].
- Rodríguez. M (2023). *Estructura organizativa formal mostrada a través de un organigrama para el departamento administrativo del instituto universitario Jesús obrero extensión Barquisimeto*. Trabajo de grado no publicado. Instituto Universitario “Jesús Obrero” Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.
- Salazar. M y Salazar. J (2018). La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque, 2017. [Documento en línea]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf [Consulta: 2023, 18 de marzo].
- Silva. A (2006). *Logística de almacenamiento*. [Documento en línea]. Disponible en: https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf_2_alvaro_silva_0.pdf [Consulta: 2023, 17 de marzo].
- Vargas. O (2021). *Estrategias de control interno en el almacén de materiales y suministro de consumo de la empresa transporte “Hermanos Vargas”, C. A*. Trabajo de grado no publicado. Instituto Universitario “Jesús Obrero” Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

ANEXOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de inventario en la empresa
FERCOVEN, C.A.**

**Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.**

Asesora: Joscarlly Evies

Barquisimeto, abril de 2023

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

 Extensión Barquisimeto	 Instituto Universitario Jesús Obrero	CUESTIONARIO	 Construyendo Confianza
		Entrevistado:	
		Cargo:	
		Fecha:	

Area: *Inventario*

- 1) Responda con criterio y en base a lo trabajado día a día.
- 2) Marque con una " X " la respuesta que usted crea pertinente.
- 3) Las respuestas estarán sujetas a estudios de estructura organizacional.
- 4) Coloque en observaciones alguna acotación que usted desee dar a conocer.
- 5) Este cuestionario es netamente para uso de estudio académico. (No representa otro uso)

N°	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Tiene Usted conocimiento sobre el Perfil de cargo?			
2	¿Desempeña sus funciones bajo un perfil de cargo?			
3	¿Los procesos en el departamento de inventario se están llevando organizadamente?			
4	¿Conoce usted claramente sus funciones dentro del departamento?			
5	¿Realiza tareas pertinentes al departamento de inventario?			
6	¿El departamento de inventario se encuentra estructurado bajo un organigrama?			
7	¿Los procesos que se están llevando actualmente en el departamento han sido divulgados?			
8	¿Considera necesario definir los procesos y perfiles de cargo en el departamento de inventario?			
9	¿Conoce claramente quien es su jefe inmediato?			
10	¿Se debe especificar detalladamente las funciones para cada integrante del departamento de inventario?			
Elaborado por		Supervisado por		Aprobado por
Jhon Anderson Chirinos Gil Isamar Fabiola Brito Gomez				



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

ANEXO B

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Y EVIDENCIAS
FOTOGRAFICAS**

**Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.**

Asesora: Joscarlly Evies

Barquisimeto, abril de 2023

FORMATO PARA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO													
Ítems	Pertinencia				Claridad				Coherencia				Observaciones
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

ANEXO C

SUGERENCIA DE ORGANIGRAMA

Sugerido para el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

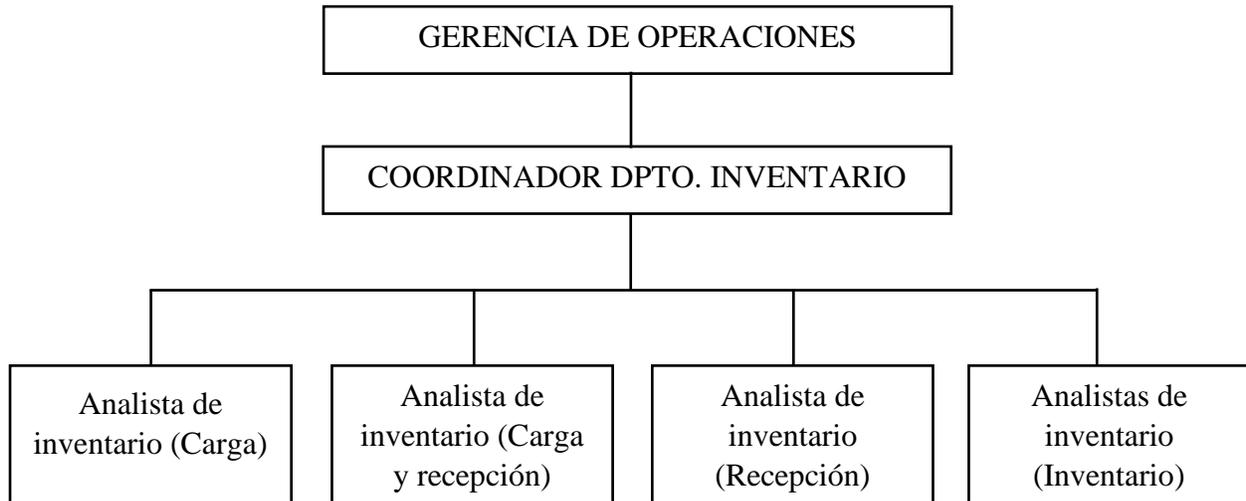
Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.

Asesora: Joscarlly Evies

Barquisimeto, abril de 2023

SUGERENCIA DE ORGANIGRAMA PARA EL DPTO DE INVENTARIO

Se sugiere el siguiente organigrama de manera vertical, con tal fin de conseguir una línea de mando óptima, que le permita a cada trabajador del departamento conocer dicha estructura organizativa del área, tener funciones delimitadas y aumentar la productividad en los procesos.



Una vez sugerido el organigrama anterior, se plantean las descripciones por puestos para lograr una mayor profundidad en los procesos y obtener los objetivos planteados, las cuales son:

Gerente de operaciones:

- ✓ Realizar seguimiento a la facturación de las ordenes chequeadas
- ✓ Promover el sistema de suministro de código en las localidades.
- ✓ Coordinar las Notas de entrega a los armadores y realizar seguimiento a la ejecución de las mismas.
- ✓ Garantizar que los armadores y chequeadores mantengan el orden del almacén.
- ✓ Garantizar el fiel cumplimiento de las buenas prácticas de manejo y chequeo de productos.
- ✓ Coordinar los carros armadores de mercancía para que el chequeo sea objetivo con respecto a las fechas de emisión de órdenes y despachos del día.
- ✓ Garantizar el fiel cumplimiento de las buenas prácticas de manejo y chequeo de productos.
- ✓ Garantizar que los armadores y chequeadores mantengan el orden del almacén.
- ✓ Garantizar que todos los trabajadores mantengan los equipos de protección personal.

Coordinador de Inventario:

- ✓ Generar reportes de existencias, movimientos, auditorias, planeación, pronósticos y supervisión de recepción de mercancías.
- ✓ Entregar informe mensual sobre gestión y resultados obtenidos por el departamento.
- ✓ Generar plan organizacional en conjunto con jefe de almacén para recepción de contenedores.
- ✓ Comprobar que los artículos se encuentren en su ubicación correspondiente tanto en físico como en sistema.
- ✓ Observar y reportar mercancía con poca rotación para impulsar estrategias de ventas y aumentar su demanda.
- ✓ Controlar y reducir los costos de inventarios.
- ✓ Mantener la seguridad en los almacenes.

Analistas de inventario:

- ✓ Garantizar la buena recepción y atención de proveedores, despacho del camión y gestión de devoluciones, facturas y documentación administrativa.
- ✓ Chequear según factura la cantidad y variedad de productos que traen los proveedores.
- ✓ Notificar faltantes, sobrantes, productos averiados y productos nuevos.
- ✓ En caso de la existencia de algún producto con poca rotación, implementar estrategias de distribución para incrementar las ventas.
- ✓ Participar activamente en el proceso de toma de inventario físico en el rol que disponga la organización.
- ✓ Coordinar, Agendar y desarrollar el proceso de inventario cíclico y generales del almacén
- ✓ Registrar, controlar y hacer seguimiento a los traslados entre almacenes y ajustes de entrada y salida de mercancías a través del sistema Profit.
- ✓ Controlar el Inventario terminado para garantizar que la información registrada en el sistema sea acertada por medio de la programación de conteo físico y el análisis de sus resultados.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

ANEXO D

SUGERENCIA DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Sugerido para el departamento de inventario de la empresa FERCOVEN, C.A.

Autores: Isamar F. Brito G.
Jhon A. Chirinos G.

Asesora: Joscarlly Evies

Barquisimeto, abril de 2023

Propuesta de diagramas de flujos para los cuatro (04) procesos principales del departamento de inventario en la empresa FERCOVEN, C.A.

