



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

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PEDIDOS
DE MERCANCÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS DE LA EMPRESA
EMPALACT, C.A.**

Autor (a): María G. Piña
Asesor (a): Keilymar Jiménez

Barquisimeto, Mayo del 2023



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

**ANALIZAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE PEDIDOS
DE MERCANCÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS DE LA EMPRESA
EMPALACT, C.A.**

Trabajo Especial de Grado Presentado como Requisito para Optar al
Título de Técnico Superior Universitario en Contaduría

Autor (a): María G. Piña
Asesor (a): Keilymar Jiménez

Barquisimeto, Mayo del 2023

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

VEREDICTO

VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Keilymar Jiménez C.I.: V-7.444.609 (Asesor Académico); y Prof. Yubisay Colmenarez C.I.: V-12.594.837 (Jurado), Prof. Elias Mogollón (a) C.I.: V-20.923.285 (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: Contaduría de (la) Br. Poaria Gabriela Piña Barraez C.I.: V-28.667.533

Titulado: ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE LA EMPRESA EMPALACT, C.A.

Hacemos constar que hoy, 22 de mayo del 2023.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (95) equivalente a Diecinueve (19) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

Yubisay Colmenarez
Prof. (a) Yubisay Colmenarez
Jurado
C.I.: V- 12.594.837



Elias Mogollón
Prof. (a) Elias Mogollón
Jurado
C.I.: V- 20.923.285

Keilymar Jiménez
Prof. Kellymar Jiménez
Asesor

C.I.: V-7.444.609

DEDICATORIA

Dedico a Dios el presente trabajo, por darme fe, salud, sabiduría, fortaleza y amor, por siempre ir delante de mí guiando cada uno de mis pasos y por ser mi Poderoso Gigante.

A mis padres por ser la fuente de inspiración para continuar, principalmente a mi madre Niurka Barraez quién dio lo mejor de ella para que me convirtiera en lo que hoy estoy logrando, no le alcanzó la vida, pero hizo lo que cualquier madre hace por un hijo sembrar valores para que el día de mañana fuera su reflejo, Oswaldo Piña hombre humilde y trabajador, de no ha dejado esforzarse, ni un segundo, por ayudarme, apoyarme y protegerme y por ser un padre ejemplar.

A mí único hermano Édgar por ser mi ángel protector, por lo lindo que fue conmigo, hoy no está físicamente, pero en mi mente y corazón siempre vivirá.

A Doris por ser como mi segunda madre, por sus sabios consejos y protección.

A mi abuela Nicasia Piña, Por ser un pilar fundamental en mi vida, por consentirme y acompañe en cada desvelo en el transcurso de esta investigación.

A mis tías, Eddy, Emil, Jenny y Alix, porque siempre me han ayudado y apoyado, gracias por siempre estar en cada momento de mi vida y gracias a mi tía Eddy por además de cuidarme y protegerme en vida ahora me cuida desde el cielo.

A todos mis familiares que de una u otra forma me apoyaron en el logro de esta meta.

A todas las personas que de una u otra forma colaboraron y participaron en la realización de esta investigación.

PARA USTEDES MI
TRIUNFO...

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, por ser mi guía en mis estudios y permitirme convertirme en una profesional.

A mi padre, Oswaldo Piña, que me impulso a seguir adelante en los momentos más difíciles y a poder alcanzar esta meta en mi vida.

A todos mis familiares que de una u otra forma me apoyaron en el logro de esta meta.

A mi asesora, Keilymar Jiménez, quien, con su sabiduría, paciencia, ayuda y orientación me guio en el camino para culminar con éxito. Muchísimas gracias.

A los jurados de este trabajo de grado Profes.: Yubisay Colmenarez y Elías Mogollón, a quienes agradezco su valiosa colaboración.

Al “Instituto Universitario Jesús Obrero” por brindarme la oportunidad y abrirme las puertas de esta casa de estudio y por formarme una profesional.

A todo el personal de Empalact, C.A. por brindarme su apoyo, por abrirme las puertas para poder lograr una de mis metas, y poder hacer las pasantías en sus instalaciones.

A todo el Departamento de Compras, Administración y Contabilidad por apoyarme, enseñarme y además permitirme realizar mis pasantías en ese departamento.

A todas aquellas personas que de alguna manera u otra me brindaron su apoyo para lograr esta meta y permitirme crecer de manera, laboral, intelectual, social y espiritual.

A todos GRACIAS...

María Piña.

INDICE GENERAL

Contenido

VEREDICTO.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE CUADROS	VIII
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
MOMENTO I	2
SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	2
Descripción detallada de la situación objeto de estudio.....	2
Objetivos de Estudio	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Justificación e Importancia.....	7
Alcance.....	8
MOMENTO II.....	9
SOPORTE CONCEPTUAL.....	9
Antecedentes de la investigación	9
Bases Teóricas.....	12
Sustentación legal.....	30
MOMENTO III	34
ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL	34
Naturaleza de la Investigación	34
Población.....	35
Muestra.....	36
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
Plan de análisis de los Datos	39

MOMENTO IV	40
Presentación y análisis de los resultados.....	40
MOMENTO V	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
Conclusiones	54
Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS.....	70

LISTA DE CUADROS

Operacionalización de las Variables	34
Distribución porcentual del indicador: Estructura Organizativa, Planes y Funciones	41
Distribución porcentual del indicador: Normas y Políticas.....	43
Distribución porcentual del indicador: Establecer áreas de responsabilidad, procedimientos de rutinas y Segregación de funciones.....	45
Distribución porcentual del indicador: Administrativos Contable.....	48
Distribución porcentual del indicador: Procedimiento de autorización	50
Distribución porcentual del indicador: Procedimientos contables	51
Distribución porcentual del indicador: Controles físicos	52
Distribución porcentual del indicador: Gerencia – Personal.....	53

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

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PEDIDOS
DE MERCANCÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS DE LA EMPRESA
EMPALACT, C.A.**

Autor (a): María G. Piña
Asesor (a): Keilymar Jiménez
Fecha: Mayo 2023

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar el proceso de gestión de pedidos de mercancías en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A. Se realizó un diagnóstico y se enfatizó en la necesidad de establecer una gestión de pedidos basada en procedimientos y lineamientos que proporcione al departamento de compras las herramientas necesarias para su gestión. Con este fin, se midió las variables relacionadas con la gestión de compras. La investigación se encuadra en el paradigma positivista, se empleó un enfoque cuantitativo y se trata de un estudio descriptivo no experimental de corte transversal. La población y muestra está conformada por los 5 empleados directos que laboran en el departamento mencionado. Dado el tamaño, se aplicará un muestreo censal, para la medición de las variables se aplicó un cuestionario cuya respuesta es sí/no. El análisis de los datos se realizó mediante la aplicación de técnicas lógicas y/o estadísticas descriptivas, para dar respuesta a los objetivos planteados y formular las conclusiones con las respectivas recomendaciones. El hallazgo más significativo del estudio hace hincapié en la necesidad apremiante de mejorar la coordinación y los procedimientos entre los departamentos de compras y almacenamiento. Es esencial que se realice una evaluación detallada de los procedimientos actuales para establecer nuevos lineamientos y políticas que fomenten una integración más efectiva entre ambos departamentos.

Descriptor: Proceso de gestión, pedidos de mercancías, compras

INTRODUCCIÓN

Las empresas durante sus procesos operativos han presentado grandes cambios debido a su crecimiento económico, financiero y geográfico, también se suma los procesos de modernización y nuevos métodos, técnicas de procesamiento y gestión de información financiera. Debido a esta evolución constante y al alto crecimiento de las entidades ha incrementado las deficiencias para verificar y controlar el gran volumen de información y operaciones emitidas por la misma, provocando la exposición a factores de riesgos, errores y fraudes que podrían perjudicar considerablemente el correcto funcionamiento de la organización, para mitigar dichos problemas se hace uso de un buen control interno basado en normas y procedimientos que regulen información financiera y operativa .

Es de hacer notar que, la empresa Empalact, C.A., actualmente se encuentra presentando dicha problemática, ya que no existe un responsable encargado de supervisar y controlar los procesos realizados en la entidad, dificultando expresar valores fidedignos y confiables ante terceros interesados. En consecuencia, se presenta el siguiente trabajo de investigación dirigido al enfoque del análisis del proceso de la gestión de pedidos de compras, el mismo se encuentra estructurado de la manera siguiente: Momento I. Situación Objeto de Estudio: Contiene la problemática enmarcada en el planteamiento de problema, y determina cuáles son los objetivos que deben ser alcanzados para solventar el problema, al mismo tiempo señala cuál es la justificación y el alcance que tiene la investigación hacia los investigadores y la empresa objeto de estudio.

Momento II. Soporte Conceptual: Está comprendido por el soporte conceptual de la investigación, donde se describen los antecedentes, las bases teóricas y los sustentos legales, así como también, la Operacionalización de las variables, que funcionan para indagar en el conocimiento sobre el tema. En cuanto al momento III. Orientación Procedimental: Corresponde al marco metodológico, se describe el tipo, naturaleza, población, muestra, las técnicas de recolección de datos y como fueron implementadas, además los materiales y recursos utilizados.

Momento IV. Resultados de la Investigación: explica como se implementaron los instrumentos y el resultado de los mismos, demostrando el logro de los objetivos. Y el momento V. establece las conclusiones y recomendaciones que mejoren la situación de la entidad, según el criterio del investigador.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción detallada de la situación objeto de estudio

Las organizaciones durante el transcurrir del tiempo han buscado mejorar sus procesos y procedimientos con la finalidad de lograr de una manera eficaz y eficiente la realización de actividades indiferentemente el tipo de empresa que sea, manufacturera, servicios, distribución, comercialización u otra. Es por esta razón, que se han visualizados cambios en la administración y sus distintas teorías, en la forma de llevar datos manuales a automatizados, de comunicarse personalmente a lograr hablar a kilómetros de distancia mediante correos electrónicos o redes sociales y a manejar una gran cantidad de información, pasando así de papeles a un computadory archivos digitales.

Entonces, se han modificado estándares, se han creado departamentos, se han implementado funciones con la finalidad de que la empresa alcance el éxito, atraiga y mantenga clientes, cree alianzas estratégicas y genere rentabilidad. Sin duda, las organizaciones se enfrentan a una transición constante que tiene un impacto en la cultura, la infraestructura, las tecnologías y los procesos internos de la misma, donde sus protagonistas son los empleados y losgerentes los cuales llevan el mando. Los cambios se dan en diferentes ámbitos, en la forma de administrar, gerenciar y sobre todo gestionar es la clave.

En consecuencia, la gestión es eje central para lograr que las empresas puedan crecer y desarrollarse dentro del mercado, gestionar es el proceso que dirige y guía las operaciones de unaorganización para hacer realidad los objetivos establecidos. Por su parte, Chiavenato (2006), agregaba que la gestión empresarial: “es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos”. (p.10) Es decir, que las funciones principales de las empresas de planificación, organización, direccióny control están dirigidas a alcanzar sus metas y ganancias.

Por esta razón, toda compañía, independientemente de su tamaño o del sector de

actividad, necesita aplicar la gestión empresarial para ser competitiva, mejorar la productividad y lograr el éxito, pues el buen funcionamiento de una empresa se basa en su gestión y como lo indica Domínguez (2006), esta: “se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (p.12). Ambos autores coinciden en algo, en la fusión de recursos y del talento humano, para trabajar en conjunto y lograr las metas.

Por consiguiente, las empresas se apoyan en áreas y departamentos los cuales trabajan bajo parámetros y procedimientos logrando que todo fluya y haya sinergia entre ellos, garantizando que esta pueda plantearse objetivos, aplicar planes, monitorearlos y cambiarlos si es necesarios. Se habla de áreas administrativas, contables, logísticas, ventas y compras, y otras más según la estructura organizativa y la razón social de la empresa. En esta ocasión, el enfoque es en las compras.

Ahora bien, ¿Qué son las compras? ¿Qué papel juegan dentro de las organizaciones? el departamento o área de compras es de suma importancia porque ella es la principal gestora de la

disminución de costos a nivel de bienes y/o servicios que pueda adquirir la empresa; con la finalidad de incrementar la productividad de esta. Desde el punto de vista de la logística y procesos de la cadena de suministros, el proceso de compras de una empresa es parte fundamental para asegurar la disponibilidad de los productos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Por su parte, Álzate (2017) comentaba que el fin concreto de la gestión de compra consistirá en: “cubrir (satisfacer) las necesidades de la empresa con elementos exteriores a la misma maximizando el valor de dinero invertido” (p. 23). En otras palabras, la gestión de compras es la adquisición de bienes y servicios por parte de una empresa con el propósito de asegurar su proceso productivo. Cabe destacar, que este tipo de gestión es un proceso bastante complejo, antes de hacerla es necesario estudiar el mercado buscando a los mejores proveedores. Por ello, se deben conocer las condiciones de calidad y precio de los bienes y servicios que se tienen que adquirir.

Por lo tanto, si una organización no cuenta con una gestión establecida de compras para planificar, organizar, y controlar lo que se va adquirir y solicitar al proveedor posiblemente no se mantenga en el mercado. Gestionar es una disciplina empresarial que

permite a las empresas realizar las actividades y relaciones que componen las funciones de compra necesarias para hacer negocios. En esencia, la gestión de compras tiene que ver con ahorrar dinero, aumentar las ganancias y es una función importante para cualquier negocio mayorista, de distribución o de fabricación.

Cabe destacar, que dentro de las compras existe un elemento importante que une a la empresa con el proveedor, como lo es, el pedido. Un pedido es un soporte de petición de la empresa (cliente) hacia otra empresa (proveedor) y que especifica detalladamente lo que el necesita que le suministren, mediante el acto de la compra. Conocida también como orden de compra es un documento legal que envía el comprador a su proveedor. Deja constancia del compromiso que asume ese comprador de pagar los productos o servicios específicos que ofrece el vendedor. Además, establece las condiciones de pago.

Es por ello, que el pedido cumple una función primordial debido a que, detalla lo que la empresa ha solicitado según un análisis previo de los faltantes, productos nuevos que quiera incursionar u otros de su interés. Es preciso resaltar que no existe un listado delimitado de cuáles deberían ser los elementos y la información apropiada que contenga un pedido. Sin embargo, Alarcón (2005) y Forslund (2007) agregan que:

Los pedidos pueden contener ciertos criterios, que realizando un análisis se resumen en la fecha de solicitud, datos sobre el cliente, el producto solicitado (código, descripción, marca y cantidad), condiciones de entrega y por último el precio y condiciones de pago (p.25).

En efecto, contienen información básica y fundamental que identifica un pedido de otro y datos que ubica las condiciones de cada uno.

En este mismo orden de ideas, la gestión de pedidos se inicia cuando la empresa realiza el pedido a su proveedor, y termina cuando recibe su paquete o servicio. Esto permite coordinar todo el proceso de tramitación, desde análisis de compras y rotación de inventarios, realización de órdenes, envío del pedido, facturación y recepción. De este modo, la gestión del pedido garantiza el seguimiento del mismo, su proceso, y cumpliendo tal y como se solicitó al proveedor, evitando así errores, fallas, cambios de precio, marca, entre otras observaciones.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, las empresas deben centrar sus esfuerzos en gestionar los pedidos adecuadamente para lograr realizar compras idóneas y oportunas. Estos

procedimientos incluyen el uso de documentos, que incluyen solicitud, monitoreo y recepción, lo cual exige, el uso de manuales de normas y procedimientos, personales experimentados y sistemas automatizados. En esencia, el objetivo de la gestión de pedidos del departamento de compras es lograr integrar y mejorar su cadena de suministro. Bajo esta premisa, surge la idea de estudiar y analizar este tipo de gestión en la empresa Empalact, C.A.

Con la finalidad de entrar en contexto, es preciso comentar que, Empalact, C.A., es una institución privada ubicada en la Parcela 34-A, Calle A-2. Zona Industrial II. Barquisimeto, Edo. Lara; dedica sus actividades en el área alimenticia, realizando llenado de polvos, empaquetadoras de polvos, saborizantes para bebidas y productos lácteos. El enfoque objeto del estudio es el departamento de compras, la cual se encarga de las compras de materiales, insumos y repuestos para la empresa. Esta surge como eje investigativo luego de que el autor de este trabajo realizara su proceso de pasantías evidenciando ciertas problemáticas en el área descrita.

En referencia a las observaciones, se ha podido evidenciar que no existen algún tipo de instructivo o manual de lineamientos para la realización de las diferentes acciones administrativas. En cuanto al área de compras, no existen procesos que describan las funciones y actividades para la realización de pedidos de mercancía al proveedor, lo que afecta directamente la contabilidad de la empresa, puesto que, la información no es fidedigna ni confiable, por lo tanto, puede generar pérdidas de dinero y rentabilidad en la empresa. Es decir, se pueden comprar exceso de productos no necesarios, obviando los que realmente hacen falta, no se hacen análisis de compras en cuanto a rotación o costos pudiendo incurrir en pérdidas no solo monetarias si no a nivel de mercancías que caduquen.

Y como se ha señalado anteriormente; contar con una buena gestión de compras y pedidos le permitirá a la empresa satisfacer sus necesidades internas para al final ofrecerle a su cliente un producto terminado, de buena calidad, a buen precio y en el momento justo. La práctica de una correcta gestión de compras asegura que la empresa tenga los mejores proveedores para abastecer los mejores productos y servicios, al mejor valor total. Por esta razón, surge la iniciativa de analizar el proceso de gestión de pedidos de mercancías al proveedor en la Coordinación de Compras de la empresa Empalact, C.A., con la finalidad de saber que procedimiento utilizan actualmente, como manejan las solicitudes, los análisis de inventarios previos a realizar las compras, entre otros factores que puedan incidir en la gestión.

Dicho esto, se hace necesario enfatizar en la necesidad de utilizar una gestión de pedidos basados en procedimientos y lineamientos que le puedan dar al departamento de compras de la empresa las herramientas necesarias para su gestión. Como resultado de lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes ¿Cuáles elementos constituyen el proceso de gestión de pedidos de la empresa Empalact, C.A.? ¿Cómo determinar las fases del proceso de gestión de pedidos de mercancías, es aplicable en el departamento de Compras de la empresa Empalact, C.A.? ¿Cómo Identificar los aspectos que se cumplen en el proceso de gestión de pedidos de mercancías en el departamento de Compras de la empresa Empalact, C.A.?

Objetivos de Estudio

Objetivo General

Examinar el proceso de gestión de pedidos de mercancías en el departamento de Compras de la empresa Empalact, C.A.

Objetivos Específico

Determinar el proceso de gestión de pedidos de mercancías que se sigue actualmente en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A.

Analizar las fases del proceso de gestión de los pedidos de mercancías realizados por el departamento de compras de la empresa Empalact CA

Formular lineamientos para la mejora del proceso de gestión de pedidos de mercancías realizados por el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A

Justificación e Importancia

Las grandes y pequeñas empresas son conscientes de la importancia de realizar acciones que conlleve al crecimiento y desarrollo de la misma, hay que evolucionar comenzar

a automatizar procedimientos, crear manuales que faciliten las realizaciones de tareas y sobre todo dejar plasmado que hacer y cuando se debe hacer. Años atrás, las compras en las empresas eran una tarea necesaria pero no era entendida como un factor clave en la optimización del rendimiento global de una compañía. A día de hoy, la importancia de la gestión de compras de una empresa es uno de los factores claves para el buen funcionamiento final de los procesos de negocio.

Comprendiendo esto, se puede evidenciar la importancia de realizar un análisis para determinar el proceso de gestión de pedidos de la empresa Empaquetadora de Alimentos Lácteos

C.A. (Empalact C.A.). Ubicada en la Parcela 34-A, Calle A-2. Zona Industrial II. Barquisimeto, Edo. Lara. Para controlar los procesos y las relaciones que conforman la función de compras, cuya función es obtener, comprar y entregar los bienes y servicios necesarios en la gestión del negocio. La función de compras radica en la optimización de los procesos de compra de suministros y abastecimiento de una empresa. Es por ello que, con la investigación, se permitirá beneficiar:

En el contexto académico, la investigación servirá de soporte y base para estudios posteriores a manera de antecedente. Asimismo, en un enfoque teórico se presenta estructuradamente y líneas sistemáticas conceptos de gestión empresarial, gestión de compras, gestión de pedidos. En cuanto, en un eje práctico permitirá que la gerencia pueda crear un manual de procedimiento para favorecer el departamento de compras y la gestión de pedidos de mercancías a proveedores. En un nivel económico, si la empresa implementa cambios a partir de análisis, podrá tomar decisiones idóneas, en cuanto a: para saber qué comprar, cuándo y a qué precio, ajustándose directamente a la rentabilidad de la misma y optimizando sus recursos.

Por último, a nivel empresarial, le ayudara a la organización a mejorar sus acciones administrativas, contables y de control interno. No hay organización que no requiera de algún producto o servicio para realizar sus actividades y que estén dirigidos a la satisfacción de las necesidades del cliente, porque el objetivo es seguir creciendo. Luego, con los resultados adquiridos de este análisis, la empresa continuará mejorando sus procesos, a fin de seguir trabajando en equipo con su personal, sus proveedores y mantener ventajas competitivas.

Alcance

Con el análisis de gestión de pedidos en el área de compras se aspira lograr identificar

cual es el proceso que realizan los encargados en la Empresa Empaquetadora de Alimentos Lácteos C.A. (Empalact C.A.). Ubicada en la Parcela 34-A, Calle A-2. Zona Industrial II. Barquisimeto, Edo. Lara. Al momento de realizar solicitud de mercancías a sus proveedores, que lineamientos implementan y como lo llevan a cabo. Con la finalidad de estudiar su estructura y que a partir de la investigación, la empresa logre crear un instructivo o manual para mejorar sus procedimientos de pedidos.

El análisis de dicha situación, será planteado en la empresa Empalact, C.A. En una fecha estipulada de un periodo de marzo hasta mayo del año 2023. Sin embargo, queda a criterio de la gerencia general tomar en cuenta los resultados obtenidos.

Esta investigación, está dentro de la Línea Operativa: Contabilidad de Gestión y su Eje Temático: Control de Gestión.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

Antecedentes de la investigación

En la construcción del presente estudio se consultan otras investigaciones previamente elaboradas que tienen relación con el tema de investigación. Estos trabajos de grado servirán de antecedentes y permitirán definir e interpretar el problema planteado mediante un marco referencial. En ese sentido, Arias (2012), señala que: “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106), es decir, que asienten ubicar al investigador en el análisis del siguiente estudio, favoreciendo a generar basamento y fundamento a otros estudios posteriores.

En el mismo orden de ideas, Pérez (2009), expone que:

Por lo general los estudiantes piensan que no existen antecedentes relacionados con la investigación en desarrollo. Se les sugiere consultar en diversas instituciones e incluir en el trabajo aquellas que más se acercan o tienen mayor relación con la temática planteada (p. 64).

Por consiguiente, la información recabada para el soporte conceptual proporciona un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación. Es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, como pueden generarse nuevos conocimientos. Para ello, se efectuó la revisión de estudios o trabajos de grados realizados a nivel internacional y nacional, sirviendo como antecedentes, referencial teórico y/o apoyo para la elaboración de la misma; aportando una gama de conocimiento relevantes para la presente investigación, los cuales están vinculados con la temática objeto de estudio.

A continuación, se presentan los hallazgos y referencias de los trabajos de investigación que han reflexionado sobre el tema en estudio, así como los aspectos destacados durante la revisión bibliográfica que configuran la realidad abordada.

A nivel internacional. Mesías. (2021) presento un estudio de investigación titulado “ *análisis de la gestión de compras en la empresa Goldus motor SAC – lima 2021*” avalado por la “ Universidad Privada Del Norte, Lima-Perú” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, asimismo, desde el punto de vista metodológico esta investigación es cualitativa, la cual se basa en los datos obtenidos por el investigador a partir de la observación de primera mano, entrevistas, cuestionarios (en los que los participantes escriben de forma descriptiva), grupos focales, observación participante, grabaciones realizadas en entornos naturales, documentos y artefactos.

Así mismo, el diseño del estudio es no experimental porque se describió la gestión comercial en la empresa Goldus Motors SAC tal como sucede, sin ningún tipo de alteración del fenómeno. Con una población de estudio conformada por los trabajadores del área de compras, compuesta por tres trabajadores de la empresa Goldus Motor S.A.C.

La investigación podrá brindar una mejor visión sobre las mejoras a proponer referente a la gestión de compras ante los problemas detectados durante el estudio, además, la pesquisa permitirá que la Mype Goldus Motor ubicada en el distrito de la Victoria – Lima y a su vez pueda reforzar aquellos aspectos positivos hallados y determinar propuestas de mejora.

Es por ello que dicha investigación se encontró estrechamente relacionada con la investigación avocada a la valoración del procedimiento de gestión de la Coordinación de compras, puesto que algunas empresas no cuentan con procedimientos que permita tener claramente definido las actividades a realizar en cada puesto para así llevar a cabo un incremento en las compras logrando una gestión eficaz y eficiente que incurra en la rentabilidad de la empresa.

En el ámbito nacional Cuerva, (2017) *realizo* un “*Manual de Procedimientos en el Proceso de Compras utilizando el Sistema Profit en la Empresa Ipeca Construcciones, C.A*”. Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. En el caso específico de la empresa Ipeca Construcciones desde sus inicios no desarrolló un manual procedimientos administrativos ni contables que permitiera guiar y regular sus actividades a la consecución de sus metas. Y en el área de compra el proceso no fue llevado de manera adecuada ya que no se manejaron las herramientas que proporciona el sistema Profit tales como: La emisión de la orden de salida de inventario cuando se realizan los pedidos de compras que es opción importante y se relaciona con los registros contables directamente. Además, la presente investigación fue llevada a cabo bajo la modalidad de proyecto factible que se basa en una propuesta

de sistema o modelo que implica la realización de cambios en lo actual.

En este sentido se utilizó como estratégica metodológica el estudio de campo, la población objeto de estudio estuvo representada por el personal que integra el Departamento Administrativo y contable, es decir tres (3) personas, por lo que la muestra constituyó lo mismo que la población y como conclusión se obtuvo que el estudio realizado permitió detectar fallas que afectan directamente al buen funcionamiento de los procesos de compra de la empresa, ya que al no seguir pasos estructurados se afectaron los lineamientos que contribuyen al desarrollo de la empresa, los manuales de normas y procedimientos tanto administrativos como contables garantizaron la aplicación de manera eficiente y eficaz de las actividades de los diferentes departamentos, evitando pérdida de tiempos y de esta manera alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Es por ello que el trabajo especial de grado se encontró estrechamente relacionado con la investigación avocada al proceso de gestión de mercancía, ya que algunas empresas no cuentan con procedimientos que permita tener claramente definido las actividades a realizar en cada puesto para así llevar a cabo un incremento en las compras y stop de inventario logrando una gestión eficaz y eficiente.

Cabe resaltar que, este antecedente ofrece aportes significativos en cuanto al uso necesario de los procedimientos, para desarrollar y controlar el funcionamiento correcto de las operaciones de la entidad, así como también verificar el cumplimiento del control interno de la organización.

En cuanto al contexto *regional*, Gutiérrez y Vásquez. (2022), realizó una investigación titulada ***“Proceso de recepción de los documentos de compra en el departamento de contabilidad de la empresa Productos Alimex, CA”***, en el Instituto Universitario Jesús Obrero de Barquisimeto, para optar al título de Técnico Superior en Contaduría Pública, Dicha investigación fue contentiva de un paradigma interpretativo y un enfoque mixto. Metodológicamente con una investigación descriptiva de campo. Para la recolección de los datos se realizó una entrevista y se aplicó un cuestionario de preguntas de estilo dicotómicas, con repuestas de SI o NO, constituido por diez (10) ítems, en el cual la muestra utilizada estuvo compuesta por la población de los departamentos de compras (01), tesorería (01) y contabilidad

(03); para una totalidad de cinco (05) trabajadores de la empresa Productos Alimex, C.A ubicada en la ciudad de Barquisimeto estado Lara, Venezuela.

Por lo tanto, este antecedente guarda estrecha relación con la investigación ya que se da a entender la importancia que debe tener el control, organización y resguardo adecuado de los documentos contables en cualquier empresa, destaca que las políticas de gestión son de ayuda para registrar y organizar cada uno de los documentos fiscales de la empresa. Lo cual resalta en la investigación ya que, si bien la problemática principal es la recepción de los documentos fiscales, esto también abarca la inadecuada organización de dichos documentos; puesto que sin estos no se podrían demostrar las operaciones realizadas de la empresa y esta sería sancionada.

Es de hacer notar, que este antecedente ofrece aportaciones significativas en cuanto al uso necesario de las normas y procedimientos de gestión empresarial, para desarrollar y controlar el funcionamiento correcto de las operaciones de la entidad, así como también verificar el cumplimiento del control interno de la organización.

Todas estas investigaciones reportadas están en dirección a plantear el poder transformar su realidad organizacional, coincidiendo con el hecho de que las personas se ven obligadas a modificar de forma continua su conocimiento, habilidades y la creación de nuevos valores para combinar con los objetivos y filosofía planteadas por aquellas que buscan insertarse de manera efectiva ante una realidad cambiante, para lo cual deben soportarse en una gestión humana integral, centrada en el conocimiento científico social, promoviendo cada vez mayores niveles de participación.

Bases Teóricas

En esta sección se presenta un cuerpo de teorías y estudios que servirán de fundamento teórico y se destacan aquellos que de una u otra forma tienen relación directa con la intención de la investigación. Según Pérez (2006), las bases teóricas son "el conjunto actualizado de conceptos, definiciones, nociones, principios, entre otros., que explican la teoría principal del tópico a investigar" (p.64), en otras palabras, corresponden a la fase de apoyo conceptual de la investigación, ya que, estas aportan coherencia y permiten sustentar el problema a abordar. Además, permite la ubicación del tema de estudio dentro de un conjunto de conocimientos

teóricos y conceptualizaciones que permiten, a través de la revisión bibliográfica, abordar el tema y orientar la búsqueda, a fin de que contribuyan a afianzar el conocimiento y sirvan de base para dar inicio al desarrollo de la presente investigación, por lo tanto, en el desarrollo de esta investigación se abordarán las teorías relacionadas a:

Teoría administrativa

Para poder entender o llevar a cabo los procesos y actividades que se desarrollan dentro del campo de la gestión de compras es necesario tener claro lo que significa la misma. Bajo esta visión, este estudio se fundamenta en la administración científica del trabajo de Taylor en donde se identifica al factor humano como hombre máquina, buscándose la productividad del factor trabajo como único objetivo, mediante un sistema de recompensas e incentivos, estudio de métodos y tiempos.

Taylor (citado por Delgado 2012), dividió cada tarea en sus componentes y diseño los más rápidos y mejores métodos para llevarlos a cabo. El trabajo de Taylor tuvo un gran impacto en la administración se considera que introdujo según Stephen y Decenzo (2002), las primeras técnicas de la administración científica, fue capaz de definir la mejor forma de hacer cada tarea, de ahí seleccionó a las personas indicadas para el trabajo y les enseñó cómo hacerlo de una mejormanera (p.30)

Administración Organizativa

En materia de administración organizativa, Koontz y Weihrich. (1998) expresan que esta se entiende como “ el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajen juntas para lograr propósitos eficientemente seleccionados.” (p. 471). Es por ello, que la administración se entiende como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de las personas que integran una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización. Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes, empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

De lo antes expuesto, se puede deducir, que la administración es un recurso de importancia para toda organización. Ya que, la misma establece los lineamientos y parámetros dentro de la organización. Donde, la empresa Empalac de Barquisimeto Estado Lara, busca afianzar y mejorar la gestión en la coordinación de compras.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa según Chiavenato (2006), es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone, es decir de asegurar la utilización óptima de los recursos. Puede acotarse que la gestión administrativa es sumamente importante cumpliendo cada una de las etapas para ejercer un proceso específico y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos, así como para la ejecución de las actividades de cualquier empresa, de una forma sistemática del cómo hacer las cosas, desempeñando ciertas actividades con el propósito de alcanzar las metas que se desean.

Así mismo, la fundamentación teórica de una investigación permite dar una visión clara y profunda de la temática, por ello se presentan los aspectos relacionados con la gestión y la gestión de pedidos, los cuales tienen su basamento en la teoría de la administración por la importancia que otorga a la organización.

En ese sentido se aborda la gestión y la gestión de compras como principales temáticas de la investigación. Para Villamayor (1998) La gestión es

es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseamos que fueran adoptados de manera participativa y democrática. En esta línea, gestionar implica una articulación de procesos y resultados, y también de corresponsabilidad en la toma de decisiones. (p.6).

Puede observarse, la gestión hace que con los recursos mínimo que tenga la empresa sepa aprovecharla y así conseguir los objetivos deseados y para cumplir con estos objetivos se deben tomar en cuenta cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

Nacimiento De La Gestión.

El término gestión, es asociado a procesos de planeación, organización, dirección, evaluación y control, como lo sostienen Koontz y Weihrich (1998), entonces, tiene sentido el hecho que según Cobra (2000), la dirección empresarial empezó poco después de que los seres humanos aprendieran a dominar el fuego. (p.11).

Por otra parte, para Claude (1974), el proceso administrativo comenzó primero en la organización familiar, expandiéndose después a la tribu, y finalmente penetró en las unidades

políticas formales, tales como las encontradas en la antigua Babilonia. Estas apreciaciones, respecto al nacimiento del término gestión, aunque no hablan propiamente del término, son entendibles desde la categoría de identidad, Koontz y Weihrich (1998), quienes identifican los conceptos de administración, gestión y gerencia, con procesos de planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar. (p.11).

Gestión de compras.

Los términos "compras", "gestión de suministros" y "aprovisionamiento" se utilizan equitativamente para referirse a la integración de funciones relacionadas para proporcionar productos, materiales o servicios eficaces y eficientes a una organización. Así, la gestión de compras o suministros no sólo se ocupa de los pasos estándar del proceso de adquisición: (1) el reconocimiento de la necesidad, (2) la traducción de esa necesidad en una descripción comercialmente equivalente, (3) la búsqueda de proveedores potenciales, (4) la selección de una fuente adecuada, (5) el acuerdo sobre los detalles del pedido o contrato, (6) la entrega de los productos o servicios, y (7) el pago de los proveedores (Leenders, 2020). La gestión de compras se realiza muchas veces a lo largo de este proceso de suministro de una organización, esto quiere decir que se lleva a cabo hasta que el cliente final pueda adquirir su producto. Es así que la función de compras tiene elementos iguales en todo tipo de entidad y organizaciones, sin embargo, se puede diferenciar diversas estrategias que dependen del sector de actividad y de la posición de la entidad referente a los competidores y proveedores (Arenal, 2016).

Cabe resaltar que las compras se posicionan como la primera función de la cadena de suministro. El comienzo de este relevante proceso depende de los requerimientos de los insumos, materiales o entre otros. Es así que la función de compras se integra en las demás áreas de la organización como un ojo crítico conocedor de los medios de aprovisionamiento y es por eso que aquellos proveedores son capaces de satisfacer de forma óptima los requerimientos que se les hace (Diaz, 2017).

En este sentido, se puede mencionar ciertas funciones del área de compras de una organización: la primera función consiste en elaborar proyecciones sobre la demanda y prever los requerimientos de los clientes, la segunda función es elegir y comercializar con proveedores, la tercera función consiste en interpretar la tendencia de los precios y la

trayectoria al alza de los mismos, la cuarta función es situar y establecer fuentes de suministro fiables de materias primas, materiales y repuestos, entre otros

Así mismo, García (2015) indica que la gestión de compras en una pequeña empresa se constituye como una partida económica importante en orden a alcanzar una economía rentable. Cuando una entidad consigue equilibrar sus compras, obtiene una de las mejores condiciones debido a que sus gastos e ingresos se incrementan de forma significativa. Además, García menciona que las compras tienen un ciclo que se define como el grupo de operaciones y fases que han de desarrollarse para concretar la gestión de compras. Las fases del ciclo de compra se componen de las siguientes fases: analizar la gestión de compras, selección de proveedores, seguimiento de pedido y la recepción del pedido.

Por su parte, Manrique (2014) menciona que la gestión de compras conlleva una serie de metas a conseguir mediante cada gestión de compras; en resumen, la gestión de compras tiene que conseguir el equipo, los materiales, los suministros y los servicios de la buena calidad, en los volúmenes apropiados, al mejor precio y del proveedor adecuado, en el tiempo y el lugar propicios. A medida que los procesos de las empresas se hacen más profesionales, la labor de compras ha respondido a menudo de manera mucho más profesional. Sobre todo, la demanda creciente para mejorar las áreas relacionadas a la negociación, en las que el responsable de compras ha de interactuar permanentemente con la compañía de ventas. Desde la perspectiva del efecto sobre la rentabilidad, es evidente que, en la situación descrita, la función de compras influirá más sobre la rentabilidad que la propia función de ventas o de marketing. En otros términos, la incidencia de las compras en la rentabilidad será mayor.

El proceso de compra varía según los tipos de productos que puedan existir, es así que se puede encausar cuatro tipos de procesos de compras que se detallan a continuación:

- *Productos habituales*: Estos productos generalmente tienen un costo y valor bajo para clientes que presentan un riesgo bajo. Los clientes generalmente buscarán el precio menor y siempre harán énfasis en la rutina de las órdenes. Los proveedores buscarán ofrecer consolidación y estandarización de órdenes.

- *Productos de apalancamiento*: Los productos presentan un alto costo y valor para el cliente y que involucren un riesgo alto. El cliente siempre buscará un proveedor bien confiable y conocido y siempre estará dispuesto a pagar más que el promedio de un precio. El proveedor debe buscar estratégicas alianzas que tomarán la participación temprana del proveedor.

- *Productos estratégicos*: Estos productos tienen un costo y valor alto para el usuario y también se involucran un riesgo alto. El cliente estará en búsqueda de un proveedor bien confiable y conocido y siempre estará dispuesto a realizar un precio promedio.

- *Productos de cuello de botella*: Estos productos tienen un costo y valor bajo para el usuario que involucra ciertos riesgos. El usuario buscará un proveedor que garantice un constante suministro de productos confiables. El proveedor ofrecerá un sistema de seguimiento.

Así mismo, la práctica de una correcta gestión de compras asegura que la empresa tenga los mejores proveedores para abastecer una mercancía con alta calidad a un mejor costo. Considerando que la función de compras con constancia es el departamento que más dinero gasta a comparación de otro departamento, es por ello que, compras proporciona una buena gestión para mejorar los costos y aumentar los márgenes de beneficio. (Mora, 2008, p. 75).

En términos generales es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización en los plazos establecidos y niveles de calidad.

Gestión o solicitud de compra.

Escudero (2019) menciona que la solicitud de compra consiste en planificar las compras de acuerdo a las necesidades que pueda presentar una entidad en determinado momento, es decir, solicitar los productos que se requieran en la empresa para que así la entidad se encuentre preparada ante una necesidad. – indica que la forma tradicional de hacer una comunicación de un área a el área de compras es mediante la solicitud de compra, la cual presenta dos tipos: La primera es la solicitud de compra estándar que es un formato empleado para comunicar una necesidad en específico desde el área que requiere un producto a el departamento de compras, esta solicitud debe contener los siguientes datos: la fecha, número de identificación, el nombre del departamento que los solicita con sus respectiva firma de autorización, y lo más importantes es la descripción total del material y la cantidad que se requiere. El segundo tipo de solicitud son las compras respectivas que consiste en el uso de una cartulina que presenta información de compra, los requerimientos y los proveedores que ya se utilizaron anteriormente (Galiana, 2018).

En este mismo orden de idea, Abu et al. (2016) señalan que para la solicitud de compra se parte del valor de necesidades que implica la solicitud de bienes o servicios que requieran

los usuarios de la empresa. Habitualmente, una solicitud de compra es un documento interno que se crea para pedir la adquisición de bienes y servicios con el propósito de garantizar la disponibilidad de productos en un tiempo determinado. La solicitud de compra debe ser aprobada por el director de compras o alguien con un cargo equivalente y la solicitud de compra debe estar dentro de los límites de coste establecidos por el director de compras. García (2015) indica que la solicitud de compra consiste en que el departamento de una entidad necesita la adquisición de un determinado producto o servicio deberá comunicar la necesidad al área o personas que tiene la competencia. Esta solicitud de compra se tiene que analizar verificando las características puntuales de la solicitud

– *Planificación de compras*: consiste en el proceso interno que tienen las empresas para que puedan determinar las compras que se van a realizar en un tiempo determinado.

– *Tipo de productos*: Consiste en determinar qué tipo de producto o las clases de producto se está solicitando, además de las cantidades que se requiere del producto que es necesario en el proceso de producción de las empresas.

– *Requerimientos del pedido*: Tiene que ver con todos los detalles que se deben considerar para que las áreas de las empresas puedan solicitar su requerimiento al departamento de compras.

Es por ello que, Escriba et al. (2014) señala que se entiende como cuando cada departamento detecta la necesidad de compra para el adecuado desarrollo de su actividad empresarial, se procede a gestionar una solicitud de compra con el área que corresponde dentro de una empresa. Esta solicitud en sí es un documento de carácter interno que se produce en el departamento que necesita la compra para luego enviarlo al área de compras.

Importancia de Compras.

Consiste en asegurar el abastecimiento recurrente de los requerimientos de insumos y materiales de la empresa; además, la colaboración en la eficiente administración de los recursos materiales y financieros de la empresa, es decir, saber a quién, cómo y cuándo comprar; trayendo consigo mejoras en la productividad de la empresa.

Es por lo que asevera, (Calimeri, 1960), La supervivencia de las empresas depende en gran porcentaje de sus ventas, de adquirir nuevos clientes y permanencia de los antiguos, pero al final ellos perciben un producto o servicio, pero este bien es el resultado de la gestión de una

cadena conformada por proveedores, transportadores, Fabricantes y distribuidores entre otros y deben considerarse de una forma holística que al final del proceso entregaron dicho bien. Cada vez es más cierto que no son las empresas las que compiten si no las cadenas de suministro. (Álvarez, Díaz, & Larrinaga, 2011).

Más bien se trata de una función que habitualmente está separada del resto de la logística, especialmente cuando el volumen de compras de la empresa es importante con respecto a su facturación, y consiste en:

- Selección de las fuentes de suministro.
- Cálculo de las cantidades a comprar.
- Selección de la emisión de un pedido.

Gestión empresarial.

Según Van Den Berghe (2016) la gestión empresarial debe incluir desde el gerente general hasta los trabajadores que se encuentren más abajo del organigrama, sin olvidar a los clientes reales y a los potenciales, tanto en un rango internacional y nacional como local, además de ello, es importante que la gestión tome en cuenta el medio ambiente y la sociedad donde se van a llevar a cabo las actividades empresariales, todo en aras de que se pueda alcanzar todos los objetivos de la empresa (p. 58).

Esto implica que, para lograr una gestión de compras eficiente debe quedar bien identificada la cadena de suministros de la entidad. Para lograrlo, las empresas deben involucrar en su estrategia, el tránsito por un camino de tres etapas: la integración funcional de cada área de la organización, la integración interna entre las áreas funcionales formando una cadena de suministro interna y la integración externa entre los proveedores, la cadena de suministro interna y los clientes” (Cristopher, 1994).

Las compras como función empresarial presentan un carácter más restringido y tiene por objeto adquirir los bienes y servicios que la empresa necesita, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en términos de tiempo, calidad y precio.

En ese sentido, Mora, Durán y Zambrano (2016) la gestión empresarial sea una virtud de aquellas personas que quieren triunfar en los negocios y esto se debe a que es capaz de englobar diversos flancos relacionados con la actividad empresarial siguiendo a la economía

de mercado, que termina por convertirla en toda una herramienta para el desarrollo económico, tanto de un país como de una empresa (p. 519).

De allí que, una de las responsabilidades más importantes de la gestión de compras en una empresa es la de desarrollar una adecuada relación con sus proveedores. Es así como en los últimos años, muchas empresas ven a sus proveedores como aliados estratégicos para el desarrollo de sus negocios; lo cual implica establecer unas relaciones basadas en la confianza y el largo plazo, de tal forma que ambas partes se conviertan en socios de las ganancias. Pero, para que esta relación tenga éxito es necesario que las empresas escojan adecuadamente a sus proveedores, para lo cual deben previamente seleccionarlos y evaluarlos cuidadosamente.

Un departamento de compras eficiente es esencial para el éxito de cualquier intermediario. Las tendencias actuales en la gestión de compras son:

1. Investigar a los proveedores y buscarlos de forma activa. Conseguir los mejores proveedores ampliando el ámbito de búsqueda. Las grandes cadenas están localizando proveedores en todo el mundo. Por tanto, no hay que esperar a los proveedores sino desarrollar una activa labor de búsqueda con criterios amplios.
2. Aumentar la información sobre los productos, costes y proveedores que maneja el departamento de compras.
3. Disminuir el número de proveedores. Para reducir costes de compra y de gestión, Por ejemplo, los fabricantes de automóviles han reducido de forma drástica el número de proveedores.
4. Aumentar las compras a cada proveedor. Para tener mayor poder de negociación para ser un comprador importante.
5. Cooperar y coordinarse con el proveedor para disminuir costes. La coordinación con los suministradores es fundamental para conseguir los productos en el momento del tiempo oportuno al mínimo coste. Por ejemplo, un supermercado que descarga muy rápido los camiones que vienen de los proveedores en vez de dejarlos esperando como otras cadenas. Esto supone una importante reducción de costes que se reparten entre la cadena y el suministrador. Los distintos sistemas que permiten realizar los pedidos de productos por ordenador son otra forma de cooperar que disminuye los costes.

Dimensiones de la gestión empresarial.

Chiavenato (2013) indicaba que gestionar una organización empresarial consiste en establecer por adelantado qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo, lo cual implica que dentro de la gestión empresarial se abarcan dimensiones tales como la planificación, la organización, la dirección y el control (p. 18).

Así mismo, Robbins y Coulter, (2005) menciona que se trata de la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas ya través de ellas.

Es importante comprender la evolución de las corrientes teóricas sobre la administración las que se suscitaron a lo largo del tiempo hasta la actualidad de manera que se tiene escuelas de pensamiento, teorías, enfoques y tendencias actuales sobre la administración. Ante lo mencionado, se determina que posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas y que acorde se interrelacionan, ellas son la Universalidad. Comprendiendo que todas las organizaciones desarrollan actividades que caracterizan a la administración como ser el proceso administrativo.

De esta manera, gestión empresarial de forma explícita se vincula con la eficiencia y la eficacia, ya que uno de los propósitos de la misma es el logro de la efectividad a través de la toma de decisiones racional y acertada. Esta decisión se puede alcanzar al fusionar la plena y óptima articulación de los recursos disponibles dentro de una empresa y el logro del resultado organizacional. Se podría definir, entonces, la gestión empresarial como «el proceso de fijación y posterior logro de los objetivos dentro de una unidad de sistema técnico-social abierto, cuya función es la creación de bienes y servicios optimando el uso de medios.

Gestión de Abastecimiento.

Jacoby, (2010). Todas las empresas producen o suministran productos o servicios que son solicitados por los clientes y para cumplir dicha misión, se organiza toda una red de abastecimiento de materiales. Se debe entender correctamente lo que significa la Gestión de la Cadena de Abastecimiento, la cual es vital para lograr maximizar el desarrollo de ganancias y para lograrlo. Es decir que, se trata de gestionar las adquisiciones, recepcionar, revisar y

aprobar órdenes de compra, incluyendo también la relación con los proveedores.

Tecnología.

A la hora de gestionar las Compras de nuestra empresa, la tecnología puede ser uno de nuestros grandes aliados para identificar problemas en la cadena y mejorar la eficiencia. Un buen software de compras puede ayudarte a reducir costes en tiempo y dinero, al automatizar muchas de las tareas repetitivas, estaremos liberando al equipo hacia las acciones Core.

Gestión de la cadena de suministro.

La cadena de suministro engloba todo el proceso por el que pasa un bien o servicio desde su creación hasta su consumo. Gestionar y optimizar correctamente la cadena puede ayudar a mejorar el producto final, aportar más valor al cliente y construir una fuente de ventaja competitiva.

Gestión del inventario.

La gestión de inventarios consiste en supervisar y controlar el stock de nuestra empresa. La gestión de compras ayuda a optimizar el stock del almacén, garantizando evidentemente el suministro de mercancías en el tiempo correcto.

Gestión de relaciones con proveedores (SRM).

Las relaciones con proveedores son clave para la gestión de compras. Una buena relación con nuestros proveedores genera beneficios para ambas partes. Cuando los proveedores trabajan con empresas e invierten en relaciones a largo plazo, ambos resultan ganadores. Por lo tanto, la gestión de estas relaciones es fundamental.

Gestión de calidad.

La calidad es otro de los grandes beneficiados de una buena gestión de Compras. El departamento debe asegurar que se cumplen nuestras exigencias de calidad.

Almacén, clasificación y funciones.

Una vez que se han definido los conceptos de logística empresarial, principales actividades de la logística empresarial y gestión de gestión, se hace necesario tener un concepto de lo que es un

almacén y para Cantú (2.005) “ es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercio o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia control y abastecimiento de materiales y productos” (p.16).

No obstante, dentro de una organización pueden existir distintos almacenes según el tipo de materiales a resguardar, los cuales pueden ser: materia prima, materiales auxiliares, materiales obsoletos o de desperdicios o bien de productos terminados, y es en este último donde se desarrolla la presente investigación y para Cantú (2.005) “ el almacén de productos terminados presta servicio al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta el momento de despachar los pedidos de los clientes“ , (p. 25).

Según su posición respecto al proceso productivo de la empresa los almacenes se pueden clasificar en:

Almacén de materias primas: contiene los materiales, suministros, así como envases que serán utilizados posteriormente en el proceso de transformación.

Almacenes de productos semielaborados: tienen una función similar al de materia prima, pero almacenan materiales ya procesados por la empresa.

Almacén de productos terminados: su finalidad es la de mantener el servicio al cliente de la empresa.

Almacenes de materiales auxiliares: responsables de suministrar al proceso productivo materiales distintos de las materias primas, pero esenciales para el proceso productivo.

Almacén de productos obsoletos: es donde se resguardan materiales que han sido discontinuados en la programación de la producción por falta de ventas, deterioro, por descomposición o por haberse vencido el plazo de caducidad. Un punto importante una vez analizado la clasificación de los almacenes en cuanto al proceso productivo, es la rotación de los productos una vez almacenados y para Anaya y Polanco (2.007) “existen dos técnicas para garantizar una adecuada rotación de los productos dentro de un almacén son el FIFO y el LIFO” , (p. 131; 134;136).

FIFO: de sus siglas en inglés (first in, first out, que significa primero en entrar primero en salir) los productos salen del almacén en el mismo orden en que entraron, en la mayor parte de los casos se trata de la opción más aconsejable, puesto que evita que haya mercancías que se queden retenidas mucho tiempo, con riesgo a caducidad, obsolescencia o deterioro y evita la mezcla de lotes. Un

funcionamiento estricto requiere la utilización de sistemas informáticos de gestión de almacenes, pero una buena organización del almacén y una identificación de las fechas de fabricación en las etiquetas, puede ser suficiente para muchas empresas.

LIFO: de sus siglas en inglés (last in, first out, que significa último en entrar primero en salir) en caso de tener que recurrir a este tipo de almacén es recomendable conseguir que periódicamente se vacíen los inventarios de productos por lotes, para evitar que los primeros productos permanezcan almacenados durante años.

Los almacenes son esenciales para toda organización y de ellos depende en gran medida que los productos de una empresa sean colocados en el mercado sin alterar las especificaciones de diseño, empaque o de vigencia en el caso de ser productos perecederos y además Cantú (2.005) “ un control bien coordinado de abastecimiento, almacenamiento y distribución de los materiales y productos, es fundamental e indispensable para integrar los programas de ventas, producción y entregas” , (p. 95).

Al margen de cualquier decisión de almacenaje que se adopte, esta tiene que enmarcada en el conjunto de actividades y objetivos de la empresa, se debe de tener siempre en cuenta las siguientes reglas generales o principios de almacén enunciados por Roux (2.003) (p. 157)

El almacén no es un ente aislado, independiente del resto de funciones de la empresa, en consecuencia, su planificación deberá ser acorde con las políticas generales de ésta e insertarse en la planificación general para participar en la obtención de sus objetivos empresariales.

Las cantidades almacenadas se calcularán para que los costes que originen sean mínimos, siempre que se mantengan los niveles de servicio deseados.

La disposición del almacén deberá ser tal que exija los menores esfuerzos para su funcionamiento para ello deberá minimizarse: el espacio empleado, el tráfico interior, que dependerá de las distancias a recorrer y de la frecuencia con que se produzcan los movimientos. Los movimientos, atendiendo al mejor aprovechamiento de los medios disponibles y a la utilización de las cargas complejas y por último los riesgos, considerando que unas buenas condiciones ambientales y de seguridad incrementan notablemente la productividad del personal.

En resumen, un almacén debe ser lo más flexible posible en cuanto a su estructura e implantación, de forma que pueda adaptarse a las necesidades de evolución en el tiempo.

Principales funciones de los almacenes: todos los almacenes realizan las siguientes funciones.

Recepción de los productos: para ello se debe de disponer toda la información y documentación necesaria relativa a los productos que se esperan, al momento de ser recibidos se realiza una verificación cuantitativa de los productos solicitados en las cantidades pedidas, de acuerdo con la documentación que se dispone. Luego se realiza una comprobación cualitativa de acuerdo a las especificaciones proporcionadas por el proveedor, normalmente para esta actividad se cuenta con el apoyo del departamento de control de calidad de la empresa y luego se realiza de ser necesario una devolución de los productos que no superen los controles anteriores.

Almacenaje y resguardo: son operaciones realizadas por los operarios del almacén en pro de garantizar el resguardo de los productos en los almacenes y ubicaciones predefinidas para cada producto en particular.

Preparación de pedidos: consiste en seleccionar, extraer y acondicionar los productos de las estanterías para posteriormente conformar los envíos al cliente
Despacho y distribución: acondicionamiento de la mercancía para que llegue en perfectas condiciones al cliente, incluye las siguientes actividades: embalaje, precintado, etiquetado, emisión de la documentación correspondiente y traslado al cliente.

Pueden existir otras funciones, que, sin ser específicas del almacén, se ejecutan por él, esto dependerá de diferentes circunstancias, pero dentro de las funciones básicas de todo almacén está según Cantú (2005) “ el despacho de materiales” (p. 17). y en este punto es importante abordar el tema de los ciclos de los pedidos que dan pie al despacho de productos, actividad que enlaza a un almacén con su cliente interno o externo directo y que refleja la gestión efectiva y eficiente del control de inventarios

Manual de procedimientos

“Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (Franklin, 2009, p. 245).

Se puede afirmar que es la guía oficial para la organización y funcionamiento del área de Compras, definiendo las operaciones de la misma.

En ese sentido, señala Franklin (2009, p. 245) Todo procedimiento incluye la mejora de tiempos de un proceso, el uso de todos los recursos ya sea materiales y/o tecnológicos, de tal

manera, la aplicación de métodos de responsabilidad y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

De modo pues que el manual de compras al igual que el manual de ventas y el manual de producción, son una práctica guía que estará recordando al colaborador de la Empresa, su actividad a realizar en la forma en que la Misión y Visión de la misma lo ha requerido, es por eso que cualquier Empresa bien organizada siempre deberá manejar su organización por medio de un manual.

Control interno.

Es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objeto obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficiencia de operaciones de adquisición o compra.

También se conoce como un plan de organización, una serie de procesos y procedimientos adaptados por la gerencia general, el cual debe llevar a cabo todo el personal de una entidad, los procedimientos garantizan el funcionamiento eficiente y efectivo de las operaciones, verificando su exactitud, veracidad y fiabilidad, reforzando la transparencia de sus operaciones, registros, contabilizaciones, entre otros.

Además, vigila el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, promueve proyectos de mejora para el cumplimiento de objetivos y metas. Por otra parte, establece medidas para la protección y salvaguarda de activos, recursos financieros, entre otros. Cabe destacar que, mientras más grande sea la entidad, mientras haya más socios y/o propietarios, y más alejados estén los mismos de las operaciones, aumentarán la probabilidad de riesgos, así como también la necesidad de control interno.

Definición de Términos

Básicos Almacén.

Es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. (Cantú, 2.005, p.16)

Carrusel.

Sistema especialmente diseñado para el almacenamiento de pequeñas piezas y para la preparación de pedidos. Basa su principio de actuación en mover las referencias hacia el preparador o cargador, en lugar de que éste se traslade hacia la mercancía. (www.mecalux.com I 125)

Disponibilidad.

El nivel de disponibilidad del producto, también conocido como nivel de servicio al cliente, es una de las principales medidas de la capacidad de respuesta de la cadena de suministro. Ésta puede utilizar un alto nivel de disponibilidad del producto para mejorar su capacidad de respuesta y atraer a clientes, incrementando así los ingresos de la cadena. Sin embargo, un alto nivel de disponibilidad el producto requiere grandes inventarios, los cuales aumenta los costos de la cadena. Por lo tanto, esta debe lograr un equilibrio entre el nivel de disponibilidad y el costo de inventario.

El nivel óptimo de disponibilidad de producto es el que maximiza la rentabilidad de la cadena de suministro. (Roux, 2.003, p. 49).

Flujo logístico.

Es el proceso de gestionar estratégicamente el movimiento y almacenaje de materias primas, partes y artículos terminados, desde los proveedores a través de la empresa, hasta el usuario final. Significa llevar el producto adecuado, en la cantidad correcta y en el plazo preciso para satisfacer la necesidad manifestada por el cliente, todo ello optimizando los recursos utilizados. (www.mecalux.com I 126)

Existencias.

Son los bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Una empresa, para llevar a cabo su actividad productiva o de prestación de servicios, necesariamente ha de contar con ciertos bienes, que son los elementos integrantes del activo fijo y de las existencias. Ambos se diferencian en que los primeros intervienen en el proceso productivo durante varios ejercicios, mientras que los segundos continuamente se renuevan, ya que se venden o se consumen para la realización de la producción. (Roux, 2.003, p. 51)

Gestión de almacenes.

Proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, productos semielaborados o terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. (Cantú, 2.005, p. 87)

Inventario.

Es toda la mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y artículos terminados o mercancías para la comercialización, materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases, y también los inventarios en tránsito. (www.mecalux.com I 129)

Inventario cíclico.

El inventario cíclico es un método de conteo y control en el que el inventario se cuenta a intervalos regulares durante el ejercicio fiscal. Dichos intervalos o ciclos dependen del indicador de inventario cíclico establecido en los materiales, es decir, bimestral, trimestral o por cuartos fiscales, el inventario cíclico permite contar con más frecuencia los artículos de alta rotación que los artículos obsoletos. (Casanovas y Cuatrecasas, 2.003, p.38)

Logística empresarial.

La Logística Empresarial o Administración de la Cadena de Suministros, es una forma de dirigir los procesos productivos bajo la óptica de que las cuatro partes fundamentales del proceso: aprovisionamiento, almacenaje, producción y distribución, funcionen con armonía para lograr un adecuado nivel de servicio al cliente al menor costo posible y con una alta flexibilidad. (Casanovas y Cuatrecasas, 2.003, p.18)

Preparación de pedidos

Es el proceso de selección y recogida de las mercancías de sus lugares de almacenamiento y su transporte posterior a zonas de consolidación con el fin de realizar la entrega del pedido efectuado por el cliente. Consta, por tanto, de dos actividades básicas: la recogida de cada una de las mercancías solicitadas por el cliente y la consolidación u agrupación de todas ellas en uno o varios embalajes para su envío. Casanovas y Cuatrecasas, 2.003, p.102)

Transelevador.

Aparato mecánico capaz de transportar y elevar mercancías a través de estrechísimos pasillos y a una gran velocidad. Estos elementos de transporte de cargas constituyen los pilares básicos de los sistemas de almacenamiento automático. (www.mecalux.com I 129)

Transpaleta.

Medio mecánico concebido exclusivamente para el transporte de paletas y/o plataformas de madera u otro material que sirve de soporte a una unidad de carga. En cuanto a su tracción puede ser eléctrica o manual. (www.mecalux.com I 129)

Zona de almacenamiento.

Es el espacio donde se almacenan los productos hasta el momento en que se extraen para proceder a su expedición. (Roux, 2.003, 92)

Zona de control de entrada.

Una vez descargada la mercancía, ésta se traslada a un recinto donde se contrasta lo que ha llegado con los documentos correspondientes a lo solicitado. En primer lugar, se realiza un control cuantitativo, en el que se comprueba el número de unidades que se han recibido, bien sean paletas, bultos, cajas. Posteriormente se hace un control cualitativo, para conocer el

estado en que se encuentra la mercancía, el nivel de calidad. (Roux, 2.003, 92)

Zona de descarga.

Es el recinto donde se realizan las tareas de descarga de los vehículos que traen la mercancía procedente de los proveedores, principalmente, y de las devoluciones que realizan los clientes. En este recinto se encuentran los muelles, que ocupan tanto la parte interna como la

parte externa del almacén. Las zonas externas comprenden los accesos para los medios de transporte a su llegada, espacio suficiente para que los vehículos realicen las maniobras oportunas, zona para aparcar y el espacio reservado para su salida. (Roux, 2.003, 94)

Zona de preparación de pedidos.

Es donde se extraen los productos para su expedición., se caracteriza por que los recorridos de la mercancía y el tiempo de preparación del pedido son más cortos. En esta zona se emplean equipos de mantenimiento específicos, que facilitan al operario la realización de las tareas de consolidación de pedidos, chequeo de cantidades solicitadas contra las requeridas por el cliente y embalaje de mercancía. (Roux, 2.003, 95).

Sustentación legal

Se refieren a todas aquellas normativas jurídicas que mantienen una relación estrecha con la temática de la investigación. Según Pérez (2006), lo define como: “ el conjunto de leyes, reglamentos, normas y decretos, etc., que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación” (P. 65). Por ello, para fundamentar este estudio, se hizo la revisión de todas aquellas leyes y reglamentos que tienen que ver con la optimización y requerimiento de las compras en las organizaciones, entre las cuales se encuentran: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999), el Código de Comercio (1955).

En analogía a la Constitución De La República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

(1999), en el artículo 112, establece que: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país. (P. 84).

El artículo antes mencionado reseña la libertad de realizar cualquier actividad económica para promover el crecimiento social y económico del país a fin de contribuir con el bienestar de la sociedad.

Así mismo, el Código de Comercio con su Reforma Parcial del Código de Comercio, en el artículo 32, ordena que: “todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá obligatoriamente el libro Diario, libro Mayor y el de Inventario. Podrá llevar además todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones” (p.23). En efecto, es necesario y obligatorio que todo contribuyente lleve ordenadamente y cronológicamente su actividad mercantil en los distintos libros ya mencionados, además de aquellos considerados como libros especiales, puesto que es la forma presentar las operaciones de la entidad, y a su vez por medio de ellos se determinan las operaciones objeto de dar fe, sustento y se obtienen evidencias de los procedimientos realizados. De esta manera, el *Artículo 34* dispone que:

En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un 33 resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas. (p. 23)

Con respecto a este artículo, menciona que todo comerciante debe sentar en sus libros cada operación realizada sin ningún salto u omisión, es decir, cada día que tuvo actividad se debe registrar dicha operación, además se debe especificar claramente el deudor y acreedor, por lo contrario, el comerciante puede ser sancionado.

De este modo, se señala el *Artículo 36* el cual ordena que: Se prohíbe a los comerciantes:

1. Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones descritas.
2. Dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos.
3. Poner asientos al margen y hacer interlineaciones, raspaduras o enmendaduras.
4. Borrar los asientos o partes de ellos.
5. Arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar algunas partes de los libros. (p. 24).

Operacionalización de las

Variables Sistema de

Variables

El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de ver todas las variables, se especifica sus dimensiones e indicadores. Según Sabino (2002), las variables son "cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores. Es decir, que puede variar. Aunque para un objeto determinado que se considere pueda tener un valor fijo" (p. 52).

Arias (2006), señala que el sistema de variables "Es una serie de características definida de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medidas. En la presente investigación se distinguen las variables denominadas gestión de pedidos y compra de mercancía.

Definición conceptual.

Según Arias (2006), la definición conceptual o nominal de la variable, “consiste en establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos”. (p.63). Las variables del estudio son: gestión de pedidos definida, ésta conceptualmente por Castañeda y Caicedo (2.002) “los sistemas de gestión efectivos son diseñados para ser económicos en su administración y para reflejar la estructura organizativa. Deben proveer a la gerencia de información oportuna, de valor estratégico, descriptivos de las tendencias operativas, así como del estado actual” (p. 46).

Definición Operacional.

Arias (2006), menciona que la definición operacional de la variable, “establece los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos y procedimientos de medición” . En este sentido, las variables se podrán medir a través de sus dimensiones e indicadores respectivos: sobre, gestión de pedidos y compras de mercancía.

Cuadro N°.1 Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Examinar el proceso de gestión de pedidos de mercancías en el departamento de Compras de la empresa Empalact, C.A.				
Objetivo Especifico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Determinar el proceso de gestión de pedidos de mercancías que se sigue actualmente en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A.	Gestión de Pedidos	Organización	. Estructura organizativa	1
		Control	. Planes	2
			. Funciones	3
		Procedimientos	Normas	4
			Políticas	5
		Tipos	Establecer áreas de responsabilidad	6
			Establecer procedimientos de rutinas	7
			Segregación de funciones.	
		Administrativos	8	
		Contable	9	
	10			

<p>Analizar las fases del proceso de gestión de los pedidos de mercancías realizados por el departamento de compras de la empresa Empalact CA</p>	<p>Compras de Mercancía</p>	<p>Principios de control de inventarios</p> <p>Política</p>	<p>. Procedimiento de autorización. . Procedimientos contables . Controles físicos</p> <p>. Gerencia . Personal</p>	<p>11 y 12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>
<p>Formular lineamientos para la mejora del proceso de gestión de pedidos de mercancías realizados por el departamento de Compras de la empresa Empalact, C.A.</p>				

Fuente: Elaboración Piña (2023).

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

En toda investigación científica, los pasos para describir y analizar el problema propuestose basan en tácticas metodológicas, procedimientos secuenciales que sirven como un mapa para desarrollar el tema en cuestión y recopilar datos de la realidad. Esto se logra mediante la comprensión de la naturaleza de la investigación, la perspectiva, los tipos y diseños de investigación, además de técnicas y métodos de adquisición de datos, los cuales aseguran la máxima precisión y confiabilidad en la información obtenida

Naturaleza de la Investigación

El presente estudio se enmarca en el paradigma positivista y utiliza un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Martínez (2007), el paradigma positivista sostiene que existe una realidad única, tangible e independiente del observador. Además, Hurtado y Toro (2004) definen el enfoque cuantitativo como aquel que utiliza instrumentos de medición o comparación que ofrecen datos cuyo análisis requiere el uso de modelos matemáticos y estadísticos.

Tipo de la Investigación

El presente trabajo se desarrolla en una investigación de tipo descriptiva, teniendo en cuenta a Cazau (2006),

cuando menciona que en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin precisamente de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (Pág.27).

De hecho, este tipo de investigación solo busca describir o medir las variables relacionadas con la gestión de compras sin manipulación experimental. Además, se utilizará un enfoque cuantitativo, lo que también confirma su carácter descriptivo.

Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación fueron utilizadas estrategias y procedimientos basados en el diseño de campo. En tal sentido, el diseño de una investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a las interrogantes, a través de las variables de estudio y la recopilación de datos relevantes como las necesidades de los sujetos a los cuales va dirigido el estudio. En este caso, como se menciona que se utilizará un cuestionario para medir variables y que la población está conformada por los empleados que trabajan en el departamento de compras, el instrumento se aplicará en el ambiente natural de los participantes, sin interferir en sus actividades cotidianas, lo que se adecua al enfoque de recolección de datos en un diseño de campo.

Según Sabino (2002), una investigación de campo:

Es aquella donde se recogen los datos en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador. Estos datos son llamados primarios, ya que son de primera mano, originales, producto de la investigación en curso, sin intermediarios de ninguna naturaleza.

Población

Una vez definida la unidad de análisis de investigación, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada sobre la cual se pretende generalizar los resultados. En tal sentido, Arias (2006) expresa: “Una población está determinada por sus características definitorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que posean estas características se denomina población o universo” (p.78). La población de este estudio está conformada por cinco (05) empleados de la coordinación de compras de la empresa Empalact, C.A. Barquisimeto, estado Lara del año 2023.

Muestra

La selección de la muestra se basa en el método utilizado para elegir a los componentes del universo o población total, lo cual consiste según Arias (Ob., cit), “Esto implica seguir un conjunto de reglas, procedimientos y criterios para elegir un subgrupo de elementos que representen adecuadamente a toda la población” (p. 79).

En relación con la selección de la muestra, según Arias (citado en Ob.: 81), “Esta es un subgrupo de la población con características definidas”. Dado que la población es accesible al investigador, se seleccionará como muestra de tipo censal a los cinco (05) empleados del departamento de compras de la empresa Empalact, C.A. en Barquisimeto, estado Lara.

En este sentido, Ramírez (2012) define la muestra censal como aquella en la que todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. En este caso, se utilizará una población censal como unidad de estudio, ya que la población en cuestión es manejable y cuenta con los elementos necesarios para ser la unidad de análisis. Esto significa que la población será tratada como universo, población y muestra simultáneamente.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Toda investigación, requiere de la utilización de técnicas para la recolección de información, con la finalidad de presentar las opiniones de un colectivo. Para el estudio, se empleará la técnica de la encuesta, debido a que la misma permite conocer las expectativas de todos los integrantes de la población seleccionada. Sobre este aspecto, Hernández Fernández y Baptista (2007), definen los instrumentos de investigación como “formularios diseñados para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección de datos”. (p.90).

Desde esta configuración, el investigador empleará como instrumento un cuestionario estructurado en ítems con varias alternativas de respuesta; que permitirán hacer una estimación para diagnosticar las características de la gerencia participativa e integradora presentes en el departamento de Compras de la empresa. Determinar los mecanismos de participación seguidos en la toma de decisiones utilizada por dicha gerencia y poder sugerir estrategias gerenciales para el impulso y participación de los trabajadores en la toma de decisiones en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A. Barquisimeto, en atención a las dimensiones e indicadores del estudio.

Instrumentos de Recolección de Datos

Para dar cumplimiento a la técnica de la encuesta, se utilizó el cuestionario, como instrumento de recolección de datos, que según Tamayo y Tamayo (2002), “es un instrumento para la recolección de la información que consiste en un conjunto más o menos amplio de preguntas o cuestiones que se consideran relevantes para el rasgo, características o variables que son objetos de estudio” . (p. 88)

El instrumento operacional que se utilizó fue el cuestionario dicotómico, debido a la rapidez con la que se puede recolectar la información y la naturaleza impersonal que posee, puesto que no les da relevancia a los detalles personales del encuestado. El mismo fue aplicado en el lapso de una semana, los sujetos en estudio, contó con un instructivo de llenado, un vocabulario estandarizado al nivel cultural de los encuestados, conformado por Dieciséis (16) preguntas de orden cerrada es decir Sí o No.

Validez y Confiabilidad

La confiabilidad y validez son constructos inherentes a la investigación desde la perspectiva positivista, para otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivados del análisis de las variables en estudio. Estos procesos han sido considerados con otra connotación en la investigación cualitativa, la cual trata de comprender los fenómenos de la realidad en un contexto específico tal y como es, en un: “marco del mundo real donde el investigador no intenta manipular el fenómeno de interés” (Ramírez, Ob., cit: 39).

En consecuencia, el objetivo de esto es realizar una investigación que permita demostrar la confiabilidad y la validez en el contexto donde se realiza para garantizar la consistencia y credibilidad de la información y de los resultados obtenidos y por ende una mayor aproximación para explicar la situación real estudiada, en relación a quién, cómo, cuándo y por qué suceden los acontecimientos en estudio.

Por otra parte, uno de los requisitos esenciales que deben poseer los instrumentos de medición son la validez y la confiabilidad, al respecto, Arias (2006), expresa que con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que permita

evaluar lo que se espera medir.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, según Baliache (2009): “es la capacidad que tiene el instrumento de registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con una misma muestra y bajo unas mismas condiciones...” (p.108). Por lo cual, este requisito indispensable en el paradigma positivista, es necesario especificarlo en el marco de la riguridad científica. Para Guba& Lincoln (1989), el término de confiabilidad y objetividad están insertados en los llamados criterios paralelos que estiman operen en forma análoga a los criterios de rigor que han sido usados dentro del paradigma convencional durante muchos años. Estos criterios funcionan apropiadamente dentro del marco de referencia del positivismo lógico.

También en relación a la confiabilidad; Hernández, Fernández y Baptista (2007), la definen como: “ El grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable” . (p.203). Esta medición es importante que alcance un alto grado de confiabilidad. Para tal efecto esta se calculará mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra de cinco (05) sujetos los cuales no forman parte de la muestra de estudio, pero presentan similares características cuyos resultados servirán para calcular el coeficiente de Alpha de Cronbach a través de la siguiente formula general:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K : El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para calcular la confiabilidad de una escala o test, se utiliza el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual puede ser calculado de acuerdo al instrumento utilizado.

Validez

Toda investigación en la medida que sea posible debe permitir ser sometida a ciertos correctivos a fin de validarlos. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2007), señalan que “La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado con que se obtienen resultados similares y en distintas aplicaciones” (p.93). En la presente investigación el instrumento será sometido a la prueba de validez de contenido utilizando la técnica de juicio de expertos; para ello se les suministrarán los instrumentos a tres (3) profesionales versados en la temática de estudio, quienes lo analizarán tomando en cuenta la claridad en la redacción, pertinencia con la teoría y coherencia, verificando la pertinencia de los ítems con relación a la variable, dimensiones e indicadores.

Plan de análisis de los Datos

La información que se obtendrá mediante la aplicación del cuestionario se procesará en forma manual, para de esta manera determinar la frecuencia de porcentaje de respuesta a los aspectos a categorizar en los instrumentos según la escala propuesta, con el propósito de establecer posibles diferencias significativas entre las opiniones que emitirán los empleados. Una vez que se recoja y sea procesada la información, se procederá a tabular los datos, para realizar un análisis en base a la técnica de realización personal. De esta forma, se determinará el porcentaje de respuestas.

Según Arias (2006: p. 83), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas, la observación directa, la encuesta y la entrevista, el análisis documental, de contenido entre otros. El mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos. Para el procedimiento de análisis de datos se deben utilizar métodos o técnicas; entre las cuales menciona las siguientes: codificación, tabulación y graficación; para así poder procesar la información obtenida.

Los datos serán presentados en tablas de frecuencia, al respecto, Pérez (2018), establece que: “las tablas de frecuencias son cuadros en los que se registran los datos estadísticos de forma organizada con las frecuencias de cada uno de los valores que pueden tomar las variables estudiadas”, y serán apoyadas con gráficos que permiten visualizar mejor el comportamiento de los datos obtenidos en el estudio.

MOMENTO IV

Presentación y análisis de los resultados.

En el presente momento, se realiza un análisis detallado y concluyente de los resultados de la investigación. Se procesan todos los datos recolectados con el fin de presentarlos de manera ordenada y comprensible, lo que nos permite tomar decisiones basadas en información respaldada. La transformación de la información en una estructura clara y lógica es un primer paso crucial en el análisis de los resultados obtenidos. A partir de allí, se llevará a cabo una interpretación detallada para derivar conclusiones pertinentes a la investigación.

Cuadro N.º 2. Distribución porcentual del indicador: Estructura Organizativa, Planes y Funciones.

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
01	¿Existe en los planes operativos una programación de las compras con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa?	4	80%	1	20%
02	¿Los criterios que se evalúan en el proceso de estimación de proveedores, son conocidos por personal de las áreas involucradas en el departamento de compras?	5	100%	0	0%
03	¿Estima que realizar una eficiente gestión de compras incide de manera favorable en la rentabilidad de empresa?	4	80%	1	20%

Fuente: Piña (2023)

Ítem 1 ¿Existe en los planes operativos una programación de las compras con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa?

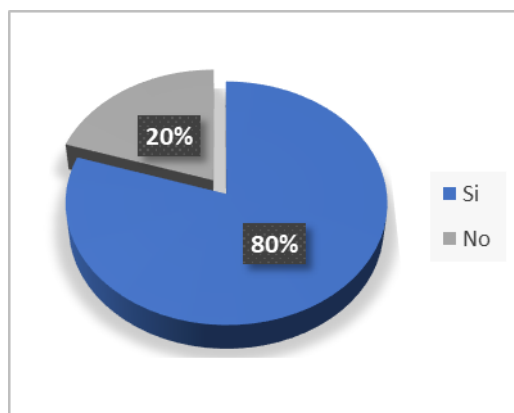


Gráfico N.º 1 Indicadores: Estructura Organizativa, Planes y Funciones.

Análisis: El grafico anterior refleja las respuestas emitidas por los encuestados sobre la programación de las compras con finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa, según el cuadro de variables, con los indicadores Estructura Organizativa, Planes y funciones, reflejadas en tres (3) ítems. Al observar los valores obtenidos, destaca que el mayor porcentaje en promedio fue de 80% en la opción Si, y 20% la opción no.

Al considerar el comportamiento de las respuestas con base al promedio, se observa una tendencia favorable, debido a que el 80% se concentra en la alternativa positiva, según las opiniones de la mayoría de encuestados. Con base a tales valores, se infiere que a pesar de contener planeación de compras existe la necesidad de mejorar las prácticas orientadas al momento de realizar las compras. Según Chiavenato (2002) expresa que: “La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos” (p.154). De esta manera, se hace evidente que la planificación en las organizaciones es un proceso que está regido por una serie de principios que sirven de eje central para direccionar los cambios.

Ítem 2 ¿Los criterios que se evalúan en el proceso de estimación de proveedores, son conocidos por personal de las áreas involucradas en el departamento de compras?

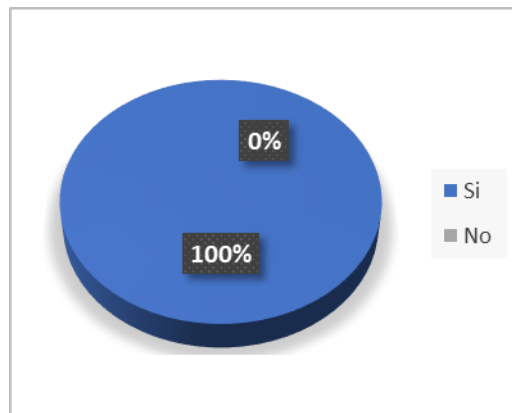


Gráfico N.º 2 Estructura Organizativa, Planes y Funciones.

Análisis: de las personas encuestadas el 100% señaló que los criterios que se evalúan en el proceso de estimación de proveedores, son conocidos por personal de las áreas involucradas en el departamento de compras, mientras que el 0% restante manifestó lo contrario. A través de este resultado se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores del área compra conocen satisfactoriamente todos los procesos que involucran las compras de mercancía.

Ítem 3 ¿Estima que realizar una eficiente gestión de compras incide de manera favorable en la rentabilidad de empresa?

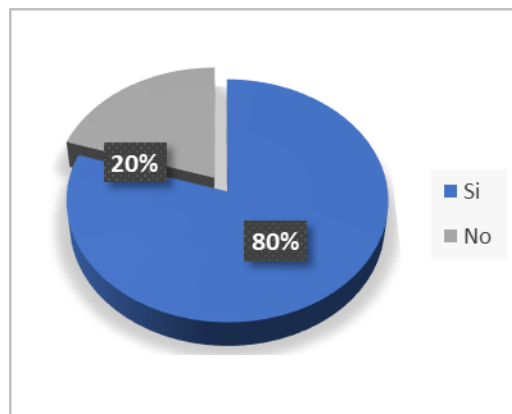


Gráfico N.º 3 Estructura Organizativa, Planes y Funciones.

Análisis: de las personas encuestadas el 80% señaló que es beneficioso realizar una eficiente gestión de compras ya que esta incide de manera favorable a la rentabilidad de la empresa, mientras que el 20% restante manifestó lo contrario. Este resultado evidencia que para la mayoría del personal que labora en el área de compras no existe una eficiente gestión de compras, lo que justifica que en algunas ocasiones se haya tenido que comprar mercancía con urgencia por la falta de un rubro requerido para la producción.

Cuadro N.º.3 Distribución porcentual del indicador: Normas y Políticas

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
04	¿En su opinión debe realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia en la gestión de compra?	5	100%	0	0%
05	¿Considerar las políticas de compras ayudan a minimizar los ¿Costos?	4	80%	0	20%

Ítem 4 ¿En su opinión debe realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia en la gestión de compra?

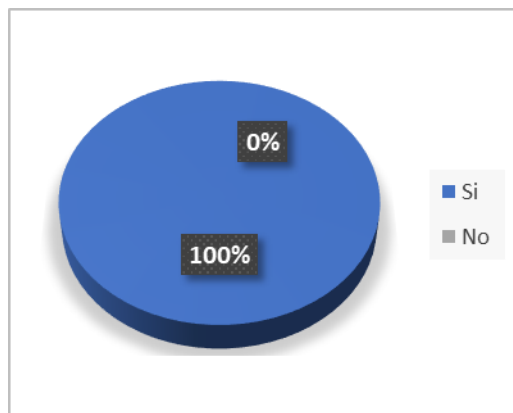


Gráfico N°.4 Indicadores: Normas y Políticas.

Análisis: el 100% de las personas encuestadas señaló que debe realizarse de manera periódica los procesos internos de compra con la finalidad de mejorar la eficiencia en la gestión de compras. Por ende, este resultado indica que eminente la necesidad la revisión efectiva en la empresa en cuanto a la gestión de compras, lo que ha causado a la empresa que en algunas ocasiones la compra de mercancía haya sido recibida por un personal que no haya realizado el registro correspondiente, trayendo como consecuencias reportes erróneos en el inventario. Esto evidencia, que las normas deberán estar establecidas para el funcionamiento adecuado del sistema de control interno.

Por su parte, Catacora (1999) manifiestan que “una norma detalla la forma como debe llevarse a cabo un procedimiento, las normas tienen carácter específico no general” . Es por ello, que toda organización que se considere competitiva y eficiente debe contar con normas que regulen el comportamiento y por ende el funcionamiento de la misma.

Ítem 5 ¿Considerar las políticas de compras ayudan a minimizar los Costos?

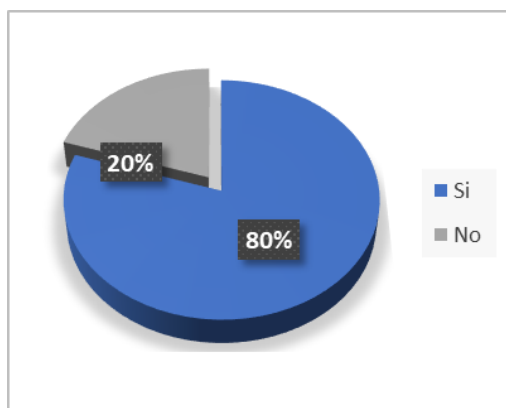


Gráfico N°.5 Indicadores: Normas y Políticas

De los encuestados el 20% señaló que las políticas de compras no ayudan a minimizar los costos, mientras que el 80% restante manifestó que sí. Por lo que se puede inferir que gestionar buenas políticas de compras minimizan los costos en las compras de mercancía.

Cuadro N°.4 Distribución porcentual del indicador: Establecer áreas de responsabilidad, Establecer procedimientos de rutinas y Segregación de funciones

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
06	¿En su opinión debe existir verificación de los pedidos en cantidad y tiempo de entrega de los mismos?	5	100%	0	0%
07	¿Considera usted, que los actuales procedimientos de compras son los adecuados?	1	20%	4	80%
08	¿Considera Usted que la toma de decisiones en la coordinación de compras de la empresa son las más adecuadas?	3	60%	2	40%

Ítem 6 ¿En su opinión debe existir verificación de los pedidos en cantidad y tiempo de entregade los mismos?

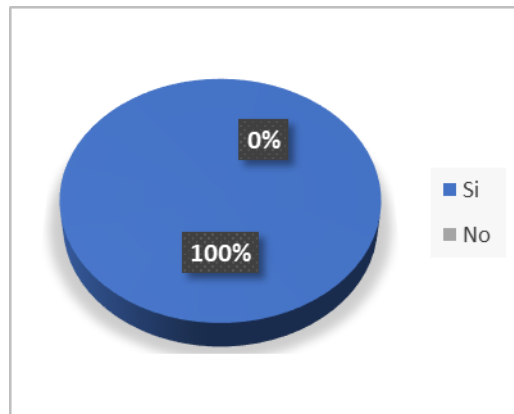


Gráfico N°.6 Indicador: Responsabilidad, procedimiento de rutinas y segregación de funciones.

De los integrantes de la encuesta aplicada el 100% señalaron en estar de acuerdo que exista verificación de los pedidos en cantidad y tiempo de entrega de los mismos. Este resultado muestra que esto permite a la empresa establecer responsabilidades en cuanto a los procedimientos de rutinas y a la segregación de funciones. En este sentido, el autor Cepeda (2005) asegura que, para que una empresa logre tener un proceso de control interno adecuado dentro de su estructura, se debe establecer áreas de responsabilidad, es decir cada departamento y/o persona debe estar a cargo de una función específica, por lo que definir dichas áreas ayudará con la productividad personal y colectiva dentro de la organización.

Ítem 7 ¿Considera usted, que los actuales procedimientos de compras son los adecuados?

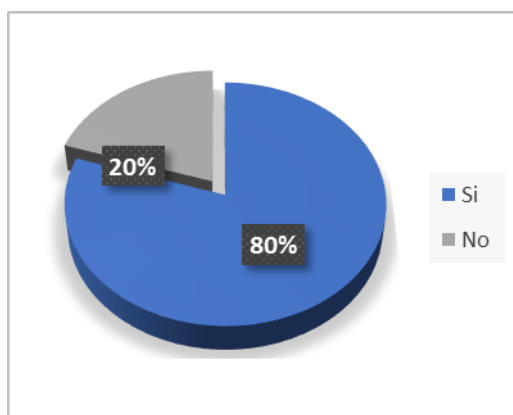


Gráfico N°.7 Indicador: Responsabilidad, procedimiento de rutinas y segregación de funciones.

Análisis: De las personas encuestadas el 80% señaló que los actuales procedimientos de compras son los adecuados y que esto le permite a la empresa establecer las responsabilidades al momento de algún inconveniente en los procedimientos de las compras, mientras que el 20% restante manifestó lo contrario. A través de este resultado se puede indicar que los trabajadores no están bien informados en cuanto a los procedimientos y las segregaciones de funciones en cuanto a la gestión de pedidos de compras; lo que ha justificado que en algunas ocasiones el departamento de compra haya tenido que rechazar compras de la materia prima por no cumplir con las especificaciones de la empresa. En ese sentido, Cepeda (2005) señala la importancia de establecer procedimientos de rutina, esto con el propósito de tener claridad en cuanto a cómo se debe realizar cada transacción, llevándose a cabo cuatro etapas fundamentales en el control interno como lo es autorización,

aprobación, ejecución y registro

Ítem 8 ¿Considera Usted que la toma de decisiones en la coordinación de compras de la empresa son las más adecuadas?

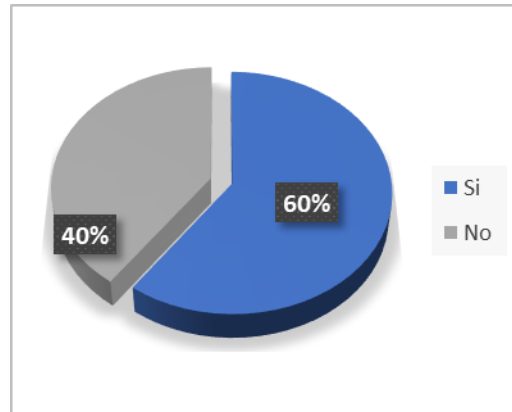


Gráfico N°.8 Indicador: Responsabilidad, procedimiento de rutinas y segregación de funciones.

Análisis: del total de participantes encuestados, el 40% expresó que la toma de decisiones en el departamento de compras no es idónea para una gestión efectiva de pedidos debido a la falta de coordinación con el departamento de almacén. En contraste, el 60% restante no compartió esta opinión. Estos resultados sugieren que una minoría de empleados en el departamento de compras desconoce si los objetivos y actividades de su departamento coinciden con los del departamento de almacén, lo que puede explicar la baja frecuencia en el envío de informes de almacén a este departamento. Como resultado, se pueden presentar compras urgentes de mercancías que podrían haber sido evitadas. Es necesario mejorarla comunicación y coordinación entre los departamentos de compras y almacén para tomar decisiones oportunas y adecuadas en beneficio de la empresa.

Una de las actividades fundamentales en las empresas radica en la distribución de funciones para cumplir efectivamente sus objetivos y así permitir que la gestión de compras obtenga los resultados esperados, Díaz (1999) “la capacitación y distribución de funciones planificada del personal de cualquier empresa, es conducente proporcional al éxito en el cumplimiento de sus objetivos” (p.144).

Cuadro N°.5 Distribución porcentual del indicador: Administrativos Contable

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
09	¿Las decisiones estratégicas que se han venido tomando han sido las más adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?	1	20%	4	80%
10	¿Se implementan técnicas en la cadena de valores para generar rentabilidad?	1	20%	4	80%

Ítem 9 ¿Las decisiones estratégicas que se han venido tomando han sido las más adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?

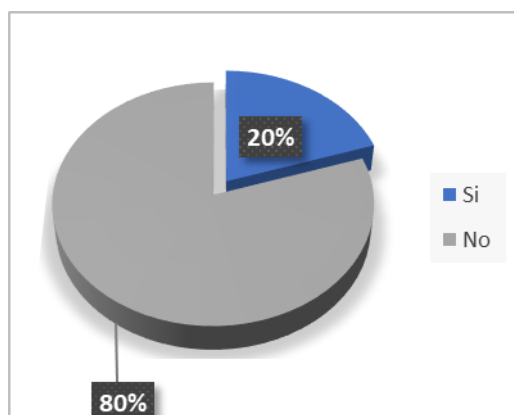


Gráfico N °. 9 indicadores: Administrativos Contable

Análisis: de las personas encuestadas el 20% manifestó en estar de acuerdo con las estrategias tomadas hasta el momento en cuanto a la gestión de pedidos, mientras que el 80% restante manifestó lo contrario. Este resultado evidencia que la mayoría el personal no está de acuerdo con las estrategias hasta ahora aprobada, lo que ha conllevado en algunos casos a retrasos en el pago de las deudas adquiridas por los proveedores.

Ítem 10 ¿Se implementan técnicas en la cadena de valores para generar rentabilidad?

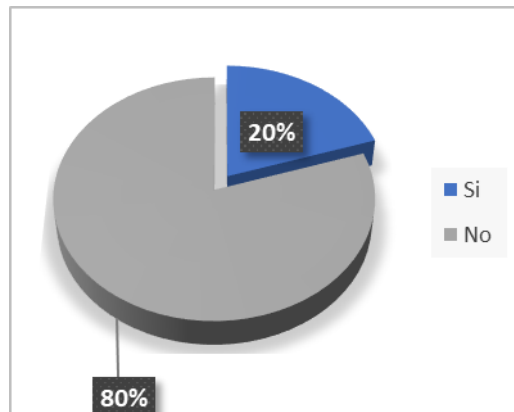


Gráfico N.º 10 indicadores: Administrativos Contable

El 80% de las personas encuestadas considera que el manejo actual de la gestión de pedidos inventario de materia prima afecta negativamente al departamento de producción; a través de este resultado se evidencia que las faltas de controles en la coordinación de compras, ocasionan retrasos en la producción por falta de materias primas para permitir el ingreso de mercancías que no cumplen con las especificaciones de la gerencia de producción, mientras que el restante manifiesta estar de acuerdo con las técnicas implementadas por la coordinación, dándole así un realce más profundo a mi investigación ya que se puede constatar la discrepancia existente en la coordinación de compras lo cual incide negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Por lo que, el autor Cepeda (2005) manifiesta que “representa los planes, procedimientos y registros relacionados al proceso de la toma de decisiones, para así realizar la autorización de los intercambios” (p.38). Además, es importante mencionar que este tipo de control interno es necesario para realizar procedimientos que ayuden a tomar decisiones orientadas a la autorización de las transacciones, estando esta última asociada al logro de objetivos como punto inicial del control interno dentro de la coordinación de compras de la empresa.

Cuadro N.º 6 Distribución porcentual del indicador: Procedimiento de autorización

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
11	¿Se realiza análisis estratégico de costo para mejorar la rentabilidad en la empresa?	3	60%	2	40%
12	¿La falta de capacitación del personal ha repercutido en la gestión adecuada de las compras?	0	0%	5	100%

Ítem 11 ¿Se realiza análisis estratégico de costo para mejorar la rentabilidad en la empresa?

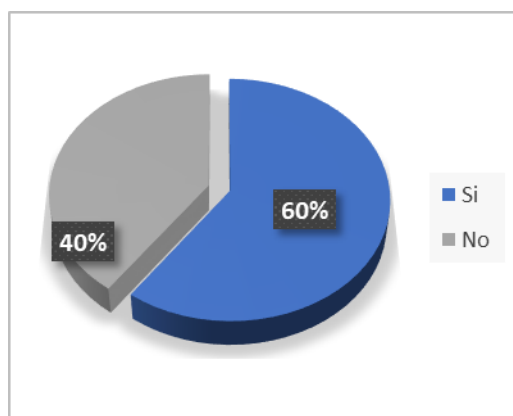


Gráfico N.º 10 indicadores: Procedimiento de autorización

El total de los encuestados el 60% manifestaron que existe un análisis estratégico de costos el cual mejora la rentabilidad de la empresa, mientras que el restante 40% manifestó no existir dicho análisis estratégico de costos, este resultado constituye una fortaleza para la presente investigación, debido a que ya se ha realizado un trabajo previo que contribuye a la organización de la gestión de pedidos de mercancía dentro de la coordinación de compras, por lo tanto, facilita el despacho de estos productos al momento que son solicitados por el departamento de producción, generando de esta manera un mayor control y una mejora en la rentabilidad de la empresa. Esto me lleva a mencionar a, Cepeda (2005), “ el control interno contable está enmarcado en el plan y procedimientos institucionales directamente relacionados con el salvaguardo de los activos, así como la confiabilidad en sus registros” (p.39).

Ítem 12 ¿La falta de capacitación del personal ha repercutido en la gestión adecuada de las compras?

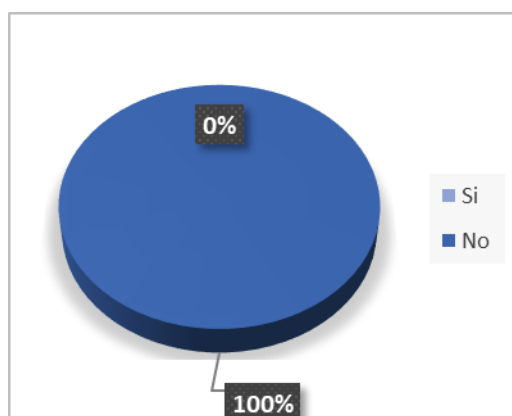


Gráfico N.º 11 indicadores: Procedimiento de autorización

El 100% de las personas encuestadas manifestaron que no existe un programa de capacitación continua dirigido al personal de la coordinación de compras, a través de este resultado se puede indicar que el personal no se encuentra actualizado en materia de administración efectiva de gestión de compras e inventarios; lo que ha ocasionado que no se implementen medidas de tipo organizacionales y administrativas que permitan mejorar la gestión de compras, tales como creación de formularios, ubicación estratégica de la mercancías, análisis de costos y revisión periódica de proveedores, entre otros. Así como lo definido por Rodríguez (2012), “conjunto de acciones encaminadas a conseguir que las mercancías recibidas coincidan en el precio, calidad y presentación con los pedidos realizado”

Cuadro N.º. 7 Distribución porcentual del indicador: Procedimientos contables

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
13	¿Se debería implementar un presupuesto de Compras acorde con la rentabilidad de la empresa?	5	100%	0	0%

Ítem 13: ¿Se debería implementar un presupuesto de Compras acorde con la rentabilidad de la empresa?

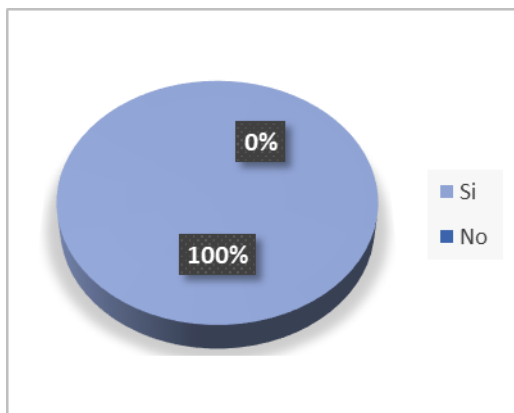


Gráfico 12. Indicadores: Procedimientos contables.

Análisis: el 100% de los encuestados afirman que es viable y saludable para la empresa una implementación de un presupuesto de compras que esté acorde con la rentabilidad de la misma. A través de este resultado se puede indicar que se han realizado compras sin una buena gestión para cubrir necesidades y haciendo compra de última hora que a la larga acarrearán pérdidas en la empresa porque puede darse el caso de sobre precio y por la urgencia no se toman en cuenta estos inconvenientes, como lo sería recibir materia prima sin verificar si es lo que la empresa ha deseado adquirir; lo que ha justificado que en algunas ocasiones el departamento de producción haya tenido que rechazar la materia prima por no cumplir con las especificaciones de la empresa. Al respecto, Perdomo (2012), señala que los procedimientos contables son “aquellos que comprende el plan de la organización, así como los procedimientos y registros, referidos a la protección de los activos o a la confiabilidad de los registros financieros” (p.22).

Cuadro N°.8 Distribución porcentual del indicador: Controles físicos

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
14	¿El manejo tiempo es el adecuado para gestionar de manera eficaz las compras?	1	20%	4	80%

Ítem N°.14 ¿El manejo tiempo es el adecuado para gestionar de manera eficaz las compras?

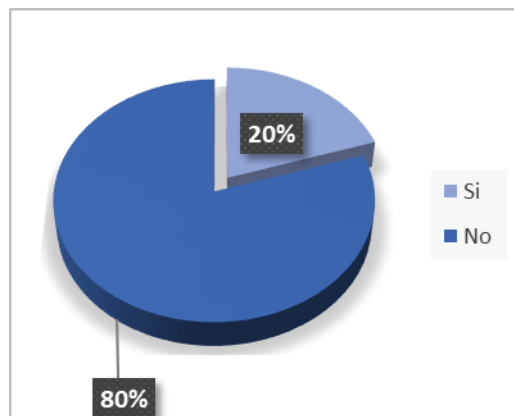


Gráfico 13. Indicadores: Controles físicos.

Análisis: del 100% de las personas encuestadas el 80% considera que el manejo de tiempo actual para gestionar de manera eficaz las compras afecta negativamente al departamento de producción; a través de este resultado se evidencia que las faltas de controles en la coordinación de compras, ocasionado retrasos en la producción por falta de materias primas o por permitir el ingreso de mercancías que no cumplen con las especificaciones de la gerencia de producción, mientras que un 20% manifestó estar de acuerdo con dichos manejos de tiempos para el manejo de gestión de compras de la empresa, generando así, una buena justificación para la investigación ya que esto permitirá afianzar los controles físicos de la gestión de compras. En ese sentido, Brito (2009), menciona “el conteo físico tiene una importancia de gran relevancia ya que la precisión de éste influye en los estados financieros, manifestándose como utilidad o pérdida”.

Cuadro N°.9 Distribución porcentual del indicador: Gerencia – Personal

Nro.	ITEMS	SI	%	NO	%
15	¿Considera usted, que los criterios de gestión de compras están acordes con la rentabilidad de la empresa?	1	20%	4	80%
16	¿En su Opinión la empresa maneja los tiempos de gestión de compra con eficiencia?	1	20%	4	80%

Ítem 15 ¿Considera usted, que los criterios de gestión de compras están acordes con la rentabilidad de la empresa?

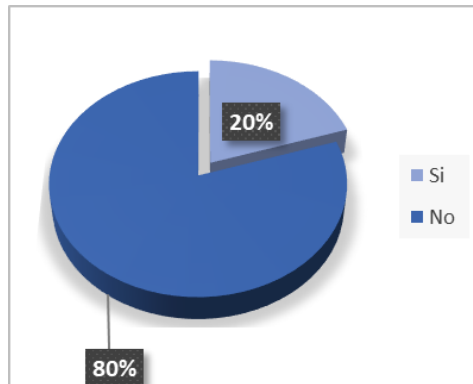


Gráfico 14. Indicador: Gerencia – Personal

Análisis: El 80% de las personas encuestadas, considera que los criterios actual para gestionar las compras afecta negativamente al departamento de producción; a través de este resultado se evidencia que las faltas de controles en la coordinación de compras, en algunas ocasiones ha incurrido en retrasos en la producción por falta de materias primas o por permitir el ingreso de mercancías que no cumplen con las especificaciones de la gerencia de producción, mientras que un 20% manifestó estar de acuerdo con dichos criterio para el manejo de gestión de compras dela empresa, generando así, que esta investigación se revista de importancia puesto que le permitirá afianzar los controles físicos de la gestión de compras. Al respecto, Díaz (1999) “ la capacitación y distribución de funciones planificada del personal de cualquier empresa, es conducente proporcional al éxito en el cumplimiento de sus objetivos” (p.144).

Ítem 16 ¿En su Opinión la empresa maneja los tiempos de gestión de compra con eficiencia?

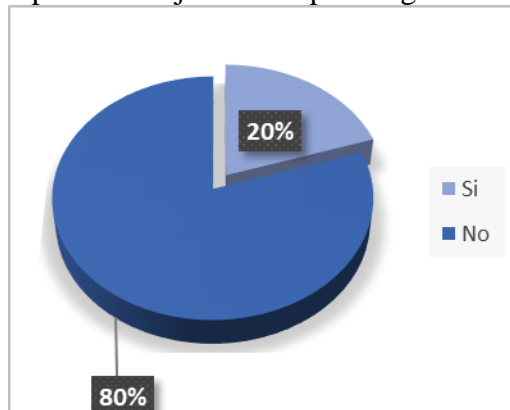


Gráfico 15. Indicador: Gerencia – Personal

Análisis: El 80% de las personas encuestadas consideró que la gestión de compras de la empresa no está siendo manejada con eficiencia debido a la falta de coordinación con el departamento de producción, lo que afecta negativamente la rentabilidad de la empresa. Además, parece haber una falta de control y estrategias en el departamento de compras, lo que puede causar problemas en la producción debido a la falta de materias primas adecuadas o la aprobación de mercancías inadecuadas. El restante 20% estuvo de acuerdo con los actuales procesos de gestión de compras. Es importante prestar atención a estos resultados para mejorar la gestión de compras y la satisfacción del personal.

Según Chiavenato (2002), la planificación es un proceso administrativo que establece los objetivos por anticipado, lo que sugiere que la planificación adecuada es esencial para una gestión empresarial exitosa. En resumen, estos resultados pueden indicar la necesidad de un mayor esfuerzo en la planificación y la gestión de compras para mejorar la eficiencia y la coordinación entre los departamentos

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la actualidad, la mejora de las funciones de las organizaciones se logra a través de la aplicación de controles internos que permiten potenciar sus procesos y alcanzar un mayor grado de eficiencia y eficacia. De esta manera, se otorgan a los empleados las herramientas necesarias para desempeñar de manera efectiva sus tareas, lo que en última instancia contribuye al éxito de la empresa. Los cambios en procedimientos administrativos y operativos, permiten el desarrollo en distintas áreas, y en consecuencia al cumplimiento de los objetivos y el éxito de la organización.

Con el objetivo de restaurar, mejorar y optimizar el proceso de gestión de pedidos de mercancía en el departamento de compras de Empalact, C.A., se llevó a cabo una investigación exhaustiva que tuvo como propósito examinar detalladamente todas las actividades y tareas relacionadas con esta área. Los resultados obtenidos a través de este trabajo permiten establecer conclusiones sólidas y respaldadas en datos concretos, acerca de cómo se pueden abordar de manera efectiva los objetivos específicos planteados.

Es importante destacar que, a través de esta iniciativa, se busca no solo mejorar el proceso de compras en la empresa, sino también renovar la manera de llevar a cabo las actividades vinculadas a la gestión de los pedidos de mercancía. Mediante la aplicación de herramientas y metodologías de vanguardia, se espera que este departamento alcance mayores niveles de eficiencia y eficacia, lo que contribuirá en última instancia al éxito y rentabilidad de la organización.

Por tanto, es crucial enfatizar que, ante la complejidad y variabilidad del entorno empresarial, contar con procesos de compras efectivos y eficientes resulta una ventaja competitiva clave. La implementación de una adecuada estrategia de gestión de compras permite no solo reducir costos y mejorar la productividad, sino también consolidar relaciones

de confianza y de colaboración con proveedores, lo que contribuye significativamente a la consolidación de objetivos de negocio a largo plazo.

En este sentido, los resultados obtenidos por el cuestionario son bastante claros y en base a ellos se logró determinar el proceso de gestión de pedidos de mercancía en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A. Se puede concluir que, aunque el 80% de las personas encuestadas afirmaron que existe una planeación de compras y el 100% señaló que conocen los criterios de evaluación de proveedores, aún hay necesidad de mejorar las prácticas relacionadas con la realización de compras para lograr una mayor eficiencia y rentabilidad en la empresa. Además, se sugiere que realizar una eficiente gestión de compras incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa según el punto de vista de la mayoría de los encuestados.

Por otra parte, para analizar las fases de gestión de pedidos de mercancía en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A implementando el cuestionario dicotómico. Se ha constatado que la implementación de políticas y procesos adecuados en la gestión de compras de una empresa es esencial para lograr una eficiencia, rentabilidad y control interno óptimos. Es importante establecer políticas de compras adecuadas y revisar periódicamente los procesos internos de compras para garantizar su eficacia. Esencialmente, la verificación de los pedidos en cuanto a la cantidad y tiempo de entrega es crucial para evitar posibles pérdidas de productos y costos adicionales por reenvíos o devoluciones, lo que permite lograr una mejor productividad en la empresa y una gestión efectiva de las compras.

En cuanto al último objetivo de formular lineamientos para la mejora del proceso gestión de pedidos de mercancía en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A. Se indica que hay divergencias en las opiniones sobre la adecuación de los procedimientos y la coordinación en la toma de decisiones en la empresa. Se sugiere que se revise y se mejore continuamente los procedimientos para cumplir con las normas de la empresa y garantizar una mayor integración entre los departamentos de compras y almacén para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión de compras. Además, se concluye que la mayoría de los empleados no está de acuerdo con las estrategias implementadas hasta el momento, lo que podría estar afectando la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se enfoca en la necesidad de evaluar dichas estrategias y realizar mejoras para cumplir con los objetivos de rentabilidad y eficiencia.

Recomendaciones

Después de haber analizado los resultados obtenidos en la gestión de pedidos de mercancía en el departamento de compras de la empresa Empalact, C.A, se han identificado áreas de mejora. A continuación, se proponen las siguientes medidas específicas adaptadas a las características de la empresa:

Elaborar un manual de cargos, funciones y procedimientos para el departamento de compras.

Contratar personal capacitado en el área para garantizar una gestión eficiente de los pedidos.

Realizar reuniones continuas de mejora con el objetivo de identificar oportunidades de optimizar procesos y mejorar resultados.

Realizar talleres de capacitación para el personal con el fin de actualizar y consolidar sus conocimientos.

Con estas recomendaciones se busca mejorar la eficiencia del departamento de compras, optimizar los procesos de gestión de pedidos, y aumentar la productividad en beneficio de la empresa.

REFERENCIAS

- Álzate, J. (2017). Propuesta De Mejoramiento en el Área de Compras de la Empresa Construcción, Reingeniería, Producción, (C.R.P) S.A.S. UNIVERSIDAD Autónoma de Occidente Cali.
- Alarcón, F., Alemany, M.M.E., Ortiz, A., & Lario, F.C. (2005). “Order promising” y conceptos asociados: revisión de significados e interpretaciones y propuesta para su clasificación” IX Congreso de Ingeniería de Organización, Gijón, 2005.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (6ª. ed.). Caracas. Episteme.
- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 7ª edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Balestrini, M. (2001). Metodología de la Investigación: Muestra. Editorial Trillas. México.
- Balestrini, M. (2008). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. (3ª. ed.). Caracas. BL Consultores Asociados
- Balestrini, M. (2009). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. (4ª. ed.). Caracas. BL Consultores Asociados.
- Brito, J. (2009). Contabilidad Financiera. (8ª. Ed). Caracas, Venezuela. Centro de Contadores
- Catacora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas, Venezuela. Editorial México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas: Versión publicada por el Consejo Nacional Electoral, noviembre de 1999.
- Domínguez, P. (2006). Introducción a la Gestión Empresarial Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ª. ed.). México: Mc. Graw Hill.

Melinkoff, R. (2002). Los procesos administrativos. Caracas: Panapo.

Pérez, P. W. (2016). Para comprender la administración, gestión y las políticas públicas. Universidad politécnica estatal del Carchi. UPEC: Tulcán, Ecuador

Koontz, H. (1994) Administración una Perspectiva Global. McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

INTRUMENTO DE INVESTIGACION

N ^o	Enunciado	SI	NO
	En la empresa Empalact, C.A, es necesario analizar el proceso de gestión de pedidos de mercancías en el departamento de compras, para lo cual debes considerar lo siguiente:		
01	¿Existe en los planes operativos una programación de las compras con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa?		
02	¿Los criterios que se evalúan en el proceso de estimación de proveedores, son conocidos por personal de las áreas involucradas en el departamento de compras?		
03	¿Estima que realizar una eficiente gestión de compras incide de manera favorable en la rentabilidad de empresa?		
04	¿En su opinión debe realizarse de manera periódica revisiones en los procesos internos de compras con la finalidad de mejorar la eficiencia en la gestión de compra?		
05	¿Considerar las políticas de compras ayudan a minizar los Costos?		
06	¿En su opinión debe existir verificación de los pedidos en cantidad y tiempo de entrega de los mismos ?		
07	¿Considera usted, que los actuales procedimientos de compras son los adecuados?		
08	¿Considera Usted que la toma de decisiones en la coordinación de compras de la empresa son las más adecuadas?		
09	¿Las decisiones estratégicas que se han venido tomando han sido las más adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?		
10	¿Se implementan técnicas en la cadena de valores para generar rentabilidad?		
11	¿Se realiza análisis estratégico de costo para mejorar la rentabilidad en la empresa?		
12	¿La falta de capacitación del personal ha repercutido en la gestión adecuada de las compras?		
13	¿Se debería implementar un presupuesto de Compras acorde con la rentabilidad de la empresa?		
14	¿El manejo tiempo es el adecuado para gestionar de manera eficaz las compras?		
15	¿Considera usted, que los criterios de gestión de compras están acorde con la rentabilidad de la empresa?		
16	¿ En su Opinión la empresa maneja los tiempos de gestión de compra con eficiencia ?		