



**REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA
ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS EN LA EMPRESA
ALDENTAL S.A**

Trabajo de investigación presentado para optar al título de:
Profesional en Administración Logística

Evelin Sámara Pacheco Marín

Daniela Rivera Calle

Institución Universitaria Esumer
Facultad de Estudios Internacionales
Medellín, Colombia

2017

**REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA
ADECUADA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS EN LA EMPRESA
ALDENTAL S.A**

Trabajo de investigación presentado para optar al título de:

Profesional en Administración Logística

Evelin Sámara Pacheco Marín

Daniela Rivera Calle

Asesora:

Doris Villa Amaya

Institución Universitaria Esumer
Facultad de Estudios Internacionales

Medellín, Colombia

2017

Dedicatoria

Este trabajo de grado es dedicado principalmente a Dios porque nos brindó la sabiduría y la paciencia necesaria para sacarlo adelante, a nuestras familias que son la fuente de motivación para luchar por los sueños, plantearse metas y objetivos, que con logro y constante entrega dan sus frutos.

Agradecimientos

Para empresa Aldental y sus trabajadores por su amabilidad, colaboración y disposición para el suministro de información pertinente en pro del desarrollo del trabajo y buscando mejoras constantes para la compañía.

Agradecimiento especial a la profesora Doris Villa por su dedicación y apoyo para con nosotras, por ser una persona íntegra, por su profesionalismo y capacidad para guiar y transmitir sus conocimientos de la manera más óptima.

Para nuestros colegas porque más que compañeros de clase siempre fuimos como una familia, compartiendo experiencias, perspectivas y apoyándonos mutuamente con el fin de adquirir los conocimientos de una manera pertinente, con un mismo objeto ser profesionales, llegar a la graduación juntos, compartir el logro y poner en práctica lo aprendido.

Tabla de contenido

1. TITULO _____	1
2. RESUMEN _____	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	4
4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN _____	6
5. OBJETIVOS _____	7
5.1 OBJETIVO GENERAL _____	7
5.2 Objetivos específicos _____	7
6. JUSTIFICACIÓN _____	8
7. VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO _____	10
7.1 Recurso físico _____	10
7.2 Recurso humano _____	10
7.3 Recurso Técnico _____	10
7.4 Recurso financiero _____	10
7.5 TIR y VAN _____	11
8. MARCO TEÓRICO _____	12
8.1. Origen De La Política _____	12
8.2. Clases de políticas _____	13
8.3. Política empresarial _____	14
8.4. Misión _____	16
8.5. Visión _____	16
8.6. Tipos de Políticas empresariales _____	17
8.7. Importancia de las políticas empresariales _____	20
8.8. Como elaborar una política _____	23
8.9. Valores _____	23

8.10.El inventario	26
9. METODOLOGÍA	57
9.1 Alcance de la investigación	57
9.2 Hipótesis	57
9.3 Variables	58
9.4 Diseño	59
9.5 Población y muestra	59
9.6 Instrumento de investigación	60
9.7 Análisis de datos	60
9.8 Resultados esperados y/o limitacion	67
10. CALENDARIO DE INVESTIGACIÓN	68
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
12. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	¡Error! Marcador no definido.

Tabla de figuras

Figura 1. <i>Por su alcance</i> _____	13
Figura 2. <i>Por el sector</i> _____	14
Figura 3. <i>Política empresarial y sus funciones para que sea efectiva.</i> _____	15
Figura 4. <i>Aspectos a tener en cuenta para elaboración de las políticas empresariales.</i> _____	17
Figura 5. <i>Establecimiento de políticas que permitan regular los procesos internos de la empresa.</i> _____	18
Figura 6. <i>Lineamientos para el logro de objetivos.</i> _____	21
Figura 7. <i>Pasos para la elaboración de una política</i> _____	23
Figura 8. <i>Importancia de los valores en el momento de elegir personal laboral.</i>	25
Figura 9. <i>Valores organizacionales.</i> _____	26
Figura 10. <i>Clasificaciones del inventario.</i> _____	29
Figura 11. <i>Ciclo de vida del inventario.</i> _____	31
Figura 12. <i>Norma iso 9001:2000</i> _____	34
Figura 13. <i>Fórmula para hallar la muestra</i> _____	59

1. TITULO

Reestructuración de la gestión de inventarios para la adecuada implementación de las políticas en la empresa dental S.A

2. RESUMEN

En la presente investigación se pretende conocer los comportamientos ejercidos en la gestión de inventarios en función del cumplimiento de las políticas existentes en la compañía e identificar las falencias en cuanto a su aplicación.

Las políticas constituyen a los criterios de desempeño dictados desde los altos mandos según el nivel jerárquico de la empresa, que integran el logro de los objetivos, facilitan la ejecución y desarrollo de las estrategias, enfocadas para que se lleve a cabo el buen funcionamiento de cada uno de los departamentos que la conforman y se genere el cumplimiento de las metas establecidas. En este sentido, el presente trabajo estuvo dirigido a la empresa Aldental S.A, dicha indagación está conformada por un plan de organización, métodos y procedimientos adaptados a la empresa, los cuales permitirán un control y cumplimiento de la gestión de inventarios, en donde se regule tanto lo tangible como administrativo de las existencias, de tal manera que se garantice la coincidencia total física como sistematizada de determinado producto, para dar cumplimiento del objetivo general que refiere a la replantación de la gestión de inventario para la correcta implementación de las políticas en la empresa.

Se toma como base el planteamiento y ejecución de tres objetivos específicos en donde se determina, evalúa y se arrojan directrices que permiten abarcar temas concretos y pertenecientes a las necesidades encontradas, en este caso la forma como se está ejecutando la gestión de inventarios y la manera de implementación de las políticas, conocimiento de las mismas y uso efectivo para alcanzar los objetivos. En donde se concluya las causas principales y originadoras de los desfases presentados.

Palabras clave:

Gestión de inventario, política, organización, métodos, procedimientos

Abstract

In the present investigation one tries to know, the behaviors exercised in the inventor management depending on the fulfillment of the existing policies in the company and identify the errors in your application.

The policies constitute to the criteria of performance dictated from the high controls according to the hierarchic level of the company, which they integrate the achievement of the aims, facilitate the execution and development of the strategies, focused in order that the good functioning is carried out of each one of the departments that shape it and there is generated the fulfillment of the established goals. In this respect, the present work was directed the company Aldental S.A, this inquiry is conformed by a plan of organization, methods and procedures adapted to the company, which will allow a control, both tangible and administrative of the inventories, in such a way that guarantees the full match physical and systematized a certain product, to give fulfillment of the general aim that recounts to the replantation of the inventor management for the correct implementation of the policies in the company.

The basis is the planning and implementation of three specific objectives where is determined, evaluated and produce guidelines that cover specific topics and belonging to the needs found, in this case the form like is executing the management of inventories and the way of implementation of the policies, knowledge of the same ones and effective use to reach the aims. Where one concludes the mainsprings and originators of the presented lacks of coordination.

Keywords: Inventory management, policy, organization, methods, procedures

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las políticas de inventarios son necesarias para cualquier organización, porque nos ayudan a demostrar la capacidad para suministrar oportunamente los productos o servicios, y satisfacer las necesidades de los clientes.

Para establecer unas políticas de inventarios se debe tener en cuenta varios factores determinantes: Los riesgos incluidos en el inventario, la naturaleza de los artículos, los procesos que participan en la producción o servicio, los criterios y métodos necesarios para el control, los métodos de seguimiento, medición y análisis (eumednet, s.f.)

Actualmente ALDENTAL S.A tiene establecido unas políticas las cuales son de gran importancia para la realización de los inventarios, semanalmente se realizan inventarios rotativos, estos con el fin de llevar un mejor control de los productos, sin embargo, se han observado una serie de inconsistencias tales como: la pérdida de mercancía y mala codificación de los productos, entre otros.

Estas situaciones son cada vez más difícil de controlar, se van convirtiendo en un bajo nivel de servicio, generando reducción de utilidades y disminución de clientes, esta problemática no solo afecta un área en específico de la empresa si no que abarca todos sus departamentos, como sabemos en toda organización un proceso va ligado a otro, es allí donde logamos identificar factores incidentes de un área en específico como lo es, el área de compras.

Todo el proceso del inventario se ha visto afectado tanto de manera positiva como negativa por diferentes sucesos y decisiones. Se pretende reestructurar las políticas de inventarios para mejorar el proceso del almacén y la comunicación entre los departamentos que estén involucrados Pero, “¿Cómo se determina el nivel óptimo si cada área funcional tiene una perspectiva distinta del inventario?

En términos generales es posible que todas las áreas logren sus objetivos de manera simultánea. Es decir, todas las áreas funcionales deben superar sus indicadores específicos planteados para lograr el objetivo general del plan de negocios. Esto se implementa a través de la política de inventario. (admin , 2009)

4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la problemática para una adecuada implementación de las políticas de inventarios?

¿Con que propósito se plantearan mejoras en la gestión de inventario?

¿Cómo se determina el nivel óptimo si cada área funcional tiene una perspectiva distinta del inventario?

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Replantear la gestión de inventario para la correcta implementación de las políticas en la empresa Aldental S.A

5.2 Objetivos específicos

- Determinar las políticas, acciones, métodos y procedimientos que permitan un proceso de mejoramiento continuo en la empresa.
- Evaluar la flexibilidad y la adaptabilidad del funcionamiento de las políticas para el control de la gestión de inventarios.
- Capacitar al personal frente a las nuevas directrices para el correcto manejo de los inventarios en las diferentes dependencias.

6. JUSTIFICACIÓN

El inventario es una de las actividades internas más complejas e importantes en una empresa en donde la labor principal es tener un registro detallado de cada uno de los productos, cantidades y/o referencias a comercializar, no obstante se ha convertido en uno de los problemas más frecuentes en las compañías observando los niveles de inventario muy inestables debido a varios aspectos, entre los cuales podemos destacar como las más habituales: inconsistencias en el software implementado actualmente en la compañía, faltantes físicos, debido a errores de codificación en referencias, mal ingreso en el área de compras, incorrectos despachos, malos filtros etc., convirtiendo el trabajo en el área mucho más complicado de lo que en condiciones normales debería estar.

Toda organización empresarial necesita demostrar su capacidad para suministrar, oportunamente, productos o servicios, pero perdurar en el mercado es algo más que esto, es satisfacer necesidades de forma competitiva, la satisfacción del cliente es una respuesta proporcional a la calidad percibida. La Política de Inventario debe diseñarse sobre óptimos viables con el propósito de minimizar la magnitud costos logísticos: las compras, el manejo inteligente del recurso dinero, el almacenaje y la conservación de artículos, simplificando operaciones y disminuyendo los plazos de operación. (eumednet, s.f.)

La correcta selección de la política de inventario contribuye a incrementar la rentabilidad de la gestión, cuanto menor sean los costos logísticos más eficiente será el proceso para llevar el control de este procedimiento, es necesario implementar unas políticas que sirvan como reglas de conducta para cumplir con la actividad de la manera más adecuada, por lo anterior, se tomó la decisión de

investigar cual es el principal causa por el que está presentado los inconvenientes anteriormente mencionados.

Aldental es una compañía dedicada a la comercialización e importación de productos odontológicos, en el mercado lleva aproximadamente 50 años en los cuales sus políticas de inventario no han tenido el resultado esperado, en el momento tiene establecidas cuáles son sus políticas, pero no está claro si el personal cuenta con el previo conocimiento para que sirven al momento de la realización de los inventarios, no obstante se debe tener claro que la función principal es dar pronta respuesta al cliente y brindarle lo que en realidad necesita, en el momento oportuno. Pero por el contrario la satisfacción se está viendo afectada por la poca eficiencia en tema de almacenamiento y despacho de mercancías, dado que no va a la par con las exigencias del cliente y de lo que el mercado exige día a día.

Con este proyecto se busca que el personal tenga conocimiento de las políticas base para el manejo de inventario, en caso de ser afirmativa la respuesta, indagar si se está dando el cumplimiento e implementación de las políticas por parte del personal competente o si es necesario realizar una reestructuración en la gestión de inventarios de las existentes teniendo en cuenta que no están dando el resultado esperado por la compañía. Logrando con el anterior análisis y aplicación, un almacén ordenado, un proceso eficiente de recepción de mercancía, almacenamiento, despacho, y así tener clientes satisfechos en tiempos de entrega, veracidad del producto requerido por parte de los empleados y por último buscar un rendimiento en cada una de las actividades en cuanto agilidad de cada uno de sus procesos a realizar, de cierta forma satisfacción personal y laborar al saber que está dando lo mejor de sí y que cada esfuerzo aportado será útil para un crecimiento en conjunto de la compañía.

7. VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO

Es necesario realizar un análisis de todos los factores incidentes a la hora de ejecutar un proyecto, en este caso tomamos como uno de los aspectos fundamentales identificar causas viables y factibles para determinar si es posible y/o conveniente seguir con la aplicación del proyecto, se mencionan detalladamente a continuación. (Anexo 1)

7.1 Recurso físico

En el momento de ejecutar las actividades pertenecientes al proyecto es necesario tener un espacio en las instalaciones (compañía Aldental), en donde se ubique una oficina para cumplir con las labores propuestas como plan de trabajo y desarrollo como tal del proyecto propuesto. (Anexo 1)

7.2 Recurso humano

Para este caso se requiere la presencia de un trabajador con la experiencia y capacidad para identificar, proponer y aplicar las acciones necesarias para solucionar el problema ya determinado en la empresa. (Anexo 1)

7.3 Recurso Técnico

Según lo planteado en el avance del proyecto, se puede decir que es importante tener recursos técnicos que permitan estructurar de una manera ordenada cada uno de los hallazgos y/o información en general descubierta o arrojada como resultado en la duración del plan de trabajo. (Anexo 1)

7.4 Recurso financiero

El recurso financiero es el medio por el cual podemos efectuar económicamente algo que se desea, para esta ocasión el desarrollo del proyecto, en donde se realizó una estructura de costos, se procede con la suma de todos los

recursos a utilizar: recurso físico, recurso humano, recurso técnico y así tener como resultado el valor total de la ejecución del trabajo. (Anexo 1)

7.5 TIR y VAN

Son dos herramientas financieras que básicamente nos permiten conocer primero el valor inicial del proyecto, segundo determinar si es factible realizar la inversión y tercero en qué tiempo se va tener el retorno de la inversión.

Para el caso en mención fue posible conocer cuánto vale la aplicación y de manera positiva podemos concluir que la financiación del proyecto es completamente viable favoreciendo a la empresa porque los desfases que se vienen presentando en el manejo de inventario serán controlados de manera positiva, implementando las nuevas políticas con los recursos y la inversión presentada en el análisis. (Anexo 1)

8. MARCO TEÓRICO

8.1. Origen De La Política

Una política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para conseguir ciertos objetivos, también la podemos definir como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad, la utilización del término ganó popularidad en el siglo V antes de cristo cuando Aristóteles desarrollo su obra titulada justamente “política” (wikipedia , 2017)

En la antigüedad las personas se veían en la obligación de consumir determinados productos solo en épocas y lugares donde estos se producían o transportarlos de un lugar a otro en pocas cantidades debido a su naturaleza ya que si eran productos perecederos no tienen mucha duración, gracias a la evolución e innovación del sistema logístico los procesos de producción, almacenamiento, y transporte han ido mejorando día a día, de esta manera, las empresas han reconocido el gran impacto que generan las actividades logísticas porque es desde allí donde se coordinan y derivan muchas tareas organizacionales, con el fin de llegar al cliente de la mejor manera y por consiguiente lograr obtener ventajas diferenciadoras frente a su competencia. Por ello las empresas se han orientado en la necesidad de ir a la par con los nuevos desarrollos tecnológicos y una logística empresarial que les ayude a tener un enfoque tanto interno como externo de su organización con el fin de estar más cerca de poder lograr cada uno de sus objetivos planteados, cabe destacar que:

La misión fundamental de la logística empresarial es colocar los productos (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad, la logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios

necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática...) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros que sean adecuados, garantizar la calidad de servicio, es decir, la conformidad con los requisitos de los clientes, da una ventaja competitiva a la empresa, hacerlo a menor costo permite mejorar el margen de beneficio de la empresa. Conseguirlo garantizando la seguridad permite a la empresa evitar sanciones pero también comunicar en temas actuales como el respeto del medio ambiente, los productos éticos, etc. Estos tres parámetros permiten explicar el carácter estratégico de la función logística en muchas empresas (la presión del entorno crea la función).” (wikipedia , 2017).

El término proviene de la palabra griega *polis*, cuyo significado hace alusión a las ciudades griegas que formaba los estados donde el gobierno era parcialmente democrático. Cabe señalar que es en esta cultura donde intenta formalizarse esta necesidad humana de organizar la vida social y los gobiernos desde tiempos ancestrales.

8.2. Clases de políticas

Figura 1. Por su alcance Ilustración 1

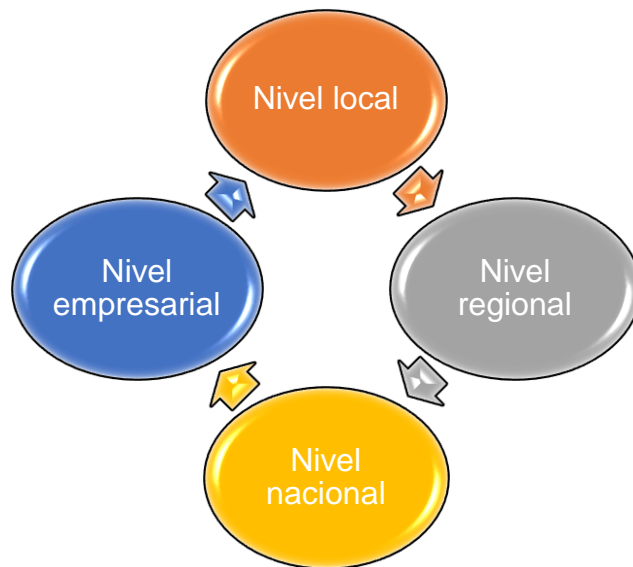
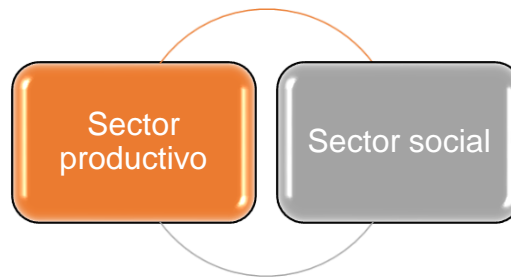


Figura 2. *Por el sector Ilustración 2*



En cuanto a las políticas del sector productivo se refiere a las acciones que buscan el logro de un objetivo enfocados al desarrollo de una nación, orientados a un resultado favorable, un aumento de riqueza para el bienestar de la sociedad, por otro lado en el sector social interactúan recursos tales como, técnicos, naturales, humanos y sociales los cuales aportan más al tema de competitividad.

8.3. Política empresarial

Una de los principales caminos para hacer activa u operativa una estrategia es por medio de la política empresarial, dado que en esta se plantean una serie de responsabilidades que se extienden través de cada uno de los niveles jerárquicos de la compañía, con ello lograr una serie de compromisos y cooperación por parte de los empleados.

Usualmente una política empresarial tiende a impactar positivamente en cada área de la empresa, buscando unir directamente la compañía para así lograr conjuntamente los objetivos estratégicos planteados.

Una política es un conducto o directriz la cual debe de ser difundida, comprendida y aprobada por parte de los miembros que componen la organización, en esta podemos observar las reglas y responsabilidades establecidas en cada área de la compañía, una política es una regla de conducta

que sirve al momento de orientar una acción, son lineamientos generales al momento de tomar una decisión, en alguna problemática repetitiva dentro de la empresa, se puede decir que las políticas son juicios generales de cumplimiento que integran el logro de los objetivos facilitando la implementación de las estrategias, dentro de una organización el nivel jerárquico más alto es el encargado de establecer dichas políticas.

De cierta forma se puede decir que una política empresarial es una estrategia la cual suministra una orientación exacta para que los directivos y altos mandos elaboren procedimientos precisos de acción que permiten el alcance de los objetivos, cuando se tiene el tema de calidad como un objetivo estratégico, es muy importante la orientación directa al cliente, esta política debe de ser muy sencilla y fácil de comprender para que al momento de ser expuesta al cliente se entienda sin dificultad alguna, todas las políticas requieren de un responsabilidad y dedicación y han de ser difundida tanto interna como externamente.

Figura 3. Política empresarial y sus funciones para que sea efectiva. Ilustración 3



Fuente: Elaboración propia

Cada organización estipula sus políticas dependiendo de sus necesidades y expectativas, las políticas empresariales son normas o medidas que alinean un rumbo empresarial en conjunto de decisiones y acciones decisivas a desarrollar una estrategia efectiva, para ello existen diferentes tipos de políticas.

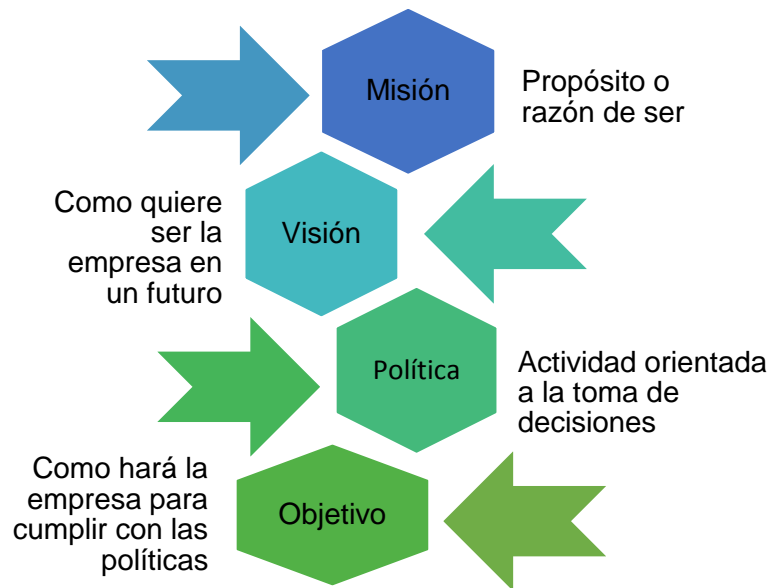
8.4. Misión

La misión es el propósito que tiene una organización, básicamente la misión es a que se dedica la empresa, a quienes van destinados sus productos o servicios, en donde se plasma y da respuesta a la siguiente pregunta ¿cuál es nuestra razón de ser?

8.5. Visión

A diferencia de la misión, la visión se proyecta un futuro mejor que el actual, la visión da una iniciativa y motivación, así fomenta ventajas las cuales aumentan el compromiso con nuestro trabajo en todas las partes que componen una organización, la visión da respuesta a la siguiente pregunta ¿que pretendemos ser en un futuro? y cuenta con ciertas características principales entre las cuales esta, la planeación de metas, mantener la visión estable, sin modificaciones y compromiso de toda la organización para alcanzar el objetivo deseado.

Figura 4. Aspectos a tener en cuenta para elaboración de las políticas empresariales. *Ilustración 4*



Fuente: Elaboración propia

8.6. Tipos de Políticas empresariales

Según su jerarquía

- Políticas generales

Partiendo desde lo general a lo específico estas políticas nos ayudan a abarcar toda la organización y así poder marcar sus lineamientos generales como su palabra lo dice, estas políticas como todas las demás cuentan con unos criterios específicos tales como:

- Deben ser conocidas por todo el personal y servir para regular comportamientos
- Estar acorde con las estrategias fijadas por la compañía
- Ser útiles al momento de elaborar las demás políticas departamentales y específicas

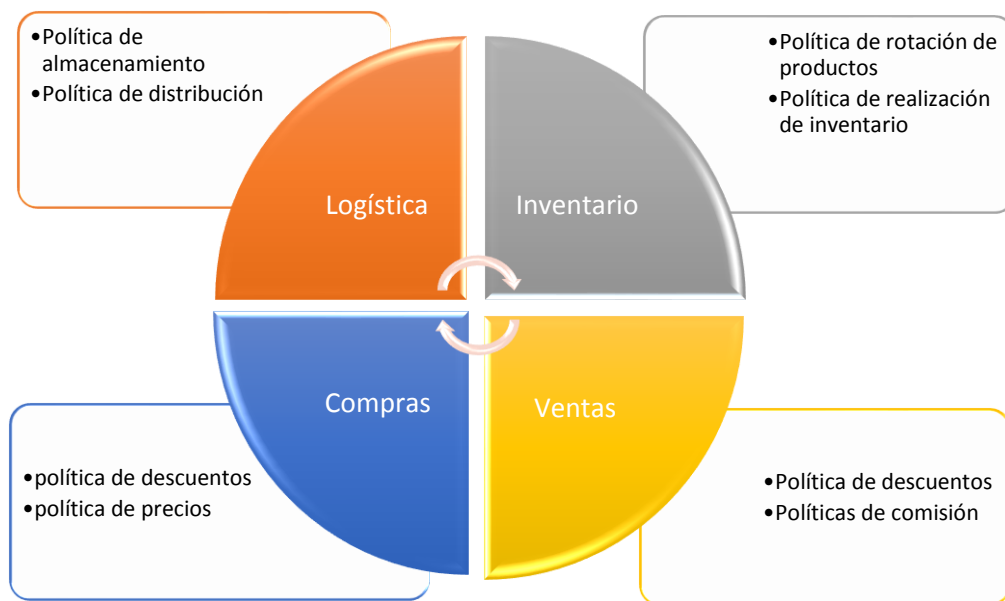
- Políticas específicas

Este tipo de políticas, son manuales fijados para actividades y aspiraciones determinadas hechas a medida de los mismos, estas políticas están asignadas a determinados procesos y son definidas por su alcance, ejemplo: políticas de compras, políticas de inventarios, políticas de almacenamiento, entre otras.

Al igual que las políticas generales, las específicas también cuenta con unos criterios determinados para su aplicación, desarrollo y cumplimiento los cuales son:

- Diseño y desarrollo de la política, en la cual se contempla desde la necesidad, definición, hasta su redacción
- Validación y aprobación de la política, se procede a realizar las revisiones y ajustes requeridos, para su posterior aprobación por parte de los involucrados.
- Divulgación a todos los niveles de la organización, consiste en formalizar a todos los miembros de la organización la vigencia y aplicación de la misma
- Mantenimiento de la política en cuanto a cumplimiento y vigencia, se refiere a los ajustes o actualizaciones que requiera dicho instrumento, se recomienda hacer revisiones y/o actualizaciones al menos una vez por año.” (mariana, 2012)

Figura 5. Establecimiento de políticas que permitan regular los procesos internos de la empresa.
Ilustración 5



Fuente: Elaboración propia

- Políticas Organizacionales

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción. Son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

Cuando tenemos la calidad como uno de los objetivos estratégicos, la política de la calidad anima a los directivos funcionales a incorporar la orientación al cliente en la situación de cada unidad organizativa. (victor, 2009)

- Políticas departamentales

Son los principios a seguir de cada departamento o servicio. Las más comunes son la política de calidad donde se fijan los principios y objetivos de calidad a alcanzar, la política medioambiental donde se habla de ser responsable, gestionar y minimizar el impacto ambiental y la política de prevención de riesgos laborales (PRL) o de seguridad y salud en el Trabajo (SST) donde se habla de conseguir condiciones de trabajo dignas y minimizar los riesgos de accidentes.

Otras políticas menos frecuentes, pero también presentes en algunos sectores, son la política sobre responsabilidad social corporativa, la política de seguridad física, la política de gestión de cambios, o de gestión de la información y del conocimiento.” (bernal, 2012)

- Políticas a corto plazo

Cuando se habla de políticas a corto plazo se refieren a políticas divididas por etapas o intermedias las cuales buscan priorizar algún problema, dando una solución casi inmediata y busca adquirir políticas a largo plazo.

- Políticas a largo plazo

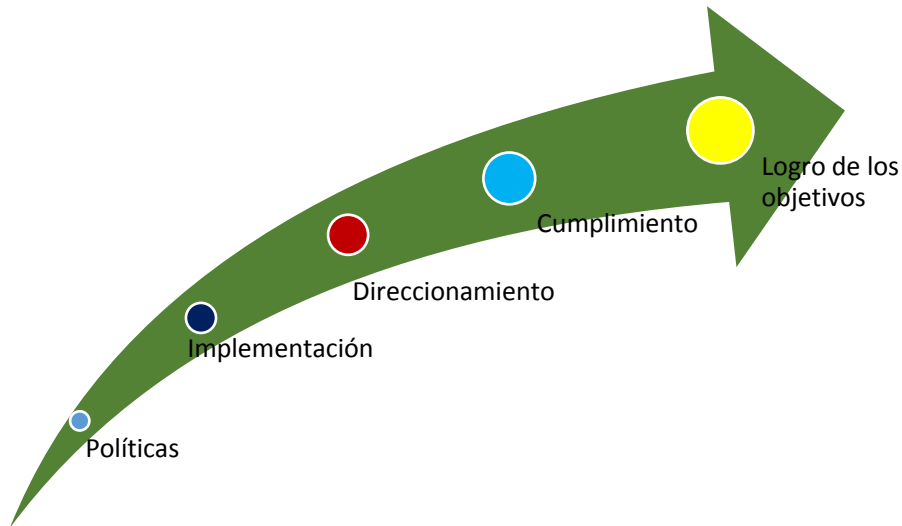
En este caso se refiere al tipo de políticas creadas o implementadas con el fin de visionar o pensar en una posición futura, en donde se busca a diferencia del anterior soluciones o mejoras por un tiempo más prolongado, pero con resultados mucho más certeros respecto a los problemas detectados.

8.7. Importancia de las políticas empresariales

Como se conoce en el común todo lo que es medible debe ser controlable, por tal motivo necesita un seguimiento, para ello toda empresa requiere establecer parámetros los cuales les permitan medir resultados de las personas que ejecutan un determinado proceso, es ahí donde se parte al análisis de antecedentes presentados dentro de una organización para posteriormente llevar un control y empezar a establecer políticas que estén al alcance de todos y estas puedan suplir las necesidades, de esta manera surge la necesidad de la creación de unas políticas empresariales las cuales mediante un conjunto de decisiones y opiniones buscan acciones contundentes que permitan un mejoramiento continuo y el desarrollo de estrategias efectivas que aporten y estén orientadas a fortalecer un crecimiento.

Constituir unas políticas ayudara a la compañía a saber que decisiones tomar en caso que se presenten cualquier tipo de conflicto con alguna de las personas que hacen parte de la organización, estas permitirán ser justos a la hora de aplicar o tomar alguna decisión y que sea bajo el mismo criterio de todos.

Figura 6. Lineamientos para el logro de objetivos. *Ilustración 6*



Fuente: Elaboración propia

Entonces, se entiende que política es una acción de poder en donde se analiza problemas a los cuales atacar e implementar toda norma o acción encaminada al logro de los objetivos planteados en una organización, las políticas no solo están dirigidas al núcleo de la organización, también abarca a proveedores, accionistas, clientes y trabajadores, ¿Entonces qué se debe tener en cuenta para llevar a cabo la creación de unas políticas y que estas sean las correctas para satisfacer las necesidades?

- Crear una imagen de marca, en donde gracias a la misma todos puedan conocer cuáles son nuestros valores y nuestra forma de actuar, en cuanto sepan de qué empresa está hablando.
- Esto genera un boca a boca que puede ser muy positivo o negativo, según la impresión que hayamos generado. Por ejemplo, podría

ser que somos una empresa buena en atención al cliente pero mala en la calidad de nuestros productos, y al revés con nuestra competencia.

- Otro factor importante de las políticas empresariales es que nos permiten definir objetivos amplios acerca de qué tipo de empresa queremos llegar a ser. Con esto nos referimos, si por ejemplo decidimos centrarnos en políticas de respeto al medio ambiente, de beneficios al empleado o centradas en los clientes.

- Es esencial que las políticas sean coherentes entre lo que se dice y lo que se hace, ya que de lo contrario la empresa pierde credibilidad y genera desconfianza de cara al resto de la sociedad. (fabra, 2017)

Así mismo, se debe tener en cuenta que para la obtención o elaboración de unas políticas, la empresa puede redactar manuales corporativos en donde queden al alcance de todos y así facilitar su cumplimiento, por ejemplo:

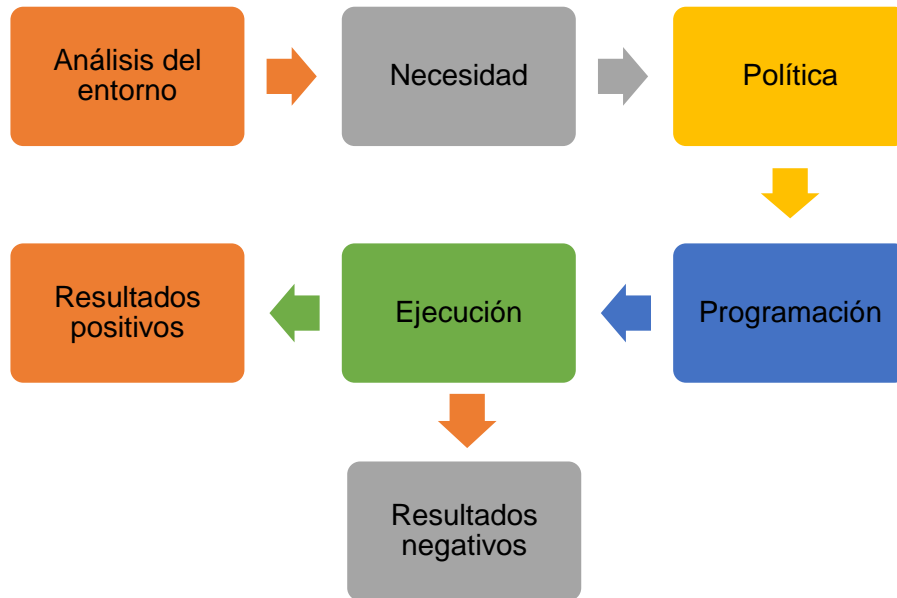
- Manuales de procedimientos
- Manuales de políticas
- Manuales para empleados

Para toda organización es importante la implementación de unas políticas que les permita llevar un mejor control en todo su proceso administrativo, las políticas parten de una necesidad básica la cual debe de ser guiada o solucionada, con lo anterior podemos decir que una política empresarial debe de ser adecuada para la necesidad presente, debe de cumplir unos requisitos legales, deben de ser más que una obligación un compromiso por parte de cada uno de las personas involucradas, y además son la guía para lograr una mejora continua en la organización, siendo esto de gran importancia para todas las partes.

8.8. Como elaborar una política

La elaboración de una política parte de la necesidad de buscar la mejor solución al momento de enfrentarse a algún tipo de problemática.

Figura 7. Pasos para la elaboración de una política Ilustración 7



Fuente: elaboración propia

8.9. Valores

- Definición

Se conoce como valores humanos al conjunto de características que posee una persona u organización, que permiten determinar el comportamiento e interacción con otros individuos y el medio ambiente.

- Los valores humanos son valores morales que afectan la conducta de los individuos.

- Los valores morales pueden ser considerados éticos y sociales, que constituyen un conjunto de reglas establecidas para lograr una convivencia saludable dentro de una sociedad.
- Asimismo, existen los valores sociales y culturales determinados por una sociedad y cultura, valores económicos, valores estéticos, entre otros. (significados , 2014)

- Valores morales

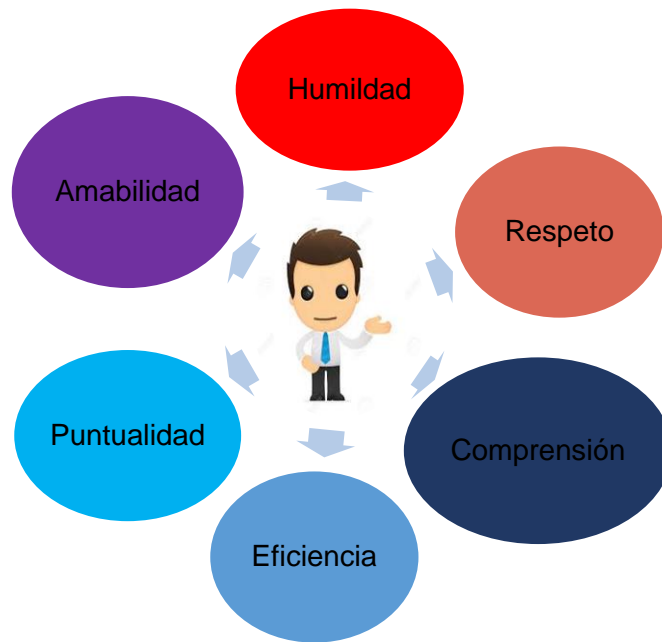
Como valores morales se conoce el conjunto de normas y costumbres que son transmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma buena o correcta de actuar. En este sentido, los valores morales nos permiten diferenciar entre lo bueno - lo malo, lo correcto - lo incorrecto, y lo justo - lo injusto.

Como tal, los valores morales son introducidos desde la temprana infancia por los padres o las figuras de autoridad, para luego, en la etapa escolar, ser reforzados por los maestros o profesores, muchos de ellos también vienen determinados por la religión que practicamos y otros tantos están tan arraigados en nuestras sociedades. (significados , 2014)

- Valores individuales

Se entiende por valor todo aquel hábito, costumbre, creencias, o comportamientos tanto positivo como negativo de una persona dentro de la sociedad, dentro de una organización los valores de cada individuo pueden beneficiar o afectar de manera directa a todos los miembros de esta, y a la realización de las actividades dado que un mal comportamiento o una aptitud negativa frente a una determinada situación no permite el desarrollo o construcción de un buen ambiente de trabajo, a continuación algunos valores individuales.

Figura 8. Importancia de los valores en el momento de elegir personal laboral. Ilustración 8



Fuente: Elaboración propia

- Valores organizacionales

Los valores organizacionales es un elemento clave por los que se rigen las personas que colaboran y los empleados que trabajan juntos para poder obtener el mismo objetivo puede ser para una empresa, compañía o una institución donde los valores organizacionales sean efectivos y así los miembros del grupo deben ejercerlos por las convicciones propias y no por establecimientos donde cada persona tiene que estar seguro de que actúa bajo las normas de conducta que le puede favorecer tanto a él como al resto del grupo, estos valores pueden perjudicar o puede favorecer de manera directa la realización de las funciones propia del grupo porque están relacionados con la construcción de un ambiente de trabajo sano que permite que el ser humano se desarrolle de una manera profesional, donde los valores tienen el objetivo de dar razón o motivo al personal de modo que puede mejorar y así la empresa, compañía o institución pueda avanzar.

En una compañía los valores organizacionales son apropiados para ser llevados a la práctica ideal por todos y se puede llegar a convertir en una empresa con un nivel de tendencia a participar en cualquier rivalidad para conseguir un fin de igualar o superar sus logros que están basados en principios sólidos y únicos.” (conceptodefinicion.de, 2014)

Figura 9. Valores organizacionales. Ilustración 9



Fuente: Elaboración propia

8.10. El inventario

- Origen del Inventario

Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques, envases y los inventarios en tránsito.

Los inventarios son muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. Es, por lo general, el activo mayor en los balances generales, y son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles.

Para una empresa mercantil el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta en el curso regular del comercio; es decir la mercancía vendida se convertirá en efectivo dentro de un determinado periodo de tiempo.

El termino inventario encierra los bienes en espera de su venta (las mercancías de una empresa comercial, y los productos terminados de un fabricante), los artículos en proceso de producción y los artículos que serán consumidos directa o indirectamente en la producción. Esta definición de los inventarios excluye los activos a largo plazo sujetos a depreciación, o los artículos que al usarse serán así clasificados.

- **Importancia**

Ahora bien, la base de cualquier empresa productiva o comercial es la compra y venta de productos, bienes o servicios, desde ahí parte el valor de la gestión del inventario por parte de la misma, el manejo contable del inventario permite a una empresa llevar o mantener un control oportuno y adecuado del mismo, de esta manera estar al tanto de los resultados contables que se realicen periódicamente y con esto lograr un grado de confiabilidad de la situación actual económica de la compañía.

El principal propósito del inventario es proveer a la empresa los materiales o insumos necesarios para su desarrollo, es decir, el inventario juega un papel muy importante en el funcionamiento coherente entre el proceso de producción y distribución, de esta manera la empresa está en la capacidad de enfrentar la demanda.

Para algunas personas las cuales tengan algún tipo de relación principalmente en el tema de costos y finanzas, su principal pensamiento hacia los inventarios se deriva en la palabra dinero, dado que lo consideran como un activo o efectivo en forma de material. En una compañía dedicada a la compra y venta su inventario siempre va a entrar significativamente dentro del balance general de sus activos.

- **Objetivos del inventario**

Proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos y pérdidas de los mismos. Permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa, las cuales deben permanecer constantemente subsanadas. Por lo tanto la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada.

Con lo anterior podemos decir que una política de inventario consiste en determinar el nivel óptimo de existencia más económicamente conveniente para la compañía, para llegar a establecer una buena política de inventario debemos tener en cuenta factores fundamentales como:

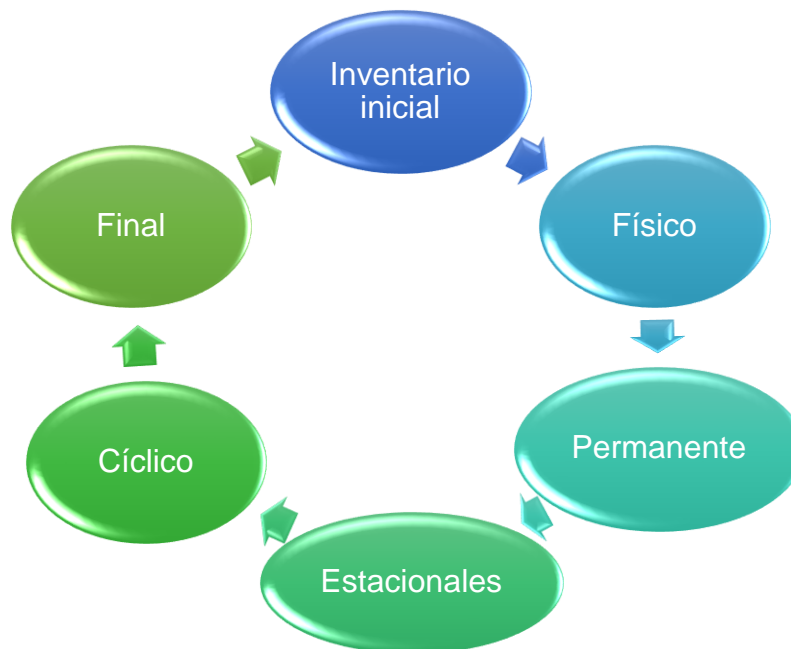
- Los procesos que participan en la producción o servicio
- La interacción entre procesos
- Los criterios y métodos necesarios para el control
- Los métodos de seguimiento, medición y análisis
- Conocer los óptimos más viables

Con el propósito de minimizar costos logísticos, compras, manejo inteligente del recurso dinero, almacenaje entre otros, simplificando operaciones y disminuyendo los plazos de operación, una correcta elección de políticas de inventario ayudara o contribuirá a un incremento considerable de la rentabilidad de la gestión, dado que cuanto menor sean los costos logísticos más eficientes serán los procesos.

- Tipos de inventario

Una buena clasificación de los inventarios permite incorporarlos a los procesos organizacionales, observaremos los más significativos.

Figura 10. Clasificaciones del inventario. Ilustración 10



Fuente: Elaboración propia

- Inventario Inicial

Este inventario corresponde a lo que hay en el momento de empezar un nuevo ciclo en las operaciones

- Inventario Físico

Para este proceso primero se toma una lista detallada de cada una de las existencias que hagan parte de una bodega o centro de distribución, se realiza un conteo de todos los productos y los resultados encontrados son comparados contra los sistematizados, para su posterior análisis.

- Inventario Permanente

Este inventario hace referencia al stock de seguridad, en general nunca cambia, siempre es la misma cantidad establecida para cada referencia, en especial a los productos de mayor rotación en la empresa.

- Inventarios Estacionales

Los inventarios utilizados con este fin se diseñan para cumplir más económicamente la demanda estacional variando los niveles de producción para satisfacer fluctuaciones en la demanda. Estos inventarios se utilizan para suavizar el nivel de producción de las operaciones, para que los trabajadores no tengan que contratarse o despedirse frecuentemente.

- Inventario Cíclico

Son inventarios que se requieren para apoyar la decisión de operar según tamaños de lotes. Esto se presenta cuando en lugar de comprar, producir o transportar inventarios de una unidad a la vez, se puede decidir trabajar por lotes, de esta manera, los inventarios tienden a acumularse en diferentes lugares dentro del sistema.

- Inventario en Tránsito.

Son utilizados con el fin de soportar las operaciones para suministrar los productos que unen a una empresa con sus clientes y proveedores correspondientemente. Existen porque el material debe moverse de un lugar a otro, mientras que el inventario se encuentra en camino, no puede tener una

función útil para las plantas o los clientes, existe exclusivamente por el tiempo de transporte.

- Inventario Mínimo.

Se refiere a la cantidad mínima de materiales a ser mantenidas en un almacén.

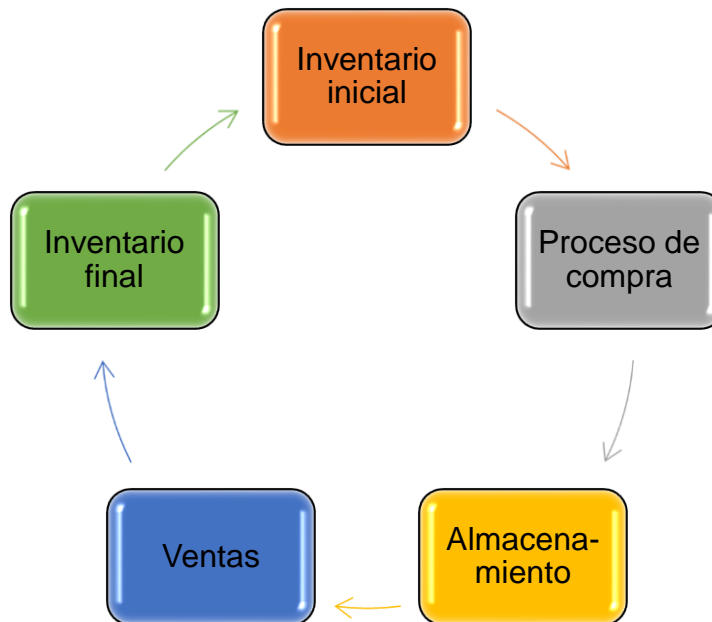
- Inventario Intermitente.

Este tipo de inventario se realiza varias veces al año, es muy importante para llevar un control más preciso y así evitar pérdidas a largo plazo

- Inventario Final.

El inventario final se realiza casi siempre en cierres de mes de ciclo o de año según lo establecido en cada organización, es muy importante dado que ayuda a determinar la situación patrimonial después de efectuar todos los procesos financieros de dicho proceso.

Figura 11. Ciclo de vida del inventario. Ilustración 11



Fuente: Elaboración propia

El Inventario Inicial representa el valor de las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el período contable. Esta cuenta se abre cuando el control de los inventarios, en el mayor general, se lleva en base al método especulativo, y no vuelve a tener movimiento hasta finalizar el período contable cuando se cerrará con cargo a costo de ventas o bien por ganancias y pérdidas directamente. En la cuenta de compras se incluyen las mercancías compradas durante el período contable con el objeto de volver a venderlas con fines de lucro y que forman parte del objeto para el cual fue creada la empresa. No se incluyen en esta cuenta la compra de terrenos, maquinarias, edificios, equipos, instalaciones, etc. Esta cuenta tiene un saldo deudor, no entra en el balance general de la empresa, se cierra por ganancias y pérdidas o costo de ventas.

Devoluciones en compra, se refiere a la cuenta que es creada con el fin de reflejar toda aquella mercancía comprada que la empresa devuelve por cualquier circunstancia; aunque esta cuenta disminuirá la compra de mercancías no se abonará a la cuenta compras.

Los gastos ocasionados por las compras de mercancías deben dirigirse a la cuenta titulada: gastos de compras. Esta cuenta tiene un saldo deudor y no entra en el balance general.

Ventas: Esta cuenta controlará todas las ventas de mercancías realizadas por la empresa y que fueron compradas con éste fin. Por otro lado también tenemos devoluciones en venta, la cual está creada para reflejar las devoluciones realizadas por los clientes a la empresa.

En algunas oportunidades, especialmente si la empresa realiza compras en el exterior, nos encontramos que se han efectuado ciertos desembolsos o adquirido compromisos de pago (documentos o giros) por mercancías que la empresa compró pero que, por razones de distancia o cualquier otra circunstancia, aún no

han sido recibidas en el almacén. Para contabilizar este tipo de operaciones se debe utilizar la cuenta: Mercancías en Tránsito.

Por otro lado tenemos la cuenta llamada Mercancía en consignación, que no es más que la cuenta que reflejará las mercancías que han sido adquiridas por la empresa en "consignación", sobre la cual no se tiene ningún derecho de propiedad, por lo tanto, la empresa no está en la obligación de cancelarlas hasta que no se hayan vendido.

El Inventario Actual (Final) se realiza al finalizar el período contable y corresponde al inventario físico de la mercancía de la empresa y su correspondiente valoración. Al relacionar este inventario con el inicial, con las compras y ventas netas del periodo se obtendrá las ganancias o pérdidas brutas en ventas de ese período. El control interno de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras.

Aldental

1. Reseña histórica

Fue fundada el 9 de marzo de 1965, por un hombre visionario capaz de realizar sus más grandes sueños, con esperanza en el futuro y en el país. La organización tuvo sus inicios en la ciudad de Medellín, en un pequeño local ubicado en el centro de la ciudad y contaba con poco personal. Con el transcurrir del tiempo fue afianzando y asegurando su posición en el mercado como una organización que estaba a la vanguardia en la distribución de productos de la más avanzada tecnología; hoy en día es una de las organizaciones más sólidas y con más experiencia que hay en el mercado odontológico en el país.

2. Quienes somos

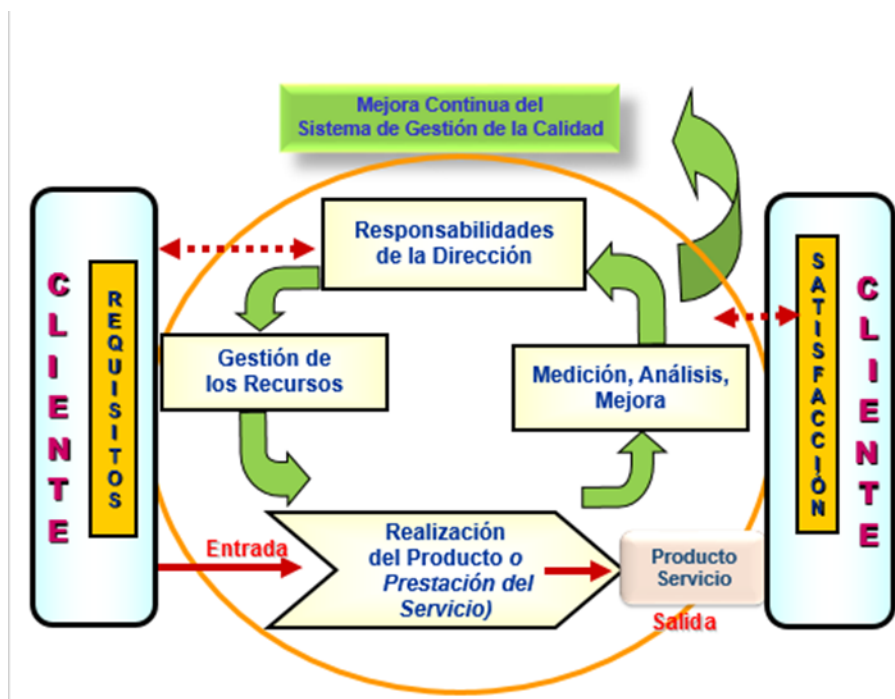
Somos una organización empresarial colombiana con 52 años de

experiencia en el sector de la salud oral, dedicada a la importación, distribución y comercialización de productos odontológicos de las principales casas en el mercado nacional e internacional. Somos el primer Depósito Dental en COLOMBIA certificado bajo la norma ISO 9001-2000, en gestión de la calidad.

Como empresa comercial ejercemos nuestra actividad ceñidos a las regulaciones internacionales, a la Ley Colombiana y específicamente a las leyes existentes para el sector de la salud.

La principal función y por lo que se caracteriza la compañía es Proveer y servir a un gran número de entidades de salud públicas y privadas, cooperativas, universidades, odontólogos, laboratorios, estudiantes y depósitos dentales en todo el territorio nacional, brindándole a cada uno el mejor servicio, las mejores marcas, los mejores precios y un excelente acompañamiento a cada uno de sus clientes por parte de sus asesores comerciales, los cuales se encuentran en el más alto nivel de competencia para el desarrollo de sus actividades, y de esta manera lograr que la compañía siga creciendo cada día más con los mejores estándares de calidad los cuales aportan un alto grado de credibilidad.

Figura 12. Norma iso 9001:2000 *Ilustración 12*



Fuente: Información proporcionada por la empresa.

1. Como realiza el proceso a partir del recibo de la mercancía.

Para llevar un control efectivo del inventario, cada organización define o estipula el método de inventario que mejor le favorezca teniendo en cuenta la naturaleza de sus productos a comercializar, en este caso el método que más se acomoda a las necesidades es el FIFO o método peps, este método se basa en aquellos productos que fueron ingresados primero, por lo tanto deben de salir primero y así evitar su vencimiento y hacer el proceso más eficiente.

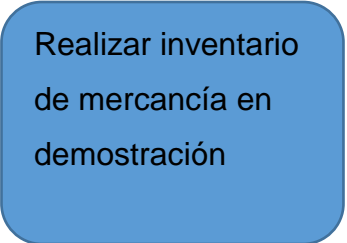
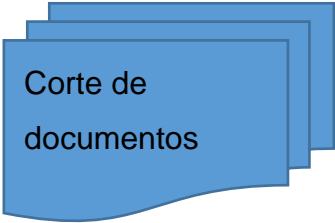
Dado que Aldental es una comercializadora de productos odontológicos es necesario darle la mejor rotación a sus productos, llevar un control en sus registros invima, en los lotes, fechas de vencimientos etc., esto con el fin de brindar productos con los más altos estándares de calidad y así mantenerse en el mercado como una de las mejores casas dentales en el país, como ha sido desde hace algunos años.

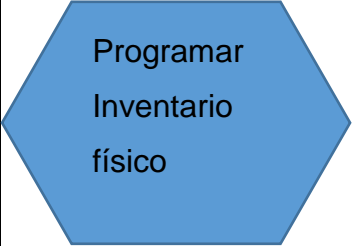
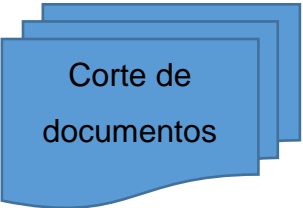
2. Políticas y procedimientos Actuales en la toma de inventario físico

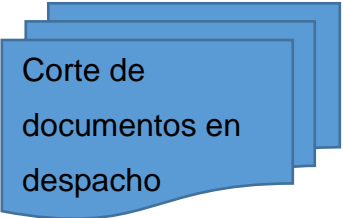
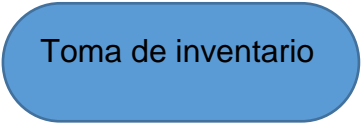
La toma de inventario físico se hace con el fin de llevar un control detallado real de cada producto que posee la empresa.

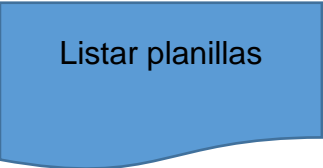
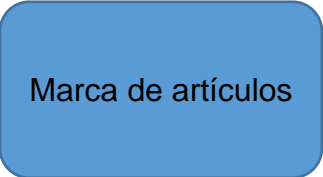
Determinar el inventario real de la empresa nos ayuda a evaluar y corregir e implementar procedimientos de manejo del inventario para evitar diferencias entre la mercancía física y la que muestra el sistemas, de esta manera se tendrá un proceso más eficiente dado que es más fácil tomar decisiones cuando se conocen las inconsistencias o problemáticas presentadas y buscar posibles soluciones para un mejoramiento continuo.

A continuación se mostraran las políticas y procedimientos actuales de la compañía las cuales son la base fundamental para la realización de este trabajo, permitiendo así su análisis para determinar en qué faceta del proceso se está fallando y porque.

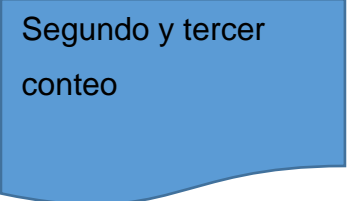

Actividad	Descripción de la actividad
 <p>Realizar inventario de mercancía en demostración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programar fecha, hora y personas a inventariarle mercancía, junto con la persona asignada por el Director Administrativo que será el auditor del inventario. • Asegurarse de que el personal que tenga mercancía en demostración esté enterado de la fecha en que tiene programado su inventario físico.
 <p>Corte de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constatar que no existan documentos pendientes por digitar en el sistema en el momento de hacer el inventario físico. • Listar la mercancía en demostración de la persona a inventariar. • El responsable de la mercancía junto con el auditor realizarán el conteo físico. • El responsable de la mercancía debe presentar por escrito un informe sobre los sobrantes y faltantes de mercancía que se hubiere encontrado y sus posibles justificaciones.

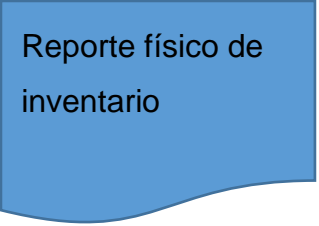

 <p>Programar Inventario físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programar fecha, hora y personal involucrado en la toma de inventario físico y divulgarlo mínimo con cinco (5) días de anticipación. • Informar al Departamento de Compras con un (1) mes de anticipación para programar entregas de proveedores. • Organizar la bodega a inventariar, Tener presente que no debe quedar mercancía separada (fuera de sus estantes) para la toma del inventario. La mercancía vencida o deteriorada debe estar fuera de la bodega o debidamente rotulada. • Si existe exceso de mercancía, se recomienda inventariarlas con anterioridad al inventario, teniendo precaución de sellarlas y rotularlas como inventariadas con su respectivo conteo.
 <p>Corte de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de iniciar la toma del inventario, se debe reportar al Director Administrativo el último número de los documentos elaborados (incluyendo tanto el generado por el sistema, como los preimpresos que se utilizaron). Los documentos son: facturas, notas crédito por devolución de mercancía, cambios de presentación, cambios de empaque, traslados de mercancía, salidas en demostración, salidas de fácil destrucción, ajustes a cantidad, compras, entradas gratuitas, devoluciones de compras. • Verificar que el punto de venta, cartera, asesores

	<p>comerciales, asistentes comerciales, compras, etc. no tengan facturas retenidas, de ser así, se deben despachar o anular.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo documento que quede pendiente por cualquier circunstancia debe ser entregado al Director Administrativo para su análisis.
 <p>Corte de documentos en despacho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que toda la mercancía facturada haya sido despachada o en su defecto se encuentre fuera de las instalaciones de la bodega a inventariar. • Verificar que toda la mercancía ingresada a la bodega tenga diligenciado en el sistema su respectivo documento, de lo contrario se debe ubicar fuera de la bodega o rotularla como fuera del inventario físico.
 <p>Toma de inventario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben desconectar teléfonos y computadores • No permitir al personal de inventario salir fuera de la bodega que se está inventariando, solamente en los horarios de descanso previamente establecidos. • Recordarle al personal de inventario que la mercancía se debe volver a colocar en el lugar donde la encontraron para facilitar conteos posteriores. • El personal de bodega y compras deben permanecer hasta el final del inventario físico. El resto de personal solo hasta cuando el Director Administrativo los necesite. • Crear procedimiento para la toma de inventario con ventas al público.

 <p>Listar planillas</p>	<ul style="list-style-type: none">• Listar planillas de conteo informándole previamente al departamento de compras no ingresar productos nuevos al sistema hasta que termine el inventario físico: Login: almacén <entre> Modulo: Inventario menú: Proceso Inventario Físico
 <p>Marca de artículos</p>	<ul style="list-style-type: none">• Digitar la marca de artículos que desea inventariar.• Según disposición de la Gerencia General se deben elegir TODAS las marcas ya que es posible encontrar en la bodega productos discontinuados y es necesario su control en el inventario físico.

<p>Impresión de planillas para primer conteo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar papel de 90 columnas y letra condensada en la impresora. • Cada planilla de primer conteo se coloca en las tablas de soporte y se les entrega a las parejas de inventario junto con lapiceros y calculadora. • La planilla debe tener el nombre legible de quienes toman el inventario. Si el producto a contar no existe, se debe colocar un cero o una raya indicando que el producto se buscó pero no existe. • Nunca dejar en blanco un producto. • Al terminar el conteo de una planilla se debe entregar al coordinador del inventario para que la entregue al digitador del inventario y sea ingresada al sistema.
<p>Digitar inventario físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitar el primer conteo de productos y luego imprimir la planilla de Físicos vs Libros con los productos que presenten descuadres para un segundo y tercer conteo. • El sistema de manera automática encadena este reporte luego de haber digitado el primer conteo de al menos un código de artículo.
<p>Ingresar primer conteo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los conteos se ingresan de la misma forma como fueron impresas las planillas de primer conteo, es decir, se utilizan los mismos parámetros que se utilizaron al imprimir las planillas de primer conteo, esto con el fin de que en pantalla muestre el mismo orden que en la planilla y así hacer más fácil la digitación.

 <p>Segundo y tercer conteo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al salir de la digitación de inventario (digitando ceros en código artículo) el programa lo encadena al reporte de Físico vs Libros para imprimir los productos que estén descuadrados para un segundo y tercer conteo • Tener en cuenta que en esta planilla de segundo y tercer conteo solo aparecen los códigos digitados en la sesión de ingreso del primer conteo. • Si desea imprimir todos los artículos inventariados en el momento (o todos los artículos con descuadre en el momento), debe elegir la opción planilla Inventario Físico del Menú de Inventario Físico.
 <p>Ingresar segundo y tercer conteo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitar código artículo a modificar el primero, segundo o tercer conteo. • El sistema controla que no se digite el tercer conteo si no ha digitado el segundo. • Para salir, digitar 000000 en código artículo. ¿Está seguro de actualizar este artículo? <SI/NO/99-No actualiza> • Si se graba la actualización “No” El sistema lo devuelve a digitar nuevamente. • si se graba la opción “99” No se actualiza ese producto. • Tener en cuenta que en esta planilla de segundo y tercer conteo solo aparecen los códigos digitados en la sesión de modificación de conteos físicos.

 <p>Reporte físico de inventario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para imprimir todos los artículos inventariados en el momento (o todos los artículos con descuadre en el momento), debe elegir la opción “planilla” inventario físico del menú de Inventario Físico. • Se recomienda una vez terminado todo el conteo, imprimir la planilla de físicos vs libros con todos los artículos con descuadre para hacer una última revisión de conteos.
 <p>Actualizar existencia con inventario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solo el personal de sistemas está autorizado a ejecutar esta opción. El sistema pregunta: ¿desea generar ajuste a cantidad automáticos? • <SI/NO>: SI, la mercancía sobrante se ingresa con una entrada de ajuste a cantidad. • Faltante sale de la bodega con una salida de ajuste a cantidad. • Preparar la impresora con papel blanco a dos copias y letra condensada. NO, Actualiza la existencia actual y la existencia anterior con el inventario físico. • Esta opción debe ser consultada con el Departamento de Contabilidad porque afecta los ajustes por Inflación por artículos.

Posteriormente se realizó un trabajo de campo de verificación donde por medio de una lista de chequeo se cotejo en diferentes puestos de trabajo, horas y personal la aplicabilidad que le daban a cada proceso. Se pudo comprobar que algunos trabajadores no dan cumplimiento a las directrices o en algunas veces no

lo hacen, lo que puede estar causando los diferentes inconvenientes que se están presentando en el momento al verificar el inventario físico con el sistema.

(Ver Anexo 5)

Luego de analizar las políticas de inventario actuales y de acuerdo a los últimos resultados, se han tomado algunas políticas las cuales se piensa son las causantes de los desfases en el proceso dado que no se están cumpliendo de manera adecuada, a continuación se muestran dichas políticas, su respectiva observación y su actual propuesta de mejora, se considera que siendo más estrictos en estos procesos los resultados del inventario serán más confiable y con mejores resultados.

Política	Observación	Mejora
Programar Inventario físico	La programación y del inventario no se está realizando de acuerdo a la política planteada, dado que no se está cumpliendo con los tiempos de programación, la divulgación anticipada y por esto se presenta mucho desorden en el área a inventariar por que no se cuenta con tiempo suficiente la organización del mismo.	Establecer fechas fijas para la requisición de mercancía de tal manera que le permita al comité de compra tener el tiempo suficiente para el análisis de la mercancía
Corte de documentos en despacho	Debido a la falta de tiempo y el alto flujo de procesos que se vive en esta área, el corte de documentos no es nada organizado, esto impidiendo que el corte finalice con todos los	Debido a que la organización de esta área es muy importante e influyente en los resultados se debe establecer el cierre de documentos el día antes del inventario y verificar que no quede ningún tipo de documento

	documentos al día.	pendiente
Toma de inventario	Al momento de realizar el inventario el área a inventariar no se encuentra en las condiciones que requiere, se encuentra mercancía vencida, en mal estado, y el lugar muy desorganizado esto debido a la falta de tiempo y personal para realizar dichas actividades.	Establecer con un mes de anticipación las personas encargadas de organizar la bodega para llegada la fecha del inventario todo se encuentre en las mejores condiciones y así facilitar la toma del inventario.
Segundo y tercer conteo	En la realización de un segundo y tercer conteo se utilizan las mismas personas del primer conteo, esto puede influir en los resultados nuevamente obtenidos.	Reorganizar las parejas del primer conteo, asignándoles otra marca o categoría a inventariar y así estar más seguros de los resultados.
Actualizar existencia con inventario	Después de finalizado el inventario es muy difícil su análisis dado que la empresa retoma su actividad comercial y al estar los productos en constante movimiento en su inventario varia, además no se establece suficiente tiempo ni personal para realizar este proceso.	Definir un límite de tiempo considerable en donde las personas encargadas de analizar los resultados se puedan tomar el tiempo justo para el respectivo análisis de los desfases encontrados.

Para desarrollar un análisis que permita conocer en cuál de los procesos se está fallando es necesario la realización de un diagrama de flujo el cual nos permite observar detalladamente cada uno de los procesos que se realizan en Aldental el cual parte desde la autorización de gerencia para la compra de un producto y finaliza hasta la entrega al cliente final, en este diagrama se podrá analizar fácilmente en que operación será necesario tomar medidas correctivas o que proceso puede estar haciendo falta para cumplir y llevar el control adecuado de los productos y evitar desfases en el inventario, a continuación se evidenciará el flujograma actual de la empresa y la propuesta de mejora en donde se añadieron algunas operaciones y procesos fundamentales para el buen funcionamiento en los procesos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	●	➔	D	■	▼	ANÁLISIS DE PUNTOS CAUSANTES DE DESFASES
Compra de mercancía	●					
Autorización de gerencia	●					
El departamento de compras envía orden de compra al proveedor vía correo electrónico	●					
Proveedor confirma recibido de orden de compra y fecha de entrega	●					
Recepción de mercancía						
Relacionar factura en planilla	●					
Llevar factura a compras		●				
Verificar orden de compra					●	
Ingresar pedido	●					

Ingresar pedido							
Imprimir planilla de recepción							
Pasar planilla a encargado de recepción							
Conteo de mercancía							Al momento de realizar el conteo de la mercancía y el diligenciamiento de las planillas, la persona encargada no se toma el trabajo de verificar si verdaderamente las cantidades son correctas, a veces simplemente se guían por la cantidad que dice en la factura
Diligenciamiento de planillas							
Codificación de productos							Al momento de realizar la codificación de los productos suelen confundirlos dado que existen productos muy similares y lo único que los diferencia puede ser la referencia, la cual puede variar un solo número o letra, al confundir un código con el otro ya se está viendo afectado el inventario
Rotular mercancía para ser almacenada							En este punto del proceso el regente es la persona encargada de verificar que la mercancía a almacenar cuente con una fecha de vencimiento mínima de un año, y así evitar vencimientos, sin embargo no se está realizando el debido proceso
Pasar planilla a compra para su ingreso							
Verificar cantidad recepcionada contra factura y orden de compra							
Si la cantidad es correcta							

Ingresar la mercancía						Al momento de realizar el ingreso de la mercancía el sistema no permite visualizar en una sola pantalla la cantidad actual de un producto y su información, eso ocasiona que el proceso de ingreso sea más largo y esto conlleva a que esa persona encargada se salte algunos de los pasos
Si no es correcta						
Realizar nuevo conteo con la persona de recepción						
Si hay faltantes						
Contactar al proveedor para informar anomalías						
Se procede al ingreso de la mercancía total facturada						
A la mercancía faltante se le realiza salida del almacén por medio de una salida en demostración						Cuando se presenta algún tipo de anomalía en un pedido en algunas ocasiones no descarga inmediatamente la mercancía faltante del inventario, tampoco se lleva el debido seguimiento de la salida en demostración, cuando se genera.
Recepción procede al almacenamiento de la mercancía ya ingresada en el sistema						
Los auxiliares realizan separación de mercancía para regionales y nacionales						
La persona encargada de nacional						

Verifica mercancía separada contra factura					
Si no hay error					
Empaca mercancía en bolsas y marca con el numero pre impreso de factura para su identificación					
Si hay error					
Llama a la persona que realizo la separación para verificar cantidad o producto					
Hacer entrega de la mercancía a los mensajeros					
Los mensajeros se encargan de entregar los pedidos a los clientes correspondientes					Los mensajeros no están diligenciando la planilla adecuadamente, esto evita llevar un control detallado de la mercancía real entregada, y cuando se realizan devoluciones no se hace el debido proceso por esto pueden haber tanto faltantes como sobrantes en el inventario
La persona encargada de regionales					
Verifica mercancía separada contra factura					
Si no hay error					
Procede al empaque y embalaje de la mercancía la cual será enviada a la					


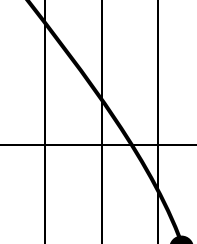



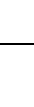


regional correspondiente						
Realizar guías en la página de la transportadora correspondiente antes de la hora programada para la recogida						
Entrega de mercancía a transportadora						
Relación de entrega de mercancía a lugar de destino						

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	    	PROPUESTA DE MEJORA
Compra de mercancía		
Autorización de gerencia		
El departamento de compras envía orden de compra al proveedor vía correo electrónico		
Proveedor confirma recibido de orden de compra y fecha de entrega		
Recepción de mercancía		
Relacionar factura en planilla		
Llevar factura a compras		

Verificar orden de compra						
Ingresar pedido						
Imprimir planilla de recepción						
Pasar planilla a encargado de recepción						
Conteo de mercancía						
Verificar mercancía física contra sistema						Con este procedimiento se lograra una mejora en el proceso dado que la persona encargada de recepción verificara que la mercancía planillada si es correcta
Diligenciamiento de planillas						
Verificar cada producto y código						Con la verificación de cada producto se disminuye el riesgo de malos ingresos de la mercancía
Codificación de productos						
Rotular mercancía para ser almacenada						
Verificar mercancía y almacenar de acuerdo a los estándares, para evitar vencidos						De esta manera se reduce significativamente los productos vencidos ya que se le da una mejor rotación al inventario
Pasar planilla a compra para su ingreso						
Verificar cantidad recepcionada contra factura y orden de compra						

Si la cantidad es correcta					
Ingresar la mercancía					
Verificar cantidad existente, lote, invima e ingresar con los datos actuales					Al adicionar este proceso se evitan confusiones entre la información de un producto más reciente y otro más antiguo y se garantiza que la información impresa en la factura corresponda al producto físico
Si no es correcta					
Realizar nuevo conteo con la persona de recepción					
Si hay faltantes					
Contactar al proveedor para informar anomalías					
Se procede al ingreso de la mercancía total facturada					
A la mercancía faltante se le realiza salida del almacén por medio de una S.D					
Almacenar copia de salida en demostración para facilitar seguimiento del proceso					Se llevara un mejor control y seguimiento de la mercancía faltante por parte del proveedor, para evitar descuadre en el inventario
Recepción procede al almacenamiento de la mercancía ya ingresada en el sistema					
El regente se encarga de marcar mercancía					Logrando así una adecuada rotación a cada producto porque se tendrá conocimiento de

almacenada con el color correspondiente a su rotación (rojo, amarillo, verde)						cual deberá salir primero y así evitar vencidos
Los auxiliares realizan separación de mercancía para regionales y nacionales	●					
La persona encargada de nacional			●			
Verifica mercancía separada contra factura				●		
Si no hay error			●			
Empaca mercancía en bolsas y marca con el numero pre impreso de factura para su identificación	●					
Si hay error			●			
Llama a la persona que realizo la separación para verificar cantidad o producto				●		
Hacer entrega de la mercancía a los mensajeros	●					

<p>Los mensajeros se encargan de entregar los pedidos a los clientes correspondientes</p>		
<p>Toda mercancía entregada deberá ser relacionada debidamente en la planilla</p>		<p>El diligenciamiento adecuado de la planilla permite verificar la mercancía total entregada</p>
<p>En caso de devolución inmediatamente terminada su ruta entrega mercancía a asesora encargada</p>		<p>Un adecuado manejo de las devoluciones evitará sobrantes en el inventario</p>
<p>La persona encargada de regionales</p>		
<p>Verifica mercancía separada contra factura</p>		
<p>Si no hay error</p>		
<p>Procede al empaque y embalaje de la mercancía la cual será enviada a la regional correspondiente</p>		
<p>Realizar guías en la página de la transportadora correspondiente antes de la hora programada para la recogida</p>		

Entrega de mercancía a transportadora						
Relación de entrega de mercancía a lugar de destino						


En el cuadro anteriormente ilustrado se ubica el texto en rojo con el fin de identificar los cambios que son propuestos para el correcto funcionamiento del manejo de inventario.

El éxito de la planeación consiste en la participación que todo el personal está en capacidad de ofrecer para el logro de los objetivos, por tal razón se requiere que la empresa disponga de recursos para realizar una re inducción en el manejo de los inventarios y las políticas a implementar para mejorar el proceso, de tal manera que permita a la empresa optimizar todos los métodos y su personal esté en la capacidad no solo de aportar al logro sino también estar abiertos al cambio.

Por lo anteriormente expuesto se deberá diseñar un cronograma de capacitaciones que permitan indicar a todo el personal que interviene en el proceso de inventario y disponer de los recursos para la re inducción, se propone realizarla por áreas y en temas que se han observado son el punto débil de cada proceso, siendo así la manera como se detecta el proceso a seguir y cómo el personal que desempeña cada una de las funciones debe registrar de manera correcta la información que permitirá seguir un flujo adecuado para cada proceso.

En el siguiente cronograma se proponen actividades por áreas, temas a tratar, formatos a diligenciar en cada proceso y la persona o departamento encargado de

orientar la capacitación de tal manera que se logre el objetivo de atacar aquellos puntos débiles que están impidiendo a la empresa tener un inventario más saneado en cuanto a la información real de existencias.

		GESTION RECURSOS RE INDUCCION DE PERSONAL			CODIGO		POL Y PRO
					VIGENCIA		
					VERSION: 08		PAG 1 DE 4
REGIONAL				D	M	A	
NOMBRE/APELLIDOS EMPLEADO					COD. EMPLEADO		
CARGO					N° IDENTIFICACION		
PROGRAMA DE INDUCCION							
	AREA	HORA	TEMARIO	DOCUMENTO/FORMATO	CAPACITADOR	FIRMA CAPACITADOR	
FECHA:							
	GESTION PEDIDOS FACTURACION		LECTURA PROCEDIMIENTOS Y DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DEL AREA (JEFES DE PROCESO)	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALES CALIDAD / POL Y PROC • FORMATOS 	FACTURADOR Y/O AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
			TRASLADOS	FORMATO TRASLADOS (MANUAL POLY PROC)			
			REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PEDIDOS (DESCUENTOS Y FLETES)	<ul style="list-style-type: none"> • TABLA DE DESCUENTOS Y FLETES (MANUAL POLY PROC) 			
			DEVOLUCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • FORMATO DEVOLUCIONES (MANUAL POLY PROC) 			
			CAMBIOS EMPAQUE Y PRESENTACION	<ul style="list-style-type: none"> • FORMATO ENTRADA Y SALIDA DE PRODUCTOS (MANUAL POLY PRO) 			
FEC HA:							
	GESTION LOGISTICA Y DISTRIBUCION		LECTURA PROCEDIMIENTOS Y DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DEL AREA (JEFES DE PROCESO)	<ul style="list-style-type: none"> • MANUALES CALIDAD / POL Y PROC • FORMATOS 	AUXILIAR BODEGA Y DESPACHOS		
			APROV Y ALMACENAMIENTO RECEPCIÓN, INSPECCION, ACONDICIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO MERCANCIA	PRO-O-10 ACONDICIONAMIENTO/ ALMACENAMIENTO/ ALISTAMIENTO (MANUAL CALIDAD) FORMATO INFORME			

				RECEPCION PEDIDOS (MANUAL POL Y PROC)	
GESTION LOGISTICA Y DISTRIBUCION			MOVIMIENTOS INVENTARIO •AJUSTES DE INVENTARIO •CAMBIOS EMPAQUE Y PRESENTACION •TRASLADOS •DEVOLUCIONES/ANULACION FACTURAS	AJUSTES INVENTARIO (SISTEMA INFORMACION) FORMATO CAMBIOS EMPAQUE/PRESENTACION, TRASLADOS,DEVOLUCIONES (MANUAL POL Y PROC)	AUXILIAR BODEGA Y DESPACHOS
			CONTROL ALMACENAMIENTO •ROTACIÓN DE INVENTARIOS) •INSPECCION FISICA ESTADO MERCANCIA	FORMATO INVENTARIOS ROTATIVOS (MANUAL POL Y PRO) • FOR-O-11 "MERCANCIA VENCIDA,PROXIMA A VENCER,BAJA ROTACION MAL ESTADO	
			GESTION LOGISTICA Y DISTRIBUCION •DESPACHO DE MERCANCÍA •EMBALAJE •DILIGENCIAMIENTO GUÍAS TRANSPORTADORAS	PRO-O-09 LOGISTICA Y DISTRIBUCION (MANUAL CALIDAD)	

FEC HA:

GESTION APROV Y ALMACENAMIENTO			LECTURA PROCEDIMIENTOS Y DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS DEL AREA (JEFES DE PROCESO)	• MANUALES CALIDAD / POL Y PROC • FORMATOS	DIRECTOR COMPRAS
			ANALISIS INVENTARIO	SISTEMA INFORMACION	
			PROCESO COMPRA PRODUCTOS NACIONALES E IMPORTADOS		

FIRMA EMPLEADO

NOTA: EL EMPLEADO ES RESPONSABLE DE SOLICITAR LA REINDUCCION DE ALGUNO (S) DE LOS TEMAS CUANDO SEA REQUERIDO

			INGRESO DE MERCANCÍA AL INVENTARIO		
--	--	--	------------------------------------	--	--

9. METODOLOGÍA

9.1 Alcance de la investigación

En la presente investigación se busca analizar las políticas de inventarios actuales de la compañía, las cuales desde hace algún tiempo han venido presentando ciertas inconformidades e inconsistencias, la investigación tiene como fin realizar un estudio de la situación actual de Aldental frente al manejo de los inventarios y así poder detectar en cuales de los procesos se está presentando desfases que están haciendo de los inventarios no conformidades de acuerdo a lo planeado.

Con esta reestructuración también se busca de manera indirecta la unión de la compañía para facilitar un ambiente de trabajo agradable en donde todos puedan ser parte de la organización, que sus ideas sean tomadas en cuenta, de esta manera tener diferentes puntos de vista y poder tomar la mejor decisión.

Así como en la situaciones cotidianas se presentan dificultades y se debe buscar la mejor solución para ello, igualmente pasa en el tema investigativo o de desarrollo de un trabajo como este, en donde uno de las principales limitaciones y/o problemáticas es la falta de conocimiento y capacitación del personal.

9.2 Hipótesis

1. La correcta elección de políticas, acciones, métodos y procedimientos en el inventario permitirán la organización de las existencias en la empresa.
2. La dificultad en el manejo del inventario en Aldental se debe a la flexibilidad de las políticas que se ha adaptado en cada departamento.
3. Si todo el personal conoce y aplica las políticas de inventario la empresa lograra un control que permitirá optimizar el proceso y por ende tendrá mayores utilidades.

9.3 Variables

A partir de las hipótesis planteadas se logran identificar una serie de variables las cuales serán analizadas por medio de un sistema de prospectiva el cual es de vital ayuda para establecer que variables son totalmente dependientes y cuales son de mayor incidencia entre las otras.

	Factor de referencia	1	2	3	4	5	6	7	Motricidad
1	Políticas	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,8
2	Métodos	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0	3,0	4,0	3,3
3	Manejo del inventario	4,0	4,0	4,0	1,0	3,0	3,0	4,0	3,2
4	Flexibilidad de las políticas	3,0	3,0	1,0	2,0	3,0	3,0	2,0	2,3
5	Responsabilidad por departamento	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	2,7
6	Aplicación de políticas	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8
7	Control de inventario	4,0	3,0	4,0	2,0	1,0	3,0	4,0	2,8
	Dependencia	3,1	3,0	2,9	2,4	3,0	3,6	4,0	
Factores de calificación		F = 4 Fuerte		M=3 Moderado		P = 2 Potencial		D = 1 Débil	

El objetivo principal de la aplicación de esta tabla, es identificar las variables directas e indirectas que inciden en el buen o mal funcionamiento dentro y fuera de la empresa y la importancia de su uso a nivel general en la toma de decisiones para alcanzar las metas planteadas y la estabilidad de la compañía.

De acuerdo con análisis de la tabla de variables realizada podemos concluir que todos los factores son muy importantes y relevantes para la investigación en curso, pero se logró observar las más incidentes que son: las políticas, métodos y el manejo de inventario, en este caso son las más estratégicas las cuales serán el enfoque principal en el estudio para proponer mejoras que cambiaran positivamente el funcionamiento de la organización.

9.4 Diseño

Teniendo en cuenta el enfoque de la investigación, se empleara la metodología de tipo cuantitativo que permite conocer de determinada variable o característica datos numéricos, análisis estadístico para investigar y/o adquirir información para generar una conexión directa y elemental entre la observación empírica y las expresiones matemáticas, apoyándonos en un estudio correlacional eligiendo una población representativa para tomar el tipo de muestreo necesario como guía para el planteamiento del diseño del proyecto. **Fuente especificada no válida.**

La población a la cual va dirigida el proyecto es a toda la compañía como tal porque desde diferentes perspectivas todos los actores intervienen en el problema que pretendemos atacar, para lo cual en el momento del estudio se elegirán personas representativas debido a la cantidad de personal que tienen la empresa.

9.5 Población y muestra

Figura 13. Fórmula para hallar la muestra *Ilustración 13*

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Fuente: Google fórmula para hallar la muestra.

La población que se tomará para la muestra son 75 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: 51 gestión de mercadeo y ventas, 8 gestión logística, 6 gestión de recursos humanos, 3 gestión de pedidos, 3 gestión financiera, 3 en gestión de aprovisionamiento y 1 gestión gerencial.

Dónde:

N = Tamaño de la población, en este caso 75.

Za = Nivel de confianza 1.96 al cuadrado (Si la seguridad es del 95%).

P = Probabilidad de éxito o proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = Probabilidad de fracaso 1- p (en este caso 1-0.05= 0.95)

d = Precisión (se usara un 5%)

$$n = \frac{75*(1,96*1,96)*0,05*0,95}{(0,05*0,05)*(75-1)+ (1,96*1,96)*0,05*0,95}$$

$$n = \frac{13,69}{0,367}$$

$$n = 37$$

9.6 Instrumento de investigación

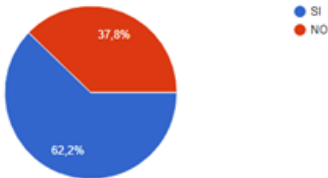
Según el procedimiento anteriormente realizado y ejecutando la fórmula de población y muestra finita se logró identificar que el número de personas y/o trabajadores de la empresa a encuestar sería de 37, se utilizara un instrumento de recolección de datos, consiste en una encuesta virtual con preguntas de forma genérica, la cual estará diseñada para que el personal de la compañía desde su conocimiento y área de trabajo este apto para comprender y contestar desde su perspectiva, a fin de obtener datos específicos sobre opiniones o información relevante que permita concluir y/o retroalimentar la viabilidad de la implementación de las estrategias planteadas en el proyecto.

9.7 Análisis de datos

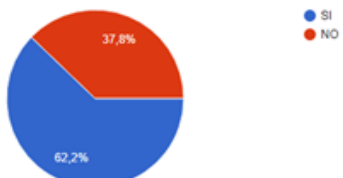
La técnica utilizada para la realización del análisis fue la visualización de datos, en este caso los resultados arrojados con el desarrollo de la encuesta la cual tiene como principal objetivo evaluar al personal involucrado en el proceso del inventario y así permitir analizar la información y al comportamiento del inventario respecto a su manejo ayudándonos a visualizar los puntos más relevantes e identificar si el personal cuentan con la información, conocimientos, capacitación y

aplicación del manejo adecuado que se le debe de dar a los mismos, a continuación se observan el resultado de las encuestas y un breve análisis.

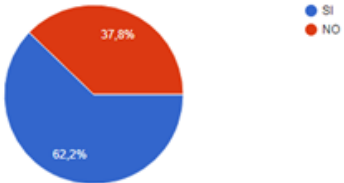
¿Le han dado inducción sobre el manejo de las políticas de inventario de acuerdo a su interacción con él?
37 respuestas



¿Conoce las políticas de inventarios empleadas por la empresa Aldental de acuerdo al proceso que le corresponde en sus funciones?
37 respuestas

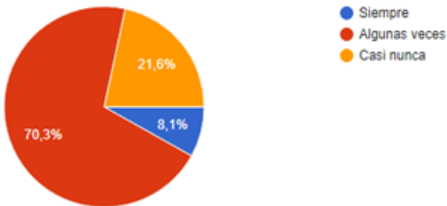


¿Al momento de la capacitación que le brindaron para desempeñar su puesto de trabajo, tuvo conocimiento sobre las políticas de inventario relacionadas a su área de trabajo?
37 respuestas



Estas preguntas reúnen tres aspectos sumamente importantes; el conocimiento, manejo y capacitación de las políticas de inventario de acuerdo a su interacción con él, se puede observar que un 62,7% de las personas encuestadas conocen las políticas, sin embargo el desfases de los inventarios se puede estar viendo afectado por la falta de aplicación o claridad de las mismas.

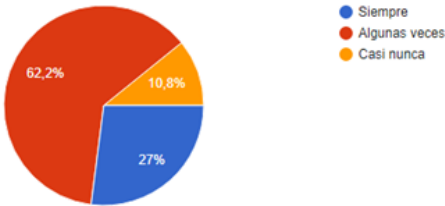
¿En algún momento la falta de aplicación de las políticas de inventarios, han sido causantes de un mal servicio frente al usuario final en su puesto de trabajo?
37 respuestas



Teniendo en cuenta que los clientes juegan un papel muy importante dentro de la compañía, con un resultado de 70.3% en la falta de aplicación de las políticas se puede observar que el servicio al cliente se está viendo afectado de manera negativa, esto generando pérdidas a la compañía.

¿Considera que el proceso actual que se lleva para registrar las no conformidades del inventario relacionado con su puesto de trabajo es el apropiado?

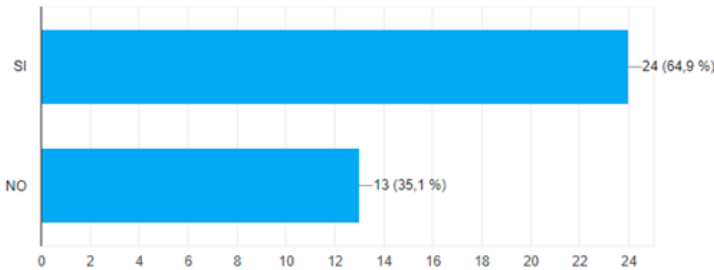
37 respuestas



Se puede observar que el proceso de las no conformidades con respecto al inventario representa un 62,2% lo cual corresponde a que solo algunas veces es el apropiado, en donde el porcentaje en otras circunstancias debería ser que siempre es el apropiado y así garantizar un cliente satisfecho, y un proceso de inventario más confiable.

¿Tiene a cargo algún proceso de inventario de insumos y/o mercancías en su puesto de trabajo?

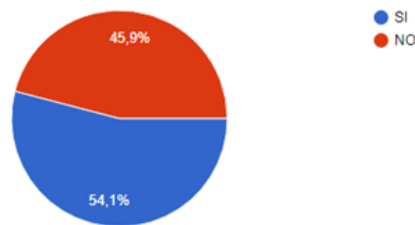
37 respuestas



De acuerdo a los resultados 24 personas lo que corresponde a un 64,9%, tiene a cargo algún proceso de inventario, a diferencia de 13 (35.1%) que no, es decir son más de la mitad de los trabajadores los que tienen interacción con el inventario y depende únicamente del buen manejo de los procesos que ellos apliquen para que los resultados sean positivos o negativos.

¿En el proceso de auditoría que la empresa realiza a su intervención con el inventario le han retroalimentado frente a las no conformidades presentadas?

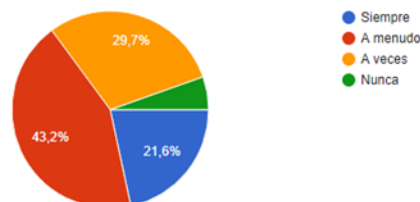
37 respuestas



Siendo de gran importancia una retroalimentación de los hallazgos encontrados en el proceso del inventario para evitar que las personas que participan del mismo sigan cometiendo los mismos errores, podemos observar que no se está difundiendo la información de manera adecuada y que el 54,1% corresponda más a las personas del área administrativa y el 45% del área operativa los cuales deben de estar más informados par emplear acciones correctivas dentro del proceso del inventario.

¿Dentro del proceso en el cual interviene se llevan los controles necesarios para verificar el correcto manejo del inventario de insumos y/o mercancía?

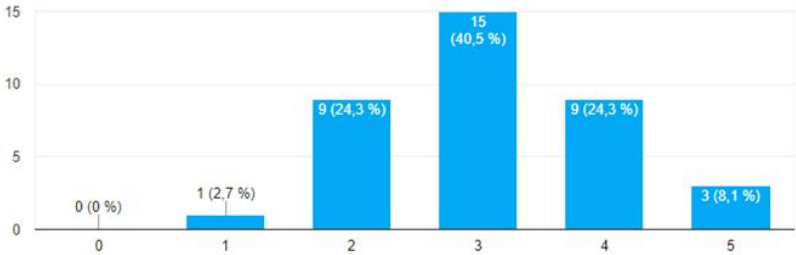
37 respuestas



Para un correcto manejo del inventario siempre se debe llevar los controles precisos, sin embargo un 21,6% de las personas encuestadas siempre llevan los controles necesarios, a diferencia del 43,2% a menudo y 29,7% a veces, lo cual representa que más de la mitad de los empleados no están llevando los registros debidamente.

¿Cuál es su opinión respecto al manejo de las políticas de inventarios en su área de trabajo?

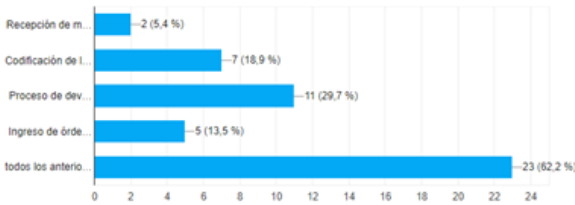
37 respuestas



De acuerdo a los resultados se puede observar que aproximadamente un 64.5% de las personas encuestadas no se encuentran satisfechos con respecto al manejo de las políticas de inventario que se le está dando en su área de trabajo, ya sea porque son poco flexibles o se dificulta su aplicación, afectando así el rendimiento laboral.

¿En su opinión cuál de los métodos aplicados para el control del inventario son los que en el momento están siendo causantes de un desfase en el proceso?

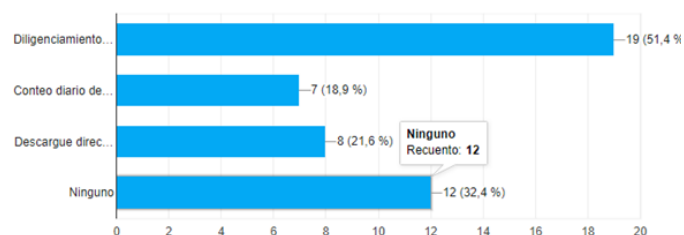
37 respuestas



Según el resultado evidenciado en el grafico podemos observar que las principales causales de los desfases en el inventario es el mal manejo de los métodos como: recepción de mercancía, codificación de los productos, proceso de devolución, e ingreso de órdenes de compra, en donde la mayoría de la muestra 62,2 % está de acuerdo con todas las anteriormente mencionadas están influyendo en la problemática.

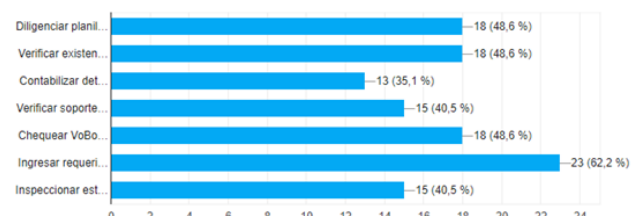
Seleccione los métodos de control del inventario que usualmente emplea?

37 respuestas



¿Indique las políticas de control del inventario que emplea diariamente en su puesto de trabajo?

37 respuestas



Teniendo en cuenta los métodos y las políticas de control de inventario existentes se puede identificar de acuerdo con los resultados que el método más empleado en el campo es el diligenciamiento de planillas con un 51,4%, al igual que en las políticas de control más usadas se encuentra el ingreso de requerimientos al sistema de información con una frecuencia diaria, con un 62,2%, según el anterior podemos entonces concluir que en las mencionadas se debe centrar el trabajo, y realizar un seguimiento minucioso ya que son las más importantes según la opinión de más de la mitad del personal encuestado.

¿Qué control considera sería necesario implementar en su puesto de trabajo para que el inventario sea manejado de manera correcta?

37 respuestas

mejor adaptabilidad en el sistema de información
QUE LAS POLITICAS SEAN MAS CLARAS ESTO HACE MAS FACIL Y EFICIENTE EL PROCESO
el uso de algun codigo de barras que permita tener una informacion 100% real
tener mas cuidado en los traslados que es donde creo que falla el sistema putty al ingresar o sacar la mercancía
REALIZAR PLANILLA DE EISTENCIA Y ESTAR EN CONSTANTE VERIFICACION
Control de devoluciones y fechas de vencimiento
EN MI PARECER PARA QUE EL INVENTARIO SEA MANEJADO DE FORMA CORRECTA ES NECESARIO E IMPORTANTE CLASIFICAR Y CONTABILIZAR DE FORMA ORDENADA CADA PRODUCTO EXISTENTE EN BODEGA PARA QUE NO HAYA ERRORES
QUE SE CONTABILICE DE MANERA CORRECTA Y VERIFICADA PARA UN BUEN MANEJO DE INVENTARIOS
MAS CONTROL EN LOTES Y FECHAS DE VENCIMIENTO
fechas de vencimiento
lotes y codigos
Conocimiento de codigos-unidad de empaque-unidad de manejo-proveedores
considero que seria bueno que el inventario fuera responsabilidad de todos, y mayor capacitación del mismo.
DAR ASESORIA A LOS EMPLEADOS PARA QUE CONOZCAN LAS POLITICAS
Que hayan controles minuciosos en el momento de la recepción de la mercancía
Para mi es necesario enfocarse en que las existencias sean controladas y contabilizadas para tener resultados reales
saber las políticas y aplicarlas
TENER EN CUENTA EL VENCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS
adaptabilidad de políticas
Que se haga la correcta clasificación de la mercancía en el área de almacenamiento.
Certeza del inventario
control en el traslado de la mercancía

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir que la mayor parte de los encuestados optan por un mejor control de los procesos, mayor claridad y adaptabilidad en las políticas y en el sistema de información, en donde se destacan las principales variables anteriormente mencionadas, ayudándonos así a identificar que efectivamente las políticas empleadas actualmente son las causantes de los desfases.

9.8 Resultados esperados y/o limitaciones

Una vez realizado el estudio de investigación en la empresa Aldental S.A perteneciente a la reestructuración de la gestión de inventario para la adecuada implementación de las políticas, esperamos principalmente dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados, los cuales para su desarrollo se tuvo contacto directo con el personal de la compañía en donde la opinión y el conocimiento de los que intervinieron fue fundamental y como segunda instancia no siendo menos importante que la compañía adopte y ponga en práctica las soluciones propuestas, buscando que la implementación de la mejoras, genere un conocimiento y cumplimiento de las políticas en todo concepto de la mejor manera, logrando con lo anterior un mejor manejo del inventario y una reducción o eliminación significativa de los desfases actuales para que se refleje un control efectivo, un aumento de productividad y eficiencia de la empresa en general.

Una de las limitaciones está relacionada con el tiempo, porque el personal de la empresa no contaba con mucho espacio para brindarnos la información necesaria, debido a que se encontraban en un horario laboral cumpliendo con sus funciones diarias, y por otra parte el contacto directo con el personal de las demás regionales para contar con sus opiniones y sugerencias por medio de la encuesta, fue un poco dispendiosa la comunicación debido a que su ubicación es en otras ciudades, se tornó algo complejo.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

admin . (31 de 07 de 2009). *inventarios*. Obtenido de inventarios :

<http://inventarios.org/2009/07/31/las-politicas-de-inventarios/>

admin. (s.f.). *las politicas de inventario* .

bernal, j. j. (19 de noviembre de 2012). *pdca home*. Obtenido de pdca home:

<http://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>

conceptodefinicion.de. (9 de julio de 2014). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de

conceptodefinicion.de: <http://conceptodefinicion.de/valores-organizacionales/>

eumednet. (s.f.). *EUMEDNET.NET*. Obtenido de EUMEDNET.NET.

fabra, a. (2017). *uncomo*. Obtenido de uncomo :

<https://negocios.uncomo.com/articulo/cual-es-la-importancia-de-las-politicas-de-una-empresa-26555.html>

mariana, m. (14 de mayo de 2012). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis :

<https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

significados . (1 de enero de 2014). *significados*. Obtenido de significados:

<https://www.significados.com/valores-humanos/>

victimas, U. p. (22 de Diciembre de 2014). *Google*. Obtenido de Archivo PDF:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/13-manual-de-procedimiento-para-el-control-de-inventario-v1.pdf>

victor, l. a. (01 de 2009). *blogspot*. Obtenido de blogspot:

<http://politicaempresarialfaca.blogspot.com.co/>

wikipedia . (07 de 03 de 2017). *wikipedia, la enciclopedia libre*. Obtenido de wikipedia, la

enciclopedia libre: <https://es.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>

