

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE VERAGUAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE  
INVENTARIOS Y ALMACENES DE LA EMPRESA NOVEY S.A. EN SANTIAGO  
PROVINCIA DE VERAGUAS**

**POR:**

**DALBERT POLANCO 9-756-1428**

**JHONATHAN TREJOS 9-757-31**

**ASESORA:**

**Magst. BRICEIDA RODRIGUEZ**

Trabajo de  
graduación para optar por título de  
licenciatura en  
Ingeniería de Operaciones  
y Logística Empresarial

**2023**

## **DEDICATORIAS**

Este trabajo de investigación, se lo dedico a toda mi Familia, por su contribución al ser lo que soy.

Para mis Padres: **García Linda Nora** y **Polanco Tranquilino** por su apoyo, consejos, comprensión, amor, pues nunca se han negado a escucharme mis problemas y logros. Y por facilitarme los recursos necesarios para estudiar. Por ello son las principales personas a quien le dedico todo este esfuerzo.

A mis Hermanas: **Polanco Linda Nora** y **Echever Silaris**, por darme todos esos consejos de hermanas mayores y la fuerza en los momentos, cuando sentía que debía dejar el estudio.

Mi tía García Gloria, que es mi segunda madre

***POLANCO DALBERT***

La presente investigación, la dedico principalmente; a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, que siempre estás a mi lado apoyándome.

A mi familia, a quien quiero mucho, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A todas las personas, que me apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a quienes nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

***TREJOS JHONATHAN***

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia, a **Dios**, por darme la vida y la oportunidad de alcanzar unas de mis metas.

A mi grupo de estudio universitario, ellos son: Pinzón Génesis, Ramírez Magalys y Jhonathan Trejos, quienes estuvieron presente en el logro de mi carrera.

De manera muy especial, a la profesora Briseida Rodríguez, por darnos todas las orientaciones necesarias para realizar este trabajo.

*A Todos, mil Gracias...*

**POLANCO DALBERT**

La investigación fue realizada bajo la supervisión de la profesora, Briseida Rodríguez, a quienes me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio. Por la dedicación y apoyo que me brindó, Además, de agradecer su paciencia, tiempo para que la investigación se realizara de manera exitosa

A mis padres, por darme la vida y apoyarme en todo lo que me he propuesto.

A mi padre, por ser el apoyo más grande durante mi educación universitaria, ya que sin él no hubiera logrado mis metas y sueños. Por ser mí ejemplo a seguir, por enseñarme a seguir aprendiendo todos los días sin importar las circunstancias y el tiempo.

A mi madre, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por facilitarme los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores y principios.

*A Todos, mil Gracias...*

**TREJOS JHONATHAN**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DEDICATORIAS .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
Índice general.....	vi
Índice de cuadros y Tablas.....	ix
Índice de Gráficos .....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	12
CAPÍTULO I: Aspectos Generales .....	14
1.1. Antecedentes .....	15
1.2. Planteamiento del Problema .....	17
1.3. Objetivos .....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos .....	18
1.4. Justificación.....	19
1.5. Planteamiento de la Hipótesis.....	20
1.6. Alcance de la Investigación.....	21
1.7. Limitaciones .....	21
CAPÍTULO II: Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes históricos .....	23
2.2. Logística.....	23
2.2.1. Funciones de la logística. ....	24
2.2.2. El costo de la logística. ....	25
2.2.3. La logística en la gestión de inventarios .....	25

2.2.4.	Beneficios de la logística en la gestión de inventarios.....	26
2.3.	Inventario .....	27
2.4.	Almacenes. ....	28
2.5.	Generalidades de los modelos de inventarios.....	28
2.6.	Objetivos del departamento de planeación y control de inventarios .....	29
2.7.	Inventario en el sistema productivo .....	30
2.7.1.	Costos involucrados en los modelos de inventarios .....	31
2.8.	Gestión eficiente del inventario en logística (puntos claves para una correcta gestión de inventarios).....	31
2.8.1.	Control de entradas y salidas .....	32
2.8.2.	Localización interna de los productos.....	32
2.8.3.	Trazabilidad externa de los envíos .....	32
2.8.4.	Un layout de almacén adecuado .....	32
2.8.5.	Equilibrio entre entradas y salidas .....	32
2.9.	¿Cómo se da la clasificación de mercancías dentro de un almacén aplicando la logística en el método de ABC?.....	32
2.10.	Sintomatología de la ausencia de la planeación y control de inventarios.	33
2.11.	Funciones de la gestión de almacenamiento.....	34
CAPÍTULO III: Marco Metodológico .....		36
3.1.	Tipo De estudio .....	37
3.2.	Diseño de la Investigación. ....	38
3.3.	Población y Muestra.....	38
3.3.1.	Población.....	38
3.3.2.	Muestra.....	39

3.4. Técnicas e instrumentos para el procesamiento de datos y análisis de la información. ....	40
3.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	40
3.6. Tipos de Variables.....	42
3.7. Técnica de Análisis de los Datos .....	45
CAPÍTULO IV: Análisis De Resultados .....	46
4.1. Presentación de Resultados .....	47
4.2. Análisis de resultados .....	62
4.3. Triangulación de la Información. ....	64
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....	67
6. Conclusiones .....	68
7. Recomendaciones .....	70
8. Bibliografía.....	71
9. ANEXOS.....	73

## Índice de cuadros y Tablas

Tabla 1. Sistema de Variables.....	42
Tabla 2.Operacionalización de las variables. ....	43
Tabla 3 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa? .....	47
Tabla 4 ¿Qué herramientas o software utilizas para llevar un registro de los inventarios?.....	48
Tabla 5 ¿Cuál de estos métodos para verificar la precisión de los datos de inventario en comparación con los registros ejecuta la empresa?.....	49
Tabla 6 ¿Qué acciones toma la empresa para garantizar una respuesta rápida?50	
Tabla 7 ¿Cómo organizas los productos en el almacén para facilitar la identificación y el acceso rápido? .....	51
Tabla 8 ¿Cuál es tu enfoque para asegurar la rotación adecuada de los productos en el almacén y evitar la obsolescencia? .....	52
Tabla 9 ¿Qué acciones tomas para garantizar que los inventarios estén actualizados y sean precisos en todo momento?.....	53
Tabla 10 ¿Cuál de las siguientes estrategias utilizas para minimizar los errores humanos en el manejo de inventarios? .....	54

## Índice de Gráficos

Figura 1 ¿Consideras que el inventario de NOVEY están actualizados y reflejan con precisión la disponibilidad de productos? .....	55
Figura 2 ¿Consideras que el inventario físico de Novey está de acuerdo con el sistema en línea? .....	55
Figura 3 ¿Has experimentado alguna vez la falta de un producto en almacén Novey que esperabas encontrar? .....	56
Figura 4 ¿Has tenido alguna experiencia negativa en términos de gestión de inventario y almacén en Novey empresa? .....	57
Figura 5 ¿Siempre encuentras el producto que buscas? .....	58

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación es proponer estrategias efectivas para mejorar el proceso de gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey Santiago S. A, metodológicamente el estudio está enfocado bajo el paradigma cuantitativo, y su diseño dentro de la investigación de campo, descriptiva y documental. De acuerdo con las características del estudio la muestra, en este caso, de las unidades analizadas en la presente investigación están conformadas por los mismos sujetos participantes de la población, que son los (26) empleados que equivale a todo el personal de segunda línea, que labora en las empresas Novey S.A, ubicada en la provincia de Veraguas. Pero, además surgió una muestra intencional de (10) clientes de la empresa en estudio. El análisis de la información se abordó estadísticamente, creándose de esta forma una base de datos, de la información suministrada por los entrevistados, específicamente, el análisis estadístico de carácter descriptivo: gráficas circulares y análisis descriptivo, que dio origen a la teorización de la información. Concluyendo los autores, que es importante analizar la logística aplicada en la gestión de inventarios de la empresa Novey S.A. en Santiago provincia de Veraguas, ya que contribuye con la gestión operativa, en el proceso de almacenamiento, manipulación y distribución de productos. Además, genera satisfacción de los clientes, reducción de costos, mejora en la planificación, mayor visibilidad y control, adaptación a la demanda.

Palabras claves: **ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO, GESTIÓN DE INVENTARIOS, ALMACENES.**

## **Introducción**

La gestión eficiente de inventarios y almacenes es un aspecto crucial para el éxito operativo y la competitividad de cualquier empresa. En el caso específico de Novey S. A, en Santiago, provincia de Veraguas, optimizar la logística aplicada a la gestión de inventarios y almacenes puede tener un impacto significativo en su eficiencia, rentabilidad y capacidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

En el presente estudio, se analizarán aspectos clave relacionados con la logística, como la gestión de inventarios, el control de stock, la coordinación de la cadena de suministro y la eficiencia en el almacenamiento de Novey S.A.

En este sentido, el desarrollo de este trabajo se basa en el conocimiento de las mejores prácticas logísticas, así como en la comprensión de las necesidades y particularidades de Novey S.A, se propondrán soluciones adaptadas a su contexto y se identificarán oportunidades de mejora que, impulsen el desempeño logístico de la empresa.

Bajo esta línea, el propósito de los investigadores es contribuir con Novey S.A, para optimizar su gestión de inventarios y almacenes, mejorar la disponibilidad de productos, reducir costos operativos y, en última instancia, fortalecer su posición en el mercado.

Ya que, a través de la implementación de estas estrategias de mejora logística, Novey S. A. podrá alcanzar un mayor nivel de eficiencia y competitividad, asegurando una gestión de inventarios y almacenes, que responda de manera efectiva a las demandas de sus clientes y contribuya al crecimiento sostenible de la empresa en Santiago, Veraguas.

El trabajo quedó estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, se presentan los aspectos generales, antecedentes, planteamiento del problema, objetivos, general, específicos, justificación e hipótesis y alcances y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, el marco teórico, el cual contiene (antecedentes históricos de la investigación y bases teóricas donde se definen cada una de las variables.

Dentro del Capítulo III, se exponen el marco metodológico, el cual contiene (diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, así como instrumentos para recolectar la información).

En el Capítulo IV, el contenido del análisis, se estarán abordando los resultados obtenidos producto de la aplicación de tres instrumentos.

En el Capítulo V. Conclusiones y al finalizar la investigación, los autores harán recomendaciones a la gerencia de la empresa en estudio.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES**

## 1.1. Antecedentes

Según Córdova (2022):

La historia de la logística se remonta al principio de los tiempos de la humanidad, cuando almacenaban la comida, en las cuevas (ya que solo había abundancia de alimentos en ciertas épocas del año) con el propósito de tener comida durante el frío y largo invierno. Así con el pasar del tiempo la logística fue introducida en el arte militar; para mover ejércitos que incluyen los materiales, establecimiento de los campamentos; es la ejecución de las combinaciones de la estrategia y la táctica sublime. Luego de la segunda guerra mundial, algunos de estos mismos militares o profesionales, que habían manejado la logística militar comenzaron a trabajar en grandes empresas, enseñándoles algo de sus anteriores prácticas, desde entonces nacía de esta forma la logística Empresarial o Moderna. (p.16)

De acuerdo con lo señalado, se puede determinar que, la logística ha evolucionado a la par de los avances, que la sociedad ha venido experimentando a través del tiempo, evidenciándose con mayor énfasis; en la actualidad, cuando todos los procesos sociales giran en torno las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Las cuales son indispensables, para un plan de mejoramiento logístico en la gestión de inventarios y almacenes de la empresa, ya que el **tic**; para logística empresarial comprende un número de tecnologías, que pueden ser basadas en tecnologías de mediante sistemas para un efectivo control.

En este orden de ideas, Ocampo (2020), presentó una investigación titulada plan de intervención, para el mejoramiento en la gestión de inventarios de equipos y accesorios para estaciones de servicios distribuidas por la empresa Aguirre Martínez S.A, donde el objetivo de la investigación es, proponer un plan de intervención para el mejoramiento, en la gestión de inventarios de equipos y accesorios, metodológicamente el estudio fue de tipo exploratorio con un enfoque de la investigación acción, a una población, cuya muestra estuvo determinada por un muestreo no probabilístico, concluyendo el autor; que la problemática detectada

es el deficiente modelo de sistema de inventario, que no permite llevar a cabo de una manera idónea el proceso de pedido, el control del inventario y las compras internacionales.

Este antecedente, constituye un aporte a la investigación, al guardar relación con los propósitos planteados derivados de las variables del estudio en curso. Entendiendo que, en la actualidad, para alcanzar la mejora logística se debe tener una visión clara de todo lo que sucede en la empresa, para lo cual se debe aprovechar las herramientas de la tecnología; para darle un mayor impulso a los esfuerzos para integrar los procesos logísticos.

Por su parte, Pierre (2021), en su trabajo de grado denominado, plan de mejora en la gestión logística y de almacenamiento para la empresa agrícola de la localidad de Coclé, Panamá. Donde su objetivo fue diseñar un plan de mejora en la gestión logística y de almacenamiento para Agricenter Panamá SRL. De acuerdo con, el paradigma metodológico, se empleó una metodología descriptiva con diseño no experimental sustentada en la observación en campo y la revisión documental del manejo de almacén. En las conclusiones de esta investigación se advirtió a la existencia de elementos cualitativos, que afectan la productividad en el desarrollo de los procesos logísticos de la empresa, los cuales requieren ser atendidos a la brevedad para mantener su competitividad y sostenibilidad. En este sentido, se considera la implementación de un sistema automatizado de códigos de barra para un manejo óptimo de los productos, así como del método ABC de clasificación de inventarios.

Considerando los aportes del autor; los mismos tienen relación con el estudio en curso, derivado de las variables de investigación, pues el problema potencial que la empresa NOVEY S.A. enfrenta se relaciona con la gestión de inventarios y almacenes. Las ineficiencias en estas áreas pueden llevar a una serie de desafíos operativos y financieros.

## 1.2. Planteamiento del Problema

Actualmente, las empresas buscan generar mayor rentabilidad implementando mejoras en sus procesos logísticos, donde uno de los costos con mayor representatividad en las organizaciones es el de almacenamiento y distribución, cuya gestión realizada se constituye en un aspecto logístico, que definen la competitividad en las empresas.

De acuerdo con, el Banco Mundial (2022).

Panamá debido a su ubicación geográfica, sigue siendo el país con mayor crecimiento de la región, entre las actividades que impulsan el dinamismo de crecimiento, están: el complejo marítimo y logístico, Autoridad del Canal de Panamá, puertos, ferrocarril, aeropuertos y las obras de infraestructuras como la amplia vial y Línea 3 de Metro hacia Panamá Oeste. Sin embargo, en el sector comercial, se sigue observando en los procesos logísticos, gestión deficiente de almacén, la necesidad de optimización de procesos, ineficiencias en la producción, baja satisfacción del cliente, ineficiencia en el transporte, resistencia al cambio. (p.43).

La situación descrita, se evidencia con preocupación en el Distrito de Santiago, Provincia de Veraguas, específicamente en la empresa Novey S.A, donde las quejas de los clientes expresaron que, existe la necesidad de desarrollar estrategias de mejoramiento logístico para la gestión de inventarios y almacenes. Con referencia a la problemática descrita surge la siguiente interrogante:

□ ¿Qué estrategias se requieren para mejorar el proceso de logística en la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey Santiago?

### **1.3. Objetivos**

En base al planteamiento del problema, se mencionan los siguientes objetivos.

#### **1.3.1. Objetivo General.**

- Proponer estrategias efectivas para mejorar el proceso de gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey S. A.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los aspectos conceptuales relacionados con la logística de gestión de inventarios y almacenes, para determinar el alcance, de esta actividad en la empresa.
- Analizar la logística aplicada en la gestión de inventarios de la empresa Novey S.A. Santiago provincia de Veraguas
- Determinar estrategias efectivas de mejoramiento de la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey S.A

#### **1.4. Justificación**

El presente estudio se justifica tomando en cuenta que la logística, en la gestión de inventarios y almacenes, es un factor determinante en el manejo estratégico de toda organización, donde las asignaciones correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de reinventario, determinados por los métodos de control. (López, 2014)

Por otra parte, con las estrategias de mejoramiento logístico para la empresa Novey S.A, se beneficiarán en primer lugar, a un colectivo de clientes fidelizados con la empresa, en segundo lugar, a los empleados en los diferentes departamentos de la empresa mencionada, los cuales agilizan los procesos operativos de gestión.

Esta investigación constituye un antecedente, para futuros investigadores, quienes aborden las variables aquí descritas.

### 1.5. Planteamiento de la Hipótesis.

Dentro de la investigación científica las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. En opinión de Ramírez (2020), las hipótesis “son explicaciones tentativas de un fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones” (p.9). En consecuencia, las hipótesis pueden no ser verdaderas, por ello necesitan comprobarse con hechos. Visto de este modo, se plantea la siguiente hipótesis:

- **H1:** La implementación de estrategias en la gestión logística de inventarios y almacenes de Novey Santiago mejorará la eficiencia operativa de la empresa.
- **H0:** La implementación de estrategias en la gestión logística de inventarios y almacenes de Novey Santiago no mejorará la eficiencia operativa de la empresa.

## **1.6. Alcance de la Investigación.**

El alcance de la investigación en curso está direccionado por las estrategias que desarrollará el autor para alcanzar los resultados esperados desde el diseño de una propuesta para el mejoramiento de la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey S.A. La cual estará inmersa dentro de un plan de mejoramiento logístico, en la gestión de inventarios y almacenes de la empresa en estudio. Entendiendo, como el concepto de almacén e inventario ha ido variando a lo largo de los años, ampliando su ámbito de responsabilidad dentro de la función logística.

Además, el tiempo en el que se recopilarán los datos para la investigación es suficiente, ya que la muestra a la que se le aplicará el instrumento es intencional de parte del investigador.

## **1.7. Limitaciones**

Limitaciones tecnológicas, como internet a tiempo completo, ya que es necesario para orientarnos con la información de la web y adicional para la comunicación de ambos compañeros.

Los conocimientos metodológicos de los integrantes eran pocos, referente a la realización de un trabajo como este.

Por otra parte, se presentó dificultad con algunos colaboradores, ellos tienen tiempo laborando para la empresa, los cuales con recelo minimizaban o no daban información; en el momento de aplicación del instrumento para la recolección de la información.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes históricos**

Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad acostumbraban a almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como, surge o nace los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez, que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales, a las sociedades de antaño. (Amaya y Ceballos 2012 p, 8).

De acuerdo con lo que señalan los autores, se entiende que, desde la época mencionada, se cimentan las bases, para lo que hoy se conoce como logística; que no es más que, un área donde se realizan las actividades vinculadas al almacenamiento de material o producto de forma organizada y coordinada.

## **2.2. Logística**

A juicio de Bravo (2022),

La logística son actividades, esta permite que, una materia prima se convierta en mercancía, salga de su punto de producción y llegue al consumidor. Estas actividades logísticas consisten en la planificación de flujos, así como en el control, almacenaje, transporte y distribución del producto en puntos estratégicos. “La principal finalidad de la logística es garantizar, que el producto se entregue en tiempo y forma al menor costo posible. Para lograrlo debe existir una sinergia de servicios, información y recursos (p. 52).

Teniendo en cuenta lo planteado, la logística es el proceso de diagnóstico, planificación y ejecución de actividades, para que el producto llegue al usuario final en el tiempo, forma adecuada y al menor costo y efectividad posible. De allí que, la logística como herramienta en el desarrollo de la organización, permite incrementar, la competitividad y menores costos operativos para la empresa.

### **2.2.1. Funciones de la logística.**

Lupu y Marizet (2014) plantean. La logística comprende varias actividades para cumplir sus objetivos:

- Manejo de materiales: Engloba todos los medios materiales para mover los productos tanto en los almacenes como entre estos y los puntos de venta (cintas, transportadoras, carretillas, entre otros).

- Embalaje: Sistemas utilizados para la protección y conservación de los productos.

- Transporte de la mercancía: Determina los medios materiales para transportar el Producto (camión, tren, barco, otro.) y la planificación de las rutas que proporcionen el menor coste posible.

- Almacenamiento: Emplazamiento del producto, dimensión y características del almacén.

- Control de stock: Determinar las existencias del producto, que el vendedor debe tener disponibles para la venta.

- Servicio al cliente: Incluye los servicios y medios necesarios para que el cliente adquiera el producto.

- De acuerdo con lo planteado, las funciones logísticas, movilizar la mercancía a lo largo de la cadena de suministro, haciendo llegar el producto hasta el cliente final, protegiendo el estado de la mercancía durante su traslado cumpliendo con los tiempos de entrega.

### **2.2.2. El costo de la logística.**

Hurtado (2028), afirma.

El costo de logística, en el total del producto varía de un producto a otro y depende del país en el que se encuentre, pero siempre se va a considerar la logística de aprovisionamiento, cuyo objetivo es garantizar el suministro de materias primas, mercancías y suplementos necesarios para los procesos de producción. La Logística de distribución, son todas las actividades, estas llegarán a manos del cliente final y la Logística de producción, que es serie de procesos, por lo tanto, garanticen la transformación eficiente de materias primas, información y suplementos en productos y/o servicios listos para su uso final. (p.27).

Como afirma, la gestión de la logística es esencial para garantizar, que los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución se realicen de manera eficiente y efectiva.

### **2.2.3. La logística en la gestión de inventarios**

Autores como Guevara (2020), expresa.

Se entiende por Gestión de Inventarios, todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias, que pueden hacer rentable y productivo la tendencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos. (p.33).

De acuerdo con, el autor, en la Gestión de Inventarios están involucradas tres (3) actividades básicas a saber:

Determinación de las existencias: La cual se refiere a todos los procesos necesarios para consolidar la información referente a las existencias físicas de los productos a controlar y se pueden detallar estos procesos como:

- Toma física de inventarios.
- Auditoría de existencias.
- Evaluación a los procedimientos de recepción y ventas (entradas y salidas)
- Conteos cíclicos.

Análisis de Inventarios: está referida a todos los análisis estadísticos, que se realicen para establecer si las existencias previamente determinadas, son las que se deberían tener en la planta, es decir aplicar aquello de que "nada sobra y nada falta", pensando siempre en la rentabilidad, que pueden producir estas existencias.

Control De Producción: se refiere a la evaluación de todos los procesos de manufactura realizados en el departamento a controlar, es decir donde hay transformación de materia prima en productos terminados para su comercialización, los métodos más utilizados, para lograr este fin son:

- MRP (planeación de recursos de manufactura)
- MPS (plan maestro de producción)

#### **2.2.4. Beneficios de la logística en la gestión de inventarios.**

Castro (2014), describe, “el correcto orden y administración de inventarios es uno de los principales factores, que inciden en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen”. (p 14).

Desde este punto de vista, La gestión de los inventarios se debe considerar.

- ¿Con qué frecuencia debe ser determinado el nivel de inventario para cada artículo?
- ¿Cuándo debe colocarse un pedido al proveedor?
- ¿Cuál es la cantidad óptima por ordenar?

Algunos de los beneficios, que nos detalla Castro (2014 ), que obtendrá una empresa al tener un sistema para controlar sus inventarios son:

- Elevar el nivel de calidad del servicio al cliente: al momento que se reduzca la pérdida de venta por falta de mercancía se generará una mayor lealtad de parte de los consumidores hacia la empresa.

- Mejorar el flujo de efectivo de tu empresa: Debemos contemplar que, se debe realizar todo tipo de compra de manera eficiente y además se debe contar con una mayor rotación de inventarios, ya que estos ayudarán, que el dinero no circule en tu almacén, sino que se le encuentre su verdadera utilidad.

- Poder identificar la estacionalidad en tus productos: Esto nos ayudará a obtener una mejor organización.

- Detectar fácilmente artículos de lento movimiento: Se debe plantear un esquema de estrategias, que no ayuden a desprendernos de mercancías, que son lentas en sus ventas.

- Reducir los costos de tus fletes: Esto se debe realizar para una mayor planeación y reducción de las compras de emergencias

### **2.3. Inventario**

El significado de inventario es el conjunto de artículos o mercancías, que se acumulan en el almacén pendientes de ser utilizados en el proceso productivo o comercializados. El inventario vinculado al ámbito económico es la relación ordenada de bienes de una organización o persona, en la que además de los stocks, se incluyen, también otra clase de bienes. Así como, el documento que recoge la relación de dichos artículos se le conoce como inventario, (García 2017).

A los efectos de este, el inventario, se constituye en un documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa, que pueden utilizarse para su alquiler, uso, transformación, consumo o venta.

Es por ello, que el concepto de inventario o stock resulta muy importante en las empresas con el propósito de que las demandas de los consumidores sean atendidas sin esperadas, y para que no se vea interrumpido el proceso productivo

ante la falta de materias primas. Además, puede considerarse como una herramienta reguladora, que mantiene el equilibrio entre los flujos reales de entrada y los de salida.

#### **2.4. Almacenes.**

De acuerdo con, esta definición, Calderón (2014), expresa:

El almacén es una instalación que, junto con los equipos de almacenaje, de manipulación, medios humanos y de gestión, permiten regular las diferencias entre los flujos de entrada de mercancía, la que se recibe de proveedores, centros de fabricación, y los de salida, que es aquella mercancía que se envía a la producción, la venta. (p.102).

En este sentido, El almacén es el lugar donde, se almacenan las mercancías de una empresa, además de realizarse acciones como la recepción de la mercancía, almacenaje, manipulación y preparación de pedidos, entre otras.

#### **2.5. Generalidades de los modelos de inventarios**

Un sistema de control de inventario es el mecanismo dentro de una empresa, que se utiliza para la gestión eficiente de la circulación y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información relacionado. Donde los distribuidores de productos tienen acceso a los programas de software con base tecnológica, que ayudan a optimizar el control de inventario, lo cual es crítico para lograr el éxito empresarial. (García 2017).

Por lo tanto, los inventarios ayudan a conocer la cantidad de materia prima o insumos, que se tienen al momento en que se vaya a realizar algún proceso o fabricación, además ayudan a determinar el instante preciso en el que debe realizarse un pedido y la cantidad, que debe solicitarse en un momento determinado. Que de acuerdo con, el autor citado mediante un plan efectivo se:

Evita el desabastecimiento: Asegurarse de que los clientes tengan acceso a los productos cuando los necesiten o deseen es un problema técnico clave en el

control de inventario. El sistema debe incluir un sistema de reposición bien delineado.

- Evitar el exceso de inventario: Un control de inventario optimizado realmente equilibra una línea muy fina entre demasiado y poco. Tener demasiado inventario en los centros de distribución o en las tiendas es costoso. Pues ocupa espacio, tiempo del empleado, costos de servicios públicos y limita el espacio del suelo para la venta.

- Transportar mercancías de manera eficiente: La eficiencia en el inventario se entiende como la capacidad de recibir y almacenar rápidamente los productos que entran donde, la distribución eficiente es un asunto de satisfacción de los clientes para los vendedores de los canales comerciales y los minoristas. (Kokemuller, s.f.)

- Maximizar los márgenes de beneficio: Un control de inventario bien gestionado es a menudo la clave para alcanzar los objetivos del margen de beneficio. El margen bruto es la diferencia entre los ingresos obtenidos de las ventas y los costos de los bienes vendidos.

## **2.6. Objetivos del departamento de planeación y control de inventarios**

La planeación y control de los inventarios busca satisfacer en primer plano los objetivos de los departamentos, que se relacionan más directamente con las operaciones de la empresa como son; ventas, producción y finanzas.

- Departamento de ventas: Objetivo. - Proporcionar el nivel de servicio adecuado al departamento de Ventas.

En este orden de ideas, Cortez (2017) Afirma, “un aspecto que comparten la mayoría de las tiendas minoristas de todo el mundo está en su estructura organizacional. Además de contar con otros departamentos, el de ventas es de suma importancia, dado que como se mencionó antes: sin ventas la empresa no lograría sobrevivir en un determinado sector”. (p. 46).

- Departamento de producción: Objetivo. - Mantener la fluidez en los procesos productivos.

El Área de Producción tiene como misión, que los servicios sean correctamente prestados aportando el valor y garantizando los niveles de calidad acordados. La percepción, que los usuarios tengan de la calidad de los servicios prestados depende en última instancia de una correcta organización y funcionamiento del área de producción. (Sierra, et al., 2018a).

En tal sentido, la producción sirve para acercar un bien o servicio y que éste pueda satisfacer las necesidades de los consumidores. Por ello, las actividades de la producción son la fabricación, el transporte, el almacenamiento y la comercialización.

□ Departamento de finanzas.: Objetivo. - Optimizar los costos de la inversión en inventarios.

## **2.7. Inventario en el sistema productivo**

El inventario es el conjunto de suministros, materias primas, productos en proceso y producto terminado, el mantener almacenados todos estos elementos los representa un costo para la empresa. La reducción de este costo ha sido siempre una preocupación para los administradores, pero el problema de reducción del inventario implica no solamente la reducción física de las existencias en almacén, sino nuevas estrategias para administrar y controlar esas existencias (Medina, 2002, pág. 3)

Esto significa, el registro de los artículos, que se utilizan durante el proceso de la producción actual, es decir, el registro de todos aquellos productos que aún no están culminados, pero se encuentran en el proceso.

### **2.7.1. Costos involucrados en los modelos de inventarios**

Según (Sierra et al., 2018b). Manifiestan dentro de los costos involucrados en los modelos de inventarios se mencionan los siguientes:

- Costo de mantenimiento: Este costo se causa en el momento, que se efectúa el almacenamiento de un determinado artículo; y dentro de él se pueden involucrar el costo del dinero invertido o lucro cesante.
- Costo de penalización: Este costo se causa en el momento que un cliente pida un artículo y no se tenga; en otras palabras, son los costos asociados a la oportunidad por la no satisfacción de la demanda.
- Costo por ordenar o fijo: Este costo se causa en el mismo instante, que se lanza una orden de producción o una orden de compra. Se llama fijo; porque no depende de la cantidad pedida o fabricada.
- Costo variable: Este costo si depende de la cantidad producida, ya que si se producen tres unidades el costo se causa tres veces (pág. 2)

### **2.8. Gestión eficiente del inventario en logística (puntos claves para una correcta gestión de inventarios).**

Lopez, (2013), considera.

Gestionar el inventario en logística de manera óptima implica gestionar la mercancía desde que, los niveles de stock requieren su reabastecimiento hasta que el cliente reciba la mercancía, pasando por los pedidos a proveedores, otro. En definitiva, las empresas de logística tienen que gestionar la cadena de suministro; de tal modo que el control de stock es clave para su éxito.

Es decir, permite una gestión de manera adecuada de las mercancías, evita las pérdidas por daños, reduce los costes de almacenamiento, optimiza el ciclo de compra y la planificación del flujo de caja, además de ayudar a identificar nuevas oportunidades de negocios.

### **2.8.1. Control de entradas y salidas**

En logística se tiene que, gestionar y controlar las entradas de mercancía, así como sus salidas para conocer en todo momento el nivel de stock existente.

### **2.8.2. Localización interna de los productos**

La empresa tiene que mantener los productos absolutamente estructurados e identificados dentro de los límites del almacén para posibilitar el reconocimiento, manipulación y transporte de la mercancía.

### **2.8.3. Trazabilidad externa de los envíos**

Toda empresa logística tiene que, implantar un sistema de trazabilidad de mercancía tanto a nivel interno de almacén como tras el envío al cliente.

### **2.8.4. Un layout de almacén adecuado**

La empresa tiene que, maximizar la rentabilidad de la gestión de inventario pues mantener un almacén caótico propiciará, que la mercancía se deteriore. Determinar un buen layout logístico ayudará a maximizar el recurso más valioso, el tiempo.

### **2.8.5. Equilibrio entre entradas y salidas**

La empresa debe tener en cuenta que, a medida que los pedidos se vayan satisfaciendo, el nivel de stock de mercancía menguará. La empresa tiene que implantar un sistema de gestión de inventario eficiente, que genere órdenes de compra cuando se establezca por debajo de los niveles de stock oportunos.

## **2.9. ¿Cómo se da la clasificación de mercancías dentro de un almacén aplicando la logística en el método de ABC?**

El sistema de clasificación ABC es un sistema de clasificación de los productos para fijarles un determinado nivel de control de existencia; para con esto reducir tiempos de control, esfuerzos y costos en el manejo de inventarios. El tiempo y costos, que las empresas invierten en el control de todos y cada uno de sus materias primas y productos terminados son incalculables, y, de hecho, resulta innecesario controlar artículos de poca importancia para un proceso productivo y en general productos, cuya inversión no es cuantiosa. López, (2013b).

Por consiguiente, esta técnica para segmentar las diversas referencias de productos según su importancia, en tres categorías, es decir, las categorías A, B y C, (de ahí deriva su nombre) siguiendo algún criterio cuantitativo.

Los artículos o productos según su importancia y valor se pueden clasificar en las tres clases siguientes:

- Tipo **A**: Artículos que, por su costo elevado, alta inversión en el inventario, nivel de utilización o aporte a las utilidades necesitan de un 100% en el control de sus existencias.
- Tipo **B**: Esta clasificación comprende aquellos productos que son de menor costo y menor importancia; y los cuales requieren un menor grado de control.
- Tipo **C**: En esta última clasificación se colocan los productos de muy bajo costo, inversión baja y poca importancia para el proceso productivo.

## **2.10. Sintomatología de la ausencia de la planeación y control de inventarios.**

Para Durán, (2012) “La deficiente administración de los inventarios provoca una serie de fallas en la operación, que se refleja principalmente en los departamentos de ventas, producción y finanzas” es por lo que a la vez detalla la afectación individual de cada departamento” (p.23).

- Departamento de ventas. (Bajo nivel de servicios a ventas) Productos faltantes o diferidos: surtido incompleto de pedidos, pérdida gradual del mercado.
- Departamento de producción. (Falta de continuidad en los procesos productivos) Disminución en la productividad: baja moral en el personal: tiempo extra elevado.
- Departamento de finanzas. (Sobre inversión en inventarios) Acumulación de inventarios innecesarios: exceso de inventarios sin movimiento, dañados y obsoletos: adquisiciones fuera de presupuesto: gastos extraordinarios de fletes y comunicaciones

## 2.11. Funciones de la gestión de almacenamiento

Al respecto Torres (2018), “el proceso de almacenamiento hace referencia al momento en que se ubican las mercancías en las zonas más idóneas para ellas. Para lo cual, se describen las siguientes funciones”.

- **Recepción de productos:** Para llevar a cabo una correcta recepción de todos los productos, que comprenden la actividad industrial de la compañía que instala un almacén central es necesario realizar una serie de trabajos previos para determinar las necesidades.

- **Peso y dimensiones de los productos, que se han de recibir:** el análisis de estos dos factores condiciona las necesidades, que se deben cubrir. Así, hay que tener en cuenta las características de las mercancías que son recibidas.

- **Medios mecánicos utilizados para la carga y descarga:** Las máquinas o medios mecánicos, que se utilizan para facilitar la carga y descarga de la mercancía son las transpaletas, los apiladores y las carretillas elevadoras contrapesadas.

- **Ejecución de un control de calidad inmediato:** El control de calidad que se realiza en un almacén central se debe limitar a la comprobación de que el contenido del envase en el que se recibe el producto se corresponde con el acordado con el proveedor. Para facilitar esta operación, las unidades de carga deben ir acompañadas de un albarán en el que se detallan las características del producto que se ha recibido.

- **Control e inventario de los productos almacenados:** Inmediatamente después del control de calidad se procede a un recuento de los productos. Una vez efectuado este se introducen los datos en el ordenador central.

- **Almacenamiento correcto de las mercancías:** Los almacenes centrales deben disponer de los medios mecánicos suficientes y necesarios para la realización de un alojamiento correcto de las mercancías. Si estas son recibidas sobre paletas, deberá disponer de alguno de los medios o equipos de manutención para poder manejarlos con comodidad y seguridad, así como introducirlos en la zona de almacenamiento.

□ Expedición eficiente de los pedidos: El tiempo en la expedición de pedidos es fundamental para evitar demoras y rupturas de las cadenas de distribución. Por eso, una de las funciones de un almacén central es, precisamente, la de realizar dicha operación ágilmente.

□ La tecnología y el software: La elección de la tecnología dependerá de las necesidades específicas de la empresa y el tamaño de su operación logística. La combinación adecuada de estas herramientas puede mejorar significativamente la eficiencia y precisión de la gestión de almacenamiento.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico de un proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado. Al respecto, (Arias, 2012a) la define como:

“La instancia referida a los métodos, las diversas reglas registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y un método calculan las magnitudes de lo real. De allí, que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas, que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de los datos.” (p. 16).

En correspondencia con lo planteado se puede afirmar, que este trabajo de investigación contiene en su desarrollo elementos, que mencionan la definición anterior.

### **3.1. Tipo De estudio**

La investigación se encuentra ubicada en el paradigma cuantitativo, como tal es deductiva, la metodología cuantitativa, para (Hernández, et al., (2015a), “representa un conjunto de procesos, es esencial y probatorio. Cada etapa precederá a la siguiente y sin eludir pasos, el orden es riguroso durante la recopilación y análisis de la información”. es decir, se trata de una metodología rigurosa y probatoria, que sigue un conjunto de procesos esenciales. Cada etapa se realizó en un orden riguroso y precede a la siguiente para garantizar generalización de los resultados obtenidos, cuantificando las características propias de las situaciones veraces, que rodean al objeto de estudio, nos permitió medir la investigación sobre estrategias de mejoramiento logístico para la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey s.a. en Santiago Provincia de Veraguas.

### **3.2. Diseño de la Investigación.**

En lo que respecta al diseño, es de campo, documental y descriptiva. En cuanto a la Investigación de campo (Arias, 2012a) expresa: "Consiste en la recolección de datos de interés, en forma directa de la realidad, donde ocurren los hechos, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos censales o primarios"(p. 18).

Con relación a, la investigación descriptiva, (Fidias, 2012a). Expone:

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

Ahora bien, de acuerdo con el diseño documental, la investigación se apoya en revisión bibliográfica impresas o en línea, referentes a las variables del estudio.

### **3.3. Población y Muestra.**

#### **3.3.1. Población**

En todo proceso de investigación se establece el objeto de esta, como lo es la población, de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio. En este orden de ideas.

(Hernández, et al., 2014b), definen población como: "la que reúne a individuos, objetos, entre otros, que pertenecen a una misma clase de características similares. La población forma parte del universo". (p.91).

Entonces, la población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de esta, por lo tanto, de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que, siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados.

En este sentido y para los efectos de la investigación la población de estudio está representada por veintiséis, empleados que equivale a todo el personal de segunda línea, que labora en las empresas Novey S.A. Ubicada en la provincia de Veraguas, además, a 10 de los clientes de la empresa mencionada.

### **3.3.2. Muestra**

Se refiere a una parte de la población, es decir, a un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo, que se pretende estudiar. De acuerdo con definiciones la muestra es como una parte de la población, que constituye un número representativo de las unidades de observación. Es decir, una parte de la población; motivado a que las características del estudio presentan fácil accesibilidad para la aplicación del instrumento, se toman como muestra el universo o total de personas.

Por otra parte, (Hernández, et al., 2014), expresa “si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra” (p.69). En este caso, las unidades analizadas en la presente investigación están conformadas por los mismos sujetos participantes de la población, que son los veintiséis, empleados, que equivale a todo el personal de segunda línea que labora en las empresas Novey S.A. ubicada en la provincia de Veraguas.

Es una muestra censal. De acuerdo con (Hernández et al., 2014d), “cada elemento o individuo de la población objetivo es examinado o encuestado, eliminando la necesidad de realizar un proceso de selección de muestra.

$$M = P: 26 = 26 \text{ personas}$$

Ecuación 1. Igualdad entre población y muestra

Por otra parte, y referente a los clientes, se seleccionó una muestra a conveniencia, para lo cual Manterola (2017), expone “la muestra a conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles, que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el

investigador”. De allí que, la muestra estará representada por diez (10) clientes de la empresa en estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos para el procesamiento de datos y análisis de la información.**

Las técnicas se refieren principalmente, a las formas o maneras que son utilizadas para recopilar los datos e información, que son interesantes en la investigación. Para la recolección de información en la presente investigación se utilizará como técnica la entrevista, y la encuesta, comenzando con una encuesta direccionada a los colaboradores de la empresa, también una encuesta mediante un sondeo dicotómico aplicado a los clientes y una entrevista direccionada a los colaboradores de la empresa en estudio. Ver Anexo A. Anexo B y Anexo C.

### **3.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos**

Sampieri (2014a), plantea “la validez de un instrumento consiste en captar de manera significativa y con un grado de exactitud suficiente y satisfactorio, aquello que es objeto de la investigación” (p. 42). La validez de un instrumento se puede lograr mediante la operacionalización de las variables o a través del juicio de expertos en el área o tema de investigación; en este caso, antes de la aplicación de la encuesta se comprobará la validez a través del juicio de tres (3) expertos; dos (2) expertos en logística y gestión de inventarios metodológico. Tomando en consideración las observaciones realizadas por los mismos en los ítems, que permitió mejorar el instrumento definitivo.

La Confiabilidad se relaciona con el hecho de que el instrumento de medición produzca los mismos resultados cada vez que sea administrado a la misma persona y en las mismas circunstancias, tal como lo expresan (Sampieri, 2014b) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p.235). En el presente estudio, la confiabilidad fue a través del coeficiente Alfa de Cronbach,

según este coeficiente el instrumento utilizado tendrá un grado de confiabilidad alta, representando un instrumento confiable y apto para su aplicación.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_{is}^2}{St^2} \right]$$

Ecuación 2. Alfa de Cronbach

Donde:

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad

k: Número de preguntas o ítems

$\sum S_{is}^2$  : Sumatoria de las varianzas por ítem

$St^2$ : Varianza total del instrumento

La aplicación de la prueba de confiabilidad permitió demostrar su grado de confiabilidad, sea esta de probabilidad alta, media o baja, de acuerdo con los criterios establecidos por Cronbach. Esta confiabilidad valida, que los resultados obtenidos son o no fidedignos y veraces para ser utilizados en la toma de decisiones empresarial.

En el presente estudio se encontró, que la confiabilidad según el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach es alta con un valor de 0,8055.

### **3.6. Triangulación de información.**

Permite en el desarrollo del presente estudio, la comparación y unificación de los datos arrojados producto de resultados del instrumento aplicado al encargado del almacén de la empresa en estudio, entrevista a los colaboradores, y sondeo a los clientes de Novey S.A. Para lo cual se ejecutará una triangulación de la información; con el fin de obtener una comprensión más completa y precisa en la investigación. Considerando necesario fundamentar el desarrollo de la investigación con la contratación de autores para comparar y lograr una aproximación al objetivo del estudio.

### 3.7. Tipos de Variables

Sabino (2009), expone que las mismas pueden clasificarse, de acuerdo con su relación causal en:

**Independientes:** son las causas, que generan y explican los cambios en la variable dependiente.

**Dependientes:** son aquellas que, se modifican por acción de la variable independientes

**Interviniente:** es aquella que, puede influir en la variable dependiente, pero que no está sometida a consideración como variable de investigación (p.59).

Tabla 1. *Sistema de Variables.*

<b>Variable Independiente</b>	Estrategias de mejoramiento logístico
<b>Variable Dependiente</b>	Gestión de inventarios y almacenes
<b>Variable Interviniente</b>	Empresa Novey S.A.

Tabla 2. Operacionalización de las variables.

<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias efectivas para mejorar el proceso de gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey Santiago S. A.					
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Estrategia de mejoramiento logístico	Domínguez y García (2021). “acciones encaminadas a optimizar los flujos de trabajo, reducir costos, crear valor, diseñar soluciones diferenciadas y obtener ventajas competitivas.”	Diseño de operaciones para brindar calidad de servicio, influencia en el nivel de stock y reducción de costos.	Situación Actual	-Empresa -Modelo de inventario -Herramientas -Acciones comerciales -Toma de decisiones	1 2 3 4 5
Gestión de inventarios y almacenes	López (2019). “es el seguimiento del inventario desde el momento de su fabricación hasta los almacenes, y desde estas instalaciones hasta el punto de venta.”	Planificación para la compra y venta de artículos o materiales que permitan el nivel de servicio	Mejorar la Eficiencia  Servicio al cliente	-Comercio -Compra -Venta -Beneficio -Abiertos al cambio	6 7 8 9 10

	<p>Donde se Regula el flujo entre las entradas y las salidas de existencias de los productos de una empresa”.</p>	<p>ofertado, y la previsión de ventas.</p>			
--	---	--	--	--	--

Nota: Polanco y Trejos, (2023)

### **3.8. Técnica de Análisis de los Datos**

Son las formas a partir de las cuales los datos obtenidos durante el proceso de investigación serán tratados, el tipo de análisis está directamente determinado por el tipo de técnica utilizada para la recolección de la información. De acuerdo con la técnica para la obtención de los datos, estos serán analizados estadísticamente, creándose de esta forma una base de datos, de la información suministrada por los entrevistados, específicamente, el análisis estadístico será de carácter descriptivo: graficas circulares y análisis descriptivo. (Hernández et al., 2014f), “Los gráficos, cuadros y tablas aumentan la calidad de los trabajos científicos” (p.37). De allí, seguidamente, se elaborará el análisis utilizando técnicas deductivas, que serán complementadas con referencias o aportes realizados por los autores de esta investigación.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Luego de estudiar, estrategias de mejoramiento logístico para la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey S.A. en Santiago provincia de Veraguas, se consideran los resultados obtenidos producto de la aplicación de tres instrumentos, a una muestra de veinte seis, empleados, un (1) encargado de almacén y diez clientes de la empresa en estudio, donde se obtuvo una serie de datos los cuales se analizaron estableciendo prioridades e incidencias de mayor significación, mediante términos porcentuales, de manera que se determinó el cumplimiento de los objetivos y se realizó el análisis respectivo a las tablas de distribución de frecuencias, así como el valor porcentual, para posteriormente graficar, mediante gráficos circulares, de manera que las técnicas, para tal fin llevaron a una triangulación de la información, enfocando la realidad desde diferentes fuentes y puntos de vista, para finalmente realizar la discusión.

#### 4.1. Presentación de Resultados

Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Tabla 3 *¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	18	69
Entre 1 y 3 años	4	15
Entre 3 y 5 años	2	7.5
Entre 5 y 10 años	2	7.5
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

En cuanto a la pregunta presentada, la mayoría de los empleados representado en un 69 % exponen, que tienen menos de un año laborando en la empresa, un 15 % refleja de acuerdo con sus respuestas que tienen entre uno y tres años, 7, 5 de ellos expresa entre tres y cinco años dentro de la empresa y un 7.5 restante manifestó entre cinco y diez años. Estos resultados demuestran que Novey S.A. No desarrolla estrategias de retención para sus empleados motivo por el cual se

observa improvisación en el ejercicio de funciones de los trabajadores en los diferentes departamentos que incluye almacén.

Tabla 4 *¿Qué herramientas o software utilizas para llevar un registro de los inventarios?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sitio Web	26	100
Microsoft Excel	0	0
Sistemas de gestión de inventario (SGI)	0	0
Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

Los entrevistados en su totalidad el 100 % expresa, que el software utilizado por la empresa para llevar un registro de los inventarios sigue siendo Microsoft Excel, lo que evidencia la necesidad de automatización mediante herramientas tecnológicas actuales para llevar a cabo un proceso logístico efectivo en la gestión de inventarios en almacenes de la empresa.

Tabla 5 *¿Cuál de estos métodos para verificar la precisión de los datos de inventario en comparación con los registros ejecuta la empresa?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Recuento físico.	15	57.5
Auditoría periódica.	1	4.5
Escaneo de códigos de barras.	10	38
Conciliación de inventario.	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

En cuanto a cuál de los métodos señalados para verificar la precisión de los datos de inventario en comparación con los registros ejecuta la empresa. El 57.5% considera, el recuento físico, para 4.5% es la auditoría periódica, mientras que 38 % expone que escaneo de códigos de barras. Para los autores, estos métodos ayudan a garantizar la precisión de los datos de inventario y a identificar cualquier discrepancia o problema, que pueda existir. Es importante que, las empresas implementen procedimientos y controles adecuados para llevar a cabo estas verificaciones y corregir cualquier desviación identificada. La verificación regular de la precisión de los datos de inventario es esencial para mantener una gestión eficiente y confiable del inventario.

Tabla 6 ¿Qué acciones toma la empresa para garantizar una respuesta rápida?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sistema de gestión de inventario eficiente.	0	0
Desorganización en la planificación de los procesos.	20	77
Deficiente capacitación del personal.	6	23
Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs)	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

Los trabajadores entrevistados, al analizar las opciones dadas por los autores del estudio, en un 77 % consideran desorganización en la planificación, el 23 % restante de la muestra expresaron deficiente capacitación del personal. Luego de estas respuestas se evidencia la necesidad de que la gerencia tome en consideración las recomendaciones, que dejarán los investigadores.

Tabla 7 ¿Cómo organizas los productos en el almacén para facilitar la identificación y el acceso rápido?

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Agrupación por demanda.	16	61
Registro detallado de ubicaciones.	10	39
Diseño lógico de espacio.	0	0
Mantenimiento regular.	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

Los resultados obtenidos demuestran que, al tomar en cuenta las opciones dadas por los autores del presente estudio, 61 % cree que es mediante agrupación por demanda es cómo organizan los productos en el almacén para facilitar la identificación y el acceso rápido, 39 % responde registro detallado de ubicaciones. Es necesario un mantenimiento lógico de espacio, es esencial para utilizar eficientemente el espacio, mejorar la productividad, prevenir daños y pérdidas, optimizar el flujo de trabajo y cumplir con las normativas y estándares. Un espacio bien organizado y mantenido proporciona una base sólida para una gestión eficiente del almacén y contribuye al éxito general de la empresa.

Tabla 8 *¿Cuál es tu enfoque para asegurar la rotación adecuada de los productos en el almacén y evitar la obsolescencia?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Gestión de inventario.	13	50
Monitoreo y seguimiento discontinuo.	13	50
Método de almacenamiento basado en FEFO.	0	0
Monitoreo regular del inventario.	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

Del total de entrevistados 50 % expresaron gestión de inventario, y respectivamente, 50 % monitoreo y seguimiento discontinuo, de allí, que hacen falta para la rotación de los productos del almacén métodos como: método de almacenamiento basado en FEFO. Siendo importante se debe destacar que, el método FEFO requiere un control y seguimiento precisos de las fechas de vencimiento de los productos, así como un sistema de gestión de inventario eficiente que permita identificar y seleccionar los productos adecuados en el momento oportuno.

Tabla 9 *¿Qué acciones tomas para garantizar que los inventarios estén actualizados y sean precisos en todo momento?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Realizar conteos cíclicos.	10	39
Realizar reconciliaciones regulares.	6	23
Utilizar un software.	5	19
Procesos de registro de entradas y salidas.	5	19
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

Los trabajadores. de acuerdo con lo que refleja la tabla 7, al verificar las opciones demuestran disparidad en sus respuestas, 39 % realiza conteos cíclicos, 23 % realiza reconciliaciones regulares, 19 % Utilizar un software, finalmente 19 % respectivo, procesos de registro de entradas y salidas. Con estas respuestas, se explica la relevancia del proceso de registro de entradas y salidas en el almacén e inventario por ser fundamental para mantener un control preciso del inventario, planificar de manera eficiente, optimizar las operaciones, cumplir con las regulaciones y garantizar la trazabilidad y seguridad de los productos. Es una práctica clave en la gestión de la cadena de suministro y contribuye al éxito y la competitividad de la empresa.

Tabla 10 *¿Cuál de las siguientes estrategias utilizas para minimizar los errores humanos en el manejo de inventarios?*

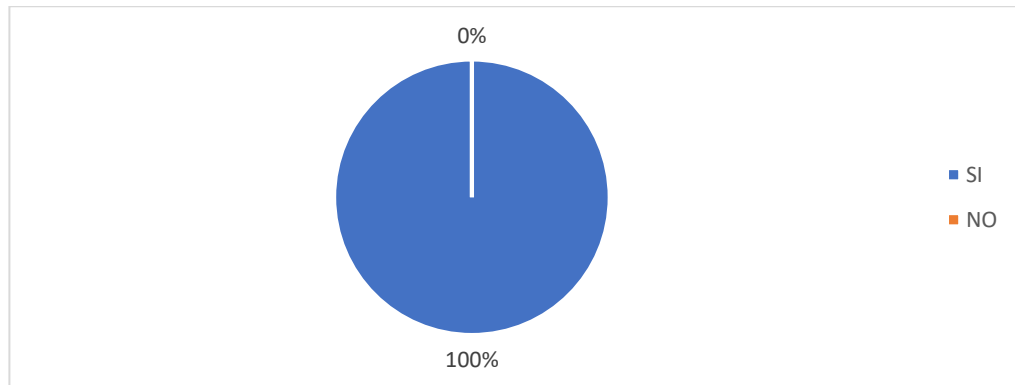
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Registro detallado y preciso.	13	50
Revisión y reconciliación periódicas.	13	50
Verificación cruzada.	0	0
Capacitación y formación.	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Nota: Instrumento aplicado a colaboradores de Novey S.A. (2023)

En él la presente tabla se demuestra que de acuerdo con el 50 % respectivamente, Registro detallado y preciso, Revisión y reconciliación periódicas. Visto de esta manera, hace falta poner en práctica el presente estudio, ya que se amerita estrategias de capacitación y formación en todo el personal de la empresa en cuestión.

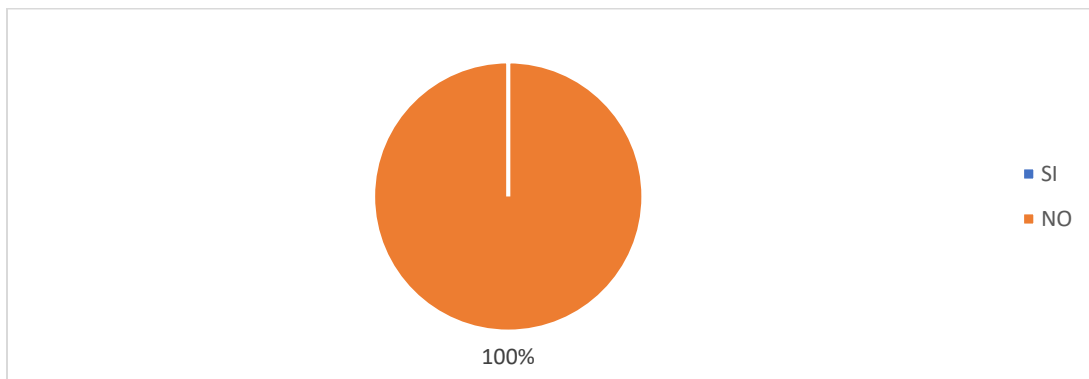
## Encuesta Aplicad a los clientes de la empresa

Figura 1 *¿Consideras que el inventario de NOVEY está actualizado, y refleja con precisión la disponibilidad de productos?*



Se observa que los clientes encuestados en un 100 % expresaron, no consideran que el inventario de NOVEY esté actualizado y se refleja con precisión la disponibilidad de productos. Tomando en consideración estos resultados, existe la viabilidad de la investigación presentada.

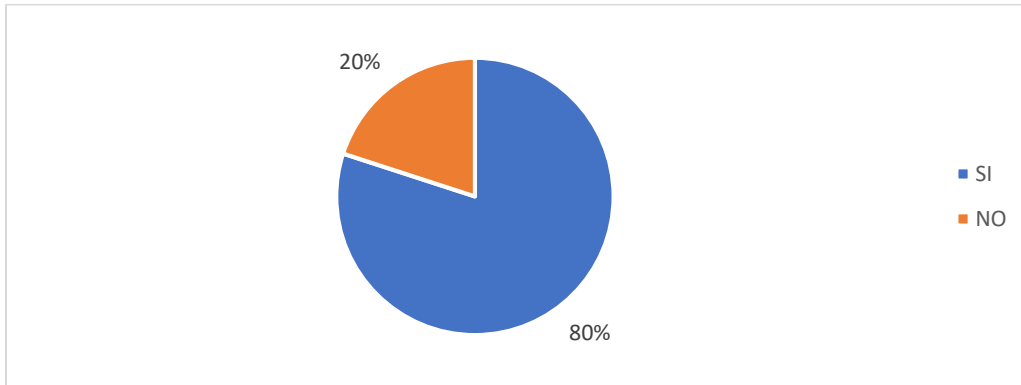
Figura 2 *¿Consideras que el inventario físico de Novey está de acuerdo con el sistema en línea?*



El 100 % dice no. Resultados halagadores para los autores, ya que el inventario físico de Novey no está de acuerdo con el sistema en línea. Entendiendo que mantener el inventario físico de la empresa en línea con el sistema informático es fundamental para garantizar la exactitud de los registros, tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia operativa, prevenir pérdidas y robos, y cumplir con

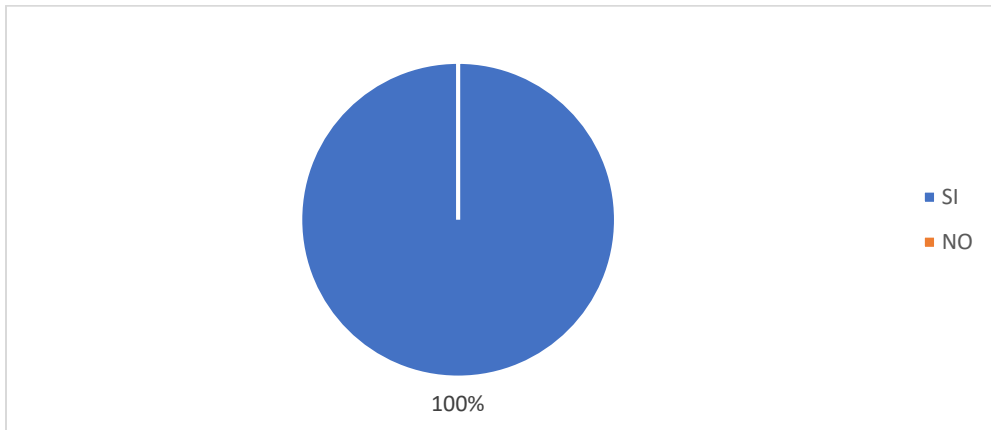
las regulaciones normativas y financieras. Es un elemento clave en la gestión de inventario y contribuye al éxito y la rentabilidad de la empresa.

Figura 3 *¿Has experimentado alguna vez la falta de un producto en almacén Novey que esperabas encontrar?*



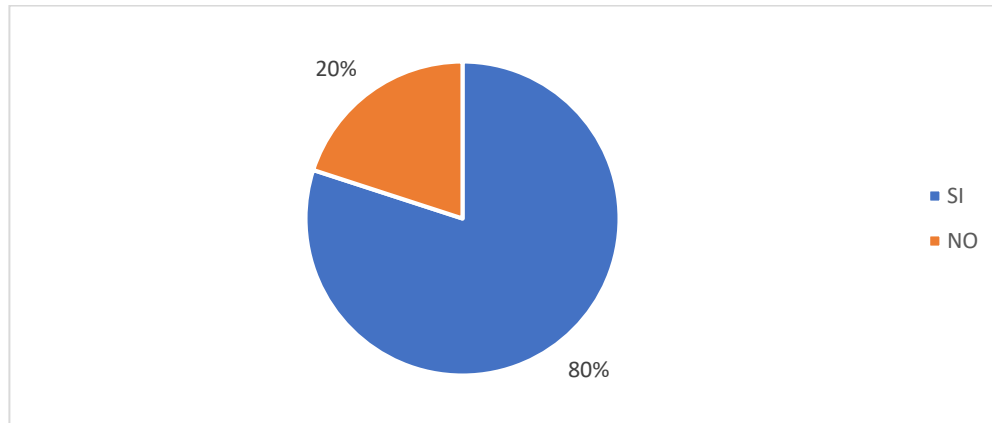
De acuerdo con lo planteado en la presente figura, el 80 % ha experimentado alguna vez la falta de un producto en almacén Novey, que esperabas encontrar, solo un 20 % dice lo contrario. Hay que tener mucho cuidado con lo señalado por los clientes, pues la falta de un producto en el almacén, que se espera encontrar puede tener varias desventajas, como la pérdida de ventas, la insatisfacción del cliente, el incumplimiento de compromisos, complicaciones en la planificación y logística, y la ineficiencia en las operaciones internas. Es importante contar con un sistema de gestión de inventario eficiente y seguir prácticas de control de inventario adecuadas para minimizar este tipo de situaciones y garantizar la disponibilidad de productos cuando los clientes los necesiten.

Figura 4 ¿Has tenido alguna experiencia negativa en términos de gestión de inventario y almacén en Novey empresa?



En cuanto a si has tenido alguna experiencia negativa en términos de gestión de inventario y almacén en Novey empresa. El 100 % respondió contundentemente que sí. Para los autores de este estudio, una experiencia negativa en términos de gestión de inventario y almacén puede tener desventajas significativas, como pérdidas financieras, ineficiencia operativa, insatisfacción del cliente, falta de confianza y credibilidad, y dificultades en la toma de decisiones.

Figura 5 ¿Siempre encuentras el producto que buscas?



Queda de manifiesto en esta figura la mayoría de los clientes de la muestra de entrevistados en un 80 % no siempre encuentra el producto que busca. De allí que, la falta de encontrar el producto, que se busca en una empresa puede resultar en la pérdida de ventas, la pérdida de clientes, el daño a la reputación, la disminución de la fidelidad del cliente y la pérdida de oportunidades de venta adicional. Es esencial para las empresas garantizar la disponibilidad de productos demandados y gestionar adecuadamente; su inventario para evitar estas desventajas y brindar una experiencia positiva al cliente.

## Entrevista aplicada al encargado de almacén

- La empresa realiza un control de inventario de forma periódica

Para el encargado del almacén de la empresa en estudio, algunas veces, la empresa realiza un control de inventario de forma periódica, para los autores del presente estudio, el control de inventario periódico en la empresa es esencial para mantener registros precisos y actualizados, detectar y prevenir pérdidas, identificar productos obsoletos o de baja rotación, y tomar decisiones informadas sobre la gestión de inventario. Además, contribuye a mantener un adecuado nivel de disponibilidad de productos y garantizar una gestión eficiente de los recursos empresariales.

- El modelo de inventario, que utiliza la empresa facilita las actividades comerciales

Según el entrevistado, el modelo de inventario no facilita las actividades comerciales, para los autores este resultado contribuye al estudio, ya que se busca el diseño de estrategias de mejoramiento logístico para la gestión de inventarios y almacenes de la Empresa Novey S.A. En Santiago provincia de Veraguas. Considerando que, al implementar un modelo de inventario eficiente en el almacén, la empresa puede beneficiarse de una serie de ventajas, como una mayor precisión en los registros de inventario, una respuesta más rápida a las demandas de los clientes, una optimización de los recursos y una reducción de costos operativos.

- Cree usted que, las herramientas administrativas que se utilizan en NOVEY S.A. contribuyen, en el logro de metas planteadas

El encargado del almacén al responder a la interrogante planteada considera que solo en algunos casos las herramientas administrativas, que utiliza la empresa, contribuyen al logro de las metas. Siendo importante expresar como investigadores, que las herramientas administrativas en gestión de logística e inventarios desempeñan un papel crucial en el logro de las metas empresariales al proporcionar una gestión más eficiente, precisa y optimizada de los inventarios y las operaciones

logísticas. Al aprovechar estas herramientas, las empresas pueden mejorar su rendimiento, reducir costos, satisfacer las demandas de los clientes y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

- Utilizas algún software para gestionar los inventarios y los almacenes

De acuerdo con, la interrogante presentada, al encargado del almacén en cuestión, expone, que se utiliza software, pero ya desactualizado, para los investigadores, el uso de software actualizado, para gestionar los inventarios y los almacenes de una empresa proporciona una serie de beneficios clave, como la automatización de procesos, la precisión de los datos, la optimización de la gestión de inventarios, la mejora de la trazabilidad y la visibilidad, y la integración con otros sistemas empresariales.

- El modelo de inventario proporciona datos valiosos de la situación actual de la empresa para la toma de decisiones

Se observa, que el modelo de inventario, de acuerdo con las apreciaciones del encuestado nunca proporciona datos valiosos para la toma de decisiones. Al respecto, los investigadores aportan; que el modelo de inventario proporciona datos valiosos sobre la situación actual de la empresa en términos de inventario, lo que debe ayudar para la toma de decisiones informadas y estratégicas en cuanto a la mercancía requerida por los clientes. Estos datos permiten optimizar los niveles de inventario, predecir la demanda, controlar los costos y evaluar el rendimiento del inventario, contribuyendo al éxito y la rentabilidad de la empresa.

- En NOVEY S.A. Existe un nivel de control y seguimiento sobre los movimientos de los productos dentro del almacén.

Haciendo referencia en cuanto al nivel y seguimiento sobre los movimientos de los productos dentro del almacén de la empresa en estudio, no fue la repuesta de la muestra. Visto de esta manera, un nivel de control y seguimiento adecuado sobre los movimientos de los productos dentro del almacén de una empresa es esencial para una gestión eficiente del inventario, la prevención de pérdidas, la optimización

de la cadena de suministro, la mejora del servicio al cliente y la toma de decisiones informadas. Estas prácticas contribuyen al éxito y la rentabilidad de la empresa.

Existen indicadores claves de rendimiento de calidad (KPLs) que NOVEY utilice para medir la eficiencia y efectividad de la gestión de inventario y almacenes.

De acuerdo con, lo planteado en el presente ítems, la respuesta del entrevistado es que nunca, este indicador de calidad está dentro de los procesos de almacén en la empresa. La situación es preocupante; porque se trata de una empresa de renombre dentro de la provincia de Veraguas, siendo importante dejar por escrito que los KPIs proporcionan información clave para evaluar el desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas en la gestión de inventario y almacenes.

Los productos de venta en la empresa contribuyen a la solución de necesidades básicas del individuo.

En cuanto al ítems presentados, la respuesta del entrevistado, refleja que algunas veces, es importante destacar como estudiosos del tema, que los productos de venta en una empresa deben contribuir a la solución de necesidades básicas del individuo; porque ayudan a satisfacer las necesidades esenciales, mejoran la calidad de vida, tienen importancia social, crean valor y utilidad, y proporcionan una base sostenible para el negocio.

Se manejan los problemas de inventario, como la obsolescencia de productos o las discrepancias entre los registros y las existencias físicas.

Queda de manifiesto según respuestas del encargado del almacén de Novey S. A, no se manejan los problemas de inventario considerando la obsolescencia o las discrepancias entre los registros y las existencias físicas. En síntesis, el manejo adecuado de los problemas de inventario, como la obsolescencia de productos y las discrepancias en los registros, es de vital importancia para las empresas. Contribuye a optimizar los recursos, mejorar la rentabilidad, mantener la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia en la cadena de suministro y tomar decisiones informadas. Al

abordar estos problemas de manera efectiva, las empresas pueden alcanzar una gestión de inventario eficiente y maximizar su éxito en el mercado.

□ Estaría abierto al cambio mediante un Plan De Mejoramiento Logístico En La Gestión De Inventarios Y Almacenes De La Empresa Novey S. A

En relación con la pregunta hecha al entrevistado, el mismo responde que sí, siendo esto un punto a favor en el curso de los objetivos, que se han planteado los autores de la presente investigación.

#### **4.2. Análisis de resultados**

La investigación presentada tiene como título: ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENES DE LA EMPRESA NOVEY S.A. EN SANTIAGO PROVINCIA DE VERAGUAS. Siendo necesario que la empresa Novey S.A, realice un control de inventario de forma periódica para una gestión eficiente de recursos, así conocer la cantidad exacta de productos disponibles en stock, para que haya suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes. Además, la empresa en estudio debe tomar decisiones informadas, mediante decisiones estratégicas de compra, y distribución para ajustar las operaciones según las necesidades reales del mercado y mantener un equilibrio óptimo entre el suministro y la demanda. Así como, realizar una planificación logística eficiente, que contribuya con el éxito a largo plazo de la empresa.

De igual manera, en Novey S.A. Es fundamental tener un nivel de control y seguimiento sobre los movimientos de los productos dentro del almacén para una eficiencia operativa, reducción de pérdidas, cumplimiento normativo, precisión en la gestión de pedidos, planificación de inventario, a fin de garantizar una gestión eficiente, segura y precisa del inventario, lo que se traduce en una mejora general en la operatividad y competitividad de la empresa.

Ahora bien, en cuanto a las herramientas o software, que utiliza la empresa en estudio para llevar el registro de los inventarios, lo hacen mediante una página de Internet sitio web, que consiste en ofrecer a los Usuarios del SITIO una plataforma para realizar actividades de comercio electrónico, para lo cual deberá ingresar información personal para poder identificarse como usuario o cliente invitado en el SITIO de NOVEY. La información personal, (dirección, teléfono, número de tarjeta de crédito) o datos suministrados no serán transferidos por parte de NOVEY a terceros sin la autorización de su persona, a no ser que sean necesarios para cumplir con algún procedimiento legal o judicial, tal y como más adelante se establece en estos términos y condiciones de uso.

Sin embargo, se amerita de una herramienta de software para llevar registros de inventario eficientes, es recomendable que la Novey S.A. Realice una evaluación detallada de las diferentes opciones disponibles en el mercado como: Sistema de Gestión de Inventario (SGI), Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), Sistemas de Gestión de Almacenes (SGA) y seleccione aquélla que mejor se adapte a sus necesidades y objetivos.

Bajo esta línea, y para garantizar, que los inventarios estén actualizados y sean precisos en todo momento, Novey S. A. Debe implementar una serie de acciones y mejores prácticas. Comenzando por capacitar al personal, ya que, una capacitación adecuada al personal, quien maneja el inventario es crucial, para comprender cómo llevar a cabo inventarios mediante la actualización de registros en tiempo real después de cada movimiento de productos. Esto incluye registrar las ventas, compras, devoluciones, traslados internos, entre otros, de manera inmediata, estableciendo, políticas de control de calidad, que ayuda a reducir errores y garantizar la precisión de los datos.

En cuanto a los clientes, los mismos consideran que el inventario de NOVEY está desactualizado, y como tal, no refleja con precisión la disponibilidad de productos, exponen, además, que el inventario físico no está de acuerdo con el

sistema en línea, este permite, que se experimente la falta de productos en almacén y que como cliente esperaba encontrar dentro del stock. Lo que se traduce en experiencias negativas en términos de gestión de inventario y almacén al no encontrar el producto que busca.

### **4.3. Triangulación de la Información.**

Según Porras y Rodríguez (202320), la triangulación en el campo de la investigación “comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos)”. Bajo esta línea, para el estudio de Estrategias de Mejoramiento Logístico Para la Gestión de Inventarios Y Almacenes de la Empresa Novey S.A. En Santiago Provincia De Veraguas. Se hace necesario acudir a la triangulación para contractar diferentes puntos de vista arrojados por la población y muestra a la que se le aplicó los instrumentos de investigación, para dar operatividad al presente estudio.

De manera que, se analizó los aportes brindados por el encargado del almacén en Novey S, A, pero también las consideraciones hechas por los empleados y más importante aún los clientes. Además, el aporte de los autores del estudio en curso.

La triangulación de la información entre el encargado de almacén, los empleados y los clientes es un enfoque estratégico para obtener una visión más completa y precisa de la gestión de inventarios y almacenes en la empresa Novey S.A. en Santiago, provincia de Veraguas. Esta estrategia implicó la recopilación de información y perspectivas de diferentes fuentes para obtener una imagen más precisa de la situación e identificar áreas de mejora. De allí que, algunas estrategias de mejoramiento logístico, que se pueden implementar en este contexto son:

- Capacitación y Desarrollo del personal: Proporcionar capacitación y desarrollo continuo al personal encargado de la gestión de inventarios y almacenes. Esto garantizará las habilidades y el conocimiento necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva.

□ Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes entre el encargado de almacén, los empleados y los clientes. Esto permitirá intercambiar información sobre necesidades, expectativas, problemas y sugerencias relacionadas con la gestión de inventarios y almacenes.

□ Retroalimentación de los empleados. Recopilar regularmente la retroalimentación de los empleados, que trabajan en el almacén. Ellos tienen un conocimiento práctico de las operaciones diarias y pueden identificar oportunidades de mejora y problemas, que podrían pasar desapercibidos desde una perspectiva más alta.

□ Encuestas y entrevistas a clientes. Realizar encuestas y entrevistas a los clientes para obtener su opinión sobre la gestión de inventarios y almacenes. Esto puede proporcionar información valiosa sobre la disponibilidad de productos, la eficiencia en la entrega, la satisfacción del cliente y cualquier área de mejora identificada desde su perspectiva.

□ Análisis de datos. Utilizar herramientas y sistemas de gestión de inventarios que generen datos y análisis en tiempo real. Esto permitirá identificar patrones, tendencias y áreas de mejora basadas en datos concretos.

□ Mejora de los procesos. Evaluar y mejorar continuamente los procesos de gestión de inventarios y almacenes para identificar áreas de ineficiencia, eliminar cuellos de botella y optimizar los flujos de trabajo.

□ Implementación de tecnología actualizada. Utilizar soluciones tecnológicas, como sistemas de gestión de inventarios y almacenes automatizados, para mejorar la precisión, la eficiencia y la visibilidad de los procesos.

Estas estrategias de mejoramiento logístico ayudarán a la empresa Novey S.A. a optimizar la gestión de inventarios y almacenes, identificar áreas de mejora y brindar un mejor servicio a sus clientes.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5. Conclusiones

Los autores han llegado a las siguientes conclusiones.

Al Analizar la logística aplicada en la gestión de inventarios de la empresa Novey S.A. Santiago provincia de Veraguas. Se determinó, que es importante, ya que contribuye con la gestión operativa, en el proceso de almacenamiento, manipulación y distribución de productos. Además, genera satisfacción de los clientes, reducción de costos, mejora en la planificación, mayor visibilidad y control, adaptación a la demanda.

Cuando se identificaron los aspectos conceptuales relacionados con la logística de gestión de inventarios y almacenes, para determinar el alcance que tiene esta actividad en las empresas. Se constató, que la logística de gestión de inventarios y almacenes tiene un alcance significativo en las empresas, ya que afecta directamente la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, los costos y la rentabilidad. Una gestión eficiente de inventarios es esencial para mantener un flujo de producción y distribución efectivo, asegurar la disponibilidad de productos y lograr una ventaja competitiva en el mercado. La aplicación de los conceptos sólidos de logística en esta área es fundamental para el éxito y el crecimiento sostenible de una empresa.

Al determinar la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey S.A, se comprobó, la necesidad de realizar una evaluación detallada, mediante el análisis de datos internos y de los procesos de la empresa, que incluyen un sistema de gestión de inventario, procesos de registro y seguimiento, control de seguimiento de stock, Políticas de compras y reposición de inventario, integración con proveedores y clientes, e indicadores de rendimiento, para analizar métricas clave como rotación de inventario, nivel de servicio al cliente, costos de almacenamiento y precisión de inventario.

En lo referente a indicar estrategias efectivas de mejoramiento de la gestión de inventarios y almacenes de la empresa Novey S.A. Se deben diseñar estrategias basadas en las mejores prácticas de la gestión logística y la optimización de

inventarios. Como, por ejemplo, establecer políticas claras de inventario, realizar inventarios físicos periódicos, optimizar el espacio de almacenamiento, precisión en los registros de entrada y salida, optimizar la cadena de suministro, monitorear métricas clave, capacitar al personal, para asegurar que comprendan las mejores prácticas y puedan realizar sus tareas de manera eficiente.

De allí que, algunas estrategias de mejoramiento logístico, que se pueden implementar en este contexto son: capacitación y desarrollo del personal, comunicación efectiva, retroalimentación de los empleados, encuestas y entrevistas a clientes, análisis de datos, mejora de los procesos, implementación de tecnología actualizada. Estas estrategias de mejoramiento logístico ayudarán a la empresa Novey S.A. a optimizar la gestión de inventarios y almacenes, identificar áreas de mejora y brindar un mejor servicio a sus clientes.

## 6. Recomendaciones

Al finalizar la investigación, los autores recomiendan a la gerencia de la empresa en estudio.

- Establecer políticas de inventarios, definir direcciones claras sobre niveles de inventario mínimo y máximo, puntos de reposición y clasificación de productos según su rotación. Estas habilidades ayudarán a mantener un equilibrio entre la disponibilidad de productos y la inversión en inventario.

- Gestionar con los proveedores el tiempos de entrega, establecer una comunicación fluida y colaborativa con los distribuidores y así mejorar y asegurar un flujo constante de productos en el almacén.

- Capacitación al personal, de almacén y logística; para que comprendan y apliquen las mejores prácticas en la gestión de inventarios y almacenes.

- Realizar inventarios físicos periódicos y regulares para verificar la precisión de los registros de inventario y corregir posibles discrepancias.

- Integración con Tecnologías de la Información, para mejorar la comunicación entre departamentos y coordinar la gestión de inventarios con otros procesos empresariales.

- Análisis de Métricas Clave: Monitorear métricas como la rotación de inventario, el nivel de servicio al cliente y los costos de almacenamiento para evaluar el rendimiento logístico y tomar decisiones informadas de mejora.

## 7. Bibliografía.

Amaya y Ceballos (2012), Estructuración Y Registro Contable De Los Inventarios Para Empresas Privadas Caso: "Importadora Comercial E Industrial Zúñiga Ávila E Hijos CIA LTDA (I.C.I.Z.A.). <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1355/1/tcon652.pdf>

Calderón (2014), Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324442/Calderon\\_PA.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324442/Calderon_PA.pdf?sequence=3)

Córdova (2022), Breve Historia De La Logística. <https://notus.cl/breve-historia-de-la-logistica/>

Fidias, (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Obtenido de: [https://books.google.com.pa/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Arias+.+\(2012\)+2014+libro+de+metodologia&ots=kYqH8lwvqa&sig=eHs0qKGMb-j1jp47Rua1rRSS2e8](https://books.google.com.pa/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Arias+.+(2012)+2014+libro+de+metodologia&ots=kYqH8lwvqa&sig=eHs0qKGMb-j1jp47Rua1rRSS2e8)

García (2017), Administración de Inventarios. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/81074>

Guevara (2020), Elaboración y Gestión de Inventarios. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bpXSDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=la+logistica+en+la+gestion+de+inventarios&ots=HG0MMwmafO&sig=j3x5UGaXUlcCaF3PZgeXrQAIRes>

Hernández R., Fernández C. y Baptista, P. (2014), Metodología de la Investigación. Obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hurtado (2028) Gestión Logística. <http://168.121.45.179/handle/20.500.11818/3513>

López (2013), Modelo de Referencia para la evaluación de la gestión de inventarios en los sistemas logísticos. <https://opus4.kobv.de/opus4-th-wildau/files/1421/TESIS.pdf>

Ocampo (2020), PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE EQUIPOS Y ACCESORIOS PARA ESTACIONES DE SERVICIOS DISTRIBUIDAS POR LA EMPRESA AGUIRRE MARTÍNEZ SAS. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9850>

Pierre (2021). Plan de mejora en la gestión logística y de almacenamiento para la empresa agrícola de la localidad de Coclé, Panamá. <https://utp.ac.pa/plan-de-mejora-en-la-gestion-logistica-y-de-almacenamiento-para-la-empresa-agricola-de-la-localidad>

Sampieri. (2014) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. Obtenido de: [https://www.academia.edu/download/82354154/METODOLOGIA\\_SAMPIERI\\_2018.pdf](https://www.academia.edu/download/82354154/METODOLOGIA_SAMPIERI_2018.pdf)

Torres (2018). Propuesta de Mejora del Sistema de Almacenamiento y Distribución Interna de las Bodegas de una Empresa dedicada a la Venta de Productos Plásticos al Por Mayor. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>

Sierra, Acosta, Guzmán y García (2018). Administración de Almacenes y control de Inventarios. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>

Zapata (2019). GENERACIÓN DEL DIAGRAMA DE CASOS DE USO A PARTIR DEL LENGUAJE NATURAL O CONTROLADO: UNA REVISIÓN CRÍTICA. <https://www.redalyc.org/pdf/496/49611945021.pdf>

## 8. ANEXOS

### ANEXO A. Entrevista estructurada aplicada a los colaboradores de la empresa

- ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?
  - Menos de 1 año
  - Entre 1 y 3 años
  - Entre 3 y 5 años
  - Entre 5 y 10 años
  
- ¿Qué herramientas o software utilizas para llevar un registro de los inventarios?
  - Sitio Web
  - Microsoft Excel
  - Sistemas de gestión de inventario (SGI)
  - Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)
  
- ¿Cuál es tu método para verificar la precisión de los datos de inventario en comparación con los registros?
  - Recuento físico
  - Auditoría periódica
  - Escaneo de códigos de barras
  - Conciliación de inventario
  
- ¿Qué acciones toma la empresa para garantizar una respuesta rápida y eficiente a las demandas de los clientes en términos de disponibilidad de productos?
  - Sistema de gestión de inventario eficiente
  - Desorganización en la planificación de los procesos
  - Deficiente capacitación del personal
  - Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs)

□ ¿Cómo organizas los productos en el almacén para facilitar la identificación y el acceso rápido?

- Agrupación por demanda
- Registro detallado de ubicaciones
- Diseño lógico de espacio
- Mantenimiento regular

□ ¿Cuál es tu enfoque para asegurar la rotación adecuada de los productos en el almacén y evitar la obsolescencia?

- Gestión de inventario
- Monitoreo y seguimiento discontinuo
- Método de almacenamiento basado en FEFO
- Monitoreo regular del inventario

□ ¿Qué acciones tomas para garantizar que los inventarios estén actualizados y sean precisos en todo momento?

- Realizar conteos cíclicos
- Realizar reconciliaciones regulares
- Utilizar un software
- Procesos de registro de entradas y salidas

□ ¿Cuál de las siguientes estrategias utilizas para minimizar los errores humanos en el manejo de inventarios?

- Registro detallado y preciso
- Revisión y reconciliación periódicas
- Verificación cruzada
- Capacitación y formación

## ANEXO B. Entrevista Sondeo dicotómico aplicado a los clientes de la empresa

- ¿Consideras que el inventario de NOVEY están actualizados y reflejan con precisión la disponible de productos? **SÍ**\_\_\_ **NO**\_\_\_
  
- ¿Consideras que el inventario físico de Novey está de acuerdo con el Sistema en línea? **SÍ**\_\_\_ **NO**\_\_\_
  
- ¿Has experimentado alguna vez la falta de un producto en almacén Novey que esperabas encontrar? **SÍ**\_\_\_ **NO**\_\_\_
  
- ¿Has tenido alguna experiencia negativa en términos de gestión de inventario y almacén en Novey empresa? **SÍ**\_\_\_ **NO**\_\_\_
  
- ¿Siempre encuentras el producto que buscas? **SÍ**\_\_\_ **NO**\_\_\_

## Anexo C. Entrevista aplicada al encargado de almacén

- ¿La empresa realiza un control de inventario de forma periódica?
- ¿El modelo de inventario que utiliza la empresa facilita las actividades comerciales?
- ¿Cree usted que las herramientas administrativas que se utilizan en NOVEY S.A. contribuyen en el logro de metas planteadas?
- ¿Utilizas algún software para gestionar los inventarios y los almacenes?
- ¿El modelo de inventario proporciona datos valiosos de la situación actual de la empresa para la toma de decisiones?
- ¿En NOVEY S.A. Existe un nivel de control y seguimiento sobre los movimientos de los productos dentro del almacén?
- ¿Existen indicadores claves de rendimiento de calidad (KPLs) que NOVEY utilice para medir la eficiencia y efectividad de la gestión de inventario y almacene?

- ¿Los productos de venta en la empresa contribuyen a la solución de necesidades básicas del individuo?
- ¿Se manejan los problemas de inventario, como la obsolescencia de productos o las discrepancias entre los registros y las existencias físicas?
- ¿Estaría abierto al cambio mediante un Plan de Mejoramiento Logístico en la Gestión de Inventarios y Almacenes de la Empresa Novey SA?



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD**  
**CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE VERAGUAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Santiago, 23 de noviembre de 2023.

Profesores/as  
COMISIÓN DE TRABAJOS FINALES

Distinguidos Profesores/as:  
Por este medio hago constar que he leído, corregido y comprobado las correcciones realizadas al/los trabajo/s monografía/ titulado/s,

**ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENES DE LA EMPRESA NOVEY S.A. EN SANTIAGO PROVINCIA DE VERAGUAS.**

Presentado/s Por: **POLANCO DALBERT. Cédula 9-756-1428**

**TREJOS JHONATHAN. Cédula 9-757-31**

Y que este cumple con las disposiciones de redacción, ortografía y estilo exigidos por el idioma español. Sin otro particular:

Nombre del revisor de español. ELIZABETH ALVARADO DE VARELA

Título del revisor de español. MAGISTER EN LINGÜÍSTICA CON ESPECIALIZACIÓN EN CORRECCIÓN Y REDACCIÓN DE TEXTO.

Registro Técnico e idoneidad Profesional  
No. 6267 Folio 001  
Del 3 DE ENERO DE 2003

Firma del revisor de Español  
(Se adjunta del diploma que certifica la especialidad del reviso)

REPÚBLICA DE PANAMA  
TRIBUNAL ELECTORAL

**Elizabeth Del Carmen  
Alvarado Aguilar de Varela**



NOMBRE USUAL

FECHA DE NACIMIENTO: 18-JUN-1963

LUGAR DE NACIMIENTO: VERAGUAS, SANTIAGO

SEXO: F TIPO DE SANGRE

EXPEDIDA: 01-JUN-2010 EXPIRA: 01-JUN-2020

**9-123-1842**



*Elizabeth A. de Varela*

# UNIVERSIDAD DE PANAMA

SS DE MARZO

LA FACULTAD DE

*Humanidades*

EDUARDO C. ALVARADO

108

3800002

*[Handwritten signature]*

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,  
HACE CONSTAR QUE

*Elizabeth del C. Alvarado A.*

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS  
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TITULO DE

*Licenciada en Humanidades  
con Especialización en Español*

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,  
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE  
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMA A LOS *veintinueve*  
DIAS DEL MES DE *febrero* DE MIL NOVECIENTOS *noventa y cuatro*

*A. Williams*  
Secretario General

Diploma 41282

Identificación Personal 9-123-1842

*Gustavo Galicich de S*  
Decano

*[Handwritten signature]*  
Rector

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

LA FACULTAD DE

## Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO  
HACE CONSTAR QUE

### Elizabeth del Carmen A. de Varela

HA TERMINADO ESTUDIOS DE MAESTRÍA Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS  
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

## Magister en Lingüística Aplicada con Especialización en Redacción y Corrección de Textos

Y EN CONSECUENCIA SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,  
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE  
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE DAVID, A LOS <sup>TRECE</sup> ~~SEIS~~ DÍAS  
DEL MES DE <sup>DICIEMBRE</sup> ~~NOVIEMBRE~~ DEL AÑO DOS MIL DOS.

*[Signature]*  
Secretario General

Diploma - 07570 -

Identificación Personal 9-123-1842

*[Signature]*  
Decano

*[Signature]*  
Vicerector

de Investigación y Postgrado

*[Signature]*  
Rector

AMARACI ACUBER  
MINISTERIO DE EDUCACION  
CARRERA DE EDUCACION DE NIVEL SUPERIOR  
30 DE ENERO  
LIBRERIA  
ALBAV  
FOLIO 100  
012198 en estado