

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA INGENIERÍA INDUSTRIAL



MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN PROCOCIEL, C.A.

Presentado por:

Br. SEBASTIAN DEL CASTILLO MALDONADO
C.I. 29.933.114

Br. JOSÉ DANIEL MOLINA ABREU
Br. 19.795.021

TRUJILLO, VENEZUELA

2025

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA INGENIERÍA INDUSTRIAL



MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN PROCOCIEL, C.A.

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

Br. SEBASTIÁN DEL CASTILLO
C.I. 29.933.114

Br. JOSÉ MOLINA
Br. 19.795.021

TUTOR

MSc. LILIANA RIVERA

TRUJILLO, VENEZUELA

2025

DEDICATORIAS

Yo Sebastián Del Castillo dedico este logro, a mi familia. Por haberme ayudado a completar este camino con sus valores y herramientas, que me han ayudado a crecer y mejorar en cada uno de los aspectos de esta carrera.

Yo José Molina dedico a mis padres, puesto que ellos son quienes me formaron en lo que soy ahora con sus enseñanzas académicas y valores con lo que concluyó este ciclo de mi vida

AGRADECIMIENTOS

Yo Sebastián Del Castillo, agradezco esta tesis a mis padres, mis abuelos, mi hermana y todas las queridas personas allegadas a mí que hicieron parte de esto posible, quiero decirles que con mucho esfuerzo... lo logré

Yo José Molina, doy gracias a Dios, por colocarme en el camino excelentes educadores a quien agradezco su ayuda y guía. A mis familiares y amigos, quienes me apoyaron innumerablemente para cumplir esta etapa muchas gracias.

VEREDICTOS



VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, Profa. Yumary Valecillos, Profa. Marilyn Briceño y Profa. Liliana Rivera designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado "Modelo de gestión de inventario basado en el capital social en PROCOCIEL, C.A." que presenta el bachiller: **MOLINA ABREU JOSÉ DANIEL**, portador de la C.I. N.º. **19.795.021**; nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **diecinueve (19)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los once (11) días del mes de febrero del dos mil veinticinco (2025).

Profa. Marilyn Briceño
C.I: 13.205. 436
JURADO

Profa. Liliana Rivera
C.I: 13.048.877
TUTORA

Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO

Prof. Zaida Kassir
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA**

VEREDICTO

Nosotros, Profa. Yumary Valecillos, Profa. Marilyn Briceño y Profa. Liliana Rivera designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado **"Modelo de gestión de inventario basado en el capital social en PROCOCIEL, C.A."** que presenta el bachiller: **DEL CASTILLO MALDONADO SEBASTIÁN** portador de la C.I. N°. **29.933.114**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **diecinueve (19)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los once (11) días del mes de febrero del dos mil veinticinco (2025).

Profa. Marilyn Briceño
C.I: 13.205.436
JURADO

Profa. Liliana Rivera
C.I: 13.048.877
TUTORA

Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO

Prof. Zaida Kassir
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledeilmombay@uvm.edu.ve

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN PROCOCIEL, C.A.**

Autores: Br. Sebastian Del Castillo
Br. José Molina
Tutor: Prof. Ing. Liliana Rivera

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es proponer un modelo de gestión de inventario basado en el capital social en Procociel C.A. De carácter proyectivo, con un diseño de campo no experimental, con una población igual a la muestra, de quince (15) trabajadores. Las técnicas seleccionadas son la encuesta y la observación directa para el primero y segundo objetivo específico respectivamente, de acuerdo a las técnicas, se tomaron en consideración dos (2) instrumentos, un cuestionario, con opciones múltiples de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, y, una lista de cotejo, con opciones dicotómicas de sí o no. La validez fue llevada a cabo, por tres (3) profesores expertos en el área, con un valor de confiabilidad calculado de 0,95 considerado como excelente. Los resultados obtenidos mostraron debilidad en las dimensiones del capital social en general, y en la valoración de inventarios y el stock de seguridad, concluyendo que se requiere de un software de gestión de inventario que se adapte a las necesidades de la empresa Procociel, C.A., además, de un modelo de gestión, donde se detalle distintos elementos o componentes, que pueden generar beneficios a corto plazo en la gestión de inventarios. En cuanto a la propuesta, se recomienda un tipo de inventario permanente, para tener un mejor control en el área, utilizando las técnicas de inventario como. análisis ABC, LIFO y FIFO, stock de seguridad, seguimiento de lotes, método EOQ, con softwares actualizados como Holded, Oddo Inventory, Factusol o ABC Inventory, que permiten una mayor eficiencia como aplicando herramientas gerenciales como Kanban, JIT, TQM, VSM, Kaizen, Sig Sigma y Poka Yoke. Además, es importante el aprovechamiento de la tecnología, con inteligencia artificial, machine learning, internet de las cosas (IoT), blockchain, industria 4.0.

Palabras clave: capital social, stock o inventario, control de inventario.

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA: INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**CAPITAL-BASED INVENTORY MANAGEMENT MODEL
SOCIAL IN PROCOCIEL, C.A.**

ABSTRACT

The main objective of this research is to propose an inventory management model based on social capital in Procociel C.A. Projective in nature, with a non-experimental field design, with a population equal to the sample, of fifteen (15) workers. The selected techniques are the survey and direct observation for the first and second specific objectives respectively, according to the techniques, two (2) instruments were taken into consideration, a questionnaire, with multiple options of always, almost always, sometimes, almost never and never, and, a checklist, with dichotomous yes or no options. Validity was carried out by three (3) expert teachers in the area, with a calculated reliability value of 0.95 considered excellent. The results obtained showed weakness in the dimensions of social capital in general, and in the valuation of inventories and safety stock, concluding that inventory management software is required that adapts to the needs of the company Procociel, C.A., in addition, a management model, which details different elements or components, that can generate short-term benefits in inventory management. A type of permanent inventory is recommended, to have better control in the area, using inventory techniques such as. ABC, LIFO and FIFO analysis, safety stock, lot tracking, EOQ method, with updated software such as Holded, Oddo Inventory, Factusol or ABC Inventory, which allow greater efficiency by applying management tools such as Kanban, JIT, TQM, VSM, Kaizen, Sig Sigma and Poka Yoke. Furthermore, it is important to take advantage of technology, with artificial intelligence, machine learning, Internet of Things (IoT), blockchain, industry 4.0.

Keywords: social capital, stock or inventory, inventory control.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	3
AGRADECIMIENTOS	4
VEREDICTOS.....	5
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
ÍNDICE.....	9
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
INTRODUCCIÓN	14
I. FASE DE PLANIFICACIÓN	16
Diagnóstico Situacional	16
Problemas de la Investigación	19
Problema General.....	19
Problemas Específicos	19
Formulación de Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Justificación de la Investigación	20
Teórica	20
Práctica.....	21
Metodológica	21
Social.....	21
Delimitación.....	22
Revisión de la Literatura.....	22

	10
Estudios Previos.....	22
Bases Teóricas	24
Capital Social	24
Dimensiones del Capital Social	25
Inventario	27
Gestión de Inventario.....	27
Proceso de Gestión de Inventario	28
Cronograma de Planificación.....	31
Operacionalización de las Variables.....	32
II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.....	34
Diseño de la Investigación	34
Población y Muestra	34
Diseño de Instrumento de Recolección de Datos	35
Validez y Confiabilidad	36
Análisis de Datos	37
Objetivo Específico 1. Diagnosticar las Dimensiones del Capital Social en Procociel, C.A.....	38
Objetivo Específico 2. Describir el Proceso de la Gestión de Inventario en Procociel, C.A.....	45
Integración de Resultados	55
Validación de Resultados.....	56
III. FASE DE PRESENTACIÓN	59
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
Propuesta de un Modelo de Gestión de Inventario Basado en el Capital Social Adaptado a las Características de Procociel, C.A.....	62
Introducción	62
Objetivos de la Propuesta.....	63
Justificación de la Propuesta.....	63
Tipos de Inventarios.....	63
Técnicas para el Control de Inventarios.....	64

Software para Gestión de Inventario.....	66
Herramientas Lean Aplicables en la Gestión de Inventario de Procociel, C.A.	68
Plan de Acción	70
Formatos a Utilizar para la Gestión de Inventario	72
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	81
Anexo A. Cuestionario (Variable: Capital Social)	82
Anexo B. Lista de Cotejo (Variable: Gestión de Inventario).....	85
Anexo C. Validación del Cuestionario	88
Anexo D. Confiabilidad del Instrumento.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	32
Tabla 2. Alpha de Cronbach	37
Tabla 3. Dimensión Racional.....	39
Tabla 4. Dimensión Emocional.....	40
Tabla 5. Dimensión Cognitiva	42
Tabla 6. Dimensión Estructural	43
Tabla 7. Instrumento Aplicado (Lista de Cotejo) a la Empresa Procociel, C.A.	45
Tabla 8. Resultados de la Lista de Cotejo Expresado en Tablas de Frecuencias.....	46
Tabla 9. Plan de Acción	70
Tabla 10. (cont.) Plan de acción	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Planificación del Trabajo de Investigación</i>	31
Figura 2 <i>Dimensión Relacional</i>	39
Figura 3 <i>Dimensión Emocional</i>	41
Figura 4 <i>Dimensión Cognitiva</i>	42
Figura 5 <i>Dimensión Estructural</i>	44
Figura 6 <i>Rotación de Inventarios</i>	47
Figura 7 <i>Valoración de Inventarios</i>	48
Figura 8 <i>Stock de Seguridad</i>	48
Figura 9 <i>Pronóstico de Demanda</i>	49
Figura 10 <i>Lead Time</i>	49
Figura 11 <i>Indicadores de Rendimiento</i>	50
Figura 12 <i>Interfaz con Proveedores</i>	50
Figura 13 <i>Matriz FODA para Procociel, C.A.</i>	52
Figura 14 <i>Formato para el Control de Inventario Permanente</i>	73
Figura 15 <i>Formato para el Control Análisis ABC</i>	73
Figura 16 <i>Formato para el Control Método FIFO</i>	74
Figura 17 <i>Formato para el Control Método LIFO</i>	74
Figura 18 <i>Formato para el Control Dimensiones del Capital Social</i>	75
Figura 19 <i>Formato para el Control de Tablero Kanban</i>	75
Figura 20 <i>Formato para el Control de Kaizen</i>	76

INTRODUCCIÓN

El capital social se erige como un pilar fundamental en el desarrollo organizacional, ya que hace referencia a las habilidades, conocimientos y relaciones que los individuos aportan al entorno laboral, este concepto no solo abarca la competencia técnica de los trabajadores, sino también su capacidad para colaborar y construir redes efectivas. La interrelación entre el capital social y la gestión de inventario, en la forma en que el personal interactúa y comparte información, un equipo que fomenta la comunicación abierta y el trabajo en conjunto es capaz de identificar rápidamente las necesidades de stock y ajustar las órdenes de manera eficiente, no solo minimiza costos y desperdicios, sino que también garantiza que la organización pueda responder ágilmente a las demandas del mercado, lo que resulta en una ventaja competitiva significativa.

Asimismo, los colaboradores que entienden el panorama general del negocio y están empoderados para actuar pueden anticipar problemas y proponer soluciones innovadoras, esta proactividad no solo mejora la gestión de inventarios, sino que también crea un ambiente de trabajo donde la iniciativa y la creatividad son valoradas y recompensadas. La fusión de ambas variables es esencial para el éxito sostenible de cualquier organización, Al invertir en el desarrollo técnicas de los trabajadores, las empresas no solo optimizan sus procesos logísticos, sino que también cultivan un clima organizacional que potencia la colaboración logrando un equilibrio que favorece tanto el crecimiento interno como la satisfacción del cliente.

En tal sentido, la investigación en curso, se presenta de forma sistemática en tres (3) fases, denominadas, planificación, implementación y presentación. En la primera se desarrolló la situación actual, y los aspectos teóricos, acompañados de los objetivos de la investigación, en una segunda fase los aspectos metodológicos, y el análisis de los datos por medio de la estadística descriptiva y la triangulación, la información suministrada en la primera fase. Y una fase final,

donde se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, como la propuesta, se finaliza con el plasmado de todas las referencias y anexos que fueron señalados en el desarrollo de la investigación.

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

El comienzo de esta investigación, se desarrollará una primera fase, que consta de distintos aspectos, los cuales permitirán sembrar el camino a recorrer por los investigadores. En dicho transitar, se debe generar el diagnóstico situacional en cuanto a las variables a estudiar, para luego, plantear las interrogantes, así como los objetivos a desarrollar para responder a las mismas. Inmediatamente, se realiza el para qué y el porqué de la investigación por medio de la justificación, delimita la investigación, para dar paso a aquellos estudios anteriores que dan un impulso para el desarrollo de esta investigación. En ese sentido, se procede a plasmar el diagnóstico situacional en relación a la gestión de inventarios y el capital social.

Diagnóstico Situacional

El stock o inventario, es un término que ha generado distintas apreciaciones con el transcurrir de los años, los jefes de logística tienen que actuar de forma inmediata y correcta ante dicha situación. Este término, se puede observar de acuerdo a las perspectivas de las organizaciones, es decir, un país como Japón, el cual es modelo, grandes empresas no necesitan de una gran cantidad de inventarios, debido a que las herramientas gerenciales que se han puesto en práctica, tratan de evitar el desperdicio, por tal razón, trabajan con lo necesario, y en el momento adecuado. En ese particular ejemplo, entra al justo a tiempo (JIT), Badillo y Cetre (2018) consideran es un proceso o sistema que permite la eficiencia con un mínimo de recursos mecánicos y humanos, permitiendo la mejora en el aspecto de calidad, proporcionando soluciones inmediatas a los problemas que surgen en las actividades, es sinónimo de la búsqueda de cero desperdicios de manera simple.

Queda de manifiesto, que es una de las herramientas de mayor nombre, la cual, no está de acuerdo con que en las empresas se manejen grandes inventarios, por tal razón, las empresas japonesas, hacen uso de dicha herramienta, es decir, el stock o inventario es mínimo. Además, de dicha herramienta, existen otras que trabajan en conjunto con el JIT, como el Kanban y el Kaizen, cuando las tres (3) convergen los resultados que se manejan son de admiración. En cuanto al Kanban, Arango et al. (2015) expresan se basa en el sistema halar (pull), eliminando la programación centralizada, fundamentada en la autogestión de procesos, toma en consideración la demanda de los consumidores, para solo producir y consumir la cantidad necesaria, todo ello, para mantener la rotación de las cantidades que garantizan la continuidad del consumo.

En ese sentido, lo ideal es garantizar la continuidad del consumo, por esa razón, el sistema de tarjetas entre los trabajadores en el mismo círculo de trabajo se hace primordial, todas estas herramientas, trabajan de manera eficiente. La otra herramienta, es Kaizen que se enmarca de los distintos procesos, para Durán (2012), expresa evitar problemas financieros, siendo el activo corriente de menor liquidez que se maneja, generando rentabilidad. Esta cultura de inventarios, con la cual convive Japón, en otros países, se considera que no es lo apropiado para sus organizaciones. La organización del inventario no es sencilla, el mismo Vidal (2010) expresa que los inventarios también surgen de la obsolescencia existente de lo que demanda el consumidor y producción del ofertante de distintos productos.

En este sentido, la mejor forma de demostrar que existe un control y transparencia es con inventario actualizado (Bonilla 2010, citado por Nail, 2016). En la gestión de inventario, deben existir una comunicación efectiva entre los proveedores y empresa y clientes, todo resulta en un sistema sincronizado, en los cuales todos los actores deben concordar para lograr la satisfacción con las distintas herramientas gerenciales de origen japonés, y observando que lo ideal, es reducir

el inventario. Vidal (2010), expresa que el mantener grandes cantidades del producto en el stock, por ende, genera costos elevados, debido que, sin movilización, ni rotación, es un hecho, existe el exceso de productos no demandados o que no salen.

La relación que guarda el capital social con la gestión de inventarios, la última necesita del trabajo de conjuntos, con tareas asignadas, donde debe prevalecer la comunicación, el trabajo en equipo y la confianza entre los trabajadores. Las dimensiones de esta última variable, basadas en los estructural, relacional, cognitivo y emocional, se puede decir que para una gestión de inventario efectiva que cumpla, se deben utilizar y/o aplicar los elementos y dimensiones del capital social, otro caso, bastante diferente se presenta en los países de América Latina, la disciplina y el orden no son las fortalezas, por esa razón, en muchas oportunidades, no es fácil para las empresas aplicar dichas herramientas.

En Venezuela, un caso excepcional, donde la crisis ha sacado a relucir distintos aspectos, nada alentadores, la inversión normalmente se ve como un costo adicional o un gasto, en algunas organizaciones tienen poco stock, primeramente, por los costos asociados que ameritan algunos productos, lo cual, al solicitar un producto el cliente, no está en existencia, y necesitan adquirirlo, pudiendo tardar por los problemas suscitados con el transporte en la región. Otras optan por tener mucho inventario de algunos productos, previendo que la crisis va a aumentar, y más adelante no conseguirlo. No es nada sencillo, implementar una gestión de inventario eficiente, los elementos o dimensiones del capital social, no hay el conocimiento total de cómo aprovechar al máximo, luego, se puede nombrar la falta de disciplina que se vive.

En el estado Trujillo, la misma crisis económica, la gestión de inventarios, en los supermercados, se podía notar estantes vacíos, pero se entiende, que fue por un momento de crisis inflacionaria, que afectó mayormente a los estados con menor desarrollo del país. Respecto a otro

rubro, el sector de las motocicletas, ha crecido, tienen una gran oferta de productos, pero, lo hacen, sabiendo el problema del combustible que vive el estado, y los financiamientos que puede brindar el gobierno a sus adeptos, por esa razón, infieren tener gran cantidad de stock en sus establecimientos.

En Procociel, C.A., una empresa dedicada al diseño y ejecución de proyectos en el ámbito eléctrico en alta y baja tensión, suministro y venta de equipos para electricidad, con conversaciones con Ana Castellanos, la gerente general, informa que cuenta con un sistema para controlar el inventario, pero no está actualizado, no existe un control coordinado del stock, en los almacenes, además, no se lleva una documentación clara, por tal razón, muchas veces se encuentran con objetos sin registrar en el sistema. Todo esto conlleva a un desorden, que afecta claramente en la economía, cuando solicitan nueva mercancía o productos pudiese suceder que ya haya suficiente, creando un stock más grande, que ocupe un espacio que pueda ser necesitado por otro producto. Al respecto, es claro que Procociel, C.A, requiere de un sistema de gestión de inventario, como la herramienta adecuada, que permita dar solución a distintos aspectos que se consideran como punto de mejora.

Problemas de la Investigación

Problema General

¿Cómo sería un modelo de gestión de inventario basado en el capital social en Procociel C.A.

Problemas Específicos

¿Qué dimensiones del capital social se están cumpliendo en Procociel, C.A.?

¿Cómo es el proceso de la gestión de inventario en Procociel, C.A.?

¿Qué elementos conformarían el modelo de gestión de inventario basado en el capital social adaptado a las características de Procociel, C.A.?

Formulación de Objetivos

Objetivo General

Proponer un modelo de gestión de inventario basado en el capital social en Procociel C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar las dimensiones del capital social en Procociel, C.A.

Describir el proceso de la gestión de inventario en Procociel, C.A.

Diseñar un modelo de gestión de inventario basado en el capital social adaptado a las características de Procociel, C.A.

Justificación de la Investigación

Según Bernal (2010), expresa “toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (p. 106), se debe explicar en este espacio la importancia y qué tan relevante es el estudio realizado.

Teórica

Fundamentado en expertos en las variables a estudiar, en el caso del capital social, Lin (2001), Kliksberg y Rivera (2002), en el caso del sistema de gestión de inventarios, los autores que

se tomarán en consideración son Durán (2012), Espinosa (2023), Zapata (2014), Martignon (2016), Suárez y Cárdenas (2017) y Espejo (2022), todos estos autores, con su conocimiento brindaron un aporte significativo a la investigación brindando mayor conocimiento a los investigadores como a los futuros lectores.

Práctica

Los investigadores deben colocar de manifiesto todo su conocimiento en la gestión de inventarios como en las herramientas gerenciales de origen japonés, para brindar el diseño apropiado a la empresa Procociel, C.A basado en el capital social, por medio de los análisis estadísticos de los datos recolectados, brindando una mayor percepción de la situación actual agregando el aporte de conocimiento en el tema de capital social.

Metodológica

En este aspecto, se deben elaborar instrumentos, con las técnicas apropiadas, soportadas y validadas por expertos, que permitan a los investigadores, aplicar los mismos, con la intención clara de un análisis sustentado en autores expertos en las variables estudiadas, lo cual realzará la investigación, siendo un referente nacional e internacional.

Social

Cada trabajador, tendrá una mayor disciplina, un mayor control y manejo en la gestión de inventarios, es decir, almacén, actualizaciones del sistema actual, reconocimiento de la demanda, eliminar desperdicios. Todo esto conlleva, a tener un lugar de trabajo más ordenado y limpio, donde las actividades desarrolladas serán más fáciles.

Delimitación

En referencia a lo geográfico, la sede la empresa está ubicada en galpón Procociel, C.A., avenida Maya, urbanización Mirabel Plata I, Valera 3101, Trujillo. De acuerdo, a lo temporal, el trabajo especial de grado tiene una duración desde septiembre 2024 hasta enero 2025, con el cumplimiento de las tres fases asignadas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Revisión de la Literatura

Apoyar o soportar la investigación en estudios anteriores, genera que la misma tenga una mayor relevancia a las variables que se desean estudiar. Por tal razón, este proceso o actividad, establece un mayor conocimiento, sirviendo como referencia algunas partes desarrolladas en estudios, tesis, artículos, trabajos especiales de grado, ente otros.

Estudios Previos

El primer estudio considerado, es el presentado por Hidalgo (2024), con título “La gestión de inventario y su impacto en la rentabilidad de la empresa Inversiones Itneko, S.A.”, como trabajo de suficiencia profesional para optar al título de contador público, en la Universidad de Lima, Lima, Perú. El objetivo del presente caso busca comprender la situación actual realizando una evaluación con la finalidad de optimizar. Análisis cuantitativo utilizando datos financieros, con una población de veinte (20) trabajadores, la recopilación cualitativa mediante entrevistas con el personal clave.

El análisis de los saldos de inventarios ha revelado irregularidades que distorsionan los estados financieros y afectan la percepción de la salud económica de la empresa. Corregir estas inconsistencias es fundamental para asegurar la precisión de la información y evitar consecuencias legales y fiscales. Este estudio se relaciona con la investigación actual, abarcando aspectos teóricos

como la definición y gestión del inventario, así como elementos clave del proceso, que se reflejan en las preguntas de la entrevista y en el cuestionario propuesto.

Holmes y Maldonado (2024), trabajo de titulación, cuyo título fue “Análisis y Mejora de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Disprovef Ecuador, S.A.”, presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, para optar al título de licenciatura en administración de empresas. El objetivo es un plan de mejora en el diseño de un sistema de gestión de inventario de la empresa Disprovef. En el aspecto metodológico, es un estudio de casos con naturaleza mixta, con tipo de investigación descriptiva, con diseño de campo, con una población de 20 trabajadores y una encuesta digital, utilizando la web como medio de recolección de la información, el cuestionario es de opciones múltiples.

La ineficiencia en la administración de inventarios se ve agravada por la falta de información precisa sobre los productos y métricas de gestión, la escasez de datos actualizados sobre disponibilidad y condiciones de almacenamiento complica la toma de decisiones adecuada, el establecer directrices claras para crear un modelo de gestión de inventarios. Este estudio se enfoca en aplicar un modelo que responda a los requerimientos de Procociel, C.A. según los resultados obtenidos.

Un estudio llevado a cabo por Iriarte (2021), titulado “Perspectiva estructurada del patrimonio propio y su relación con la actividad de las empresas de calzado en la provincia de Arequipa 2020”, se presentó en la Universidad La Salle, Perú, como parte de los requisitos para la obtención del título de Licenciado en Administración. Esta investigación se centró en analizar la relación entre el patrimonio neto establecido y el rendimiento de las empresas manufactureras de calzado en Arequipa. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional, abarcando una muestra de noventa (90) pequeñas y

microempresas elegidas aleatoriamente que operan en el sector del calzado y que tienen menos de un año de experiencia. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas mediante cuestionarios estructurados.

Se presenta una correlación influyendo directamente en el patrimonio neto, con una positiva relación, aunque débil entre digitalización y rendimiento. Expandir el capital social para la activación de elementos, como compra-venta y activos y clientes identificados. El estudio se relaciona, con la dimensión estructural, para tomar en cuenta los cuestionarios aplicados que sirven de referencia en Procociel, C.A.

Bases Teóricas

Una investigación a este nivel, debe estar sustentada con autores, debido que sus aportes, serán el sustento, es decir, el análisis de cada indicador planteado, debe ser reforzado de un autor, se deben desarrollar definiciones válidas. Las bases teóricas son conceptos que se interrelacionan, fundamentando los aspectos claves del tema escogido por los investigadores para sus estudio (Balestrini, 2001).

Capital Social

El concepto de capital social, se enfoca en recursos y beneficios que las personas pueden acceder a través de sus redes sociales (Lin, 2001). La confianza y la reciprocidad son componentes esenciales que fomentan estas interacciones. A medida que los individuos establecen y nutren relaciones conectadas, aumentan sus oportunidades de obtener recursos difíciles de alcanzar. El capital social se revela como un activo intangible con impacto en la cohesión y el bienestar, no se limita a relaciones superficiales; implica el desarrollo de vínculos profundos funcionando de manera más eficiente, las conexiones no solo fomentan un sentido de pertenencia, también generan

un entorno propicio. En Procociel, C.A., se debe establecer tanto los elementos como las dimensiones del capital social, para que la misma lo encamine a un rumbo mejor direccionando para alcanzar los objetivos.

Dimensiones del Capital Social

En cuanto a las dimensiones del capital social, muchos autores de este tema, se enfocan en los elementos, por tal razón, se selecciona a tres (3) autores, Lin (2001), Díaz et al. (2019), y Kliksberg y Rivera (2017), que dan una definición clara de las dimensiones relacionadas con el capital social, que se tienen cuatro (4), denominadas relacional, emocional, cognitiva y estructural.

Dimensión Relacional

Es la descripción, donde se desarrollan atributos como la confianza, amistad, respeto e identificación, siendo aspectos necesarios en la transmisión de la información, por medio de las redes de trabajo (Díaz et al., 2019). Influyen directamente en la capacidad para tomar decisiones viables ante situaciones adversas. La interacción entre los individuos se convierte así en acumular y potenciar el capital social, facilitando oportunidades y recursos, además, abarca las relaciones instituidas y formales que pueden surgir, esta red amplia y multifacética de relaciones permiten la movilización colectiva, para la innovación y el cambio positivo en la empresa. En Procociel, C.A., la confianza y cooperación entre los miembros, debe ser un aspecto clave para lograr que la gestión de inventarios se mantenga en orden.

Dimensión Emocional

Las redes de apoyo emocional que se forman entre individuos actúan como un tejido que une a las personas, permitiendo que compartan experiencias, desafíos y alegrías, la manera en que

las conexiones sociales influyen en las emociones y sentimientos de las personas dentro de una comunidad u organización (Lin, 2001). La vivencia compartida es un hecho relevante, existiendo una serie de códigos que activan dicha dimensión, un elemento presente en los seres humanos es la afectividad. Las interacciones emocionales impulsan la confianza y el compromiso, están más dispuestas a colaborar y a contribuir, siendo uno de los objetivos que debe fomentar las organizaciones.

El capital social no es solo un recurso instrumental, sino también un vehículo que nutre la vida emocional de los individuos implicados, su construcción se fortalece en las redes formales e informales, en la calidad emocional de estas interacciones, que impactan profundamente. En Procociel, C.A., sus jefes se acercan a sus trabajadores, tratando de conocer sus percepciones, así como sus expectativas de trabajo, tratando de encontrar el equilibrio perfecto, donde el trabajador se sienta muy cómodo en lo que hace, y nutriendo su estado emocional.

Dimensión Cognitiva

Para Kligberg y Rivera (2007) es la forma en que las personas construyen y comparten significados dentro de un grupo. Es decir, la capacidad de crear un marco de referencia común es fundamental para fortalecer las redes sociales y fomentar la cohesión en cualquier comunidad u organización. La dimensión cognitiva del capital social también implica un proceso de aprendizaje colectivo, la colaboración y comunicación con otros, hace que los individuos amplíen su entendimiento y adaptan sus perspectivas, generando dinamismo, lo cual no solo refuerza los lazos existentes, sino que también abre la puerta a nuevas oportunidades y soluciones innovadoras. En Procociel, C.A., esta dimensión se manifiesta como el tejido que une el intelecto de la organización, propiciando un desarrollo más sostenible y armónico en el ámbito empresarial, logrando las metas establecidas de manera eficiente.

Dimensión Estructural

Para Lin (2001), enfatiza que son las características organizativas y las interacciones que permiten la construcción de redes dentro y fuera de una organización. La dimensión estructural coloca de manifiesto cómo las configuraciones de las redes sociales influyen en el acceso a distintos tipos de capital, las conexiones que las personas establecen dentro de una organización pueden actuar como puentes que facilitan el aprovechamiento de ventajas competitivas y el soporte en momentos de necesidad. En Procociel, C.A., se cuenta con distintas redes de trabajo, donde se transmite la información de manera directa, hecho relevante, porque se trabaja desde las instalaciones (oficinas), como los trabajos de campo, contando con una comunicación en tiempo real.

Inventario

En los tiempos actuales, un buen manejo del inventario permite contar con un stock necesario para satisfacer a una demanda, generando un nivel de servicio que impacta de manera positiva a los clientes. Para Durán (2012), el inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, en un periodo económico determinado. En Procociel, C.A., se cuenta con un sistema de inventario, el cual no está actualizado ni ordenado, lo que genera un descontrol total de la cantidad de productos que se tiene.

Gestión de Inventario

Se refiere al proceso integral de supervisar y manejar las existencias de un negocio, abarcando desde la adquisición hasta el almacenamiento y la distribución de productos (Espejo, 2022). El utilizar tecnologías modernas, como software de gestión, permitiendo una visibilidad

adecuada impactando en la eficiencia operativa, mantener un inventario gestionado permite cumplir con los tiempos de entrega y asegurar que productos estén disponibles cuando los clientes necesiten. En Procociel, C.A., se cuenta con un software, para la gestión de inventarios, el detalle se centra que no se tiene actualizado.

Proceso de Gestión de Inventario

La gestión de inventarios implica supervisar y controlar el stock desde su fabricación hasta su entrega al cliente, abarcando aspectos como la compra, almacenamiento, movimiento, procesamiento y venta, una gestión eficiente requiere tecnología avanzada para un monitoreo preciso y la adopción de estrategias que optimicen el flujo de productos.

Rotación de Inventario

Es un indicador clave que refleja la eficiencia con la que una empresa maneja su stock de productos, según la perspectiva de Suárez y Cárdenas (2017). Una alta rotación de inventario indica que los productos se venden con rapidez, reflejando una gestión de demanda efectiva y estrategias comerciales sólidas, este indicador permite evaluar su desempeño logístico, identificar patrones y ajustar niveles de compra, evitando excesos que generan costos o faltantes que provocan pérdidas de ventas. En Procociel, C.A., la rotación de inventarios, depende de las demandas de los clientes, es decir, hay momentos o temporadas que la demanda es alta, y en otras temporadas, donde el inventario se mantiene por mucho tiempo.

Valoración de Inventario

Este procedimiento no solo implica un cálculo aritmético, sino que también abarca el análisis de los diferentes métodos que existen para asignar un precio a los bienes y productos

almacenados (Zapata, 2014), la correcta valoración es fundamental para reflejar de manera adecuada la situación financiera. Impacta de manera significativa en la situación financiera, métodos como el costo promedio ponderado, FIFO y LIFO pueden alterar los resultados contables, lo que resalta la necesidad de elegir el método adecuado. En Procociel, C.A., se maneja en función de la inflación presente en el país, por un largo tiempo, era una valoración diaria, luego se estabilizó por un tiempo, y en las últimas semanas ha vuelto, a la valoración diaria del inventario.

Stock de Seguridad

Es un inventario adicional que las empresas mantienen para hacer frente a imprevistos en la demanda o en el suministro (Espejo, 2022), mantener una cantidad adicional de productos, genera que las empresas pueden reaccionar con mayor agilidad ante fluctuaciones inesperadas del mercado, así como ante retrasos. Un stock de seguridad adecuado implica un análisis cuidadoso de la variabilidad en la demanda, factores como las tendencias de consumo y los patrones de suministro, de modo que puedan ajustar el nivel de seguridad para minimizar el riesgo de faltantes. En Procociel, C.A., debido al desorden que existe, no hay un stock de seguridad planificado, que permita una buena flexibilización en los procesos dentro de la gestión de inventarios.

Pronóstico de Demanda

El pronóstico de demanda son técnicas estructuradas para realizar proyecciones sobre las cantidades demandadas de algún bien o servicio en un período futuro (Martignon, 2016). Requiere un enfoque analítico riguroso y la consideración de variables externas que puedan influir en el comportamiento del consumidor, es decir, el pronóstico de demanda no solo se trata de realizar cálculos y análisis, sino que también implica entender el contexto del mercado y las tendencias.

En Procociel, C.A., el pronóstico de la demanda se lleva a cabo por medio de instrumentos, experiencias y conocimientos, tomando decisiones mayormente acertadas.

Lead Time

La noción de este concepto, tiempo promedio desde que se reconoce la necesidad de iniciar una determinada operación hasta que ésta esté totalmente concluida (Paredes y Penagos, 2012). Medir y gestionar el lead time, ya que una reducción en este tiempo puede traducirse en ventajas competitivas significativas, disminuyendo los plazos de entrega, las empresas pueden responder más rápidamente a las demandas del mercado y mejorar su capacidad de satisfacer. En Procociel, C.A., se busca cumplir con los tiempos propuestos de manera correcta, entendiendo que ante la situación actual, pueden existir retrasos en la entrega, por contratiempos, sobretodo en el área de transporte.

Indicadores de Rendimiento

Los KPIs, según Espinosa (2023), son herramientas que miden el rendimiento de acciones específicas. Estos indicadores no solo revelan la eficacia de las actividades, sino que también muestran cómo los factores operativos se relacionan, contribuyendo a una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la innovación. En Procociel, C.A., la aplicación de evaluaciones de desempeño, con indicadores de rendimiento, se hace de manera aislada, y los resultados obtenidos no se generan una retroalimentación necesaria.

Interfaz con Proveedores

La interfaz con proveedores es la conexión que se establece entre una empresa y sus proveedores para facilitar la comunicación y el flujo de información (Espejo, 2022). Una interfaz

efectiva con los proveedores va más allá de lo técnico; se centra en establecer relaciones de confianza, fomentando una comunicación clara y honesta. En Procociel, C.A., se han cultivado alianzas sólidas que permiten el acceso a información actualizada en tiempo real. El uso de redes sociales y plataformas de trabajo colaborativo potencia la confianza mutua, beneficiando tanto a la empresa como a sus proveedores.

Cronograma de Planificación

La creación de un cronograma de planificación es esencial para mantener un enfoque organizado. Para Kerzner (2022), es una herramienta que especifica las tareas definidas de un plan, su duración, las relaciones de dependencia entre ellas y la sistematización en la práctica formulada dentro de un ciclo determinado.

Figura 1

Planificación del Trabajo de Investigación

FASES	Status	Semanas															
		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conversaciones con la empresa	Realizada				■												
Diagnóstico situacional	Realizada				■												
Interrogantes y objetivos	Realizada					■											
Justificación y delimitación	Realizada					■											
Búsqueda de estudios previos	Realizada						■										
Operacionalización de variables y bases teóricas	Realizada						■										
Entrega de fase de planificación	Realizada							■									
Aspectos metodológicos	Realizada							■	■								
Elaboración y aplicación de instrumentos	Realizada									■							
Organización y análisis de datos	Realizada										■						
Validación e integración	Realizada											■					
Entrega de fase de implementación	Realizada												■				

			Rotación de Inventarios.		1, 2
			Valoración de Inventarios.		3, 4
			Stock de Seguridad.	Observación	5, 6
Describir el proceso de la gestión de inventario en Procociel, C.A.	Gestión de Inventario	Proceso de Gestión de Inventario	Pronóstico de Demanda.	Directa	7, 8
			Lead Time.	Lista de Cotejo	9, 10
			Indicadores de Rendimiento.	Matriz FODA	11, 12
			Interfaz con Proveedores.		13, 14
Diseñar un modelo de gestión de inventario basado en el capital social adaptado a las características de Procociel, C.A.					

Nota. La tabla muestra elementos relacionados con la variable de estudio.

Fuente: Elaboración propia (2024).

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Los aspectos metodológicos en una investigación, requiere de recurrir a autores en la metodología de la investigación, para encontrar el mayor apoyo, y definir el tipo y diseño de la investigación, dependiendo de los objetivos plasmados, también, es fundamental establecer la población y la muestra de la investigación, inmediatamente se deben organizar los datos, con la estadística descriptiva, para analizar, validar e integrar los mismos.

Diseño de la Investigación

Está enmarcada en objetivos, donde se busca diagnosticar, describir y lograr el diseño, para dar solución a una problemática existente en la empresa, lo que permite considerar, que es un tipo de investigación de carácter proyectivo. Consiste en la elaboración de una propuesta, o un programa, como solución a un problema o necesidad, partiendo de un diagnóstico (Hurtado, 1998). En cuanto, al diseño de la misma, se puede considerar como un diseño de campo no experimental, debido a que la información se va a recolectar del propio lugar donde se desarrolla. En ese sentido, la investigación de campo es aquella que se emplea según el tipo de datos recogidos, tomando los mismos de la realidad (Hernández et al, 2014). Además, al ser no experimental consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables establecidas, observando claramente los fenómenos ocurridos en su ambiente natural (Hernández et al, 2014).

Población y Muestra

En la empresa Procociel, C.A., se cuenta con una cantidad de trabajadores, donde cada uno de ellos tiene una responsabilidad específica, debido a que la cantidad de trabajos demandados tienen distintas especificaciones. En este sentido, se tiene quince (15) trabajadores, los cuales

representarán la población a estudiar, la misma es considerado como un valor cuantitativo finito, para Arias (2012), expresa “población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). La muestra seleccionada para esta investigación, se considera el total de la población, como un tipo de muestra censal. Para Arias (2012), “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), los quince (15) trabajadores actuaran como los encuestados. La muestra censal se utiliza cuando el valor de la población es relativamente pequeño (Hayes, 1999).

Diseño de Instrumento de Recolección de Datos

Se debe conocer primeramente las técnicas de investigación, Para Arias (2012), considera “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). En la presente investigación, para el primer objetivo específico, diagnosticar las dimensiones del capital social en Procociel, C.A., fue recomendable la encuesta, en cambio, para el segundo objetivo específico, describir el proceso de la gestión de inventario en Procociel, C.A., se considera la observación directa. En el mismo orden de ideas, la encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación (Pardinas, 1991), a su vez, Tamayo (2003), expresa que la observación directa es aquella en la cual el investigador puede recoger datos a través de la observación.

Determinada las técnicas a utilizar, se procede de forma inmediata con los instrumentos a desarrollar, para Arias (2012) considera “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). En este caso, se utilizará para el primer objetivo específico, el cuestionario,

el mismo autor, Arias (2012) expresa “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74).

El cuestionario siguió el modelo de escala de Likert, con cinco alternativas de selección múltiple, etiquetadas, con Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N), contando con dos ítems por cada indicador, teniendo ocho (8) ítems (Ver Anexo A), y, como segundo instrumento se tiene, una lista de cotejo, con opciones dicotómicas de sí o no, con catorce (14) ítems (Ver Anexo B). Flores y Gómez (2009) definen la lista de cotejo en la cual se relacionan una serie de elementos enmarcados en una misma línea, para el alcance de un objetivo. Otra herramienta utilizada para concretar el estudio, es la matriz FODA, donde se reflejan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas correspondientes con respecto a la gestión de inventario.

Validez y Confiabilidad

El proceso de elaboración de un instrumento, es realizado por los investigadores, basado en el conocimiento teórico, en muchas oportunidades con poca experiencia, lo cual, aumenta la probabilidad de que pueda tener una cierta cantidad de observaciones que deben ser corregidas, en ese sentido, es parte del proceso de investigación, contar con distintos validadores del instrumento, los cuales, con su experiencia, aunado a su conocimiento en las áreas de estudio se encargarán de guiar a los investigadores por medio de las observaciones respectivas, cómo debería ser planteado cada ítem, para que el encuestado, tenga una buena captación de la pregunta y pueda hacerlo de la manera más objetiva posible, en este caso, el instrumento fue validado por tres (3) profesores del área. Arias (2012), expresa “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p. 79) (Ver Anexo C).

Además, de la validez del cuestionario, se debe utilizar un método estadístico para garantizar la confiabilidad del instrumento, debido a la forma y los elementos con que cuentan los cuestionarios a aplicar, es decir, son cuestionarios con escala de Likert, con opciones múltiples, por tal la recomendación, es el alpha de Cronbach, el cual, es un coeficiente de confiabilidad con mucha facilidad para calcular. Con la ayuda del Microsoft Excel, y utilizando algunas fórmulas estadísticas, el mismo sistema te permite conocer el coeficiente buscado (Ver Anexo D y E).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right) \text{ F\u00f3rmula utilizada para el coeficiente de Alpha de Cronbach}$$

Tabla 2.

Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota. La tabla muestra los valores del coeficiente del Alpha de Cronbach, y la consistencia interna del instrumento.

Fuente: Tomada de Ch\u00e1vez (2007).

El valor arrojado del coeficiente de Cronbach, luego de contar con la ayuda del paquete de Microsoft Office, es decir, el Microsoft Excel, es de 0,949170034 el cual es un valor que se encuentra en el rango de $\alpha \geq 0,90$, considerando el mismo de una consistencia interna excelente.

An\u00e1lisis de Datos

Una vez abordados los aspectos metodol\u00f3gicos que determinan los instrumentos de investigaci\u00f3n, se llev\u00f3 a cabo su aplicaci\u00f3n, generando resultados que requieren un an\u00e1lisis minucioso, que se fundamenta en m\u00e9todos estad\u00edsticos, comenzar\u00e1 con una estad\u00edstica descriptiva

que examina cada variable mediante una tabla de frecuencias que incluya tanto la frecuencia absoluta como la relativa, idealmente expresada en porcentaje, utilizando Microsoft Excel, se crearán gráficos de barras para cada indicador definido en la operacionalización de variables. Este enfoque cuantitativo permite expresar los resultados numéricamente, complementado con las observaciones de los investigadores, lo que facilitará un diagnóstico claro sobre la situación actual de Procociel, C.A. Además, se presentará una matriz FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Objetivo Específico 1. Diagnosticar las Dimensiones del Capital Social en Procociel, C.A.

La estadística descriptiva al analizar el capital social, un concepto que, al ser aplicado a comunidades y organizaciones, ofrece múltiples beneficios que fortalecen tanto los lazos sociales como las dinámicas individuales. Por ello, se vuelve imperativo que las organizaciones que buscan destacar en este contexto cambiante integren el capital social en su estrategia, comprender su verdadero significado y fomentar la capacitación continua es vital para su implementación efectiva, actualmente, existen diversas herramientas gerenciales y tecnológicas que, bien utilizadas, siendo aliados para mejorar la comunicación, generar confianza y promover colaboraciones.

Se han identificado las dimensiones del capital social más reconocidas: estructural, cognitiva y relacional, además de incluir una cuarta dimensión, la emocional, posee características únicas que las diferencian y que abarcan diversos aspectos relacionados con los procesos empresariales. Asimismo, es importante destacar que el capital social no solo opera internamente, fortaleciendo las relaciones dentro de la organización, sino que también extiende su influencia

externamente, facilitando alianzas estratégicas que propician beneficios mutuos, un enfoque conocido como ganar-ganar.

Tabla 3.

Dimensión Racional

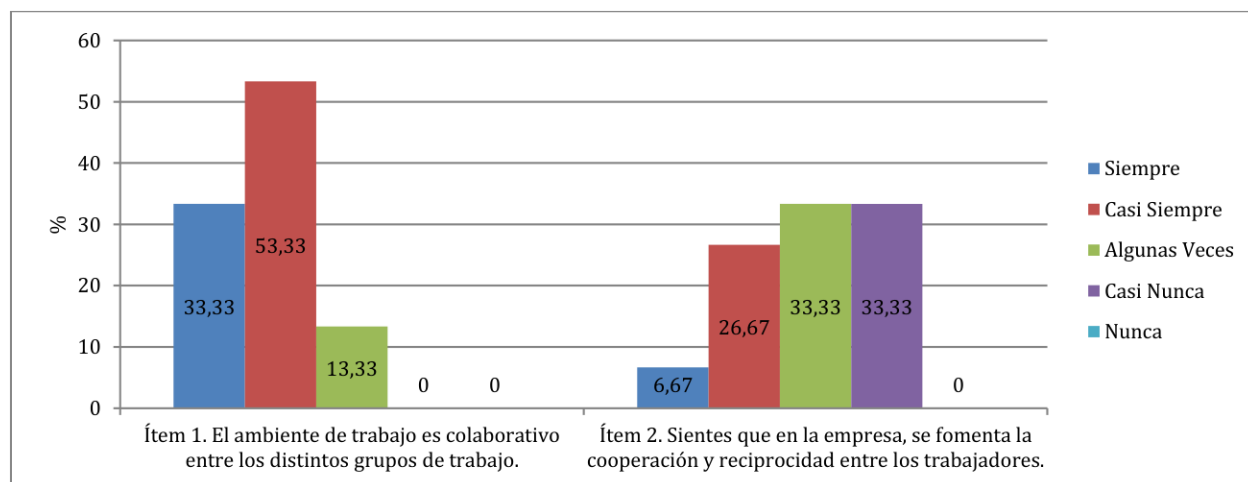
Opciones	Ítem 1. El ambiente de trabajo es colaborativo entre los distintos grupos de trabajo.		Ítem 2. Sientes que en la empresa, se fomenta la cooperación y reciprocidad entre los trabajadores.	
	fi	hi	fi	hi
Siempre	5	33,33 %	1	6,67 %
Casi Siempre	8	53,33 %	4	26,67%
Algunas Veces	2	13,33 %	5	33,33 %
Casi Nunca	0	0 %	5	33,33 %
Nunca	0	0 %	0	0 %
Total	15	100 %	15	100 %

Nota. La tabla de frecuencia presenta las frecuencias absoluta y relativa (expresada en %).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 2

Dimensión Relacional



Nota. La figura expone los resultados obtenidos en el ítem 1 y 2.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla 3 y figura 2, se observa que en el primer ítem referente a considerar mejorar la relación con tus compañeros de trabajo, ocho (8) de quince (15) trabajadores escogieron la opción

de casi siempre equivaliendo al 53,33 %, y los restantes siete (7) trabajadores, escogieron cinco (5) de ellos la opción de siempre que representan el 33,33 %, y los restantes dos (2) trabajadores escogieron la opción de algunas veces, que manifiesta el 13,33 %. En referencia al ítem 2, expresado en el sentimiento de que en la empresa, se fomenta la cooperación y reciprocidad entre los trabajadores, las opciones de mayor porcentaje con un 33,33 %, son las de algunas veces y casi nunca, que equivale a, que cinco (5) trabajadores escogieron cada una de esas opciones, otros, cuatro (4) trabajadores escogieron la opción de casi siempre, y, solo un (1) trabajador escogió la opción de siempre que representa 6,66 %.

La dimensión relacional se puede considerar como una debilidad, donde resaltan los elementos de relaciones en el trabajo, cooperación y reciprocidad, elementos que resultan claves, en las organizaciones, porque generan bien aplicados, colocar de manifiesto algunos valores humanos necesarios que modelan la actitud y aptitud.

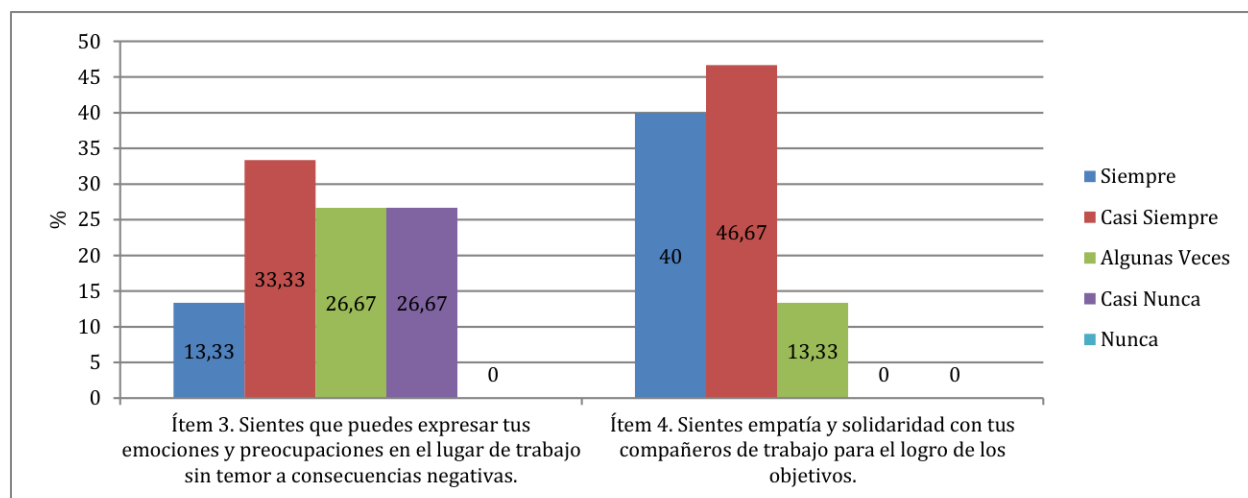
Tabla 4.

Dimensión Emocional

Opciones	Ítem 3. Sientes que puedes expresar tus emociones y preocupaciones en el lugar de trabajo sin temor a consecuencias negativas.		Ítem 4. Sientes empatía y solidaridad con tus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos.	
	fi	hi	fi	hi
Siempre	2	13,33 %	6	40 %
Casi Siempre	5	33,33 %	7	46,67 %
Algunas Veces	4	26,67 %	2	13,33 %
Casi Nunca	4	26,67 %	0	0 %
Nunca	0	0 %	0	0 %
Total	15	100 %	15	100 %

Nota. La tabla de frecuencia presenta las frecuencias absoluta y relativa (expresada en %).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 3*Dimensión Emocional*

Nota. La figura expone los resultados obtenidos en el ítem 3 y 4.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla 4 y figura 3, en las mismas se puede observar, que para el ítem 3, relacionado con el sentir de poder expresar las emociones y preocupaciones en el lugar de trabajo sin temor a consecuencias negativas, la opción de mayor porcentaje es la de casi siempre con un 33,33 %, que representa cinco (5) de los quince (15) trabajadores que escogieron dicha opción, luego cuatro (4) trabajadores y la misma cantidad, escogieron la opción de algunas veces y casi nunca, que equivale al 26,67 %, quedando solamente un 13,33 %, que representa solo dos (2) trabajadores del total de encuestados. En cuanto, al ítem 4, en relación al sentimiento de empatía y solidaridad con los compañeros de trabajo para lograr los objetivos, se presenta la opción de mayor escogencia la de casi siempre con un 46,67 %, que representa siete (7) trabajadores del total de quince (15) encuestados, luego seis (6) trabajadores escogieron la opción de casi siempre, que equivale al 40 %, solo dos (2) trabajadores se manifestaron por la opción de siempre que expresa el 13,33 %.

En muchas oportunidades, no es sencillo para el ser humano expresar sus emociones, es decir, a veces, es complicado hasta hacerlo cuando existe confianza, entonces, no debe ser sencillo, donde elementos como cooperación y reciprocidad no representan una fortaleza, sin generar la suficiente confianza para expresarse.

Tabla 5.

Dimensión Cognitiva

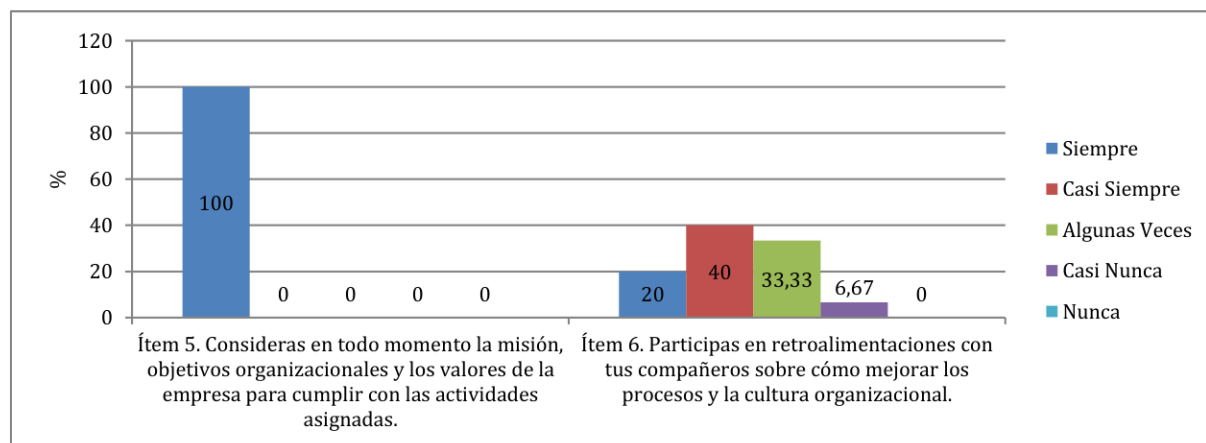
Opciones	Ítem 5. Consideras en todo momento la misión, objetivos organizacionales y los valores de la empresa para cumplir con las actividades asignadas.		Ítem 6. Participas en retroalimentaciones con tus compañeros sobre cómo mejorar los procesos y la cultura organizacional.	
	fi	hi	fi	hi
Siempre	13	100 %	3	20 %
Casi Siempre	0	0 %	6	40 %
Algunas Veces	0	0 %	5	33,33 %
Casi Nunca	0	0 %	1	6,67 %
Nunca	0	0 %	0	0 %
Total	15	100 %	15	100 %

Nota. La tabla de frecuencia presenta las frecuencias absoluta y relativa (expresada en %).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 4

Dimensión Cognitiva



Nota. La figura expone los resultados obtenidos en el ítem 5 y 6.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla 5 y figura 4, en cuanto, al ítem 5, que hace referencia a considerar en todo momento la misión, objetivos organizacionales y los valores de la empresa para el cumplimiento de las actividades asignadas en sus jornadas laborales, los trabajadores en su totalidad, es decir, los quince (15) trabajadores escogieron la opción de siempre. En cuanto, al ítem 6, referente a la participación en retroalimentaciones con sus compañeros sobre el mejoramiento de los procesos y la cultura organizacional, se nota, una marcada diferencia con respecto al ítem anterior, seis (6) de los quince (15) trabajadores escogieron la opción de casi siempre representando el 40 %, otros cinco (5) trabajadores escogieron la opción de algunas veces que equivale a 33,33 %, y, tres (3) trabajadores y un (1) trabajador escogieron la opción de siempre y casi nunca de manera respectiva, que equivalen a valores de 20 % y 6,67 %.

Los trabajadores colocan de manifiesto, la misión, visión y valores organizacionales en todo momento, lo cual indica respeto por los lineamientos establecidos por Procociel, C.A., pero, nuevamente se presenta un punto de mejora, en la participación o el involucramiento en retroalimentaciones que permitan, tanto mejorar los procesos como la cultura organizacional.

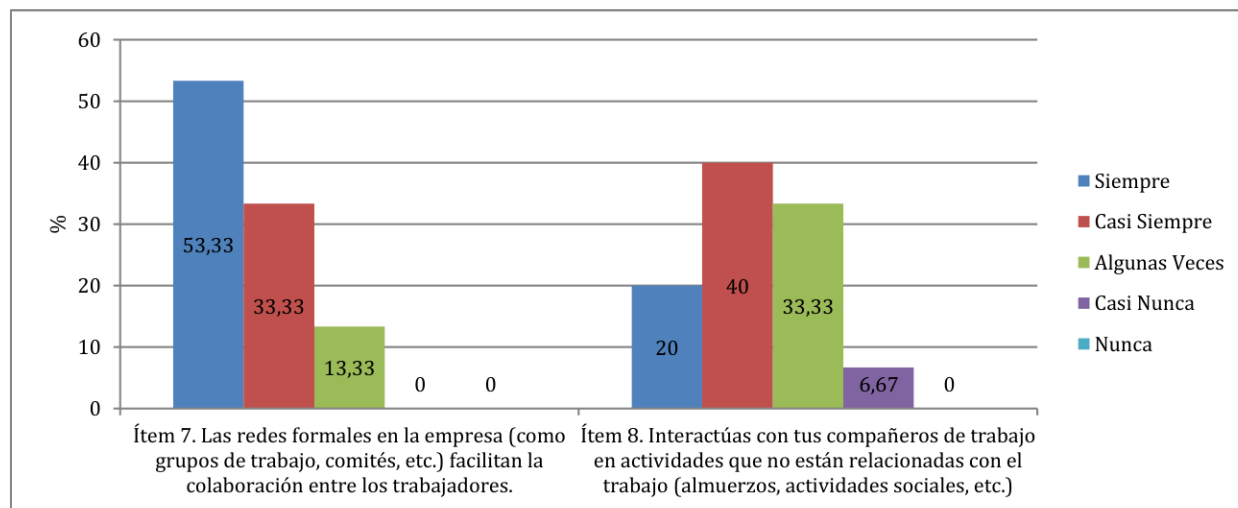
Tabla 6.

Dimensión Estructural

Opciones	Ítem 7. Las redes formales en la empresa (como grupos de trabajo, comités, etc.) facilitan la colaboración entre los trabajadores.		Ítem 8. Interactúas con tus compañeros de trabajo en actividades que no están relacionadas con el trabajo (almuerzos, actividades sociales, etc.)	
	fi	hi	fi	hi
Siempre	8	53,33 %	2	13,33 %
Casi Siempre	5	33,33 %	2	13,33 %
Algunas Veces	2	13,33 %	6	40 %
Casi Nunca	0	0 %	5	33,33 %
Nunca	0	0 %	0	0 %
Total	15	100 %	15	100 %

Nota. La tabla de frecuencia presenta las frecuencias absoluta y relativa (expresada en %).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 5*Dimensión Estructural*

Nota. La figura expone los resultados obtenidos en el ítem 7 y 8.

Fuente: Elaboración propia (2024).

La dimensión estructural, representa la última dimensión del capital social a analizar, en la tabla 6 y figura 5, con respecto al ítem 7, las redes formales en la empresa facilitan la colaboración entre los trabajadores, ocho (8) de los quince (15) trabajadores, escogieron la opción de siempre que equivale al 53,33 %, continuando, con cinco (5) trabajadores que seleccionaron la opción de casi siempre que representa un 33,33 % y el 13,33 % restante, proviene de la selección de dos (2) trabajadores por la opción de algunas veces. En cuanto, al ítem 8, relacionado con la interacción con los compañeros de trabajo en actividades que no están relacionadas con el trabajo, la opción de mayor escogencia es la de casi siempre, con un 40 %, representado por seis (6) trabajadores, luego, se tiene que cinco (5) trabajadores seleccionaron la opción de algunas veces que equivale a un 33,33 %, y con un 20 % y un 6,67 %, que representan a tres (3) y un (1) trabajador, seleccionaron la opción de siempre y casi nunca de manera respectiva.

El uso de las redes de trabajo, es una herramienta poderosa dentro y fuera de las organizaciones actuales, porque realmente facilitan la comunicación en tiempo real de distintas

situaciones presentadas en la jornada de trabajo, y se presenta como un medio para poder colaborar con los compañeros de trabajo.

Objetivo Específico 2. Describir el Proceso de la Gestión de Inventario en Procociel, C.A.

El inventario es esencial en las organizaciones, ya que un control adecuado permite conocer la cantidad de productos disponibles. Por ello, es fundamental contar con sistemas modernos que gestionen grandes volúmenes de información y registren todos los elementos en la empresa. La gestión del inventario facilita el seguimiento desde la recepción hasta la salida de los productos. En Procociel, C.A., el proceso es tradicional y se basa en la experiencia del equipo, aunque el sistema actual está desactualizado, lo que genera desorden en el inventario. Para mejorar, es crucial establecer un orden y actualizar el sistema, además de entender el mercado local y las necesidades de los clientes. Se implementará un instrumento general para un análisis detallado y la creación de una matriz FODA.

Tabla 7.

Instrumento Aplicado (Lista de Cotejo) a la Empresa Procociel, C.A.

Indicador	Criterios	Especificación	Opciones	
			Sí	No
Rotación de Inventarios	1	Los productos se encuentran clasificados según su rotación.		✓
	2	Se cuenta con un sistema activo, que registre las entradas y salidas de cada producto.	✓	
Valoración de Inventarios	3	Se realizan conciliaciones periódicas (por lo menos una vez por semana) entre los registros de inventarios y el inventario físico.		✓
	4	El inventario se encuentra clasificado por categorías según su importancia.		✓
Stock de Seguridad	5	Se tiene un análisis de demanda histórica para determinar el stock de seguridad.		✓
	6	Existe un sistema de alerta para notificar cuando se alcanza el nivel crítico del stock de seguridad.		✓

Pronóstico de Demanda	7	Se utilizan herramientas tecnológicas para facilitar el proceso del pronóstico.	✓
	8	El pronóstico de la demanda se encuentra documentado, para el acceso de todos los trabajadores.	✓
Lead Time	9	Se cuenta con registro en los tiempos de entrega de los proveedores.	✓
	10	Se ajustan los niveles de inventario en función del lead time calculado.	✓
Indicadores de Rendimiento	11	Se generan informes regulares sobre el estado del inventario y su rendimiento.	✓
	12	Cuenta con un proceso documentado para gestionar las devoluciones del producto.	✓
Interfaz con Proveedores	13	Existe revisión y confirmación de todos los pedidos antes de enviar la solicitud a los proveedores.	✓
	14	Cuenta con normas y procedimientos a seguir para la devolución de productos defectuosos o incorrectos a los proveedores.	✓

Nota. La tabla expone el llenado de la lista de cotejo aplicada en Prociel, C.A.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 8.

Resultados de la Lista de Cotejo Expresado en Tablas de Frecuencias

Indicador	Criterios	Especificaciones del Criterio	Opciones			
			Sí		No	
			fi	hi	fi	hi
Rotación de Inventarios	1	Los productos se encuentran clasificados según su rotación.	0	0%	1	100%
	2	Se cuenta con un sistema activo, que registre las entradas y salidas de cada producto.	1	100 %	0	0 %
Valoración de Inventarios	3	Se realizan conciliaciones periódicas (por lo menos una vez por semana) entre los registros de inventarios y el inventario físico.	0	0 %	1	100 %
	4	El inventario se encuentra clasificado por categorías según su importancia.	0	0 %	1	100 %
Stock de Seguridad	5	Se tiene un análisis de demanda histórica para determinar el stock de seguridad.	0	0 %	1	100 %
	6	Existe un sistema de alerta para notificar cuando se alcanza el nivel crítico del stock de seguridad.	0	0 %	1	100 %
	7	Se utilizan herramientas tecnológicas para facilitar el proceso del pronóstico.	0	0 %	1	100 %

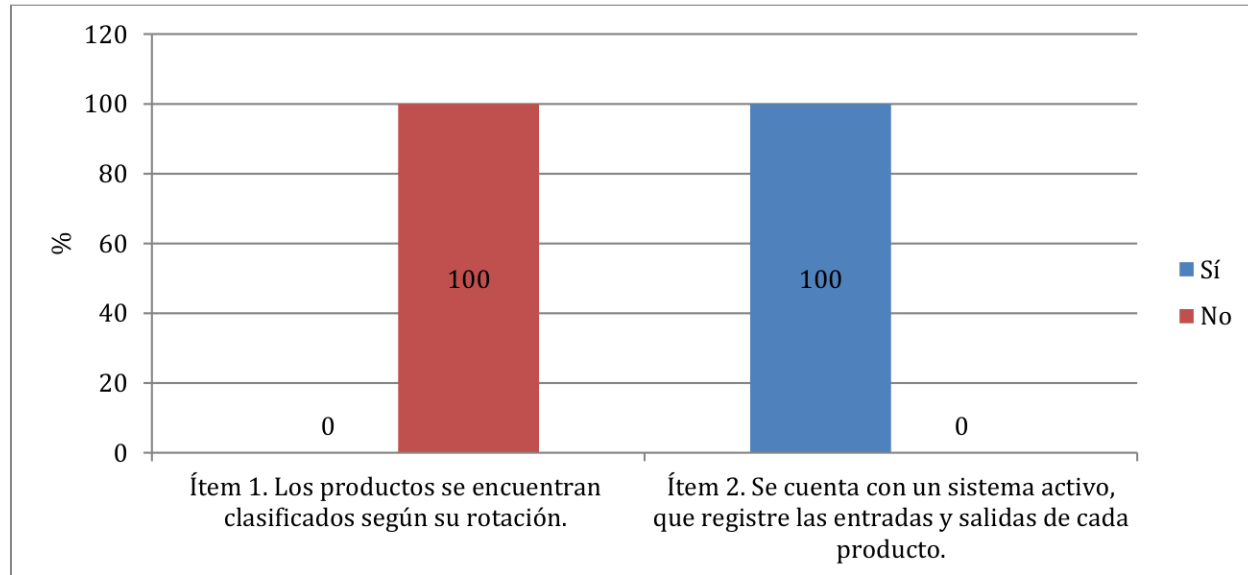
Pronóstico de Demanda	8	El pronóstico de la demanda se encuentra documentado, para el acceso de todos los trabajadores.	1	100 %	0	0 %
Lead Time	9	Se cuenta con registro en los tiempos de entrega de los proveedores.	1	100 %	0	0 %
	10	Se ajustan los niveles de inventario en función del lead time calculado.	0	0 %	1	100 %
Indicadores de Rendimiento	11	Se generan informes regulares sobre el estado del inventario y su rendimiento.	1	100 %	0	0 %
	12	Cuenta con un proceso documentado para gestionar las devoluciones del producto.	1	100 %	0	0 %
Interfaz con Proveedores	13	Existe revisión y confirmación de todos los pedidos antes de enviar la solicitud a los proveedores.	1	100 %	0	0 %
	14	Cuenta con normas y procedimientos a seguir para la devolución de productos defectuosos o incorrectos a los proveedores.	1	100 %	0	0 %

Nota. La tabla expone los resultados de la lista de cotejo en valores de frecuencias (absoluta y relativa).

Fuente: Elaboración propia (2024).

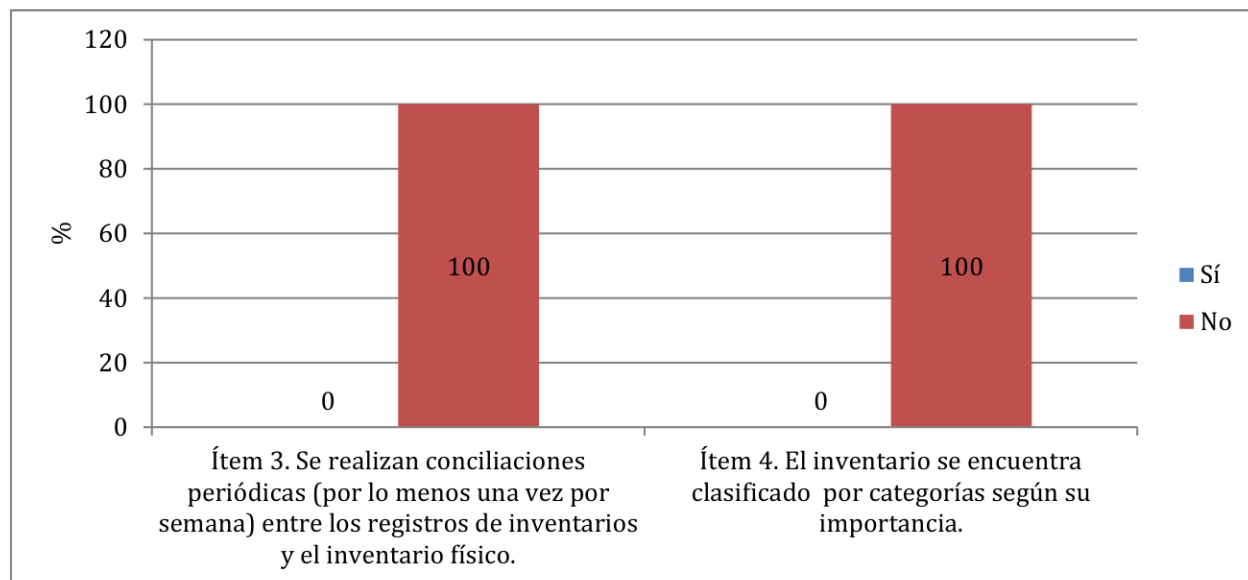
Figura 6

Rotación de Inventarios



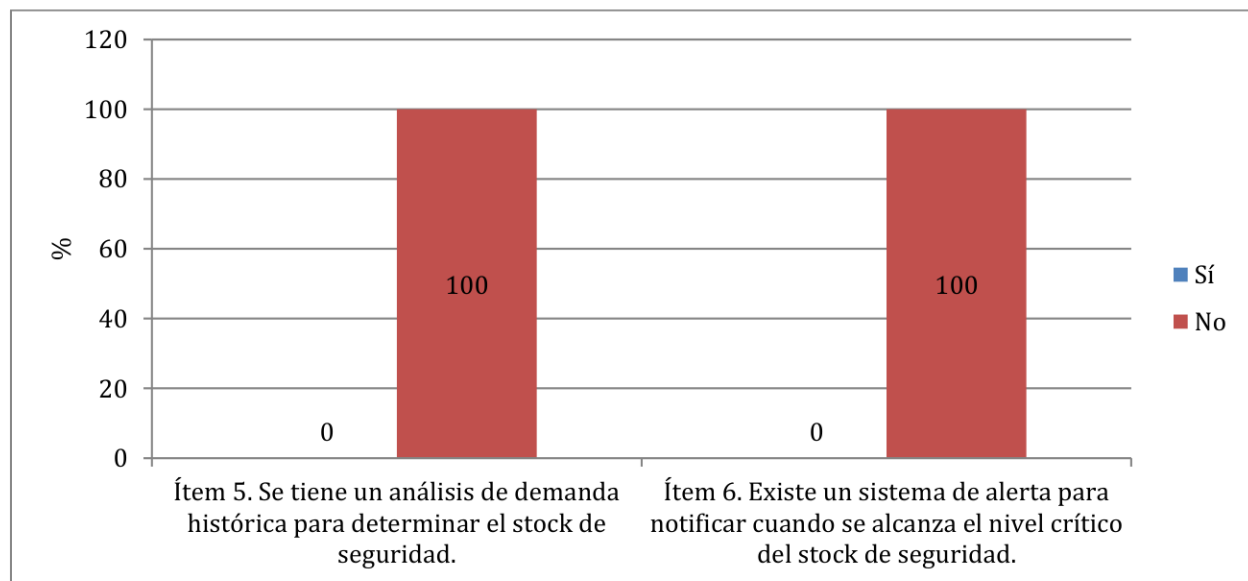
Nota. La figura expone los resultados del criterio 1 y 2.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 7*Valoración de Inventarios*

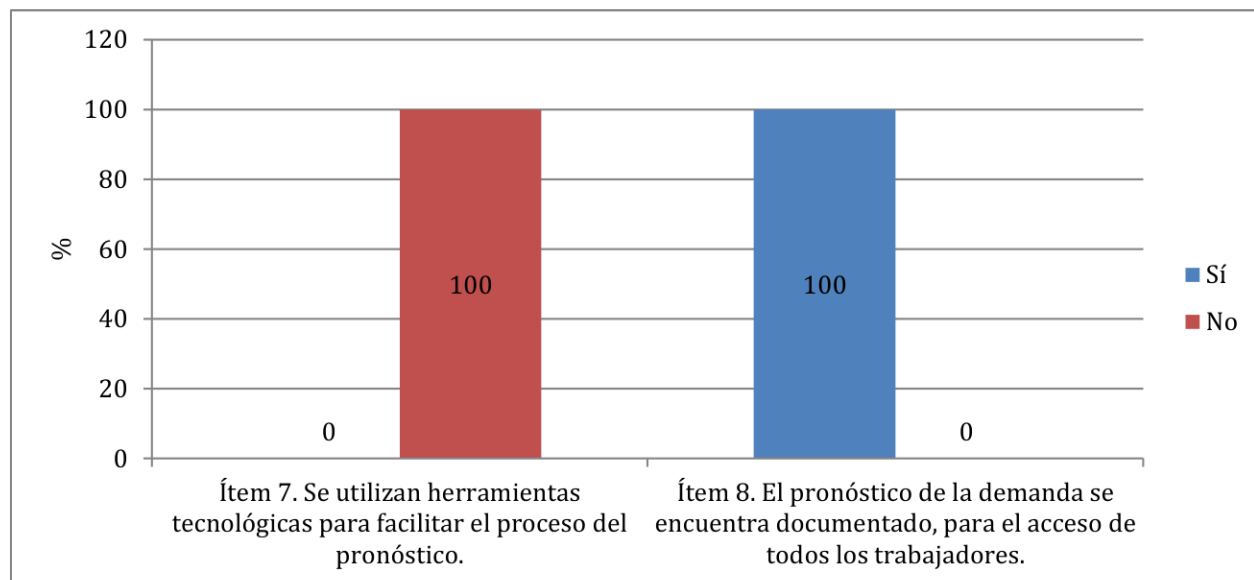
Nota. La figura expone los resultados del criterio 3 y 4.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 8*Stock de Seguridad*

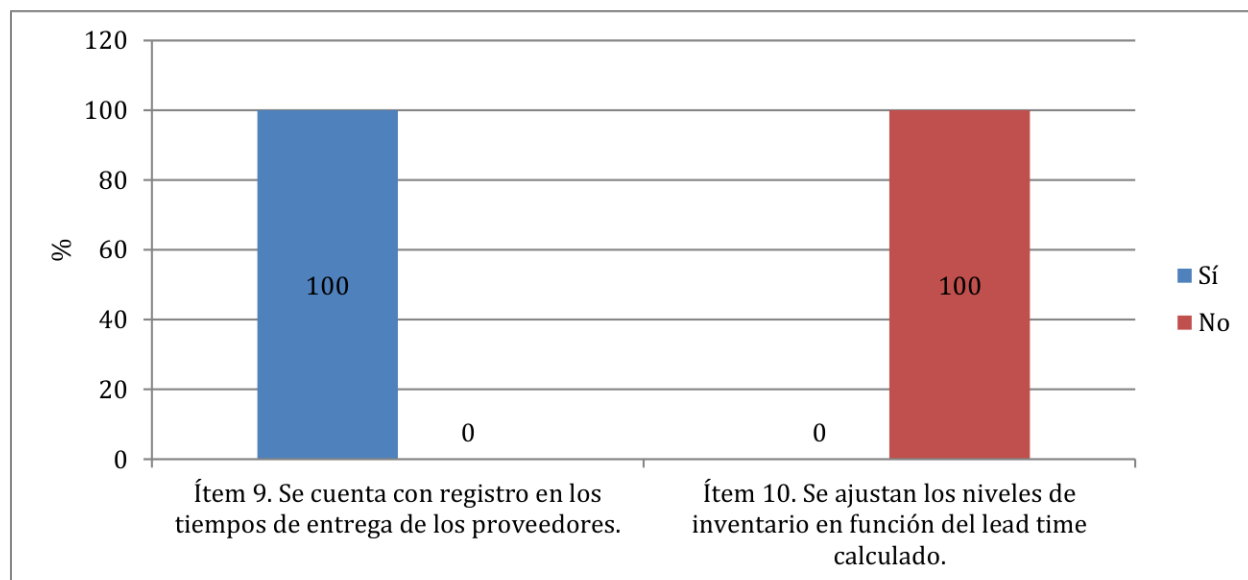
Nota. La figura expone los resultados del criterio 5 y 6.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 9*Pronóstico de Demanda*

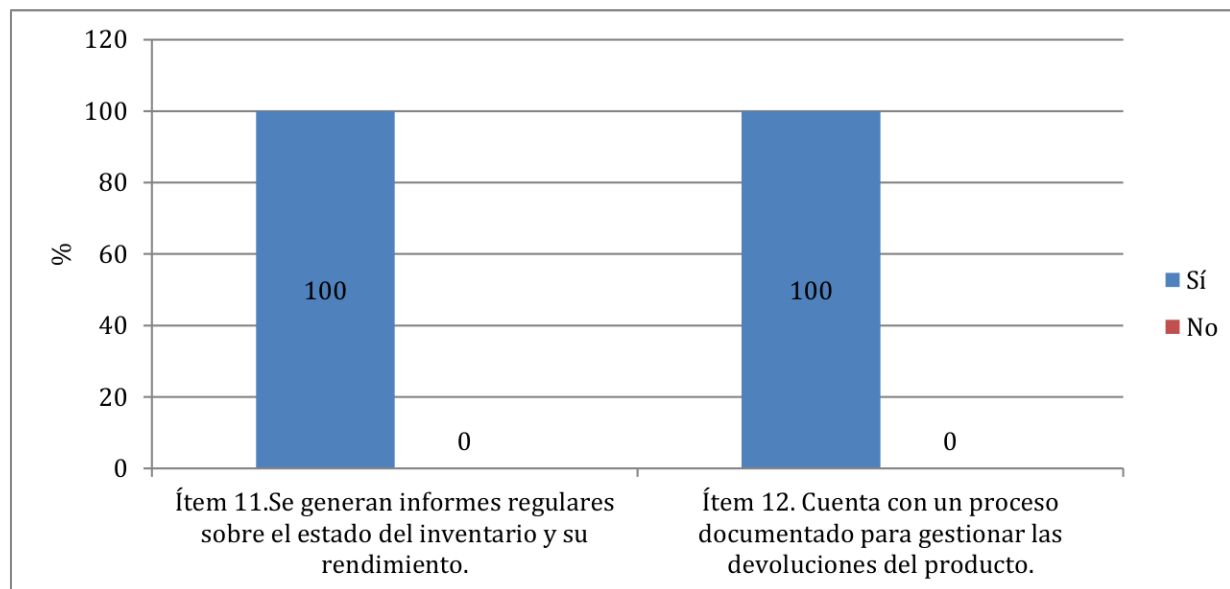
Nota. La figura expone los resultados del criterio 7 y 8.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 10*Lead Time*

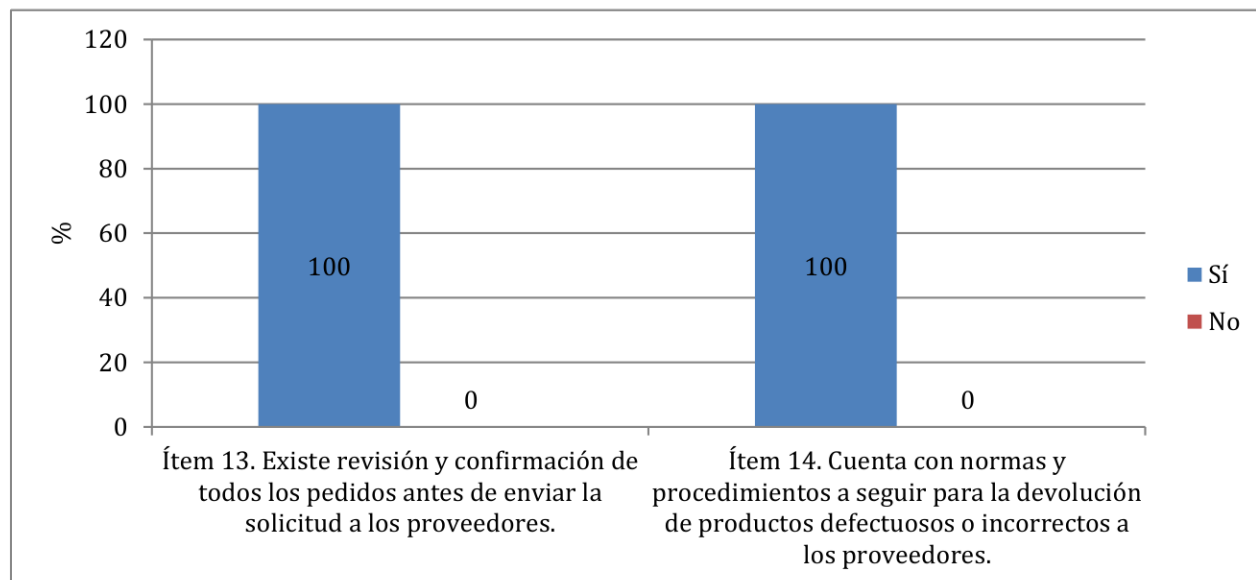
Nota. La figura expone los resultados del criterio 9 y 10.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 11*Indicadores de Rendimiento*

Nota. La figura expone los resultados del criterio 11 y 12.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 12*Interfaz con Proveedores*

Nota. La figura expone los resultados del criterio 13 y 14.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En términos generales, se identifican dos indicadores como fortalezas: la implementación de indicadores de rendimiento y la relación con los proveedores, es fundamental subrayar que cada indicador posee un valor significativo. Es recomendable que Procociel, C.A., realice evaluaciones continuas mediante indicadores de rendimiento, tanto para los procesos internos como para la evaluación del personal, las empresas deben establecer canales de comunicación eficientes que aseguren que los mensajes lleguen a los destinatarios adecuados, siendo las redes de trabajo y las plataformas digitales herramientas eficaces que facilitan este proceso, fomentando la participación activa de los empleados.

Cada indicador de rendimiento debería ser analizado por áreas específicas, siendo posible realizar un análisis general, considerar los indicadores de forma separada según las áreas de trabajo es esencial, ya que cada empleado tiene funciones y objetivos distintos en su día a día. La interacción con los proveedores es otro indicador crítico; mantener una comunicación constante y una relación sólida con ellos es vital para asegurar el suministro de productos demandados en el momento adecuado, la gestión de inventarios, requiere una atención especial, manteniendo siempre el contacto y fomentando la retroalimentación para identificar los productos que son más solicitados, y que ofrezcan calidad y fiabilidad al cliente.

Se identifican tres indicadores que pueden considerarse tanto positivos como negativos: la rotación de inventarios, el lead time y el pronóstico de demanda. Para Procociel, C.A., es esencial contar con un sistema que permita una clasificación precisa del inventario disponible, existen numerosos modelos que pueden ser aplicados, y es fundamental invertir en la capacitación de los empleados para adquirir el conocimiento necesario y aplicar el modelo más adecuado que optimice este proceso crítico. El lead time, o tiempo de entrega, es otro aspecto relevante en la gestión de inventarios, contar con un sistema que calcule este indicador puede acelerar los procesos internos.

Por último, el pronóstico de demanda es un elemento primordial, ya que determina el nivel de stock necesario, es poco eficiente realizar estos cálculos manualmente; por lo tanto, es recomendable implementar estrategias avanzadas que consideren diversos factores para lograr un pronóstico más preciso. En cuanto a las debilidades de Procociel, C.A., se destacan la valoración del inventario y el stock de seguridad, el control de inventario debe ser un proceso continuo, a pesar de que a veces resulte tedioso. Es fundamental realizar conciliaciones periódicas, al menos de forma semanal, que permitan un seguimiento claro del inventario disponible, es recomendable aplicar un modelo de clasificación de inventarios, como el modelo ABC, que categoriza los productos según su nivel de prioridad y demanda.

El stock de seguridad tiene una relevancia particular en la gestión de inventarios, ya que indica momentos críticos, como excesos de productos o escasez de artículos que se están vendiendo más de lo habitual. Los investigadores sugieren la realización de una matriz FODA para fortalecer el análisis de la gestión de inventarios en Procociel, C.A.

Figura 13

Matriz FODA para Procociel, C.A.

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
MATRIZ FODA Procociel, C.A. Variable: Gestión de Inventarios.	F1: Aplicación de indicadores de rendimiento. F2: Relación con proveedores.	D1: La no existencia de un modelo de inventario preciso a las necesidades de la empresa. D2: Falta de un sistema actualizado que señale el momento preciso del stock de seguridad.
Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
O1: Capacitación continua en y con las distintas herramientas tecnológicas. O2: Distintos sistemas actualizados sobre la gestión de inventarios.	F1O1: El proceso de capacitación dentro de la empresa es indispensable, por tal razón, es importante buscar la capacitación continua de los trabajadores, para poder establecer indicadores de rendimiento relacionados con las actividades realizadas. F2O2: La existencia de distintos sistemas de gestión de inventarios, permiten un mayor orden dentro de dicho proceso, además, puede	D1O1: El no contar con un sistema actualizado de inventario de acuerdo a las necesidades de la empresa, se puede solucionar, con el conocimiento sobre todos los sistemas de gestión actuales, pudiendo obtenerlo por medio de capacitación. D2O2: La empresa debe invertir de forma inmediata en un sistema actual que se adapte cómodamente a las necesidades actuales y a los

	involucrar y mejorar la relación con los proveedores.	cambios repentinos que se viven en un mundo tan globalizado.
Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA
A1: Sistema económico del país. A2: Competencia con mayor valor agregado y con una mayor actualización en sus procesos. A3: Estancarse con sistemas desactualizados.	F2A1: El sistema económico tan volátil y variante que se vive en el país, se debe superar, con una relación abierta y continua con los proveedores, para obtener productos de calidad, al alcance económico de los clientes. F1A2A3: Los indicadores de rendimiento, genera información relevante, para conocer la realidad de la empresa, por tal razón, los mismos son un calificativo en relación con los competidores, además, la inversión en sistemas actualizados es una necesidad inminente en la empresa, que puede servir para el análisis de los indicadores de rendimiento.	D1A1: Entendiendo la situación del país, desde el punto de vista económico, aunado a la situación social, las empresas no pueden alcanzar el éxito sin la existencia de un sistema de gestión de inventario actualizado. D2A2A3: El no contar con un sistema actualizado, no genera un valor agregado, y, te aleja considerablemente de ese mundo tan competitivo en la actualidad. Es inminente que la tecnología actual sea utilizada de la manera correcta para el alcance de los objetivos que se tiene.

Nota. La figura expone los cruces de las filas y columnas señaladas en la matriz FODA.

Fuente: Elaboración propia (2024).

La estrategia F1O1, resalta el hecho de que la capacitación, es un valor agregado y necesario, es un deber, buscar la capacitación continua, por medio de una inversión, que generará beneficios en un futuro cercano. Esta capacitación, permite tener trabajadores con un mayor conocimiento en sus áreas de trabajo, y de seguro, las evaluaciones realizadas sobre indicadores de rendimiento.

La estrategia F2O2, es importante e indispensable, para Procociel, C.A., mantener esa buena interfaz con los proveedores, se debe aprovechar la actualización de sistemas de gestión de inventarios, generar relaciones efectivas, es importante contar siempre, con una variedad de proveedores, en caso, de que uno de ellos, no pueda cumplir con las necesidades, se tiene de forma inmediata otro.

La estrategia F2A1, para ningún ciudadano venezolano, que se encuentra dentro o fuera del país, la realidad que viene padeciendo el país, en el sector económico, por tal razón, deben sobrevivir, y encontrar los mejores precios del mercado, con productos que brinden calidad, y

cumplan con las necesidades de los clientes, en ese sentido, las alianzas creadas con los proveedores, siendo ellos el elemento esencial ante este tipo de situación.

La estrategia F1A2A3, las empresas actuales deben encontrar ese valor agregado que los diferencie de los competidores, por tal razón, Procociel, C.A., debe seleccionar indicadores medibles de rendimiento, para contar con el mejor personal del mercado, así como con el producto de mayor calidad, y viable a las necesidades económicas del demandante, además, el hecho de contar con un sistema actualizado.

La estrategia D1O1, el estar desactualizado, no es una fortaleza para las organizaciones actuales, las empresas se encuentran en constante búsqueda de invertir en aquellas herramientas que le permitan alcanzar el éxito por medio del logro de objetivos de manera eficiente, por tal razón, el área de inventarios, no escapa de esa realidad, en la actualidad se cuenta con distintos sistemas actuales, que pueden ser una solución efectiva para las empresas, para ello, es necesario la capacitación del personal encargado de esa área. La estrategia D2O2, se relaciona directamente con la estrategia anterior, es decir, se debe encontrar el sistema de inventario más acorde a todos los elementos involucrados en el proceso.

La estrategia D1A1, es un hecho, las empresas viven en una constante incertidumbre, el modelo económico es demasiado volátil, por tal razón, es importante para las empresas encontrar herramientas viables para alcanzar objetivos, Procociel, C.A., al no contar con un sistema actualizado, genera grandes desventajas respecto a sus competidores, en cierta forma, debe encontrar el equilibrio perfecto en comenzar a invertir, es decir, ya sea en capacitación continua o en un sistema actualizado.

La estrategia D2A2A3, las empresas viven en una constante competencia, y la mejor manera de competir es con valor agregado generado por distintos elementos, por tal razón, el contar

con un sistema actualizado, puede generar una cierta ventaja significativa y competitiva. Es una necesidad y prácticamente una obligación para la empresa Procociel, C.A., adquirir un sistema actualizado, con distintas características que se adapte a las necesidades actuales.

Integración de Resultados

La integración de los hallazgos con la información recabada resalta una debilidad significativa, en referencia al primer objetivo específico diagnosticar las dimensiones del capital social en Procociel, C.A., a excepción del fuerte compromiso de sus empleados con la misión y visión de la empresa, esta falta de desarrollo en las dimensiones del capital social impacta negativamente en los procesos internos, impidiendo que se cumplan adecuadamente los objetivos planteados. Las relaciones interpersonales, tanto internas como externas, son fundamentales para el éxito de cualquier organización, debe explorar estrategias para optimizar el uso de las dimensiones del capital social, fomentando así la cooperación y la reciprocidad entre sus trabajadores, un entorno de confianza y motivación se traducirá en un mayor sentido de pertenencia, lo que permitirá a los empleados participar activamente y aportar ideas que influyan en la toma de decisiones, reforzando su conexión con la empresa.

En referencia, al segundo objetivo específico, describir el proceso de la gestión de inventario en Procociel, C.A., es determinante que las empresas mantengan un control riguroso sobre todo el ciclo del inventario, desde su recepción hasta su distribución, para ello, se requiere de un sistema actualizado y un modelo de clasificación que se ajuste a las necesidades específicas de la empresa. Una estrategia que ha ganado popularidad en este contexto es el método Just in Time (JIT), que podría ser una opción inicial viable, adicionalmente, el uso del tablero Kanban se presenta como una herramienta sencilla y efectiva, que podría ayudar a abordar las debilidades observadas en la gestión de inventarios y en la valoración de stock de seguridad.

Es fundamental reconocer que organizar el proceso de inventarios no es una tarea sencilla, ya que diversos factores pueden influir en su eficacia, la gerencia debe estar alerta a estos cambios y actuar proactivamente para mantener un orden adecuado en el manejo de inventarios, siendo esencial determinar el nivel óptimo de inventario; un exceso puede generar costos innecesarios, mientras que un déficit puede llevar a no satisfacer la demanda. Las empresas que carecen de un control efectivo de inventarios corren el riesgo de comprometer su estabilidad financiera, debe atribuir la atención necesaria a este proceso, para evitar desajustes económicos que puedan perjudicar su desempeño.

Validación de Resultados

La investigación ha desarrollado un marco teórico que aborda las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores respaldados por distintos autores, este enfoque es fundamental para validar los resultados obtenidos. Se examinan varios indicadores en relación con las dimensiones relacional, emocional, cognitiva y estructural, así como aspectos de gestión de inventarios, que revelan varias debilidades y fortalezas en la empresa Procociel, C.A.

Con respecto al primer objetivo específico, diagnosticar las dimensiones del capital social en Procociel, C.A., en la dimensión relacional, se identifica una debilidad significativa: los resultados indican una falta de buena relación, cooperación y reciprocidad entre los empleados, esta situación debe ser mejorada, ya que el trabajo en equipo es esencial para alcanzar mejores resultados. Según Díaz et al. (2019), las relaciones humanas se construyen sobre la confianza, la amistad y el respeto, elementos críticos para la efectiva transmisión de información dentro de las redes laborales.

En lo que respecta a la dimensión emocional, se observa una leve mejora en comparación con la dimensión anterior, los trabajadores valoran la empatía y la solidaridad, pero persiste una

falta de confianza que les impide expresar libremente sus emociones, temiendo repercusiones negativas, dicho fenómeno es común, ya que la autoexpresión puede ser difícil. Por ello, la empresa debe implementar estrategias para fomentar esta dimensión. Lin (2001) resalta que las redes de apoyo emocional entre individuos actúan como un tejido que une a las personas, permitiendo compartir experiencias y desafíos, lo cual fortalece el capital social.

En la dimensión cognitiva, se destaca positivamente que los empleados reconocen y respetan la misión, visión y valores de la organización en su desempeño, se evidencia la falta de un proceso de confianza que permita una retroalimentación continua, esencial para mejorar tanto los procesos como la cultura organizacional. Kligberg y Rivera (2007) señalan que la construcción y el intercambio de significados dentro de un grupo son fundamentales para el desarrollo de la comunicación interna. La dimensión estructural revela que, aunque los trabajadores perciben que las redes de trabajo facilitan la colaboración, existe una carencia en las interacciones fuera del entorno laboral. Lin (2001) enfatiza que las características organizativas y las relaciones interpersonales son cruciales para construir redes efectivas dentro y fuera de la organización, facilitando así el flujo de información y recursos.

En referencia, al segundo objetivo específico, describir el proceso de la gestión de inventario en Procociel, C.A., el primer indicador, la rotación de inventarios, es vital, pues refleja la eficiencia de la empresa en relación con los productos ofrecidos. Se requiere clasificar los productos adecuadamente para mantener un control efectivo; una alta rotación indica que los productos se están vendiendo bien, lo que coincide con lo que Suárez y Cárdenas (2017) definen como el número de veces que el inventario se renueva en un periodo específico. El indicador de valoración de inventarios se presenta como un punto débil, ya que la empresa no realiza conciliaciones periódicas ni tiene una categorización clara de los productos, requiere acciones

correctivas urgentes. La valoración de inventarios es un proceso contable esencial que ayuda a determinar el valor monetario de las existencias en un momento dado, un aspecto que requiere tanto cálculos precisos como análisis de métodos de valoración (Zapata, 2014).

Otro aspecto crítico es el stock de seguridad, carece de un estudio de demanda histórica y de un sistema actualizado para monitorizar el stock crítico, lo que ha llevado a situaciones en las que los productos no están disponibles cuando se requieren. Espejo (2022) define el stock de seguridad como un inventario adicional destinado a hacer frente a imprevistos en la demanda o el suministro. El pronóstico de la demanda, aunque no se considera una debilidad grave, necesita mejoras, actualmente, no se están aprovechando plenamente las herramientas tecnológicas, como las redes sociales, que podrían ser útiles, a pesar de contar con documentación sobre pronósticos, estos se realizan con enfoques tradicionales. Martignon (2016) describe el pronóstico de demanda como técnicas estructuradas para proyectar las cantidades que se demandarán en el futuro.

El lead time es otro indicador que requiere atención, la empresa no calcula este tiempo, que es crucial para la eficiencia operativa. Este indicador mide el tiempo desde que se reconoce la necesidad de una operación hasta que se concluye, y es fundamental para optimizar los procesos (Paredes y Penagos, 2012). Finalmente, los indicadores de rendimiento e interfaz con proveedores se consideran fortalezas, establecer controles para mantener estas fortalezas, según Espinosa (2023), estas métricas permiten evaluar el rendimiento de las acciones y estrategias, mientras que la interfaz con proveedores es clave para una comunicación efectiva y el flujo de información (Espejo, 2022).

III. FASE DE PRESENTACIÓN

Las conclusiones y recomendaciones son elementos clave en esta fase, es fundamental que se hayan realizado todos los análisis necesarios, integrando los resultados obtenidos con los objetivos planteados, así como la triangulación de información a partir de diversas fuentes y la interpretación de los investigadores. Se procederá a presentar las conclusiones y recomendaciones que son relevantes para el cierre del estudio, organizándolas según los objetivos específicos.

Conclusiones

En relación con el primer objetivo específico, que consiste en diagnosticar las dimensiones del capital social en Procociel, C.A., se ha identificado una notable debilidad en esta área, los elementos esenciales para llevar a cabo actividades dentro del sector de inventario, tales como la cooperación, el compañerismo y la participación activa, no se están implementando de manera efectiva, esta falta de interacción impide que los trabajadores desarrollen confianza y se sientan motivados. Aunque los empleados muestran un gran respeto por la misión, visión, objetivos y valores organizacionales, es crucial encontrar formas de alinear ese respeto con las dimensiones del capital social.

Una organización que no integre aspectos fundamentales en la vida laboral de sus empleados corre el riesgo de que su desempeño no sea óptimo, traduciéndose en debilidades evidentes en diversas áreas de trabajo. La falta de compañerismo y colaboración en el área de inventario agrava la situación, lo que subraya la responsabilidad de la empresa de fomentar adecuadamente todos los aspectos vinculados al capital social, se recomienda implementar capacitaciones que generen beneficios y mejoren el funcionamiento de Procociel, C.A.

En cuanto al segundo objetivo específico, que es describir el proceso de gestión de inventario en Procociel, C.A., se evaluaron varios indicadores que mostraron resultados mixtos; los indicadores de rendimiento y la interacción con proveedores se destacan como fortalezas, los trabajadores reconocen que se llevan a cabo evaluaciones en sus roles y creen que los indicadores son pertinentes, los resultados de estas evaluaciones se transmiten manualmente, la relación con los proveedores es determinante, ya que la empresa se dedica a la venta de productos en el ámbito civil y eléctrico, lo que requiere una comunicación efectiva para garantizar un suministro competitivo en tiempos de crisis económica.

Se han detectado debilidades en la gestión de inventarios y en la definición del stock de seguridad, durante las conversaciones con el responsable de la empresa, se evidenció que la organización del inventario es deficiente, lo que impacta negativamente en estos indicadores. Para una administración eficaz, resulta primordial clasificar correctamente el inventario y actualizar el sistema que maneja el stock de seguridad, una estrategia efectiva podría ser la implementación del modelo de clasificación ABC, que facilitaría la categorización de los productos y mejoraría la gestión del stock de seguridad.

Mantener un exceso de productos que no se venden rápidamente implica costos innecesarios, mientras que la falta de productos puede ser igualmente perjudicial, es vital comprender la demanda del cliente y ajustar el inventario en consecuencia, asegurando que siempre haya la cantidad adecuada de productos disponibles. Esto resalta la necesidad de herramientas gerenciales que permitan un control eficiente, como el sistema Just-in-Time o un tablero Kanban, que actúe como recordatorio de las necesidades de la empresa.

Además, los indicadores de lead timen, pronóstico de demanda y rotación de inventarios deben ser vistos como oportunidades de mejora. En un entorno donde los clientes exigen

inmediatez, es esencial conocer el tiempo de cada proceso. Una buena relación con los proveedores también es clave, ya que asegura la entrega oportuna de productos, manteniendo así la satisfacción del cliente y evitando acumulaciones innecesarias en el inventario.

El cumplimiento del tercer objetivo específico implicará diseñar un modelo de gestión de inventario que esté alineado con el capital social y adaptado a las características de Procociel, C.A. Este modelo se desarrollará en base a los resultados obtenidos y a la aplicación de instrumentos como la matriz FODA, elementos esenciales para crear una herramienta que responda a las necesidades actuales.

Recomendaciones

Capacitación y fomentación de la definición del capital social, sus dimensiones, y todas las características presentes que eleven o mejoren la productividad de la empresa.

Inversión en un sistema actualizado de gestión de inventario que permita crear un orden en esta área de trabajo.

Conocer constantemente las exigencias de los demandantes, con la intención de mantener un stock de inventario, que brinde la mayor comodidad a los clientes.

Valorar el stock de inventario con un modelo de inventario apropiado, que lo clasifique por orden de jerarquización.

Establecer herramientas gerenciales que puedan aportar la mayor ayuda posible al área de inventario, creando un nivel de disciplina alto, donde todos los participantes se involucren en mayor medida en los procesos, y en la toma de decisiones que mejoren los mismos.

Propuesta de un Modelo de Gestión de Inventario Basado en el Capital Social

Adaptado a las Características de Procociel, C.A.

El análisis realizado en Procociel, C.A. permitió identificar las distintas dimensiones del capital social y examinar el método de gestión de inventarios, los hallazgos revelan una clara debilidad que requiere atención urgente. Es fundamental que este proceso se ajuste a las necesidades específicas y a las características operativas, fortaleciendo la estructura organizacional general, asegurando un funcionamiento más eficiente y alineado con los objetivos empresariales.

Introducción

Procociel, C.A. se dedica a la adquisición y venta de productos, lo que hace esencial una gestión eficiente del inventario, para lograrlo establecer relaciones sólidas con una variedad de proveedores que comprendan tanto la calidad de los productos como el contexto económico del país, la organización del inventario en los almacenes debe ser meticulosa, asegurando que haya un stock adecuado para evitar gastos innecesarios, además, la valoración del inventario y el cálculo del lead time son vitales para satisfacer la demanda; la comunicación continua con los clientes, apoyada en herramientas tecnológicas, facilita el pronóstico, es fundamental implementar indicadores de rendimiento y fomentar un entorno de confianza y colaboración, todos estos elementos o indicadores de la gestión de inventario van enmarcados en las dimensiones del capital social, generando claramente una propuesta que permitirá mejorar los procesos relacionados a este proceso.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión de inventario basado en el capital social adaptado a las características de Procociel, C.A.

Objetivos Específicos

Seleccionar el tipo de inventario, las técnicas de inventarios, los tipos de software de inventario, las herramientas gerenciales y herramientas lean, para la empresa Procociel, C.A.

Detallar un plan de acción a cumplir basado en el capital social y en la gestión de inventarios para la empresa Procociel, C.A.

Elaborar los distintos formatos para tener un control sobre la gestión de inventario y capital social para la empresa Procociel, C.A.

Justificación de la Propuesta

Al implementar un enfoque organizado y estratégico, la empresa puede mejorar su eficiencia operativa, mantener una relación sólida con los proveedores y ofrecer un servicio al cliente excepcional. Gracias, al estudio realizado, se tiene una percepción clara de las debilidades, que deben atacarse de manera inmediata, siendo el siguiente modelo, una herramienta poderosa que puede generar un valor agregado en el área de inventario de la empresa Procociel, C.A.

Tipos de Inventarios

Según diversos expertos en gestión de inventarios, existen múltiples clasificaciones que pueden ser relevantes para Procociel, C.A.; se pueden distinguir entre inventarios iniciales, que se

realizan al comienzo del ejercicio fiscal, e inventarios finales, que tienen lugar al cierre del mismo, ambos sirven como referencias para el control del stock. Por otro lado, los inventarios también se pueden categorizar según su periodicidad, el inventario intermitente presenta un desafío, ya que se lleva a cabo en intervalos prolongados, lo que puede resultar en un desorden y dificultades para un seguimiento efectivo. En contraste, el inventario perpetuo, que es el más adecuado, ofrece un control continuo y preciso de las existencias, facilitando la gestión logística y manteniendo un orden constante en los almacenes.

También existe el inventario periódico, que se realiza en intervalos regulares, como mensualmente o trimestralmente, para evaluar el stock y el costo de las ventas, se pueden clasificar los inventarios según la fase de producción: materias primas, productos en proceso y productos terminados, otros tipos de inventarios incluyen inventarios en tránsito, de ciclo, de seguridad y de desacoplamiento, así como aquellos relacionados con la logística, como los inventarios especulativos y obsoletos.

Técnicas para el Control de Inventarios

Para establecer un modelo eficiente de gestión de inventarios en Procociel, C.A., es fundamental implementar un control adecuado que garantice un orden efectivo, se pueden considerar cinco técnicas clave que se adaptan a las necesidades específicas. La meta es integrar estas estrategias en un sistema cohesionado que optimice la gestión de inventarios.

1. **Análisis ABC:** Esta técnica clasifica los inventarios según su importancia relativa, inspirándose en el principio de Pareto, que indica que un pequeño número de elementos puede ser responsable de la mayoría de los resultados, en el ámbito del inventario, los productos se dividen en tres categorías: A, B y C. Los artículos de clase A son los más valiosos y críticos, representando una parte significativa del valor total del inventario, aunque su cantidad sea limitada, en contraste,

los productos de clase C son menos importantes en términos de valor, pero suelen ser más numerosos, esta clasificación permite a las empresas gestionar sus recursos de manera más estratégica y asignar controles adecuados a cada categoría.

2. Métodos LIFO y FIFO: Estas son dos técnicas de valoración de inventarios que influyen en cómo las empresas gestionan sus existencias y reportan sus resultados financieros, el método LIFO (Last In, First Out) asume que los últimos productos adquiridos son los primeros en venderse, siendo ventajoso en tiempos de inflación, ya que permite que los costos más altos se reconozcan primero, reduciendo así la carga fiscal, puede llevar a una desactualización de los inventarios en el balance. Por otro lado, FIFO (First In, First Out) establece que los primeros productos comprados son los primeros en venderse, lo que ayuda a reflejar costos más antiguos en los informes contables, la técnica es beneficiosa durante periodos inflacionarios, ya que permite mostrar un margen de ganancia más alto al mantener en inventario productos de mayor costo; la elección entre LIFO y FIFO debe basarse en las circunstancias específicas y sus objetivos financieros.

3. Seguimiento de Lotes: Esta técnica es esencial para una gestión de inventarios eficiente, ya que permite rastrear cada lote de productos desde su producción hasta la venta, asignando un número o código único a cada lote, se facilita el monitoreo de la cantidad, características y ubicación de los productos. La capacidad de responder rápidamente a retiradas de productos y una mejor planificación, ya que proporciona información clara sobre la demanda y rendimiento, permitiendo identificar cuellos de botella en la cadena de suministro, mejorando la coordinación entre los diferentes actores involucrados.

4. Stock de Seguridad: Esta estrategia busca prevenir la escasez de productos ante imprevistos en la demanda o en el suministro, mantener un nivel adicional de inventario actúa

como un colchón para proteger de fluctuaciones inesperadas. El cálculo del stock de seguridad debe considerar factores como la variabilidad en la demanda y el tiempo de reposición, analizando datos históricos y patrones de consumo, asegurando que haya suficiente personal o recursos disponibles durante períodos de alta demanda.

5. Método EOQ (Cantidad Económica de Pedido): Esta estrategia busca optimizar los costos totales asociados a la adquisición de productos, considerando tanto costos fijos como variables, calculando la cantidad óptima de pedido, las empresas pueden minimizar los costos totales, evitando tanto el exceso de inventario, que genera elevados costos de almacenamiento, como la escasez, que afecta la satisfacción del cliente. El método EOQ proporciona un marco claro para la toma de decisiones sobre niveles de inventario y fomenta una mayor visibilidad y control sobre las existencias, permitiendo a las empresas anticipar necesidades futuras y ajustar sus pedidos de manera proactiva, mejorando la eficiencia operativa y la planificación financiera.

Software para Gestión de Inventario

En Procociel, C.A., la implementación adecuada de estas estrategias no solo optimiza los costos y mejora la disponibilidad de productos, sino que también facilita una respuesta ágil a los cambios en el mercado y en las preferencias de los consumidores. Ahora queda, considerar aquellos sistemas o software de inventario que dominaron el mercado empresarial en el año 2024, Este software, se pueden encontrar de forma gratuita o paga, y dependiendo de las características que resalta en la empresa Procociel, C.A., cualquiera de ellos, puede mejorar considerablemente, entre los softwares se encuentran: Holded, Oddo Inventory, Factusol y ABC Inventory.

1. Holded: Esta plataforma se presenta como una solución completa para la gestión de inventarios, destacándose por su interfaz amigable que permite a los usuarios administrar el stock de forma simple y eficaz, facilitando el monitoreo de productos en tiempo real. La automatización

de procesos es otro de sus grandes atractivos, ya que disminuye el riesgo de errores y ahorra tiempo en tareas repetitivas, la integración con otras herramientas comerciales también optimiza la operación general, mejorando la conexión entre diferentes departamentos de la organización.

2. Oddo Inventory: Esta herramienta ofrece una serie de beneficios que pueden revolucionar la gestión de inventarios en cualquier organización, su plataforma proporciona una visibilidad total y en tiempo real de todos los productos, lo que facilita decisiones bien fundamentadas, con datos precisos y actualizados, las empresas pueden anticiparse a las fluctuaciones del mercado. La automatización de procesos, permite que el personal se enfoque en actividades que aporten mayor valor, su capacidad de análisis incluye funciones avanzadas de informes que permiten a las organizaciones identificar tendencias.

3. Factusol: Este software se posiciona como una herramienta clave para la gestión de inventarios, ofreciendo ventajas que mejoran la administración de productos en cualquier negocio, facilitando la introducción de nuevos artículos y el seguimiento de existencias, centralizando la información, los empresarios pueden tomar decisiones rápidas y bien fundamentadas respecto a su inventario. Radica en su capacidad para generar reportes detallados sobre el estado del inventario.

4. ABC Inventory: Este software de gestión de inventarios proporciona ventajas significativas para las empresas que desean mejorar el control de sus existencias, permite una organización eficaz de los productos, clasificándolos según su importancia y rotación, lo que ayuda a identificar aquellos que necesitan un seguimiento más cercano y a prevenir tanto la escasez como el exceso de stock. Ofrece herramientas analíticas que permiten a las empresas tomar decisiones informadas, los informes sobre el movimiento de inventarios y las tendencias de ventas ayudan a los gerentes a comprender mejor el comportamiento del mercado y a ajustar su estrategia de compras, optimizando así la gestión del inventario y apoyando la planificación.

Herramientas Lean Aplicables en la Gestión de Inventario de Procociel, C.A.

Las organizaciones a nivel global buscan constantemente herramientas de gestión que les permitan identificar y minimizar el desperdicio, optimizar su inventario y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro y la gestión de inventarios. Se describirán los beneficios de siete herramientas Lean que son ampliamente utilizadas en las empresas actuales y que, por su simplicidad y aplicabilidad, pueden ser adoptadas por Procociel, C.A.

1. Kanban: Se emplea para gestionar el flujo de trabajo y optimizar el inventario en los procesos productivos, Su esencia radica en el uso de tarjetas o señales visuales que indican la necesidad de reabastecimiento o producción. Cada tarjeta representa una cantidad específica de un producto, y su movimiento entre las diferentes etapas permite a los equipos visualizar el estado actual de la producción y los niveles de inventario, fomenta la comunicación y colaboración.

2. Justo a Tiempo (JIT): Se centra en reducir los niveles de stock y minimizar el desperdicio, produciendo solo lo necesario en el momento adecuado. Mantener inventarios excesivos puede generar costos adicionales, como almacenamiento y deterioro, la implementación requiere una colaboración estrecha con los proveedores para asegurar que los materiales lleguen justo cuando son necesarios.

3. Gestión de la Calidad Total (TQM): Busca mejorar la calidad en todos los aspectos de una organización, desde la producción hasta la atención al cliente, se basa en la idea de que todos los empleados son responsables de la calidad y que su mejora continua es crucial para el éxito a largo plazo. En la gestión de inventarios, implica establecer estándares de calidad claros y utilizar herramientas de análisis para evaluar el rendimiento, enfocándose en la prevención de errores y la reducción de variaciones en los procesos, ayudando a minimizar el desperdicio y optimizar el uso de recursos.

4. Mapeo del Flujo de Valor (VSM): Permite visualizar y analizar el flujo de materiales e información en un proceso, creando un mapa del flujo de valor, las organizaciones pueden identificar actividades que añaden valor y aquellas que generan desperdicio. Este análisis visual es esencial para la gestión de inventarios, ya que proporciona claridad sobre cómo se mueven los productos.

5. Kaizen: Significando mejora continua en japonés, promueve la búsqueda constante de mejoras en todos los aspectos, la idea es que pequeños cambios incrementales pueden resultar en mejoras significativas con el tiempo. En la gestión de inventarios, implica involucrar a todos los empleados en la identificación de problemas y la implementación de soluciones, fomentando discusiones sobre la optimización de procesos de almacenamiento y distribución.

6. Six Sigma: Se enfoca en reducir la variabilidad y mejorar la calidad en los procesos a través de herramientas estadísticas y análisis de datos, su objetivo es alcanzar un nivel de calidad que permita operar con una tasa de defectos de solo 3.4 por millón de oportunidades. En la gestión de inventarios, sirve para identificar y eliminar ineficiencias, utilizando un enfoque estructurado conocido como DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) para abordar problemas específicos.

7. Poka-Yoke: Esta técnica está diseñada para prevenir errores en los procesos operativos y mejorar la calidad de los productos. En la gestión de inventarios, se aplica para asegurar que los productos se almacenen y distribuyan correctamente, utilizando mecanismos como etiquetas codificadas por colores o contenedores con formas específicas que evitan errores al realizar tareas.

En forma general, es importante, resaltar que se recomienda un tipo de inventario permanente, para tener un mejor control en el área, utilizando las técnicas de inventario como análisis ABC, LIFO y FIFO, siendo las técnicas adecuadas para crear un orden en el proceso, con

softwares actualizados como Holded y ABC Inventory, que permiten una mayor eficiencia. Además, la aplicación de herramientas gerenciales como Kanban, Kaizen; es importante el aprovechamiento de la tecnología, con inteligencia artificial y machine learning, internet de las cosas (IoT).

Plan de Acción

La gestión eficiente del inventario, es determinante para el éxito de una empresa dedicada a la venta de productos para proyectos de construcción civil y eléctrica, como Procociel, C.A., en un sector donde la demanda puede fluctuar y donde la disponibilidad de materiales es esencial para cumplir con plazos y presupuestos, implementar un sistema de inventario adecuado se convierte en una necesidad estratégica. Este plan de acción propone un enfoque integral que combina técnicas de gestión de inventario, herramientas gerenciales y tecnologías avanzadas para optimizar la operación y mejorar la satisfacción del cliente, aunado a ello, se establecen las características presentes en las dimensiones del capital social, que permitirán fortalecer dicho plan.

Tabla 9.

Plan de Acción

Estrategia	Clasificación	Aplicación	Responsable	Control
Utilización de Tipo de Inventario	Permanente	Realizar un seguimiento constante de los productos, optimizando la gestión de recursos, mejora la toma de decisiones y reduce el riesgo de desabastecimientos o excesos, es importante, destacar que toda la información debe ser suministrada a cada trabajador, de ser necesario capacitar a cada trabajador.	Jefe de Procesos	Continuo
	Análisis ABC	Clasificar los productos según su valor y volumen de ventas, los productos A son críticos y deben tener un seguimiento más riguroso, mientras que los B y C pueden tener un control menos estricto.		

Técnicas de Inventario a Aplicar	Métodos LIFO y FIFO	Implementar el método FIFO (First In, First Out) para productos perecederos y LIFO (Last In, First Out) para aquellos que no son sensibles al tiempo, como herramientas y maquinarias, asegurando que los productos más antiguos se vendan primero, minimizando así el riesgo de obsolescencia.	Jefe de Procesos	Semanalmente
Adopción de Software de Inventario	Holded ABC Inventory	Este sistema ofrece funcionalidades de gestión de inventario, facturación y contabilidad, lo que permite visualizar en tiempo real el estado del inventario y realizar ajustes inmediatos. Todos estos elementos permiten tener un orden apoyado con las técnicas a utilizar. Especializado en la gestión de inventario, permite realizar análisis ABC y llevar un control exhaustivo de los productos. Optando por la técnica del análisis ABC, se considera este software como la opción más apropiada, debido a que los elementos del mismo, se complementarían de manera adecuada, con las necesidades y expectativas.	Recursos Humanos y Jefe de Procesos	Establecido entre ambas partes (creadores del software y personal de Procciel, C.A.)

Nota. La tabla muestra el tipo, la técnica y el software de inventarios.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 10. (cont.)

Plan de acción

Estrategia	Clasificación	Aplicación	Responsable	Control
Aceptación de Dimensiones del Capital Social	Relacional	Fomentar la cooperación y reciprocidad, por medio de los distintos medios o redes.	Recursos Humanos	Reuniones o células de trabajo una vez por mes
	Emocional	Generar grupos de apoyo, para que se expresen las emociones, necesidades y percepciones.		
	Cognitiva	Promocionar de manera constante, la misión, visión, valores organizacionales y participación activa.		

	Estructural	Aprovechamiento de las redes de trabajo como medios de transmisión de ideas, conocimientos.		
Implementación de Herramientas Lean	Kanban	Implementar un sistema Kanban para visualizar el flujo de materiales y asegurar que los niveles de inventario se mantengan dentro de los parámetros óptimos, ayudará a evitar el exceso de inventario y las faltas de stock.	Recursos Humanos y Jefe de Procesos	Reuniones o células de trabajo una vez por semana
	Kaizen	Fomentar una cultura de mejora continua donde todos los empleados participen en la identificación de oportunidades para optimizar la gestión del inventario.		
Aprovechamiento de Tecnología	Inteligencia Artificial y Machine Learning	Utilizar algoritmos de IA y machine learning para predecir la demanda y optimizar los niveles de inventario, pudiendo analizar patrones de consumo y ofrecer recomendaciones sobre cuándo y cuánto reabastecer.	Recursos Humanos y Jefe de Procesos	Diariamente
	Internet de las Cosas (IoT)	Implementar dispositivos IoT para monitorear en tiempo real las condiciones de almacenamiento y el estado del inventario, permitiendo una gestión proactiva y reduce el riesgo de pérdidas.		

Nota. La tabla muestra las dimensiones del capital social, las herramientas lean y la tecnología recomendada.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Formatos a Utilizar para la Gestión de Inventario

Expresado el plan de acción a aplicar en la empresa Procociel, C.A., entendiéndose que se recomienda adoptar dos tipos de software, se hace necesaria la existencia de distintos formatos, que cumplan con los elementos necesarios en una gestión de inventarios, permitiendo tener un mejor control, con una mayor disciplina. El llenado de estos formatos, de forma manual permitirá a los encargados tener una percepción visual de la realidad de la empresa, para luego toda esta información ser descargada en los softwares implementados.

Fecha	Entrada	Salida	Saldo Unidades	Precio Unitario	Valor Transacción	Sado Valorizado

Nota. La figura presenta todos los elementos para un control método LIFO.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 18

Formato para el Control de Dimensiones del Capital Social


Control No.: Hora: Responsable: Departamento: Período:			CONTROL DIMENSIONES DEL CAPITAL SOCIAL			
Dimensión	Indicadores	Instrumento	Resultados	Aportes de Ideas	Beneficios	Observaciones
Relacional						
Emocional						
Cognitiva						
Estructural						

Nota. La figura presenta todos los elementos para el control dimensiones del capital social.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 19

Formato para el Control de Tablero Kanban

Control No.: Hora: Responsable: Departamento: Período:		CONTROL TABLERO KANBAN			
No. de Pieza/No. de Artículo		Descripción del Artículo			

Fabricante	Ubicación de Almacenamiento	ID de cliente
Transporte	Cantidad	Kanban No.
Bucle Kanban		

Nota. La figura presenta todos los elementos para el control tablero Kanban.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 20

Formato para el Control de Kaizen


Control No.: Hora: Responsable: Departamento: Período	CONTROL KAIZEN		
1. Datos Generales		No. de Registro:	
Nombre del Proyecto:		Fecha de Registro:	
Nombre de quien lo registra:		No. de Empleado	Puesto
Nombre de los integrantes del equipo:		No. de Empleado	Puesto
2. Situación actual (Describe la condición del área, equipo o procedimiento, incluye fotografías, dibujos, gráficas, diagramas, etc.)			

Nota. La figura presenta todos los elementos para el control Kaizen.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 21 (cont.)

Formato para el Control de Kaizen

Control No.: Hora: Responsable: Departamento: Período	CONTROL KAIZEN		
3. Análisis de las Causas (Explica brevemente las causas principales que causan el problema)			
Hecho			
¿Por Qué?			

¿Por Qué?				
¿Por Qué?				
4. Propuesta de Mejora (Explica brevemente en que consiste tu propuesta y resultados esperados. Incluye fotografías, dibujos, gráficas, diagramas, etc.)				
5. Acciones para Implementar el Kaizen				
Acción		Responsable	Fecha	
Fecha planificada de implementación:		Fecha real de implementación:		
6. Desperdicio que se eliminan				
Movimiento ____		Espera ____	Sobrepceso ____	
Inventario ____		Defectos ____	Transporte ____	
7. Beneficios clave		8. Describir como se estandariza el Kaizen		
Calidad ____				
SHE ____				
9. Puntuación				
Innovación y Creatividad	Copiar un Kaizen	Implementar un Kaizen Nuevo	Marcar con un X el puntaje que corresponda	
	1	5		
Alcance	Implementado en tu proceso de trabajo	Implementado en otras áreas	Implementado en todas las operaciones	
	0,5	1	4	
Esfuerzo	Implementación con apoyo de contratistas	Implementación con apoyo de otras áreas	Implementación por equipo	Implementación individual
	0,5	1	1,5	2,5
TOTAL DE PUNTOS				
10. Aprobación del Kaizen		11. Implementación Concluida	Comentarios del Jefe Inmediato	
Fecha:		Fecha:		
Nombre y Firma del Jefe Inmediato		Sello		

Nota. La figura presenta todos los elementos para el control Kaizen.

Fuente: Elaboración propia (2024).

REFERENCIAS

- Arango, M., Campuzano, L. y Zapata, A. (2015). *Mejoramiento de procesos de manufactura utilizando kanban*. Revista Ingenierías Universidad de Medellín. <https://www.redalyc.org/pdf/750/75045730015.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta. edición). Episteme.
- Badillo, K. y Cetre, K. (2018). *Uso de la metodología “justo a tiempo” en las empresas de servicios*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/metodologia-justoatiempo-empresas.html>
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Consultores Asociados RL.
- Bernal, C. (2010). *Justificación y delimitación de la investigación. Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson Educación.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa* (tercera ed.). La Columna.
- Díaz, L., Medina, M., & Cárdenas, M. (2019). *Dimensión relacional en bibliotecas públicas: un estudio de caso*. Bibliotecas Anales de Investigación.
- Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. Visión General.
- Espejo, M. (2022). *Gestión de inventarios. Métodos cuantitativos*. Alpha Editorial Marge Books.
- Espinosa, R. (2023). *¿Qué es un KPI?: indicadores de gestión*. <https://robertoespinosa.es/indicadores-de-gestion-que-es-kpi/>
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. (2da. ed.). Gestión.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). Mc Graw- Hill.
- Hidalgo, G. (2024). *La gestión de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Inversiones Itekno, S.A.* (tesis de pregrado). Universidad de Lima.
- Holmes, M, y Maldonado, M. (2024). *Análisis y mejora de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Disprovef Ecuador, S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Iriarte, L. (2021). *Dimensión estructural del capital social y su relación con el comportamiento pionero en las empresas productoras de calzado de la provincia de Arequipa 2020* (tesis de pregrado). La Salle Universidad.
- Kerzner, H. (2022). *Project management: a system approach to planning, scheduling, and controlling*. John Wiley & Sons Inc.
- Kliksberg, B. y Rivera, M. (2007). *El capital social movilizadado contra la pobreza*. Clacso editoriales.
- Lin, N. (2001). *Social capital. A theory of social structure and action*. Cambridge University Press.
- López, J. (2014). *Gestión de inventarios*. Elearning S.L.
- Martignon, M. (2016). *Estimación y pronóstico de demanda. Una diferenciación práctica*. (memoria de grado). Universidad de Los Andes.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/e9e476b5-1cd2-47e1-bb6f-50b323184e8b/content>
- Nail, A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad Repuestos España Limitada* (trabajo de titulación). Universidad Austral de Chile.
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>

Pardinas, F. (1991). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. (32a. Edición.)

Editorial Siglo XXI,

Paredes, L. y Penagos, J. (2012). *Análisis del impacto del control de la carga de trabajo sobre la cadena de suministro considerando el lead time*. (trabajo de grado). Universidad del Valle.

Santiago

de

Cali.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/9417be02-c388-429e-8197-c73209b84500/content>

Suárez, G. y Cárdenas, P. (2017). *La rotación de los inventarios y su incidencia en el flujo de efectivo*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/inventarios-flujo-efectivo.html>

Vidal C. (2010). *Fundamentos de gestión de inventarios*. (1ra. Edición). Universidad del Valle.

Santiago de Cali.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Centro Editorial Esumer.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario (Variable: Capital Social)

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



Usted ha sido seleccionado para responder este cuestionario, el cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: **MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES CIVILES, C.A.**, el cual es un requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

La información que usted suministre es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación. |

Este instrumento consta de ocho (8) ítems de 5 alternativas de respuesta, las cuales se describen a continuación:

Siempre (S) Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV) Casi Nunca (CN) Nunca (N)

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada uno de los planteamientos antes de responder.
- Seleccione la alternativa de su preferencia, marque con una X.
- Responda todos los planteamientos con la mayor objetividad y sinceridad.
- En caso de duda, diríjase al encuestador.

Indicador	Items	Especificación	Opciones				
			CS	S	AV	N	CN
Dimensión Relacional	1	El ambiente de trabajo es colaborativo entre los distintos grupos de trabajo.					
	2	Sientes que en la empresa, se fomenta la cooperación y reciprocidad entre los trabajadores.					
Dimensión Emocional	3	Sientes que puedes expresar tus emociones y preocupaciones en el lugar de trabajo sin temor a consecuencias negativas					
	4	Sientes empatía y solidaridad con tus compañeros de trabajo para el logro de los objetivos.					
Dimensión Cognitiva	5	Consideras en todo momento la misión, objetivos organizacionales y los valores de la empresa para cumplir con las actividades asignadas.					
	6	Participas en retroalimentaciones con tus compañeros sobre cómo mejorar los procesos.					
Dimensión Estructural	7	Las redes formales en la empresa (como grupos de trabajo, comités, etc.) facilitan la colaboración entre los trabajadores.					
	8	Interactúas con tus compañeros de trabajo en actividades que no están relacionadas con el trabajo (almuerzos, actividades sociales, etc.)					

Anexo B. Lista de Cotejo (Variable: Gestión de Inventario)

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



La presente lista de cotejo, será llenada por los investigadores, la cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: **MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIOS BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES CIVILES, C.A.**, el cual es un requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

La información recolectada es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación. Este instrumento consta de catorce (14) criterios a considerar con alternativa dicotómica de sí o no.

Indicador	Criterios	Especificación	Opciones				
			S	CS	AV	CN	N
Rotación de Inventarios	1	Participas en la toma de decisiones en la rotación de inventarios.					
	2	La empresa implementa estrategias para mejorar la rotación de inventarios.					
Valoración de Inventarios	3	La empresa considera las fluctuaciones de mercado que puedan afectar el inventario.					
	4	Recibes capacitación para conocer los métodos para valoración de inventarios.					
Stock de Seguridad	5	La empresa utiliza stock de seguridad para mitigar el riesgo de desabastecimiento.					
	6	La variabilidad de la demanda afecta las decisiones tomadas por la empresa en el stock de seguridad.					
Pronóstico de Demanda	7	La empresa utiliza sistemas actualizados para el pronóstico de la demanda.					
	8	Participas en el análisis del pronóstico de la demanda.					
Lead Time	9	Recibes información actualizada sobre el estado de pedidos a tiempo.					
	10	Los retrasos en el lead time son comunicados de manera oportuna.					
Indicadores de Rendimiento	11	Los indicadores de rendimiento abarcan todos los procesos de la gestión de inventario.					
	12	Recibes capacitación relacionada con la interpretación de los indicadores de rendimiento.					
Interfaz con Proveedores	13	Los requisitos y expectativas son claramente definidos al trabajar con proveedores					
	14	Existen procesos para brindar retroalimentación a los proveedores sobre su rendimiento					

Anexo C. Validación del Cuestionario

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Marilyn Briceño, titular de la cédula de identidad No: 13.205.436 de profesión Ingeniero de Sistemas, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES CIVILES Y ELECTRICAS, C.A.**, que presentan los bachilleres: Sebastián del Castillo, titular de la cédula de identidad No. 29.933.114, y José Molina, titular de la cédula de identidad No. 19.795.021, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-items, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

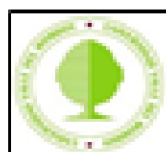
Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 10 días del mes de diciembre del año 2024



Firma

AUTORES:
Br. Sebastian del Castillo
Br. José Molina
TUTOR:
Prof. Liliana Rivera

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Yusmary Valecillos, titular de la cédula de identidad No: V-14.151.309 de profesión Ingeniero Químico, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES CIVILES Y ELECTRICAS, C.A.**, que presentan los bachilleres: Sebastián del Castillo, titular de la cédula de identidad No. 29.933.114, y José Molina, titular de la cédula de identidad No. 19.795.021, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 10 días del mes de diciembre del año 2024

Firma

AUTORES:

Br. ~~Sebastián~~ del Castillo

Br. José Molina

TUTOR:

Prof. Liliana Rivera

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Yackeline González, titular de la cedula de identidad No: 13.260.990 de profesión Ingeniero de Petróleo, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar los instrumentos de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, titulada: **MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES CIVILES, C.A.**, que presentan los bachilleres: Sebastian del Castillo, titular de la cédula de identidad No. 29.933.114, y José Molina, titular de la cédula de identidad No. 19.795.021 considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado estilo de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 10 días del mes de Diciembre del año 2024.

Firma

AUTORES:

Br. Sebastian del Castillo

Br. José Molina

TUTOR:

Prof. Liliana Rivera

Anexo D. Confiabilidad del Instrumento

Trabajadores Encuestados	Cantidad de Ítems								Suma de los Ítems
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	4	5	5	5	5	5	5	39
3	5	4	4	5	5	5	5	4	37
4	5	4	4	5	5	4	5	4	36
5	5	4	4	5	5	4	5	3	35
6	4	3	4	5	5	4	5	3	33
7	4	3	4	4	5	4	5	3	32
8	4	3	3	4	5	4	5	3	31
9	4	3	3	4	5	4	4	3	30
10	4	3	3	4	5	3	4	3	29
11	4	2	3	4	5	3	4	2	27
12	4	2	2	4	5	3	4	2	26
13	4	2	2	4	5	3	4	2	26
14	3	2	2	3	5	3	3	2	23
15	3	2	2	3	5	2	3	2	22
Varianza de la cantidad de ítems	0,4267	0,8622	1,0222	0,4622	0	0,7289	0,5067	0,9956	
Sumatoria de la Varianza de la Cantidad de Ítems	5,004444444								
Varianza de la Suma de los ítems	29,52888889								
Alpha de Cronbach	0,949170035								

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Carácter de Tutora del Trabajo Especial del Grado Titulado: **MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIO BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN PROCOCIEL, C.A.**, realizada por los Bachilleres Sebastián del Castillo Maldonado titular de la cédula de identidad N^o: V-29.933.114 y José Daniel Molina Abreu, titular de la cédula de identidad N^o: V-19.795.021, para optar por el título de Ingeniero Industrial, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

ING. Liliana Rivera Artigas

C.I. 13.048.877

A los 25 días del mes de enero de 2025
