

**Análisis del inventario y su incidencia en el despacho de la empresa Cobra Importaciones, 2023
Analysis of the inventory and its incidence in the dispatch of Cobra Importaciones company,
2023**

Tlgo. Castro Vera Mayra Johanna, Tlgo. Cordovilla Yaguargo Tania Gabriela, Ing Ordoñez Jaramillo Carlos Rafael

**INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**Julio - diciembre,
V°4-N°2; 2023**

- ✓ **Recibido:** 29/07/2023
- ✓ **Aceptado:** 19/08/2023
- ✓ **Publicado:** 30/12/2023

PAÍS

- 📄 **Ecuador-Santo Domingo**
- 📄 **Ecuador-Santo Domingo**
- 📄 **Ecuador-Santo Domingo**

INSTITUCIÓN

- 🏢 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.
- 🏢 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.
- 🏢 Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.

CORREO:

- ✉ mayracastrovera@tsachila.edu.ec
- ✉ taniacordovillayaguargo@tsachila.edu.ec
- ✉ carlosordonez@tsachila.edu.ec

ORCID:

- <https://orcid.org/9-0004-6262-5513>
- <https://orcid.org/9-0008-0363-7927>
- <https://orcid.org/0009-0000-7473-1568>

FORMATO DE CITA APA.

Castro, M. Cordovilla, T. Ordoñez, C. (2023). *Análisis del inventario y su incidencia en el despacho de la empresa Cobra Importaciones, 2023*. Revista G-ner@ndo, V°4 (N°2), 124 – 138.

Resumen

Esta investigación se enfoca en el análisis de la gestión de inventario y su incidencia en el despacho de Cobra Importaciones en Santo Domingo De Los Tsáchilas, durante el año 2023. La empresa enfrenta desafíos relacionados con el control y seguimiento adecuado de su inventario, así como dificultades en el proceso de despacho de productos electrónicos y tecnológicos. El objetivo general del estudio es comprender cómo el manejo del inventario afecta el despacho en Cobra Importaciones, mientras que los objetivos específicos buscan identificar la situación actual del inventario, los factores que lo afectan y proponer un plan de mejoras. La importancia de este trabajo radica en mejorar la eficiencia operativa de la empresa y satisfacer de manera efectiva las necesidades de sus clientes. Además, contribuirá al campo de la gestión de inventarios y la logística, ofreciendo nuevas perspectivas y soluciones para otras empresas que enfrentan desafíos similares. La metodología utilizada incluye observaciones, entrevistas y encuestas para recopilar datos y analizar la situación actual del inventario y despacho. Los resultados y conclusiones obtenidos permitirán proponer soluciones efectivas y adaptadas al contexto específico de Cobra Importaciones.

Palabras clave: gestión de inventario, eficiencia operativa, control de stock, proceso logístico, mejoras operativas

Abstract

This research focuses on the analysis of inventory management and its incidence in the dispatch of Cobra Importaciones in Santo Domingo De Los Tsáchilas, during the year 2023. The company faces challenges related to the control and adequate monitoring of its inventory, as well as difficulties in the dispatch process of electronic and technological products. The general objective of the study is to understand how inventory management affects the dispatch at Cobra Importaciones, while the specific objectives seek to identify the current inventory situation, the factors that affect it, and propose an improvement plan. The importance of this work lies in improving the operational efficiency of the company and effectively meeting the needs of its customers. In addition, you will contribute to the field of inventory management and logistics, offering new perspectives and solutions for other companies facing similar challenges. The methodology used includes observations, interviews, and surveys to collect data and analyze the current inventory and dispatch situation. The results and conclusions obtained will allow us to propose effective solutions adapted to the specific context of Cobra Importaciones.

Keywords: inventory management, operational efficiency, stock control, logistics process, operational improvements.

Introducción

Este estudio tiene como objetivo analizar en detalle cómo la gestión de inventario incide en el despacho de Cobra Importaciones en Santo Domingo De Los Tsáchilas, 2023. Para establecer la situación actual del inventario y determinar los factores que lo afectan, se busca implementar un plan de mejoras que permita un seguimiento preciso de los niveles de stock y optimice el proceso de despacho. Esto contribuirá a fortalecer la competitividad de la empresa y satisfacer de manera eficiente las necesidades de sus clientes.

La presente investigación se basa en el manejo del inventario y el proceso de despacho en Cobra Importaciones en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, se llevó a cabo con el propósito de abordar y resolver los desafíos que enfrenta la empresa en estas áreas importantes en su operación. A continuación, se exponen los aspectos que respaldan la importancia y relevancia de esta investigación:

Se debe comprender y mejorar el manejo del inventario y el proceso de despacho en Cobra Importaciones. Estos aspectos son fundamentales para el éxito operativo y la satisfacción del cliente, por lo que investigarlos aportará conocimiento valioso y permitirá implementar mejoras significativas para la empresa.

Esta investigación contribuirá al campo de la gestión de inventarios y la logística, brindando nuevas perspectivas y soluciones para empresas similares que enfrentan desafíos similares. Desde una perspectiva práctica, Cobra Importaciones se beneficiará directamente al implementar las recomendaciones resultantes de esta investigación, mejorando su eficiencia operativa y su capacidad para satisfacer las demandas del mercado.

Aunque existen investigaciones previas sobre gestión de inventarios y logística, esta investigación se enfoca específicamente en el contexto de Cobra Importaciones en Santo Domingo de los Tsáchilas. Al analizar y proponer soluciones adaptadas a esta empresa según sus actividades, se aportará una perspectiva innovadora y particular que no ha sido abordada anteriormente.

La utilidad de esta investigación radica en su capacidad para mejorar la gestión del inventario y el proceso de despacho en Cobra Importaciones. Los principales beneficiarios serán la propia empresa, ya que podrá optimizar su operación, reducir costos innecesarios y mejorar la satisfacción del cliente. Además, los clientes de Cobra Importaciones se verán favorecidos al experimentar una atención más eficiente y una mayor disponibilidad de productos.

Las soluciones propuestas en esta investigación tendrán un impacto significativo en Cobra Importaciones. Se espera una mejora en la eficiencia operativa, una reducción de errores en los pedidos, una mayor satisfacción del cliente y un fortalecimiento de la posición competitiva de la empresa en el mercado local.

La realización de esta investigación es factible debido a la disponibilidad de información y recursos necesarios para llevar a cabo el análisis del inventario y el proceso de despacho en Cobra Importaciones. Además, la empresa muestra disposición para colaborar en el proceso de investigación y aplicar las recomendaciones descritas por este estudio.

Materiales Y Métodos

La presente investigación es de enfoque mixto ya que se recolectan datos cualitativos y cuantitativos, estos enfoques permitieron analizar el tema de investigación,

los instrumentos aplicados son la ficha de observación, entrevista y encuesta para así analizar el inventario y su incidencia en el despacho en la empresa Cobra Importaciones.

Se utilizó el método descriptivo porque su propósito es describir el tema abordado y puntualizar las características de investigación para indagar la situación actual de las problemáticas en las diferentes actividades; brindó un aporte específico para la identificación del asunto en cada una de las tareas desarrollada en los procesos para establecer mejoras en las actividades y así describió el tema abordado y puntualizó las características de investigación para indagar la situación actual de la empresa.

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Cobra Importaciones de productos automotrices y productos para el hogar, en la gestión del inventario y en el área de despacho de la empresa (tabla 1).

Tabla 1. **Población de la Empresa Cobra Importaciones.**

Cargo	Cantidad
Gerente	2
Propietario	2
Jefe de bodega	1
Personal de bodega	4
Jefe de inventario	1
Cajera	1
Despachadores	3
Total	14

Elaborado por: los autores

Se realizó la muestra probabilística por conveniencia ya que los colaboradores a quienes se les realizó la encuesta pertenecen al área la cual es motivo de investigación dentro de la gestión de stock, inventario y despacho (tabla 2).

Tabla 2. **Muestra de la empresa Cobra Importaciones.**

Cargo	Cantidad
Jefe de bodega	1

Personal de bodega	4
Jefe de inventario	1
Despachadores	3
Total	9

Elaborado por: los autores

Para recabar los datos se empleó la observación ya que fue de gran interés en el cumplimiento de la investigación para obtener el conocimiento y la información general de las gestiones internas donde se describe y se explica la situación actual de la empresa con la obtención de datos fiables y seguros correspondientes de la misma.

Se realizó una entrevista al gerente y propietario de la Cobra Importaciones y, además, se desarrollaron cuestionarios con preguntas abiertas al propietario de la empresa quien facilitó la obtención de información de gran importancia para determinar las causas y los efectos que inciden en las variables; y, cerradas para conocer las opiniones de los colaboradores para saber la especulación de la información del despacho y de qué manera se está llevando a cabo el inventario ya que ellos están involucrados directamente con la empresa.

Por último, con el fin de medir y evaluar el desempeño en áreas, el seguimiento y análisis, se desarrollaron indicadores KPI para identificar posibles problemas en el inventario que puedan afectar el despacho y tomar medidas correctivas para mejorar sus procesos (tabla 3).

Tabla 3. **Descripción de Variables**

VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	UNIDAD DE MEDIDA
Inventario	Rotación del Inventario	$\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Stock de Promedio}}$	Unidades
Despacho	Nivel de Despachos Correctos	$\frac{\text{Despachos Correctos}}{\text{Total de ventas}}$	Porcentual

Elaborado por: los autores

Análisis de Resultados

Análisis de la ficha de observación aplicada en Cobra Importaciones

La ficha de observación aplicada en la empresa Cobra Importaciones revela algunas debilidades importantes, como la falta de transporte y área designada para despacho, ausencia de horarios específicos para recepción, y problemas en el ingreso oportuno al inventario de stock. Sin embargo, también destaca aspectos positivos, como la capacitación del personal de inventario, planificación de despachos fuera de la zona, garantía de despacho adecuado al cliente y uso de medios mecánicos. La empresa debe abordar las áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia en su logística y gestión de inventario.

Análisis de la entrevista realizada al gerente y jefe de bodega de Cobra Importaciones

La entrevista realizada al Gerente encargado del personal de colaboración en las áreas de la empresa se verifica la falencia dentro del área de inventario y el área de despacho el cual solicitan más información para llevar estrategias que mejoren el ingreso de mercadería, inspección de un inventario en las mejores condiciones y que el área de despacho si es reducida para el tipo de entregas que manejan diariamente.

Se identifica la falta de espacio en la infraestructura del despacho lo que el jefe de bodega plantea una modificación para poder tener un área mejor organizada y los despachos sean más ágiles para la satisfacción del cliente.

Análisis de la encuesta realizada en Cobra Importaciones

Se observó que un 67% de los trabajadores de Cobra Importaciones realiza sus actividades dentro del área de bodega sin protección, lo cual afecta a la integridad sin

tener un respaldo alguno ante un accidente laboral, mientras que el 33% respondió que si ya que son colaboradores antiguos que con el tiempo han ido solicitando su propia protección para desempeñar sus labores diarias (figura 1).

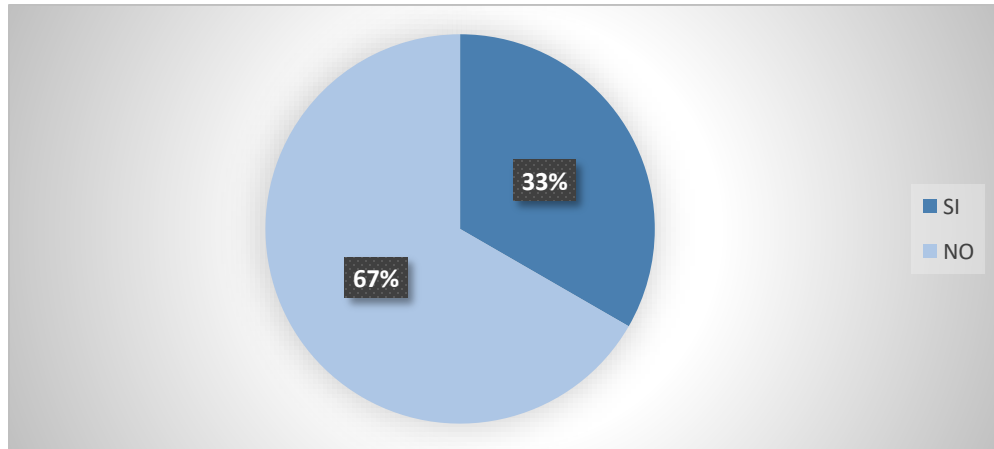


Figura 1. Manejo de equipos de protección.

Según los resultados obtenidos en la empresa Cobra Importaciones dando un 78% de que sus trabajadores no consideran que el espacio donde realizan el despacho no es el más adecuado para ejecutar dichas actividades y un 22% da a conocer que el espacio es el suficiente para realizar el despacho de la mercadería ya que ellos están encargados de actividades involucradas más con el almacenamiento de la mercadería (figura 2).

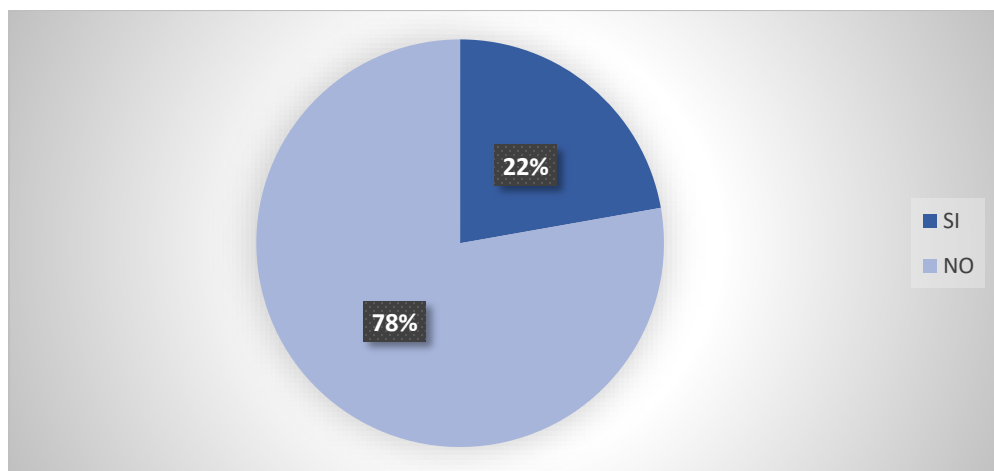


Figura 2. Espacio para el despacho

De acuerdo con las encuestas, un 67% de sus colaboradores manifestaron que la empresa no mantiene horarios establecidos para receptar la mercadería haciendo que esto retrase el despacho al consumidor final y un 33% no cuenta con la información adecuada a lo que ellos solo arrojaron sus respuestas a simple vista mas no basándose en una estratégica ya puesta en práctica por la empresa.

De los hallazgos, se puede observar la falencia de información que ayuda a un buen desempeño dentro de sus trabajadores al contar con capacitaciones que ayudan a mejorar una calidad de inventario eficiente y despacho eficaz, dando un resultado del 78% de sus colaboradores que no reciben capacitaciones por parte de la empresa y el 22% son trabajadores que son recientemente contratados para desempeñar actividades internas de la empresa.

Con respecto a la pregunta “¿Conoce usted los tipos de despachos?” se puede observar que en esta interrogante se tiene un porcentaje del 89% de que sus trabajadores conocen del área de despacho para poder ejecutar actividades que competen dentro de la misma y teniendo un 11% de personal que no conoce del área y que de igual forma están desempeñándose en la misma.

Por su parte, en la interrogante “¿Considera importante que la empresa cuente con un medio de transporte propio?”, es una de las más importantes ya que la empresa realiza entregas a nivel nacional y la misma que no cuenta con un medio de transporte en su mayor parte del tiempo se ve falencias por no realizarlas a tiempo las entregas por no llevar una guía constante de los productos una vez despacho por la empresa arrojando un 78% de que sus trabajadores consideran importante que la empresa haga adquisición de un transporte y poder solventar estos inconvenientes y

mejorarlos a la vez y con un 22% considera que no es importante ya que ellos manejan entregas a través de otras empresas y consideran que es menos responsabilidad para los del área de despacho.

Con relación a la rotación de inventario se realizó un conteo de los productos más comercializables, en el periodo de un mes. De esta forma, en la tabla 6 se evidenció la rotación de inventario (tabla 4).

Tabla 4. **Rotación de Inventario**

Indicador:		Rotación de Inventario			
Responsable	Periodo	Forma de medición	Rango / Criterio	Condición / Valoración	
Jefe de Inventario	Mensual	Rotación de inventario / Costo de venta	$\frac{\text{Costo de venta}}{\text{Inventario promedio}}$	$> 90\% =$ Excelente $< 80 >$ 50% =Bueno $< 50\% =$ Malo	

Elaborado por: los autores

Una rotación de inventario tan alta, como en este caso, sugiere que la empresa está vendiendo y reemplazando sus productos con una frecuencia muy alta. Esto podría indicar que los productos son de alta demanda y están siendo gestionados de manera eficiente. Sin embargo, una rotación tan extrema también podría generar preguntas sobre la precisión de los datos o la posible necesidad de reevaluar los métodos de cálculo.

A pesar de esto, se encontraron los siguientes problemas: Variabilidad en la Precisión de Despacho: Implementar un seguimiento y análisis más detallado de los patrones de variabilidad para identificar las causas raíz y tomar medidas correctivas específicas. Falta de Consistencia en el Despacho: Establecer procedimientos y

protocolos de despacho claros y asegurarse de que se sigan de manera consistente en todas las semanas.

Posibles Errores Manuales: Implementar un sistema de verificación doble para reducir la posibilidad de errores manuales y garantizar que los productos se empaquen correctamente. **Desorganización en el Proceso:** Reorganizar físicamente el área de despacho para optimizar el flujo de trabajo y establecer sistemas de etiquetado y clasificación para facilitar la ubicación de productos.

Necesidad de Capacitación: Proporcionar capacitación regular al personal de despacho sobre los procedimientos de empaque y envío, y asegurarse de que comprendan la importancia de la precisión. **Problemas de Comunicación:** Establecer canales de comunicación claros y eficientes entre los departamentos de ventas y despacho para garantizar que los pedidos se interpreten y procesen correctamente.

Propuesta de mejora

A partir del análisis realizado, se evidenció el siguiente flujograma del proceso actual en el área de despacho (figura 3).

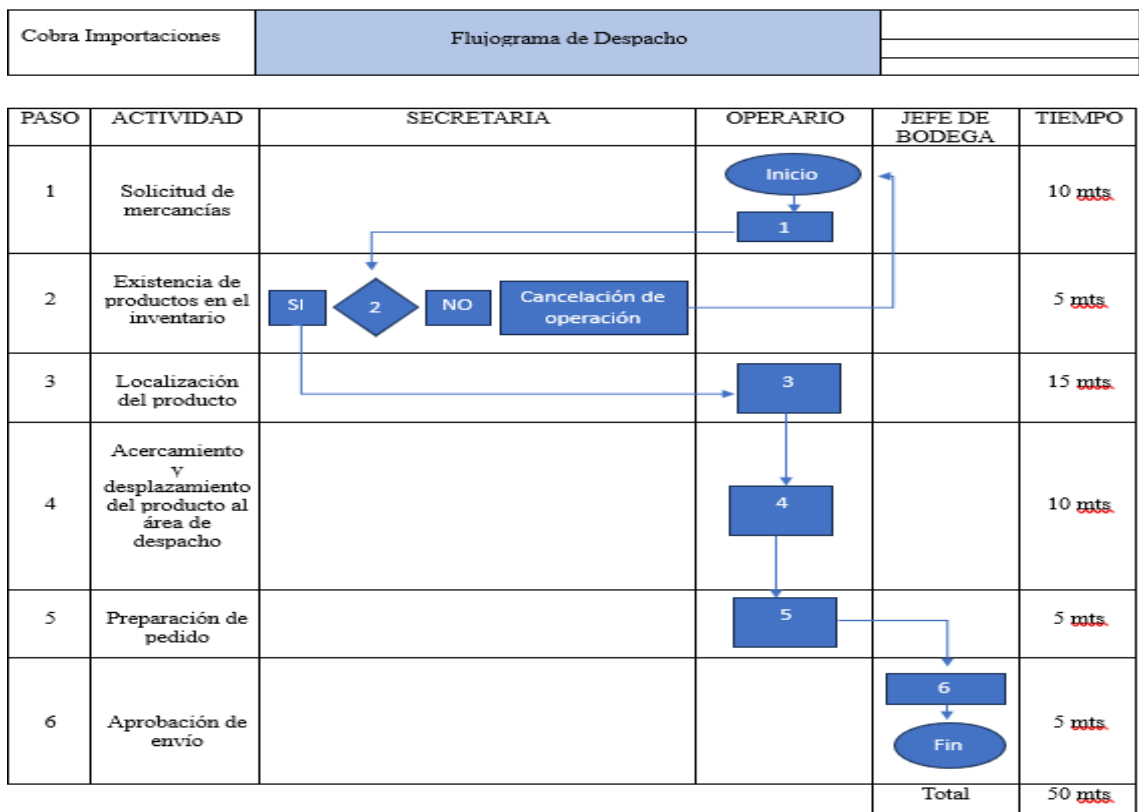


Figura 3. Flujograma del proceso actual en el área de despacho

A continuación, se presenta el desarrollo de la propuesta que deberá ser implementado en siete pasos:

1. Formación del equipo: Se conformará un equipo de trabajo encargado de liderar la implementación de las 5S en la empresa, el cual estará compuesto por miembros de distintos departamentos para asegurar una representación integral.
2. Evaluación inicial: Se realizará una evaluación exhaustiva de las áreas de trabajo, despacho y almacenamiento para identificar oportunidades de mejora y áreas que requieran intervención.
3. Clasificación y eliminación: Se llevará a cabo la clasificación de todos los elementos presentes en las áreas de trabajo, separando lo que es necesario para

la operación de lo que no lo es. Los elementos innecesarios serán eliminados o reubicados adecuadamente.

4. Orden y organización: Se establecerán lugares designados para cada elemento, herramienta o producto, asegurando que estén ubicados de manera adecuada y fácilmente accesible para evitar pérdidas de tiempo al buscarlos.
5. Limpieza y mantenimiento: Se llevará a cabo una limpieza profunda de todas las áreas de trabajo, y se establecerán rutinas de limpieza periódicas para mantener el orden y la higiene en el lugar de trabajo.
6. Estandarización: Se desarrollarán normas y procedimientos claros para mantener la organización y limpieza de forma constante y a largo plazo, asegurando que la mejora sea sostenible en el tiempo.
7. Disciplina y entrenamiento: Se capacitará al personal en la correcta aplicación de las 5S y se fomentará la disciplina para mantener las prácticas establecidas.

Conclusiones

Tras realizar un exhaustivo análisis, se pudo determinar la situación actual de la gestión de inventario en Cobra Importaciones, para el año 2023. Se evidenció que la empresa enfrenta dificultades significativas en el control y seguimiento preciso de su inventario. La falta de un sistema efectivo para identificar los niveles de stock, entradas y salidas de productos ha llevado a desajustes entre los registros y la realidad física, generando pérdidas y dificultades para satisfacer los pedidos en tiempo y forma. Esta conclusión resalta la urgente necesidad de implementar mejoras en la gestión de inventario para optimizar las operaciones y lograr una mayor eficiencia.

La identificación de los factores que afectan el inventario y su influencia en el proceso de despacho en Cobra Importaciones fue fundamental para comprender las causas subyacentes de los problemas actuales. Se pudo constatar que procesos de aprovisionamiento ineficientes, falta de seguimiento y control adecuado, falta de coordinación entre departamentos y falta de capacitación y habilidades del personal son los principales factores que inciden en el manejo deficiente del inventario y el despacho. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar estos aspectos para mejorar la eficiencia operativa y garantizar una satisfacción óptima de los clientes.

La implementación de un plan de mejoras que permita un seguimiento preciso de los niveles de stock, entradas y salidas de productos en Cobra Importaciones, es fundamental para alcanzar una gestión de inventario eficiente y un proceso de despacho optimizado. Mediante el diseño e implementación de estrategias específicas, como mejorar los procesos de compra y abastecimiento, establecer un control más riguroso y coordinado entre departamentos y proporcionar capacitación adecuada al personal, la empresa podrá agilizar sus operaciones, reducir costos innecesarios y mejorar la satisfacción de sus clientes. Esta conclusión resalta la importancia de la acción proactiva y la planificación estratégica para lograr una gestión de inventario exitosa y un despacho eficiente.

Referencias

- Ambuludí Cando, L. (julio de 2014). *Repositorio UTA*. Obtenido de Repositorio UTA:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20500/1/T2519i.pdf>
- Barroleta, M. R. (2 de Julio de 2021). *Consulting*. Obtenido de
<https://milagrosruizbarroeta.com/metodologia-5s-que-es/>
- Bastos Boubeta, A. I. (2007). *Distribución Logística Y Comercial*. España: Ideaspropias Editorial.
- Benavidez, S. (19 de Octubre de 2021). Obtenido de
<https://www.veconinter.com/blog/post/pasos-para-un-despacho-de-mercancias-eficiente/247>
- Casaña, & Alarcon, A. (2019). *gestion de almacenaje*. Lima: San Ignacio de Loyola.
- Cortés , D. (2022). *Universidad Cesuma*. Obtenido de Universidad Cesuma:
<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-logistica-del-transporte.html>
- Cortés , J., & Zapata, A. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Medellín: Esumer.
- Díaz Corredera, Y. (2012). *Procedimiento para la administración del Inventario*. Alemania: Editorial Académica Española.
- Encinas Orozco, F. C. (2022). *Empresas familiares: una mirada a su funcionamiento*. Editorial Fontamara S. A. de C. V.
- Escudero Serrano, M. (2019). Logística de almacenamiento. En M. J. Escudero Serrano, *Logística de almacenamiento 2.ª edición* (pág. 92). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Escudero Serrano, M. J. (2009). *Gestión de aprovisionamiento*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
-

- Espejo González, M. (2022). *Gestión de inventarios*. España: Marge Books.
- Galán, J. (01 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/despacho.html>
- García, L., & Mora, A. (2016). *Gestión logística integral*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Garro, J., & Olivero, G. (2020). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Guerrero Salas, H. (2017). *Inventarios manejo y control*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Jordi Pau i Cos, Ricardo de Navascués, & Gasca. (2001). *Manual de Logística Integral*. España: Diaz de Santos S.A.
- Krajewski Lee, J., & Ritzman P, L. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: Pearson Educación.
- Mecalux. (10 de 05 de 2023). *Mecalux ESMENA*. Obtenido de Mecalux:
<https://www.mecalux.es/manual-almacen/logistica>
- Namay Mego, C., & Rengifo Chavez, S. (31 de 10 de 2017). *Contabilidad*. Obtenido de Contabilidad: <https://tesis.unsm.edu.pe/>
- Pablo, P., & Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. España.
- Riesco, J. (01 de Abril de 2021). *Enviame*. Obtenido de <https://enviame.io/que-es-un-proceso-logistico/>
- Riquelme, M. (12 de Octubre de 2017). *byempresas*. Obtenido de Tipos de inventarios:
<https://www.webyempresas.com/tipos-de-inventario/>
- Robusté, F., & Robusté Anton, F. (2009). *Logística del transporte*. España: UPC, S.L., Edicions.
-