



Línea de investigación: Gestión Empresarial.

Plan semestral de capacitación orientado al fortalecimiento de los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal de tienda Sprinkles, distrito IV, Managua, Nicaragua, primer semestre 2026.

Monografía para optar al título de: Licenciatura en Administración de Empresas.

Autoras:

Br. Gabriela Ivania Chavarría García

Br. Melissa Lourdes Genet Pupiro

Tutora:

MSc. Heydi de los Ángeles Valle

Managua, Nicaragua

Julio 2026

Acrónimos y siglas

Sigla	Significado
APA	American Psychological Association
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
PEPS	Primeras Entradas, Primeras Salidas
EXCEL	Microsoft Excel (software de hoja de cálculo)

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa de nuestras vidas.

A nuestros padres, por su amor incondicional, sus sacrificios, consejos y apoyo constante durante nuestra formación académica. Gracias por creer en nosotras, impulsarnos a seguir adelante y enseñarnos el valor del esfuerzo y la dedicación.

De manera especial, dedico estas páginas a la memoria de mi padre, quien, aunque hoy ya no se encuentra físicamente a mi lado, sigue viviendo en mi corazón y en cada uno de mis logros. Su amor, sus enseñanzas y el ejemplo de su vida han sido una fuente de inspiración que me ha acompañado en los momentos más difíciles. Este logro también le pertenece a él, porque fue parte fundamental de la persona que soy y de los sueños que hoy puedo alcanzar.

Con profundo amor y gratitud, dedicamos este trabajo a nuestras familias, quienes han sido nuestro mayor apoyo a lo largo de este camino.

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a Dios por brindarnos salud, fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación y alcanzar una meta más en nuestra formación profesional.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestros padres, quienes han sido el pilar fundamental de nuestras vidas. Gracias por su amor incondicional, sus sacrificios, su apoyo constante y por alentarnos a seguir adelante aun en los momentos más difíciles. Cada enseñanza, consejo y esfuerzo realizado por ustedes ha contribuido significativamente a este logro.

A nuestras familias, por su comprensión, paciencia y palabras de ánimo durante todo este proceso académico. Su confianza y acompañamiento nos motivaron a mantenernos firmes en el cumplimiento de nuestros objetivos.

A nuestros amigos, por brindarnos su apoyo, motivación y compañía a lo largo de esta etapa. Gracias por compartir con nosotras los desafíos y alegrías de este camino, contribuyendo de una u otra forma al desarrollo de este trabajo.

De manera especial, agradecemos a todas las personas que nos apoyaron y aportaron sus conocimientos, experiencias y tiempo para la realización de esta investigación. Su colaboración fue fundamental para el cumplimiento de los objetivos planteados.

A todos ustedes, nuestra más profunda gratitud por haber formado parte de este importante logro académico y personal.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un plan semestral de capacitación para fortalecer los procesos administrativos de la tienda Sprinkles, ubicada en la ciudad de Managua, con énfasis en la gestión de inventarios, la organización de las funciones del personal y el desarrollo de competencias laborales. El estudio surgió a partir de la identificación de debilidades en los procesos administrativos de la empresa, relacionadas con la ausencia de controles sistemáticos de inventario, la falta de definición formal de funciones y la inexistencia de un programa de capacitación dirigido a los colaboradores.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un estudio de caso. Para la recolección de la información se utilizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a colaboradores y profesionales del área administrativa, así como la observación directa mediante una lista de cotejo, lo que permitió comprender la situación actual de la empresa desde diferentes perspectivas. La información obtenida fue organizada y analizada mediante categorías relacionadas con la gestión de inventarios, las funciones del personal y la capacitación.

Los resultados evidenciaron deficiencias en el control de inventarios, específicamente en el registro de cantidades, entradas, salidas y seguimiento de productos, además de la inexistencia de funciones formalmente establecidas y la necesidad de fortalecer las competencias del personal mediante procesos de capacitación. Con base en estos hallazgos, se diseñó un plan semestral de capacitación orientado al fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa, con el propósito de contribuir a una gestión más eficiente y al mejoramiento del desempeño organizacional.

Palabras clave: procesos administrativos, capacitación, gestión de inventarios, funciones del personal, estudio de caso.

Abstract

The purpose of this research was to design a six-month training plan to strengthen the administrative processes of the Sprinkles store, located in the city of Managua, with emphasis on inventory management, the organization of staff responsibilities, and the development of employees' job competencies. The study arose from the identification of weaknesses in the company's administrative processes, including the absence of systematic inventory controls, the lack of formally defined job responsibilities, and the absence of a training program for employees.

The research was conducted using a qualitative approach through a case study. Data were collected through semi-structured interviews with employees and administrative professionals, as well as direct observation using a checklist, which made it possible to understand the company's current situation from different perspectives. The information collected was organized and analyzed according to categories related to inventory management, staff responsibilities, and training.

The findings revealed deficiencies in inventory control, particularly in recording quantities, inventory inflows and outflows, and product tracking. In addition, the study identified the absence of formally established job responsibilities and the need to strengthen employees' competencies through training processes. Based on these findings, a six-month training plan was designed to strengthen the company's administrative processes, with the aim of contributing to more efficient management and improved organizational performance.

Keywords: administrative processes, training, inventory management, staff responsibilities, case study.

Índice

1. Introducción	1
2. Contextualización del problema	3
3. Planteamiento del problema	4
3.1. Preguntas de investigación	5
4. Justificación del estudio	6
5. Objetivo General y específicos	7
5.1. Objetivo general:	7
5.2. Objetivos específicos:	7
6. Alcances y delimitaciones del estudio	8
6.1. Alcances	8
6.2. Delimitaciones del estudio	8
7. Marco teórico	9
7.1. Estado del arte	9
7.2. Perspectiva teórica asumida	12
7.3. Conceptos clave definidos	13
7.4. Supuestos básicos	17
7.5. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación	18
8. Metodología de la investigación	24
8.1. Tipo de investigación	24
8.2. Enfoque de la investigación	24
8.3. Diseño de la investigación	25
8.4. Área de estudio	25
8.5. Población y muestra	26
8.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
8.7. Técnicas de análisis de la información	28
8.8. Procedimiento de la investigación	28
9. Resultados	29
9.1. Gestión de inventarios	29
9.2. Propuesta del plan semestral de capacitación	65
10. Discusión	95
10.1. Matriz de análisis por categoría	95
10.2. Análisis de Gestión de inventario	98
10.3. Análisis de Organización de funciones	99
10.4. Análisis Capacitación de personal	100
11. Conclusiones	102
12. Recomendaciones	103
13. Referencias bibliográficas	104
14. Anexos	106

Índice de figuras

Figura 1	29
Figura 2	30
Figura 3	31
Figura 4	32
Figura 5	33
Figura 6	34
Figura 7	35
Figura 8	36
Figura 9	37
Figura 10	38
Figura 11	39
Figura 12	40
Figura 13	41
Figura 14	42

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías de la investigación.....	18
Tabla 2. Cronograma de capacitación semestral.....	67
Tabla 3. Contenido de capacitaciones.....	69
Tabla 4. Evaluación de satisfacción	74
Tabla 5. Registro práctico de inventario	89
Tabla 6. Ejercicio practico	89
Tabla 7. Recursos de la empresa.....	92
Tabla 8. Recursos financieros	92
Tabla 9. Indicadores de evaluación	93
Tabla 10. Matriz de análisis por categoria	95

1. Introducción

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, las organizaciones requieren fortalecer sus procesos administrativos para optimizar el uso de sus recursos y mejorar su desempeño. En este sentido, la gestión de inventarios, la organización de las funciones del personal y la capacitación constituyen elementos esenciales para garantizar la eficiencia operativa y contribuir al logro de los objetivos institucionales, especialmente en las pequeñas empresas.

La tienda Sprinkles, dedicada a la comercialización de productos de repostería, presenta oportunidades de mejora en sus procesos administrativos, relacionadas principalmente con el control de inventarios, la definición de funciones del personal y la ausencia de un programa de capacitación. Estas situaciones pueden afectar la organización interna, la toma de decisiones y el desempeño de los colaboradores, por lo que surge la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de dichos procesos.

En respuesta a esta problemática, la presente investigación tuvo como objetivo diseñar un plan semestral de capacitación para fortalecer los procesos administrativos de la tienda Sprinkles. Para ello, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, se identificaron las necesidades de capacitación del personal y se elaboró una propuesta orientada a fortalecer las competencias relacionadas con la gestión de inventarios, la organización del trabajo y el desempeño laboral.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante un estudio de caso, utilizando como técnicas de recolección de información la entrevista semiestructurada y la observación directa. La información obtenida fue analizada mediante categorías relacionadas con la gestión de inventarios, las funciones del personal y la capacitación, lo que permitió comprender la realidad de la empresa e identificar oportunidades de mejora.

Los resultados obtenidos evidenciaron la necesidad de fortalecer los procesos administrativos mediante acciones de capacitación dirigidas al personal, dando origen a una propuesta orientada a mejorar el control de inventarios, la organización de las funciones y el desarrollo de competencias laborales. En consecuencia, esta investigación representa un aporte práctico para la empresa y una referencia para futuras investigaciones relacionadas con el fortalecimiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas.

2. Contextualización del problema

Las organizaciones enfrentan la necesidad de fortalecer sus procesos administrativos como una estrategia para mejorar su eficiencia, optimizar el uso de los recursos y responder a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo. En este sentido, la gestión de inventarios, la organización de las funciones del personal y la capacitación forman un papel esencial ya que contribuyen al adecuado funcionamiento de las actividades operativas y administrativas de las empresas, independientemente de su tamaño o giro comercial.

Ante esto, diversas investigaciones han analizado la importancia de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de estos procesos, evidenciando que una adecuada gestión administrativa favorece la organización interna, mejora la toma de decisiones y promueve el desarrollo del talento humano. La revisión de antecedentes permite conocer los aportes realizados sobre la temática y sirven de fundamento para el desarrollo de la presente investigación.

Para ello, se realizó una revisión de estudios relacionados con la gestión de inventarios, la organización de funciones del personal y la capacitación en las organizaciones. Estas investigaciones son un referente para sustentar el presente estudio y la propuesta del plan semestral de capacitación orientado al fortalecimiento de los procesos administrativos de la tienda Sprinkles.

3. Planteamiento del problema

En el entorno empresarial actual, las pequeñas y medianas empresas enfrentan diversos retos relacionados con la organización de sus actividades, la administración de recursos y la eficiencia de sus procesos internos. Por eso, procesos tales como la planeación, organización, dirección y control administrativo, desempeñan un papel fundamental dentro de una empresa o negocio, el cuál garantiza el buen funcionamiento de la misma y el cumplimiento de sus objetivos.

La tienda Sprinkles, ubicada en el distrito IV de Managua, Nicaragua, dedicada a la comercialización de insumos y utensilios de pastelería, forma parte de los emprendimientos que buscan mantenerse competitivos dentro del mercado. Sin embargo, como en muchos negocios, el desarrollo de sus procesos administrativos se ve comprometido debido a la falta de organización tanto del personal como el aprovechamiento de sus recursos. Esto se debe a que, desde sus inicios, no cuentan con la capacitación adecuada del personal en procesos administrativos, afectando así, la ejecución de tareas y toma de decisiones.

Por consiguiente, es importante analizar los procesos administrativos con los que actualmente labora la tienda, para identificar sus fortalezas, debilidades y oportunidades.

A partir de este análisis, se busca plantear el diseño de un plan semestral de capacitación que contribuya al fortalecimiento de estos procesos, permitiendo mejorar la gestión administrativa y el desempeño organizacional de la empresa contribuyendo así, al mejoramiento de la tienda Sprinkles.

3.1. Preguntas de investigación

Pregunta principal

¿De qué manera el diseño de un plan semestral de capacitación puede fortalecer los procesos administrativos relacionados con la gestión de inventarios y la organización de funciones, contribuyendo al mejoramiento del desempeño organizacional de la tienda Sprinkles?

Preguntas secundarias

1. ¿Cuál es la situación actual y cuáles son las necesidades de capacitación del personal sobre los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones en la tienda Sprinkles?
2. ¿Cuáles son las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones dentro de la tienda Sprinkles?
3. ¿Qué aspectos debe incluir un plan semestral de capacitación orientado al fortalecimiento de los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal en la tienda Sprinkles durante el primer semestre del año 2026?
4. ¿Qué resultados permitirá obtener la implementación de una prueba piloto del plan semestral de capacitación en el fortalecimiento de los procesos administrativos de la tienda Sprinkles?

4. Justificación del estudio

La elaboración de un plan semestral de capacitación orientado al fortalecimiento de los procesos administrativos de una empresa, permiten contribuir al mejoramiento de la gestión interna de la misma. Por lo cual, en un entorno cada vez más competitivo contar con personal capacitado, ayuda a optimizar el uso de los recursos, mejorar la organización de las actividades y fortalecer la toma de decisiones.

Es por ello que, con el presente estudio, se permitirá analizar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de los procesos administrativos para comprender de una mejor manera el desarrollo de actividades dentro de la tienda Sprinkles.

En base a ello, se elaborará un plan semestral de capacitación que ayude al fortalecimiento de los procesos administrativos en la tienda Sprinkles, y que a su vez servirá como una herramienta para orientar al personal en la organización de diferentes actividades, coordinación del trabajo y la gestión de los recursos.

5. Objetivo General y específicos

5.1. Objetivo general:

Diseñar un plan semestral de capacitación que ayude al fortalecimiento de los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal en la tienda Sprinkles, ubicada en el distrito IV de Managua, Nicaragua, para el año 2026.

5.2. Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual y necesidades de capacitación de personal sobre los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones de personal en la tienda Sprinkles.
- Describir las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejorar los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones de personal de la tienda Sprinkles.
- Diseñar un plan semestral de capacitación fundamentado en los resultados del diagnóstico realizado, para fortalecer los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal de la tienda Sprinkles para el año 2026.
- Implementar una prueba piloto del plan semestral de capacitación para evaluar su viabilidad y efectividad en el fortalecimiento de los procesos administrativos de la tienda Sprinkles.

6. Alcances y delimitaciones del estudio

6.1. Alcances

De acuerdo con la metodología de la investigación propuesta por Roberto Hernández Sampieri, los alcances de un estudio permiten determinar hasta dónde pretende llegar la investigación en relación con el análisis y comprensión del fenómeno estudiado.

La presente investigación posee un alcance descriptivo, debido a que se orienta a diagnosticar y analizar la situación actual de los procesos administrativos relacionados con la gestión de inventarios y organización de funciones del personal en la tienda Sprinkles. Asimismo, permite describir las fortalezas, debilidades y necesidades de capacitación existentes dentro de la empresa.

Por tanto, la investigación no posee un alcance correlacional ni explicativo, debido a que no busca establecer relaciones de causa y efecto entre variables, sino describir la situación actual y proponer una alternativa de mejora a partir del diagnóstico realizado.

6.2. Delimitaciones del estudio

La investigación se desarrollará en la tienda Sprinkles, ubicada en el Distrito IV de Managua, Nicaragua, durante el año 2026. El estudio se enfocará específicamente en los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal, tomando como participantes al propietario y colaboradores de la empresa.

Asimismo, la investigación se limitará al análisis de la situación actual de la empresa y al diseño de un plan semestral de capacitación, sin abarcar la implementación total y permanente del mismo. De igual forma, los resultados obtenidos corresponden únicamente al contexto y condiciones de la tienda Sprinkles, por lo que no podrán generalizarse a todas las empresas del mismo rubro.

7. Marco teórico

El presente capítulo expone los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, a partir de la revisión de literatura científica relacionada con la gestión de inventarios, las funciones del personal y la capacitación como elementos fundamentales para el fortalecimiento de los procesos administrativos en pequeñas empresas. Asimismo, se presenta el estado del arte, la perspectiva teórica que orienta el estudio, los supuestos básicos de la investigación y las categorías de análisis que guiaron la recopilación e interpretación de la información obtenida durante el trabajo de campo.

7.1. Estado del arte

El estado del arte constituye una revisión crítica de investigaciones previas relacionadas con el objeto de estudio, permitiendo identificar los principales aportes teóricos y metodológicos desarrollados sobre la gestión de inventarios, la organización de funciones del personal y la capacitación empresarial. Asimismo, facilita reconocer los avances alcanzados, las principales problemáticas abordadas y los vacíos de conocimiento existentes, justificando la pertinencia del presente estudio.

Para una mejor organización, los antecedentes se presentan en dos apartados: investigaciones internacionales e investigaciones nacionales, priorizando estudios recientes relacionados con empresas comerciales y pequeñas organizaciones.

7.1.1. Antecedentes internacionales

Interpretando la definición, Rojas, C., & Taipe, L. (2025) analizaron que “la gestión de inventarios es como una estrategia para mejorar la eficiencia operativa en empresas comerciales de América Latina. Este a su vez, tenía como objetivo identificar los principales métodos de control de inventarios utilizados en las organizaciones y su impacto en la administración de los recursos. Los resultados obtenidos mostraron que la correcta gestión de inventarios ayuda a mejorar el control de los productos, optimizar la planificación de compras y reducir pérdidas económicas.”

Es por ello que, este estudio ayuda a conocer sobre los diferentes métodos de control de inventarios, permitiendo así, un mejor análisis para elegir de forma adecuada el proceso que más ayude a la tienda Sprinkles y facilitarles los procesos de compra y optimizar mejor el uso de sus recursos.

Por otra parte, Crisologo, M (2024) realizó un estudio sobre “el control interno de inventarios en empresas comerciales con el objetivo de analizar la influencia de los sistemas de control en la eficiencia administrativa. La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo utilizando encuestas aplicadas a trabajadores del área administrativa.” Los resultados mostraron que, muchas empresas presentan deficiencias en el registro y control de inventarios debido a la falta de procedimientos establecidos y capacitación del personal.

Por consiguiente, este estudio es muy importante porque ayuda a entender y comprender cómo esto permite mejorar la eficiencia administrativa y sirven como una referencia para elaborar un plan de capacitación adecuado específicamente para la mejora de la gestión de inventarios y una correcta organización de las funciones para los trabajadores de Sprinkles.

Asimismo, Benitez, L., & Lema, B (2025) realizaron una investigación sobre “la administración de inventarios en pequeñas empresas comerciales, con el objetivo de proponer estrategias que ayuden a mejorar el control y manejo de los productos. La investigación fue con enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para la recolección de datos.” En sus resultados se identificó que muchas empresas presentan problemas relacionados con la organización de sus procesos administrativos y la distribución de funciones del personal, lo cual afecta el control de inventarios.

Así pues, este estudio brinda elementos muy importantes para el desarrollo de la presente investigación, puesto que para la tienda Sprinkles, el uso correcto de los inventarios permite tener un control de los productos que ofrecen. Por lo tanto, esta información ayuda a elaborar un plan de capacitación que contribuya a la mejora de los procesos administrativos sobre la gestión y control de inventarios.

7.1.2. Antecedentes nacionales

Mejía, A., & Sevilla, L (2020) en su investigación analizaron “el manejo y control de inventarios en una empresa del sector de panadería en la ciudad de Managua.”

El objetivo de la investigación fue diseñar un manual de procedimientos que permitiera mejorar el registro, control y supervisión de los inventarios dentro de la empresa. La metodología fue descriptiva con un enfoque cuantitativo, se realizaron entrevistas y revisión documental de los registros contables de la empresa. Los resultados indicaron que al no haber procedimientos específicos y claros en el manejo de inventarios se genera una desorganización en el control de sus productos y problemas para la administración y gestión de los recursos. La falta de procedimientos claros para el manejo de inventarios genera desorganización en el control de productos y dificultades en la administración de los recursos.

Por lo tanto, este estudio al ser aplicado en una panadería nos permite comprender cómo es un control adecuado de inventarios en productos alimenticios y al ser Sprinkles una tienda que vende insumos de pastelería, se puede tomar como referencia para establecer procedimientos claros de inventarios y de capacitación de personal que ayuden a mejorar el funcionamiento administrativo de la tienda.

Rocha, F (2019) analizó “la evaluación del control interno en el manejo de inventarios en una empresa comercial de Managua.” El objetivo de esta investigación fue analizar los procedimientos administrativos utilizados para el control de los inventarios y determinar su efectividad dentro de la empresa. La metodología fue descriptiva y se aplicaron entrevistas al personal administrativo y análisis de documentos internos. Los resultados demostraron que la falta de un control interno y de capacitación del personal provocaba errores en el registro de los productos y problemas para llevar un control adecuado de las existencias.

Por lo tanto, por medio de este estudio se puede comprender que llevar un control de los productos es muy importante para que los trabajadores sepan los procedimientos correctos para el manejo de cada uno de ellos.

Espinoza et al. (2021) realizó un estudio donde se analizó “el funcionamiento del proceso administrativo y la gestión de los recursos humanos dentro de la empresa, con el fin de proponer estrategias de mejora.” La metodología empleada fue de enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), realizando encuestas y entrevistas al gerente, colaboradores y clientes del hotel. Los resultados indicaron que existen debilidades en la organización del trabajo y en la ejecución de las funciones del personal, lo que afecta el desempeño de los procesos administrativos y la calidad del servicio.

Por medio de este estudio, se puede comprender que al no haber una organización adecuada y bien estructurada sobre las responsabilidades de cada uno de los colaboradores puede ocasionar problemas en el desempeño y la calidad del servicio brindado, por lo cual, este estudio permite obtener información para poder definir correctamente las funciones de cada uno de los trabajadores de Sprinkles de esta forma lograr la eficiencia en los procesos administrativos de esta.

7.2. Perspectiva teórica asumida

La presente investigación se fundamenta en una perspectiva interpretativa, debido a que busca comprender la realidad de los procesos administrativos desarrollados en la tienda Sprinkles desde la experiencia de los participantes. Bajo este enfoque, el interés principal consiste en interpretar las prácticas relacionadas con la gestión de inventarios, la distribución de funciones del personal y las necesidades de capacitación, considerando el contexto organizacional en el que se desarrollan.

Asimismo, se retoman los aportes de Chiavenato (2009, 2019), Muller (2005) y Dessler (2020), quienes plantean que la adecuada administración de los recursos humanos, el control de inventarios y la capacitación continua constituyen elementos esenciales para mejorar el desempeño organizacional y favorecer la eficiencia operativa de las empresas.

7.3. Conceptos clave definidos

7.3.1. Procesos administrativos

El proceso administrativo es un conjunto de pasos o etapas que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización, es una herramienta esencial para alcanzar los objetivos de una empresa mediante la gestión eficiente de sus recursos. Según Chiavenato, I (2004) plantea que “La correcta aplicación de los procesos administrativos facilita la toma de decisiones y mejora el funcionamiento de las organizaciones.

Por lo tanto, el proceso administrativo se divide en cuatro fases:

- Planeación: se trata de establecer objetivos y definir las acciones necesarias para alcanzar los objetivos previamente establecidos.
- Organización: se trata de la asignación de tareas y recursos dentro de la empresa.
- Dirección: se enfoca en la ejecución de las actividades mediante el liderazgo y la motivación del personal.
- Control: permite evaluar los resultados obtenidos y corregir desviaciones.”

Teniendo estos procesos en cuenta, la tienda Sprinkles puede obtener una excelente gestión de inventarios y una correcta distribución en las funciones del personal garantizando así, un mejor desarrollo de la tienda y un excelente crecimiento servicio.

7.3.2. Gestión de inventarios

“Es el proceso destinado a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles dentro de una compañía, permitiendo así el manejo apropiado de los mismos. Su principal función es garantizar que los productos se encuentren disponibles a la hora de necesitarlos, evitando el desabastecimiento y el exceso de inventario.” (Müller, 2005).

Según diversos estudios en administración, una adecuada gestión de inventarios permite:

- Mantener el control de entradas y salidas de producto
- Reducir pérdidas por vencimiento o deterioro
- Mejora al momento de realizar las compras de los productos
- Optimizar los recursos

Por lo tanto, para Sprinkles, una gestión de inventario viene siendo una de las herramientas principales dado que maneja distintos insumos de pastelería tales como premezclas, chocolates, coberturas, moldes para hornear y para decoración. Teniendo estos 4 puntos presentes se logrará un mejor control y manejo para el personal, pero, sobre todo, una mejor atención para el cliente.

7.3.2.1. Importancia del control de inventarios

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, podemos decir que, el control de inventarios es un elemento muy importante dentro de los procesos administrativos, ya que permite llevar un registro ordenado y controlado de los productos, así como también, facilita la toma de decisiones.

Una mala gestión puede generar problemas como:

- Desabastecimiento de productos
- Exceso de inventario
- Pérdidas económicas
- Desorganización administrativa

Ante esto, se facilitan herramientas como:

- Kardex
- Sistemas de registro
- Inventarios periódicos
- Clasificación de productos

Ahora bien, para Sprinkles, el control de inventarios le permitirá desarrollarse de manera más efectiva, facilitando así, un registro de compras más controlado, optimizando la rentabilidad al reducir sus costos de almacenamiento y evitar pérdidas por productos obsoletos, pero, sobre todo, tomar decisiones basadas en datos reales apoyándose en las herramientas antes mencionada.

7.3.3. Funciones del personal en la organización

“Las funciones del personal son las responsabilidades y tareas asignadas a cada trabajador dentro de la empresa, estas son asignadas ya sea por la persona a cargo o bien por el área de recursos humanos, en caso de que sea una empresa grande. Las funciones del personal hacen referencia al conjunto de responsabilidades y tareas asignadas a cada trabajador dentro de una organización, con el fin de lograr una adecuada distribución del trabajo y el cumplimiento de los objetivos empresariales.” (Chiavenato, 2009).

Ahora bien, una adecuada definición de funciones permite mejorar la organización del trabajo y evitar duplicidad de actividades.

En Nicaragua, cada empresa o media empresa tiene como objetivos definir las funciones de su personal, esto evitará problemas entre él mismo y un buen manejo por parte del líder o jefe de la empresa. Ahora bien, para definir una buena función de cada personal es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Asignación clara de responsabilidades
- Establecimiento de jerarquías
- Coordinación de actividades
- Supervisión del desempeño

Cuando las funciones no están bien definidas, pueden surgir problemas como:

- Desorden en las actividades
- Baja productividad
- Duplicidad de tareas
- Errores en los procesos administrativos

Provocando así que la empresa o negocio pierda su enfoque. En el caso de las pequeñas empresas como Sprinkles, cada función del personal es asignada por el o la dueña de la tienda, quienes a su vez establecen de qué manera su personal cumplirá con cada una de ellas. Esta correcta asignación es importante porque, como se mencionó anteriormente, ayudará a un mejor desempeño de la tienda, tener un mejor control de los productos, pero sobre todo una mejor atención con los clientes.

7.3.4. Capacitación del personal

“La capacitación del personal es un proceso mediante el cual los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente dentro de la organización” (Chiavenato, 2009).

La capacitación permite:

- Mejorar el desempeño laboral
- Reducir errores en los procesos
- Fortalecer el trabajo en equipo
- Aumentar la productividad

La capacitación es muy importante para que el personal pueda aplicar correctamente los procedimientos relacionados con la gestión de inventarios y la organización del trabajo.

En el caso de Sprinkles, al ser una tienda de insumos, es importante que su personal esté completamente capacitado con los productos que hay como de aquellos que están fuera de stock. Esto permitirá que al momento de la organización de productos no sea repetitivo, pero sobre todo los precios no sean alterados.

Según Chiavenato (2009), “la capacitación del personal debe desarrollarse de manera continua y planificada, en función de las necesidades de la organización, con el fin de garantizar la mejora constante del desempeño laboral.”

Por lo tanto, Sprinkles al ser una tienda que vende insumos y utensilios de pastelería debe asesorar a sus trabajadores sobre el uso de cada uno de estos para que de esta forma puedan brindar una buena asesoría a sus clientes.

7.3.5. Plan semestral de capacitación

Según se mencionó anteriormente por Chiavenato (2009), la capacitación debe ser de forma continua, por lo cual las empresas suelen realizar planes de capacitación para facilitar su organización, seguimiento y evaluación. El plan de capacitación es una herramienta que permite organizar las actividades de formación dirigidas al personal de una organización. Según Chiavenato (2009), la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y modifican actitudes en función de objetivos definidos.

En este sentido, con un plan semestral de capacitación se logran identificar las necesidades, se definen objetivos, se realiza la programación de actividades, la ejecución de las acciones formativas y la evaluación de los resultados. Este tipo de planificación permite mejorar el desempeño del personal y fortalecer sus procesos administrativos.

Para Sprinkles, la elaboración de un plan semestral de capacitación facilitará el desarrollo del personal, especialmente en la gestión de inventarios y en la ejecución adecuada de sus funciones en la tienda, permitiendo optimizar recursos como el tiempo y el recurso humano en la realización de tareas y procedimientos.

7.4. Supuestos básicos

La investigación parte de los siguientes supuestos:

- La adecuada gestión de inventarios contribuye al fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa.
- La definición clara de las funciones del personal favorece la eficiencia organizacional y disminuye la duplicidad de actividades.
- La capacitación constituye una estrategia que permite desarrollar competencias administrativas orientadas a mejorar el desempeño laboral.
- Las experiencias y percepciones de los colaboradores permiten comprender las necesidades reales de fortalecimiento administrativo de la empresa.

7.5. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Para orientar el análisis de la información se definieron tres categorías principales derivadas del problema de investigación y de los objetivos específicos. Estas categorías permitieron organizar la información obtenida mediante las entrevistas y las observaciones, facilitando posteriormente el proceso de interpretación de los hallazgos.

Tabla 1. Categorías de la investigación

Categoría	Subcategoría	Características	Relaciones
Gestión de inventarios: Son las actividades de control, administración y almacenamiento de productos, las cuales permiten tener conocimiento sobre la disponibilidad de los productos y llevar un orden. (Muller, 2005)	Control de inventarios: Proceso que se encarga de supervisar y verificar la disponibilidad de los productos, el cual permite evitar pérdidas y desabastecimiento. (Muller, 2005)	Organización, control periódico, supervisión	El control de inventarios se relaciona con la gestión de inventarios, ya que permite supervisar y mantener el orden de los productos dentro de la empresa.
	Registro de productos: Documento o archivo en el cual se documentan y actualizan todas las entradas y salidas de los productos de una empresa, el cual ayuda en la toma de decisiones y permite llevar un control de lo	Actualización, cantidades	El registro de productos se relaciona con la gestión de inventarios, ya que ayuda a mantener un control actualizado de los productos en existencias.

Categoría	Subcategoría	Características	Relaciones
	que la empresa posee. (Muller, 2005)		
	Entradas y salidas: Son los movimientos de los productos de una empresa, ya sea la obtención de un nuevo producto o su venta, estos permiten conocer las cantidades disponibles de cada uno. (Muller, 2005)	Control de movimientos, seguimiento	El manejo de entradas y salidas es parte de la gestión de inventarios, porque permite controlar el flujo de los productos.
	Rotación de inventarios: Es el movimiento que tienen los productos, indican la frecuencia en la que fueron vendidos en un periodo determinado. (Muller, 2005)	Orden, control de vencimientos	La rotación de inventarios se relaciona con la gestión de inventarios, porque facilita tener un orden y evita pérdidas de productos y monetaria.
Funciones del personal: Son el conjunto de actividades y responsabilidades que tiene todo	Asignación de funciones: Proceso en el que se definen y asignan las actividades y responsabilidades a	Claridad de roles, distribución	La asignación de funciones forma parte de la organización del personal, ya que define cada una de las

Categoría	Subcategoría	Características	Relaciones
trabajador dentro de una empresa para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2009)	cada trabajador. (Chiavenato, 2009)		responsabilidades de los trabajadores.
	Conocimiento de responsabilidades: Es la comprensión clara de los trabajadores sobre sus funciones dentro de la empresa. (Chiavenato, 2009)	Comprensión, cumplimiento	El conocimiento de responsabilidades se relaciona con las funciones del personal, dado que permite que cada trabajador cumpla con su rol de forma correcta.
	Organización del trabajo: Se trata de la coordinación y distribución de las actividades para mejorar la eficiencia y productividad. (Chiavenato, 2009)	Coordinación, eficiencia	La organización del trabajo es parte de las funciones del personal, ya que facilita la coordinación de actividades.
	Desempeño laboral: Es el grado que demuestra la contribución y eficiencia de los trabajadores con respecto a sus funciones y	Responsabilidad, cumplimiento	El desempeño laboral se relaciona con las funciones del personal, puesto que refleja el cumplimiento de las tareas asignadas.

Categoría	Subcategoría	Características	Relaciones
	responsabilidades. (Dessler, 2011)		
Capacitación: Proceso a corto plazo que brindan las empresas a los trabajadores donde adquieren conocimientos y habilidades nuevas para poder desempeñar con eficiencia sus funciones. (Chiavenato, 2009)	Control y manejo de inventario Enseñanza de técnicas de registro, almacenamiento, control de productos y prevención de pérdidas.	Registro ordenado, optimiza uso de recursos.	El control y manejo de inventario se relaciona con la capacitación porque a través de ella los trabajadores aprenden técnicas de registro, almacenamiento y control de productos, permitiendo mantener un registro ordenado y optimizar el uso de los recursos dentro de la empresa.
	Organización y administración empresarial Formación en planificación, control de actividades y distribución eficiente de funciones.	Mejor planificación, facilita control y seguimiento de operaciones administrativas	La administración empresarial se vincula con la capacitación debido a que fortalece la planificación, el control de actividades y la distribución eficiente de funciones, facilitando el seguimiento de las operaciones administrativas y

Categoría	Subcategoría	Características	Relaciones
			mejorando la organización empresarial.
	<p>Trabajo en equipo y liderazgo</p> <p>Fortalecimiento de la cooperación, comunicación interna y coordinación del personal.</p> <p>Afirma que la capacitación corporativa contribuye al aumento de la productividad y eficiencia dentro de las empresas. (Dessler,2020)</p>	<p>Fomenta cooperación y mejora la coordinación.</p>	<p>El trabajo en equipo y liderazgo guarda relación con la capacitación corporativa porque fomenta la cooperación, la comunicación interna y la coordinación del personal, contribuyendo al aumento de la productividad y eficiencia organizacional, tal como lo afirma Gary Dessler (2020).</p>

Categoría	Subcategoría	Características	Relaciones
	<p>Resolución de problemas y toma de decisiones</p> <p>Desarrollo de habilidades para enfrentar situaciones operativas dentro de la empresa.</p> <p>La capacitación empresarial busca desarrollar competencias laborales que permitan mejorar el desempeño individual y organizacional.</p> <p>(Chiavenato, 2019).</p>	<p>Búsqueda de soluciones rápidas y fortalece el pensamiento crítico.</p>	<p>La resolución de problemas y toma de decisiones se relaciona con la capacitación empresarial permite desarrollar habilidades para enfrentar situaciones operativas dentro de la empresa, promoviendo la búsqueda de soluciones rápidas y fortaleciendo el pensamiento crítico y el desempeño individual y organizacional</p> <p>(Chiavenato, 2019).</p>

8. Metodología de la investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque de investigación cualitativo, dado que permitió comprender y analizar la situación actual de los procesos administrativos relacionados con la gestión de inventarios y la organización de funciones del personal en la empresa, a partir de la información obtenida mediante entrevistas, observación y revisión documental.

8.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández, R (2014), los estudios descriptivos son “aquellos que buscan especificar características y rasgos importantes o significativos del fenómeno u objeto que se busca analizar”.

De manera que, este estudio es de tipo descriptivo, debido a que se enfocó en detallar las características actuales de los procesos administrativos, así como también, las condiciones en las que se realizan las actividades en la tienda Sprinkles. De igual forma, es de carácter propositivo, puesto que a partir de los resultados del diagnóstico realizado se elaboró un plan semestral de capacitación orientado a mejorar los procesos de gestión de inventarios y funciones de cada uno de los trabajadores.

8.2. Enfoque de la investigación

De acuerdo con Bernal, C (2016), el enfoque cualitativo se orienta a comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, considerando sus experiencias, percepciones y contextos. En este sentido, la presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, debido a que busca analizar la situación actual de los procesos administrativos en la tienda Sprinkles, específicamente en la gestión de inventarios y la organización de las funciones del personal.

Este enfoque permitió interpretar la realidad desde el punto de vista de los trabajadores, facilitando la identificación de debilidades, fortalezas y necesidades de capacitación dentro de la empresa, con el propósito de proponer mejoras acordes a su contexto.

8.3. Diseño de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño de investigación de estudio de caso y un alcance descriptivo. De acuerdo a Hernández Sampieri (2014) señala que los estudios con un alcance descriptivo buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u otros fenómenos que se encuentren bajo análisis. Asimismo, el estudio de caso permite comprender en profundidad un fenómeno dentro de su contexto real, por medio del uso de diversas fuentes de información.

De acuerdo con lo antes mencionado, la investigación permitió describir y analizar los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal de la tienda Sprinkles, por medio de la información obtenida mediante entrevistas, observación directa y revisión documental. En base a los resultados obtenidos, se diseñó un plan semestral de capacitación orientado al fortalecimiento de dichos procesos y se implementó una prueba piloto para valorar su viabilidad y efectividad.

8.4. Área de estudio

El área de estudio se trata del espacio en el que se va a desarrollar la investigación. Por lo cual, la investigación se llevó a cabo en la tienda Sprinkles, ubicada en el distrito IV de Managua, Nicaragua. Esta tienda se dedica a la venta de insumos y utensilios de pastelería, por lo cual, se necesita llevar una correcta gestión de inventarios y una buena organización de las funciones del personal para garantizar su buen funcionamiento.

8.5. Población y muestra

Universo poblacional:

Hernández Sampieri (2014) señala que el universo poblacional se trata de un conjunto de personas o elementos que poseen características relacionadas con el fenómeno que se desea estudiar. En la presente investigación, el universo poblacional estuvo conformado por el personal de la tienda Sprinkles, incluyendo al propietario y colaboradores, los cuales en total consta de cinco personas, así como por cinco profesionales con experiencia en procesos administrativos, quienes aportaron información relevante para el estudio.

Técnica de muestreo:

Hernández Sampieri (2014) indica que el muestreo no probabilístico por conveniencia consiste en la selección de los participantes de acuerdo con su disponibilidad accesibilidad. Es por esto, que se empleó esta técnica, debido a que los participantes fueron elegidos considerando su accesibilidad y su relación con los procesos administrativos analizados.

Tamaño de la muestra:

La muestra estuvo conformada por diez participantes, los cuales, constan de cinco trabajadores de la tienda Sprinkles, incluyendo al propietario, y cinco profesionales con experiencia en procesos administrativos. Esta muestra permitió obtener información para comprender como se están desarrollando los procesos administrativos actualmente y que aspectos aplicar para desarrollar el plan semestral de capacitación.

8.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de información se utilizaron las siguientes técnicas:

1. Entrevista

Las entrevistas son técnicas de recolección de datos que permiten obtener información a través de una interacción directa con los participantes del estudio, facilitando el conocimiento de sus experiencias, opiniones y percepciones. Según Bernal, C (2016), “la entrevista es un instrumento que posibilita profundizar en aspectos específicos mediante el diálogo entre el investigador y el sujeto de estudio.”

Como instrumento se aplicó una guía de entrevista estructurada, ya que permite obtener datos mediante preguntas previamente estructuradas y organizadas, estas se realizaron a los participantes del estudio para obtener información más específica.

2. Observación

La observación es una técnica que permite identificar comportamientos, procesos y situaciones en el contexto real, sin necesidad de interacción directa con los sujetos estudiados. Según Tamayo, M (2004), “la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de conductas y acontecimientos en su entorno natural.”

Para esta herramienta se utilizó una guía de observación para registrar de forma ordenada, sistemática y relevante los procesos, actividades y comportamientos que se presenten en el momento.

3. Revisión documental

La revisión documental es una técnica que consiste en analizar documentos y registros existentes con el fin de obtener información relevante para la investigación. De acuerdo con Sampieri, R (2014), esta técnica “permite complementar y contrastar la información obtenida a través de otras fuentes.”

En este sentido, se analizaron documentos internos de la tienda Sprinkles, tales como registros de inventarios, listas de productos y otros documentos relacionados con la organización de las actividades, con el propósito de fortalecer el análisis de los procesos administrativos y obtener una visión más completa de la situación estudiada.

8.7. Técnicas de análisis de la información

La información recolectada se analizó por medio de un análisis de contenido, lo que permitió identificar fortalezas, debilidades, oportunidades, procesos utilizados y aspectos relacionados con los procesos administrativos de la empresa.

8.8. Procedimiento de la investigación

La investigación se desarrolló en las siguientes etapas:

1. Diagnóstico:

Se recopiló información sobre la situación actual de los procesos administrativos de gestión de inventarios y distribución de tareas en la tienda Sprinkles, mediante entrevistas, observación y revisión documental.

2. Análisis del proceso actual:

Se analizaron los datos obtenidos para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de inventarios y en las funciones del personal.

3. Diseño del plan de capacitación:

En base a los resultados del análisis, se elaboró un plan semestral de capacitación orientado a mejorar los procesos administrativos de gestión de inventarios y distribución de funciones de la tienda Sprinkles.

8.8.1. Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, así como el uso responsable de los datos recolectados. Además, se solicitó el consentimiento de los involucrados para la realización de entrevistas y observaciones dentro de la empresa.

9. Resultados

9.1. Gestión de inventarios

9.1.1. Entrevistas a colaboradores

1. ¿Cómo se realiza el registro de productos? Explíquelo paso a paso.

Figura 1



Fuente: Elaboración propia.

En el esquema se puede observar que el proceso de registro de los productos en la tienda Sprinkles lo realizan únicamente algunos de los trabajadores, en este caso los trabajadores 1, 2 y 5, los cuales se encargan del inventario y la gestión administrativa. Los participantes indicaron que registran información básica, como el nombre del producto, costo y precio de venta mediante hojas de cálculo en Excel; sin embargo, indicaron que no se lleva un control de las cantidades que ingresan o salen del inventario. Por otra parte, el personal encargado del área de marketing y atención al cliente expresó desconocer estos procedimientos, debido a que sus funciones no incluyen actividades relacionadas con la gestión del inventario. Estos resultados permiten evidenciar la necesidad de fortalecer los mecanismos de control del inventario y mejorar la comunicación entre los trabajadores.

2. ¿Cuáles son los principales problemas en el manejo de inventarios, según su criterio?

Figura 2



Fuente: Elaboración propia.

La información obtenida muestra que los trabajadores identifican debilidades en el proceso de gestión de inventarios, destacando principalmente la ausencia de registros de entradas y salidas, la falta de actualización del inventario y el desconocimiento de las existencias reales. Asimismo, señalaron que estas situaciones generan pérdidas monetarias, compras innecesarias, vencimiento de productos y dificultades para brindar una mejor atención a los clientes cuando no se tiene información exacta sobre el inventario. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar procedimientos que permitan fortalecer y mejorar el control y seguimiento de los productos dentro de la empresa.

Funciones del personal

3. Describa cuáles son sus funciones dentro de la empresa.

Figura 3



Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior muestra que las funciones del personal se encuentran distribuidas de acuerdo con las necesidades diarias que vayan surgiendo en el día a día en la tienda. Los trabajadores realizan actividades como atención al cliente, ventas en tienda y preparación de pedidos vía delivery, mientras que el área de marketing desarrolla funciones relacionadas con la creación de contenido para redes sociales. Asimismo, el dueño de la tienda se encarga de la planificación, negociación con proveedores y la toma de decisiones estratégicas. Aunque existe una distribución de responsabilidades, también se evidencia que algunos trabajadores realizan funciones compartidas para poder desarrollar las actividades diarias.

4. Explique cómo es la organización en su trabajo. Narre su experiencia.

Figura 4



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que la organización del trabajo en la tienda Sprinkles se desarrolla de forma flexible, donde los trabajadores apoyan en diferentes actividades según las necesidades que surgen. Los trabajadores indicaron que existe disposición para ayudar entre las diferentes áreas; sin embargo, también reconocen que las funciones no se encuentran formalmente definidas mediante descriptores de cargo o manual de funciones, lo que fue confirmado por el dueño al señalar la necesidad de establecer responsabilidades específicas para cada puesto de trabajo. Estos resultados muestran que la organización se basa en la experiencia del personal más que en los procedimientos formalmente establecidos.

5. ¿Existen confusiones respecto a sus responsabilidades? En caso afirmativo, narre su experiencia.

Figura 5



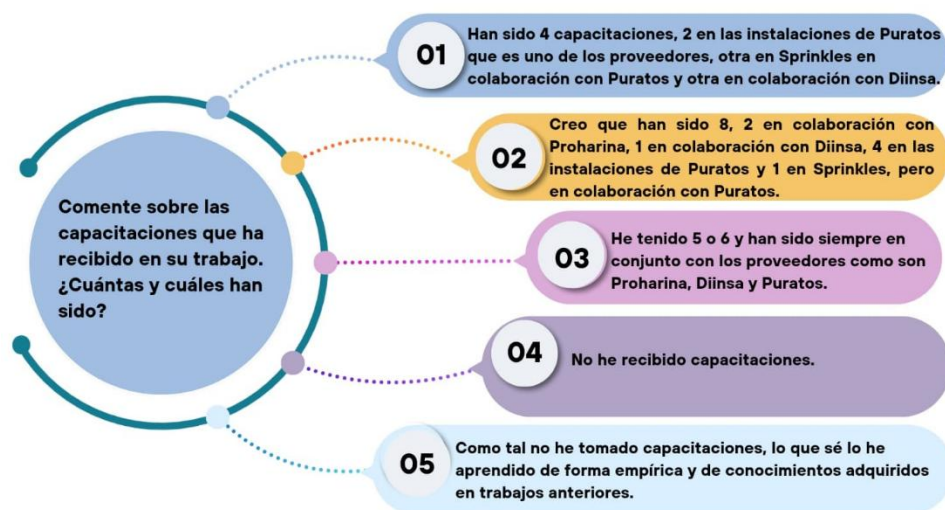
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos indican que los trabajadores tienen claras sus responsabilidades, por lo que no existen confusiones durante el desarrollo de sus actividades. Aunque no hay un manual de funciones, estos conocimientos se han adquirido mediante la experiencia y la práctica diaria, más que por procedimientos formalmente establecidos.

Capacitación

6. Comente sobre las capacitaciones que ha recibido en su trabajo. ¿Cuántas y cuáles han sido?

Figura 6



Fuente: Elaboración propia

El esquema evidencia que los trabajadores que desempeñan funciones operativas han participado en varios talleres impartidos principalmente por proveedores como Puratos, Diinsa y Proharina, los cuales estuvieron orientados al uso de productos e insumos de pastelería. El trabajador del área de marketing indicó no haber recibido capacitaciones relacionadas con su puesto de trabajo, mientras que el dueño señaló que los conocimientos administrativos y de gestión han sido adquiridos de manera empírica y por medio de experiencias laborales anteriores. Estos resultados reflejan que, aunque la empresa ha participado en actividades formativas sobre la parte técnica, no existe un programa de capacitación orientado a los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones.

7. ¿En qué temas le gustaría recibir capacitaciones y por qué?

Figura 7

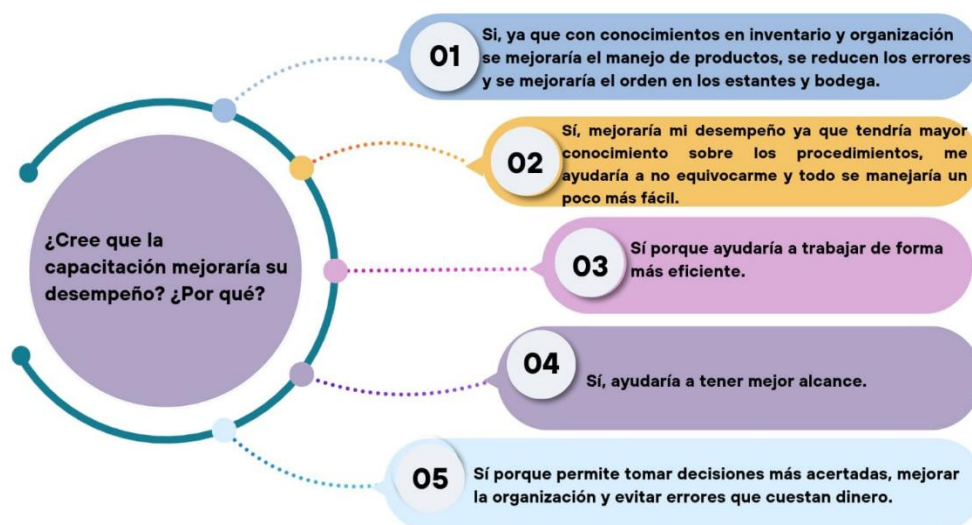


Fuente: Elaboración propia

Se identificaron diferentes necesidades de capacitación de acuerdo con las funciones que desempeñan dentro de la empresa. Entre los temas más mencionados se encuentran la gestión y control de inventarios, el manejo de herramientas tecnológicas, finanzas, marketing digital, negociación con proveedores y conocimientos técnicos sobre los productos que ofrecen. Se manifestó que tener conocimiento sobre estos temas les permitirían desempeñar mejor sus funciones, optimizar los procesos administrativos y contribuir al crecimiento de la empresa. En conjunto, los resultados muestran que el personal reconoce la importancia de fortalecer sus competencias laborales por medio de un proceso de capacitación que vaya con las necesidades identificadas en cada área de trabajo.

8. ¿Cree que la capacitación mejoraría su desempeño? ¿Por qué?

Figura 8



Fuente: Elaboración propia

Todos los trabajadores consideran que recibir capacitaciones contribuiría a mejorar su desempeño laboral. Expresaron que tener nuevos conocimientos facilitaría el desarrollo de las actividades diarias, reduciría errores en los procesos, ayudaría a llevar un control del inventario, mejoraría la organización y favorecería la toma de decisiones. Asimismo, el personal del área de marketing señaló que una mayor formación permitiría optimizar el alcance y la calidad del contenido publicado en las redes sociales de la tienda. Estos resultados evidencian una actitud positiva del personal sobre adquirir nuevos conocimientos y confirman el interés por fortalecer las competencias necesarias para mejorar los procesos administrativos de la empresa.

9.1.2. Entrevistas a profesionales

La presente entrevista tiene como propósito recopilar información relevante y especializada por parte de una profesional con experiencia en el área administrativa, específicamente en la gestión de inventarios y organización del personal. Los entrevistados son Máster y licenciados en Marketing y Publicidad, con experiencia en estrategias comerciales, gestión administrativa y desarrollo organizacional, lo que aporta una perspectiva técnica y práctica al tema de estudio. Los aportes obtenidos serán utilizados con fines académicos para el desarrollo de una investigación orientada al diseño de un plan semestral de capacitación que contribuya al fortalecimiento de los procesos administrativos en la tienda Sprinkles.

1. Desde su experiencia, ¿qué papel desempeñan la gestión de inventarios y la organización de funciones del personal en el rendimiento de una tienda minorista?

Figura 9



Fuente: Elaboración propia

Los profesionales entrevistados coincidieron en que la gestión de inventarios y la adecuada organización de las funciones del personal constituyen elementos fundamentales para el buen desempeño de una tienda minorista. Destacaron que un adecuado control de inventarios permite optimizar los recursos, reducir pérdidas, prevenir desabastecimientos y mejorar la toma de decisiones. Asimismo, señalaron que la asignación clara de las funciones facilita la coordinación del trabajo, incrementa la productividad y contribuye al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales. Estos resultados reflejan la importancia de fortalecer ambos procesos administrativos como base para mejorar el rendimiento de la tienda Sprinkles.

2. ¿Cuáles son las principales debilidades o dificultades que ha observado en los procesos administrativos relacionados con el control de inventarios y la asignación de funciones del personal?

Figura 10



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que los profesionales identifican como principales debilidades en estos procesos la ausencia de controles adecuados sobre el inventario, registros desactualizados, falta de seguimiento de las existencias, falta de planificación administrativa y poca claridad en la distribución de funciones del personal. Además, indicaron que estas situaciones pueden generar retrasos en las operaciones, errores en la toma de decisiones y que se disminuya la eficiencia. También se evidencia la necesidad de fortalecer los procedimientos administrativos mediante herramientas de control y procesos de capacitación para el personal.

3. ¿Qué estrategias o buenas prácticas considera más efectivas para mejorar la gestión de inventarios en pequeños negocios?

Figura 11



Fuente: Elaboración propia

Los profesionales recomendaron implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del control de inventarios, entre estas el uso de herramientas tecnológicas como Excel, la realización periódica de inventarios físicos, llevar un registro de entradas y salidas de los productos, la clasificación correcta de los productos y la capacitación continua del personal encargado de realizar el inventario. En conjunto, estas prácticas permitirían optimizar el control de las existencias, reducir errores administrativos y mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos de la empresa.

4. ¿Cómo se puede optimizar la organización de funciones del personal para lograr mayor eficiencia en las operaciones diarias?

Figura 12



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la organización de funciones puede fortalecerse por medio de la definición clara de las responsabilidades, la elaboración de manuales de funciones, la supervisión permanente, una comunicación efectiva y el desarrollo de procesos continuos de capacitación. Los participantes señalaron que la implementación de estas acciones permite reducir la duplicidad de tareas, mejorar la coordinación entre los trabajadores y facilitar el cumplimiento eficiente de las actividades diarias, favoreciendo el desempeño general de la organización.

5. ¿Qué contenidos o competencias deberían incluirse en un plan semestral de capacitación orientado a fortalecer estos procesos administrativos?

Figura 13



Fuente: Elaboración propia

Todos coincidieron en que un plan de capacitación debe tener contenidos relacionados con la gestión de inventarios, el uso de herramientas tecnológicas, la organización administrativa, el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación organizacional y la atención al cliente. Asimismo, destacaron que el desarrollo de estas competencias contribuirá a mejorar el desempeño del personal, fortalecer los procesos administrativos y favorecer el crecimiento de la empresa mediante una gestión más eficiente de sus recursos.

6. ¿Qué métodos o indicadores recomendaría para evaluar la efectividad de dicho plan de capacitación en una empresa como la tienda Sprinkles?

Figura 14



Fuente: Elaboración propia

Los participantes 1, 2, 3 y 4 coinciden en que la efectividad de la capacitación puede medirse a través de indicadores relacionados con la reducción de errores en los procesos, la mejora en la productividad, la disminución de pérdidas de productos, el cumplimiento de las tareas asignadas y el incremento en la satisfacción del cliente. Asimismo, consideran importante realizar evaluaciones antes y después de la capacitación para comparar los resultados alcanzados y determinar el impacto del proceso formativo. El participante 5 señala que la evaluación también debe considerar la correcta selección, clasificación y ordenamiento de los productos, así como el aprovechamiento del conocimiento brindado por los proveedores mediante futuras capacitaciones especializadas sobre el uso y manejo de los productos comercializados por la empresa. Estas respuestas reflejan que los participantes reconocen que una capacitación no debe evaluarse únicamente por la asistencia del personal, sino también por los cambios en el desempeño laboral y en los procesos administrativos.

9.1.3. Listas de cotejo

Lista de Cotejo – Observación

Datos generales

Empresa: Sprinkles

Área observada: Inventario y operaciones

Técnica: Observación directa

Instrumento: Lista de cotejo

Fecha: 27 de abril del 2026

Observador: Gabriela Chavarría y Melissa Genet

Instrucciones

Marque con una (✓) si la actividad se cumple, con una (X) si no se cumple y agregue observaciones cuando sea necesario.

1. Gestión de inventarios

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
1	Se registran los productos que ingresan	✓		Se registran los nombres y los costos
2	Se registran las cantidades de productos		X	
3	Se lleva control de entradas y salidas		X	

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
4	Existe un control actualizado del inventario	✓		Solo un control actualizado de costos y precios, pero no cantidades
5	Se utiliza algún sistema (Excel u otro)	✓		Se utiliza Excel
6	Se verifica el estado de los productos al ingresar	✓		Se revisa que lleguen en buen estado y las cantidades que se pidieron
7	Se controlan las fechas de vencimiento		X	Solo se verifican cuando se recibe el producto
8	Se identifican productos faltantes a tiempo		X	

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
9	Se evitan compras duplicadas		X	Se realizan compras de productos que ya hay ya sea iguales o diseño un poco diferente, pero siempre el mismo producto
10	El área de inventario se encuentra ordenada	✓		Cada producto tiene un lugar asignado

2. Funciones del personal

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
11	Las funciones del personal están definidas		X	No se encuentran definidas, pero los trabajadores saben que hacer
12	El personal conoce sus responsabilidades	✓		

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
13	El personal cumple con sus funciones asignadas	✓		
14	Existe coordinación entre los trabajadores	✓		Los trabajadores se ayudan entre todos
15	Se evidencia trabajo en equipo	✓		
16	El personal apoya en otras áreas cuando es necesario	✓		
17	Hay comunicación efectiva entre el equipo		X	Algunos trabajadores no conocen sobre algún proceso porque no es su área

Lista de Cotejo – Observación

Datos generales

Empresa: Sprinkles

Área observada: Inventario y operaciones

Técnica: Observación directa

Instrumento: Lista de cotejo

Fecha: 27 de abril del 2026

Observador: Gabriela Chavarría y Melissa Genet

Instrucciones

Marque con una (✓) si la actividad se cumple, con una (X) si no se cumple y agregue observaciones cuando sea necesario.

1. Gestión de inventarios

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
1	Se registran los productos que ingresan	✓		Verifican los nombres y los costos para ver si hubo un cambio
2	Se registran las cantidades de productos		X	
3	Se lleva control de entradas y salidas		X	

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
4	Existe un control actualizado del inventario	✓		Solo un control actualizado de costos y precios, pero no cantidades
5	Se utiliza algún sistema (Excel u otro)	✓		Se utiliza Excel
6	Se verifica el estado de los productos al ingresar	✓		Se revisa que lleguen en buen estado y las cantidades que se pidieron conforme a sus facturas
7	Se controlan las fechas de vencimiento		X	Se verifican cuando se recibe el producto, pero con el tiempo no se maneja si y está por vencer o no
8	Se identifican productos faltantes a tiempo		X	No, solo cuando ya no encuentran el producto

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
9	Se evitan compras duplicadas		X	Se realizan compras de productos que ya hay ya sea iguales o diseño un poco diferente, pero siempre el mismo producto
10	El área de inventario se encuentra ordenada	✓		Cada producto tiene un lugar asignado en la bodega

2. Funciones del personal

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
11	Las funciones del personal están definidas		X	No se encuentran definidas, pero el trabajador sabe qué hacer en su día a día
12	El personal conoce sus responsabilidades	✓		

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
13	El personal cumple con sus funciones asignadas	✓		
14	Existe coordinación entre los trabajadores	✓		Los trabajadores se ayudan entre todos
15	Se evidencia trabajo en equipo	✓		
16	El personal apoya en otras áreas cuando es necesario	✓		
17	Hay comunicación efectiva entre el equipo		X	Algunos trabajadores no conocen sobre algún proceso porque no es su área

Lista de Cotejo – Observación

Datos generales

Empresa: Sprinkles

Área observada: Inventario y operaciones

Técnica: Observación directa

Instrumento: Lista de cotejo

Fecha: 28 de abril del 2026

Observador: Gabriela Chavarría y Melissa Genet

Instrucciones

Marque con una (✓) si la actividad se cumple, con una (X) si no se cumple y agregue observaciones cuando sea necesario.

1. Gestión de inventarios

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
1	Se registran los productos que ingresan		X	No se encuentra como parte de sus funciones
2	Se registran las cantidades de productos		X	No se encuentra como parte de sus funciones
3	Se lleva control de entradas y salidas		X	No se encuentra como parte de sus funciones
4	Existe un control actualizado del inventario		X	No es parte de sus funciones

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
5	Se utiliza algún sistema (Excel u otro)		X	Se utiliza Excel
6	Se verifica el estado de los productos al ingresar	✓		Si verifica su estado y que llegue conforme factura
7	Se controlan las fechas de vencimiento		X	No lo verifica
8	Se identifican productos faltantes a tiempo		X	
9	Se evitan compras duplicadas		X	Se realizan compras de productos que ya hay ya sea iguales o diseño un poco diferente, pero siempre el mismo producto
10	El área de inventario se encuentra ordenada	✓		Cada producto tiene un lugar asignado

2. Funciones del personal

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
11	Las funciones del personal están definidas		X	No se encuentran definidas, pero sabe sus funciones dentro de su área
12	El personal conoce sus responsabilidades	✓		
13	El personal cumple con sus funciones asignadas	✓		
14	Existe coordinación entre los trabajadores	✓		Ayuda si es necesario, aunque no sea algo de lo que se encarga diariamente
15	Se evidencia trabajo en equipo	✓		
16	El personal apoya en otras áreas cuando es necesario	✓		

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
17	Hay comunicación efectiva entre el equipo		X	No conoce procesos de inventarios porque no es su área por lo cual no consulta

Lista de Cotejo – Observación

Datos generales

Empresa: Sprinkles

Área observada: Inventario y operaciones

Técnica: Observación directa

Instrumento: Lista de cotejo

Fecha: 28 de abril del 2026

Observador: Gabriela Chavarría y Melissa Genet

Instrucciones

Marque con una (✓) si la actividad se cumple, con una (X) si no se cumple y agregue observaciones cuando sea necesario.

1. Gestión de inventarios

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
1	Se registran los productos que ingresan		X	No se encuentra como parte de sus funciones
2	Se registran las cantidades de productos		X	No se encuentra como parte de sus funciones
3	Se lleva control de entradas y salidas		X	No se encuentra como parte de sus funciones
4	Existe un control actualizado del inventario		X	No es parte de sus funciones

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
5	Se utiliza algún sistema (Excel u otro)		X	Se utiliza Excel, pero no se encarga de utilizarlo
6	Se verifica el estado de los productos al ingresar		X	No es parte de sus funciones
7	Se controlan las fechas de vencimiento		X	No lo verifica
8	Se identifican productos faltantes a tiempo		X	
9	Se evitan compras duplicadas		X	Se realizan compras de productos que ya hay ya sea iguales o diseño un poco diferente, pero siempre el mismo producto. No se encarga de las compras

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
10	El área de inventario se encuentra ordenada	✓		Cada producto tiene un lugar asignado

2. Funciones del personal

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
11	Las funciones del personal están definidas		X	No se encuentran definidas, pero sabe sus funciones dentro de su área
12	El personal conoce sus responsabilidades	✓		
13	El personal cumple con sus funciones asignadas	✓		

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
14	Existe coordinación entre los trabajadores	✓		Ayuda si es necesario, aunque no sea parte de sus funciones
15	Se evidencia trabajo en equipo	✓		
16	El personal apoya en otras áreas cuando es necesario	✓		
17	Hay comunicación efectiva entre el equipo		X	No conoce procesos de inventarios porque no es su área por lo cual no consulta

Lista de Cotejo – Observación

Datos generales

Empresa: Sprinkles

Área observada: Inventario y operaciones

Técnica: Observación directa

Instrumento: Lista de cotejo

Fecha: 29 de abril del 2026

Observador: Gabriela Chavarría y Melissa Genet

Instrucciones

Marque con una (✓) si la actividad se cumple, con una (X) si no se cumple y agregue observaciones cuando sea necesario.

1. Gestión de inventarios

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
1	Se registran los productos que ingresan	✓		Solo registra el nombre si es un nuevo producto, la presentación en la que viene y su costo para sacar precio
2	Se registran las cantidades de productos		X	No se registran las cantidades
3	Se lleva control de entradas y salidas		X	No registran las compras y ventas de los productos por lo que no

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
				saben exactamente lo que hay
4	Existe un control actualizado del inventario		X	Solo lleva un control actualizado de precios
5	Se utiliza algún sistema (Excel u otro)	✓		Utiliza Excel para tenerla lista de todos los productos, proveedores, costos y precios
6	Se verifica el estado de los productos al ingresar	✓		Si verifica su estado y que llegue conforme factura
7	Se controlan las fechas de vencimiento		X	No lo verifica
8	Se identifican productos faltantes a tiempo		X	

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
9	Se evitan compras duplicadas		X	Se realizan compras de productos que ya hay ya sea iguales o diseño un poco diferente, pero siempre el mismo producto
10	El área de inventario se encuentra ordenada	✓		Cada producto tiene un lugar asignado

2. Funciones del personal

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
11	Las funciones del personal están definidas		X	No se encuentran definidas, pero sabe sus funciones dentro de su área
12	El personal conoce sus responsabilidades	✓		

Ítem	Aspecto a observar	✓	X	Observaciones
13	El personal cumple con sus funciones asignadas	✓		
14	Existe coordinación entre los trabajadores	✓		Ayuda en todas las áreas, exceptuando marketing
15	Se evidencia trabajo en equipo	✓		
16	El personal apoya en otras áreas cuando es necesario	✓		
17	Hay comunicación efectiva entre el equipo	✓		Comunica todos los procesos y actividades a realizar

9.1.4. Guía de Revisión Documental

Objetivo: Analizar los documentos administrativos relacionados con la gestión de inventarios y organización de funciones del personal en la tienda Sprinkles.

Datos Generales

Fecha: 4 de mayo del 2026

Lugar: Sprinkles

9.1.4.1. Lista de Verificación Documental

Documento a revisar	Existe	No existe	Observaciones
Registro de inventarios	✓		Se realiza 1 registro 2 veces al año de los productos que hay y cantidades
Control de entradas y salidas		✓	No se registran las entradas y salidas
Formatos de registro de productos	✓		Hay un documento excel con todos los productos, costos y precios
Manual de funciones		✓	No existe manual de funciones
Cronograma de actividades		✓	No se realiza un cronograma de actividades
Evidencias de capacitación		✓	No hay documentación que lo respalde, solo el testimonio de los trabajadores

Documento a revisar	Existe	No existe	Observaciones
Listas de asistencia		✓	No existe
Reportes administrativos	✓		Hay reportes de balances y estados de resultados hasta el mes de enero

9.1.4.2. Aspectos de análisis documental

Aspecto observado	Cumple	No cumple	Observaciones
Registros actualizados		✓	Solo se tiene registro actualizado de precios
Existe orden documental	✓		Los documentos se encuentran clasificados y archivados correctamente, solo algunos no se encuentran actualizados
Los documentos son claros	✓		Si hay claridad en los documentos
Se evidencia control administrativo		✓	No se registran las entradas y salidas, no hay un control de las cantidades, no existe manual de funciones y no hay seguimiento de las actividades

Los hallazgos evidencian que la gestión de inventarios en la tienda Sprinkles carece de procedimientos estandarizados para el control de existencias. Aunque existe un registro básico en Excel, este se limita a información general sobre los productos, lo que dificulta conocer las cantidades disponibles y controlar oportunamente las entradas y salidas. Esta situación incrementa el riesgo de errores en el inventario, desabastecimiento, pérdidas de productos y dificultades para la toma de decisiones administrativas. Además, demuestra la necesidad de fortalecer las competencias del personal mediante procesos de capacitación enfocados en la gestión eficiente del inventario.

9.2. Propuesta del plan semestral de capacitación

Habiendo presentado el análisis de los resultados de esta investigación, a continuación, el producto final:

9.2.1. Introducción

El presente Plan Semestral de Capacitación surge de los resultados obtenidos de las entrevistas dirigidas al personal de la tienda Sprinkles, entrevistas a profesionales, observación directa y revisión documental, en las cuales, se pudieron encontrar debilidades tanto en la gestión de inventarios como en la organización de funciones del personal.

Entre los principales problemas que se encontraron está la falta de control constante de inventarios, ausencia de registros actualizados de entradas y salidas de productos, desorganización en la distribución de funciones y la falta de capacitación.

En consecuencia, se propone el plan semestral de capacitación con el propósito de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias del personal, contribuyendo a mejorar el desempeño laboral y optimizar los procesos administrativos de la tienda Sprinkles durante el segundo semestre del año 2026.

9.2.2. Justificación

La capacitación es una herramienta fundamental para fortalecer los procesos administrativos dentro de las organizaciones, ya que permite mejorar las capacidades y el desempeño del personal.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se identificó la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con el control de inventarios, organización de funciones, actualización de registros administrativos y aplicación de herramientas de control.

Asimismo, se encontró la ausencia de capacitaciones dirigidas al personal, lo cual limita tener un mejor desarrollo de las actividades. En este sentido, el presente plan semestral busca contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa mediante actividades orientadas al manejo de inventarios y organización de las funciones para mejorar el desempeño del trabajo.

9.2.3. Objetivo general

Desarrollar un plan de capacitación semestral para mejorar los procesos administrativos de gestión de inventarios y organización de funciones del personal de la tienda Sprinkles durante el año 2026.

9.2.4. Objetivos específicos

1. Capacitar al personal sobre técnicas básicas de control y registro de inventarios.
2. Fortalecer los conocimientos sobre los procesos de gestión de inventarios
3. Promover el uso de herramientas administrativas para mejorar el control de productos.
4. Mejorar el desempeño laboral y la eficiencia operativa del personal.

9.2.5. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Por medio de las técnicas e instrumentos aplicados durante la investigación, se identificaron las siguientes necesidades de capacitación:

Carencia encontrada	Evidencia
Falta de control de inventarios	No hay un registro de entradas y salidas
Inventario desactualizado	Se realiza inventario 2 veces al año
Falta de organización de funciones	No existe un manual de funciones

Ausencia de capacitaciones formales	No hay un registro físico ni digital de las capacitaciones realizadas
Falta de organización operativa	Dificultades en el control de los productos

9.2.6. Cronograma de capacitación 2do semestre 2026

Tabla 2. Cronograma de capacitación semestral

Mes	Tema de capacitación	Objetivo	Duración	Responsable
Junio (09/06/2026)	Control y manejo de inventarios	Capacitar al personal en técnicas de registro, control de entradas y salidas, almacenamiento y seguimiento de productos.	3 horas (8:00am - 11:00am)	Facilitador externo o administrador
Julio (18/07/2026)	Herramientas tecnológicas aplicadas al inventario (Excel)	Fortalecer el uso de Excel para el registro, actualización y control de inventarios.	3 horas (8:00am - 11:00am)	Especialista en informática administrativa
Agosto (22/08/2026)	Organización administrativa y distribución de funciones	Definir responsabilidades y fortalecer la organización del trabajo dentro de la empresa.	3 horas (8:00am - 11:00am)	Administrador o consultor empresarial

Mes	Tema de capacitación	Objetivo	Duración	Responsable
Septiembre (19/09/2026)	Trabajo en equipo y comunicación organizacional	Mejorar la coordinación, cooperación y comunicación entre los colaboradores.	3 horas (8:00am - 11:00am)	Facilitador de desarrollo organizacional
Octubre (17/10/2026)	Resolución de problemas y toma de decisiones	Desarrollar habilidades para enfrentar situaciones operativas y administrativas de manera efectiva.	3 horas (8:00am - 11:00am)	Consultor administrativo
Noviembre (21/11/2026)	Evaluación y seguimiento de procesos administrativos	Evaluar los conocimientos adquiridos y los resultados obtenidos durante el proceso de capacitación.	3 horas (8:00am - 11:00am)	Gerencia y facilitador

9.2.7. Contenido temático de las capacitaciones

Tabla 3. Contenido de capacitaciones

No. de capacitación	Tema de capacitación	Contenido
1	Control y manejo de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del control de inventarios. • Registro de entradas y salidas. • Clasificación y almacenamiento de productos. • Control de fechas de vencimiento. • Prevención de pérdidas y mermas. • Inventarios físicos periódicos <p>Fuente: Control y manejo de inventarios: Fundamentos de administración de inventarios (1.^a ed., 2005, Grupo Editorial Norma) Max Muller (LINK EN BIBLIOGRAFIA)</p>
2	Herramientas tecnológicas aplicadas al inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de bases de datos de productos. • Registro digital de entradas y salidas. • Control de existencias. • Elaboración de reportes básicos. • Actualización de inventarios. <p>Fuente: Herramientas tecnológicas aplicadas al inventario: Max Muller con el libro de fundamentos de administración de inventarios y Kenneth Laudon y Jane Laudon con el libro Sistemas de información gerencial (14^a, ed., 2016, Pearson Educación)</p> <p>https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/Id-Sistemas_de_informacion_gerencia_14%20edicion.pdf</p>
3	Organización administrativa y	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la asignación de funciones. • Elaboración de manuales de funciones. • Responsabilidades de cada puesto.

No. de capacit ación	Tema de capacita ción	Contenido
	distribuci ón de funcione s	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control de actividades. <p>Fuente: Organización administrativa y distribución de funciones: Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice con el libro Administración: una perspectiva global y empresarial (14^a, ed., 2012, McGraw-Hill Interamericana) https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf</p>
4	Trabajo en equipo y comunic ación organiza cional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva. • Trabajo colaborativo. • Relaciones interpersonales. • Coordinación de actividades. • Manejo de conflictos laborales. <p>Fuente: Trabajo en equipo y comunicación organizacional: Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge con el libro Comportamiento organizacional (17^a, ed., 2017, Pearson Educación) https://eoc.espol.edu.ec/sites/default/files/repositorio/robbins_comportamiento_organizacional_17ed-2017_EXTRACTO.pdf</p>
5	Resoluci ón de problem as y toma de decision es	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de problemas. • Análisis de causas. • Técnicas para la toma de decisiones. • Solución de situaciones operativas. • Mejora continua. <p>Fuente: Resolución de problemas y toma de decisiones: Stephen P. Robbins y Mary Coulter con el libro Administración (13^a, ed., 2018, Pearson Educación)</p>

No. de capacitación	Tema de capacitación	Contenido
		https://es.slideshare.net/slideshow/525701512robbinsadministracionrobbinscoulter13epdf/253976382
6	Evaluación y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Repaso general de contenidos. • Evaluación de conocimientos. • Presentación de resultados. • Identificación de oportunidades de mejora. <p>Fuente: Evaluación y seguimiento de procesos administrativos: Idalberto Chiavenato y Gary Dessler con los libros <i>Gestión del talento humano</i> y <i>Administración de recursos humanos</i> (LINKS EN BIBLIOGRAFIA)</p>

9.2.7.1. Desarrollo de contenido temático

Capacitación 1: Control y manejo de inventarios

Introducción

El control y manejo de inventarios es un proceso que permite conocer la disponibilidad de los productos, mantener un registro de las existencias y facilitar la planificación de las actividades relacionadas con el abastecimiento de los productos. Una correcta gestión del inventario ayuda a optimizar los recursos, disminuir pérdidas de productos y monetarias, conocer la rotación de los productos y fortalecer la toma de decisiones administrativas. El tener conocimiento sobre un correcto control y manejo de inventario permite fortalecer las competencias de los trabajadores y permite tener una gestión administrativa más eficiente.

Objetivo

Fortalecer los conocimientos del personal sobre el control y manejo de inventarios por medio del aprendizaje de procedimientos y herramientas que contribuyan a tener una adecuada administración de los productos.

1. Concepto de inventario

El inventario es el conjunto de productos, materiales o mercancías que posee una empresa para satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar la continuidad de las operaciones.

Importancia del inventario

- Evita desabastecimientos.
- Reduce pérdidas económicas.
- Facilita la planificación de compras.
- Mejora la atención al cliente.
- Permite conocer las existencias reales.

2. Control de inventarios

Es el proceso mediante el cual se registran, supervisan y verifican las existencias de productos para mantener información actualizada sobre las cantidades disponibles.

Consecuencias de un mal control

- Productos agotados.
- Compras innecesarias.
- Pérdidas por vencimiento.
- Información incorrecta sobre existencias.
- Insatisfacción de clientes.

3. Registro de entradas y salidas

Entradas

Son todos los productos que ingresan a la empresa.

Ejemplo:

Fecha: 10/01/2026

Producto: Colorante azul

Cantidad: 10 unidades

Salidas

Son todos los productos vendidos o utilizados.

Ejemplo:

Fecha: 12/01/2026

Producto: Colorante azul

Cantidad: 2

Beneficios

- Conocer cantidades disponibles.
- Detectar faltantes.
- Facilitar pedidos a proveedores.

4. Organización y almacenamiento de productos

Recomendaciones

- Clasificar productos por categoría.
- Identificar productos con etiquetas.
- Mantener orden en estanterías.
- Separar productos próximos a vencer.
- Realizar conteos periódicos.

5. Control de vencimientos y rotación

Método PEPS (Primero en entrar, primero en salir)

Los productos más antiguos deben venderse primero.

Beneficios

- Reduce pérdidas.
- Evita vencimientos.
- Mantiene productos en buen estado.

Evaluación

¿Qué aprendió sobre el control de inventarios?

¿Cómo puede aplicar estos conocimientos en su trabajo?

¿Considera útil implementar registros de entradas y salidas?

Tabla 4. Evaluación de satisfacción

Aspecto evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Dominio del tema por parte del facilitador				
Claridad de la información Utilidad de la capacitación				
Material utilizado				
Aplicabilidad en el trabajo				

Pregunta abierta:

¿Qué aspecto considera más útil de la capacitación recibida?

Capacitación 2: Herramientas tecnológicas aplicadas al inventario

Libros y autores:

- Max Muller (2005). Fundamentos de administración de inventarios.
- Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2016). Sistemas de información gerencial.

Introducción

En la actualidad, el uso de las herramientas tecnológicas ayuda en el control y la administración de los inventarios, estas permiten registrar la información de forma organizada y permiten reducir errores que puedan surgir por registros manuales. La utilización de programas como Microsoft Excel representa una alternativa accesible para mantener actualizado el inventario y apoyar la toma de decisiones en las pequeñas empresas.

Objetivo

Desarrollar habilidades en el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el registro, actualización y control del inventario, generando una gestión administrativa más eficiente.

1. Creación de bases de datos de productos

Una base de datos es un conjunto organizado de información que permite almacenar y administrar datos de los productos, facilitando su consulta y su actualización.

Cada producto debe tener:

- Código
- Nombre
- Categoría
- Proveedor
- Precio de compra
- Precio de venta
- Cantidad disponible
- Fecha de ingreso
- Fecha de vencimiento

2. Registro digital de entradas y salidas:

Cada movimiento del inventario debe registrarse inmediatamente de la siguiente forma:

Entradas:

Realizar un registro donde se encuentre la fecha en que se recibió mercadería, el nombre del producto, la cantidad recibida de cada producto y el proveedor de cada uno.

Salidas:

Registrar la fecha en que salió o se vendió el producto, el nombre del producto, la cantidad que se vendió y cuanto queda en inventario de ese producto.

Este procedimiento ayuda a mantener actualizado el inventario y reduce las diferencias entre el inventario físico y el registrado.

- Control de existencias

El control de existencias se trata de monitorear de forma permanente las cantidades disponibles para evitar desabastecimientos o exceso de inventario.

Se recomienda establecer un stock mínimo, un stock máximo y un punto de reposición el cual indica cuándo se debe realizar un nuevo pedido a los proveedores y ayuda a volver a abastecer el inventario mientras aún se tenga producto en stock para evitar quedarse sin producto en lo que entra el nuevo producto.

- Elaboración de reportes básicos

Los reportes permiten conocer:

- Productos con mayor venta.
- Productos de baja rotación.
- Productos próximos para vencer.
- Existencias actuales.

Estos informes facilitan la planificación de las compras.

- Actualización de inventarios

La información debe actualizarse diariamente para evitar errores administrativos. Se actualizan las cantidades vendidas, si entraron nuevos productos, las existencias y las fechas de vencimiento de productos nuevos o de un nuevo stock.

Capacitación 3: Organización administrativa y distribución de funciones

Libros y autores:

- Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice (2012).
- Gary Dessler (2015).

Introducción

Una adecuada organización administrativa permite distribuir correctamente las responsabilidades del personal, evitando duplicidad de funciones y mejorando la eficiencia de la empresa.

Objetivo

Fortalecer los conocimientos de los trabajadores sobre la organización administrativa y la distribución de funciones para mejorar la coordinación de las actividades y el cumplimiento de las responsabilidades.

1. Importancia de la asignación de funciones

Asignar funciones ayuda a evitar confusiones entre los trabajadores, mejora la coordinación en la empresa, se incrementa la productividad y permite facilitar la supervisión de cada trabajador. De esta forma se mejora la organización y el rendimiento en las empresas.

2. Elaboración de manuales de funciones

El manual de funciones contiene:

- Cargo.
- Objetivo del puesto.
- Responsabilidades.
- Actividades.
- Autoridad.
- Relaciones de trabajo.

3. Responsabilidades de cada puesto

Cada colaborador debe conocer específicamente las actividades que debe realizar, las decisiones que puede tomar, a quien debe reportar su trabajo y los resultados debe obtener de acuerdo con lo establecido en los objetivos organizacionales.

4. Seguimiento y control de actividades

El seguimiento consiste en verificar de forma periódica que las funciones asignadas se estén ejecutando correctamente y sin problemas.

Para llevar un mejor control se recomienda aplicar las siguientes técnicas:

- Reuniones periódicas.
- Supervisión.
- Evaluaciones de desempeño.

Capacitación 4: Trabajo en equipo y comunicación organizacional

Libros y autores:

- Stephen P. Robbins y Timothy Judge (2017).

Introducción

El trabajo en equipo y la comunicación organizacional constituyen elementos fundamentales para el logro de los objetivos de cualquier empresa. Estos permiten que los colaboradores unan sus conocimientos, habilidades y esfuerzos para alcanzar metas comunes, mientras que una comunicación efectiva facilita el intercambio de información, la coordinación de actividades y la toma de decisiones.

Objetivo

Fomentar la comunicación efectiva y el trabajo para fortalecer la colaboración y la coordinación entre los trabajadores.

1. Comunicación efectiva

Una comunicación efectiva requiere claridad entre los compañeros de trabajo, tener una escucha activa entre trabajadores y del jefe al personal, que exista una retroalimentación del trabajo realizado para que de esta forma los trabajadores puedan saber si van por buen camino o en que deben mejorar y entre cada uno de los integrantes de la empresa se debe mostrar respeto independientemente si es el jefe o supervisor o entre compañeros.

2. Trabajo colaborativo

Consiste en que todos los colaboradores trabajen en conjunto para alcanzar objetivos comunes que ayuden al mejoramiento de la empresa.

Beneficios:

- Mayor productividad.
- Mejor ambiente laboral.
- Mejor servicio al cliente.
- Crecimiento empresarial

3. Relaciones interpersonales

Las buenas relaciones ayudan a tener confianza entre todos, que haya una buena cooperación sin necesidad de exigir o pedirlo constantemente y genera motivación entre todos los trabajadores ya que se sienten con un buen ambiente laboral.

4. Coordinación de actividades

Permite distribuir adecuadamente el trabajo evitando retrasos y duplicidad de tareas.

En una empresa, cada trabajador desempeña funciones específicas; sin embargo, muchas de estas actividades dependen del trabajo realizado por otros colaboradores. Es por ello, que es importante que exista una adecuada coordinación que permita conocer qué tarea debe realizar cada persona, en qué momento debe ejecutarla y cómo se relaciona con el trabajo de los demás.

Cuando las actividades no se coordinan correctamente pueden presentarse diversas situaciones, entre ellas:

- Duplicidad de funciones.
- Retrasos en los procesos de trabajo.
- Omisión de actividades importantes.
- Desorganización en las operaciones.
- Confusión sobre las responsabilidades de cada colaborador.

- Disminución de la productividad y de la calidad del servicio al cliente.

Por el contrario, una adecuada coordinación de actividades permite:

- Organizar eficientemente las tareas diarias.
- Optimizar el tiempo de trabajo.
- Facilitar la comunicación entre los colaboradores.
- Evitar errores y reprocesos.
- Mejorar la atención al cliente.
- Favorecer el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

5. Manejo de conflictos laborales

El conflicto laboral es una situación en la que existen desacuerdos, diferencias de opinión o intereses entre dos o más personas dentro de una organización.

En las organizaciones, los conflictos pueden originarse por diversas causas, entre las que se encuentran:

- Falta de comunicación entre los colaboradores.
- Desconocimiento de las funciones y responsabilidades de cada puesto.
- Duplicidad o sobrecarga de tareas.
- Diferencias de criterios al realizar las actividades.
- Falta de coordinación en los procesos de trabajo.
- Escasez de recursos o materiales necesarios para realizar las labores.

Cuando los conflictos no son atendidos oportunamente pueden generar consecuencias negativas, tales como:

- Disminución del trabajo en equipo.
- Ambiente laboral tenso.
- Baja motivación del personal.
- Retrasos en las actividades.
- Errores en los procesos administrativos.
- Disminución de la calidad del servicio al cliente.

Por el contrario, una adecuada gestión de los conflictos permite fortalecer las relaciones laborales y mejorar el desempeño organizacional.

Para resolver los conflictos se puede hablar directamente con las personas involucradas para entender el problema y que cada una tenga su oportunidad de explicarse, escuchar atentamente lo que expresan, negociar con ambas partes para llegar a un acuerdo en el que todos estén satisfechos y siempre mantener el respeto entre todos.

Capacitación 5: Resolución de problemas y toma de decisiones

Libros y autores:

- Stephen Robbins y Mary Coulter (2018).

Introducción

Toda organización enfrenta situaciones que requieren identificar problemas, analizar sus causas y tomar decisiones para garantizar el cumplimiento de sus objetivos. La toma de decisiones constituye una de las funciones esenciales de la administración, ya que permite seleccionar la alternativa más adecuada para resolver problemas y mejorar el desempeño organizacional.

Objetivo

Promover el desarrollo de habilidades para identificar problemas, analizar sus causas y aplicar estrategias de solución que permitan a una adecuada toma de decisiones en los procesos administrativos.

1. Identificación de problemas

La identificación de problemas constituye el primer paso para la toma de decisiones dentro de una organización. Robbins y Coulter (2018) señalan que un problema es la diferencia entre la situación actual y la situación deseada, la cual requiere una acción por parte del administrador para alcanzar los objetivos organizacionales.

Para identificar un problema es necesario observar continuamente el funcionamiento de la empresa, analizar la información disponible y detectar aquellas situaciones que afectan el desarrollo normal de las actividades. Una identificación oportuna permite implementar soluciones antes de que el problema genere mayores consecuencias.

2. Análisis de causas

Una vez identificado un problema, es necesario determinar las causas que lo originan antes de tomar una decisión. Una vez identificadas las causas se analiza el por qué ocurre el problema, considerando factores relacionados con los procesos, el personal, los recursos y la organización de la empresa.

Puede utilizarse:

- Observación directa.
- Revisión de registros.
- Entrevistas con el personal.
- Reuniones de trabajo.
- Método de los cinco porqués.

Por ejemplo:

Problema: Existen diferencias entre el inventario físico y el inventario registrado.

¿Por qué? Porque algunos productos vendidos no se registran en el control de inventario.

¿Por qué no se registran? Porque los colaboradores no actualizan el registro inmediatamente después de realizar una venta.

¿Por qué no se actualiza el registro inmediatamente? Porque no existe un procedimiento establecido que indique cuándo y cómo registrar las entradas y salidas de los productos.

¿Por qué no hay un procedimiento? Porque el personal no ha recibido capacitación sobre el manejo y control adecuado del inventario.

¿Por qué no se recibe capacitación? Porque la empresa no contaba con un plan de capacitación orientado a fortalecer los procesos administrativos relacionados con la gestión de inventarios.

Identificar de forma correcta las causas ayuda a implementar acciones que mejoren los procesos administrativos y eviten que los problemas se repitan.

3. Técnicas para la toma de decisiones

Pasos:

- Identificar el problema.
- Analizar alternativas.
- Elegir la mejor opción.
- Implementarla.
- Evaluar resultados.

4. Solución de situaciones operativas

Las situaciones operativas son aquellos problemas o inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de las actividades diarias de una empresa y que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

La solución de situaciones operativas requiere actuar de forma organizada, evaluando las posibles alternativas antes de implementar una acción para corregir el problema. Resolver los problemas de forma inmediata evita pérdidas económicas, retrasos en las operaciones y afectaciones en el servicio al cliente.

Ejemplos de situaciones operativas:

- Productos agotados.
- Diferencias de inventario.
- Errores en registros.
- Retrasos de proveedores.

5. Mejora continua

La mejora continua se trata de realizar cambios permanentes orientados a perfeccionar los procesos, incrementar la eficiencia y ofrecer un mejor desempeño organizacional. Las organizaciones deben evaluar constantemente sus resultados para identificar oportunidades de mejora y adaptarse a las necesidades del entorno.

La mejora continua implica que todos los colaboradores participen activamente proponiendo ideas, detectando oportunidades de cambio y aplicando nuevas prácticas que beneficien a la empresa.

Entre las acciones que favorecen la mejora continua se encuentran:

- Evaluar periódicamente los procesos administrativos.
- Actualizar los procedimientos cuando sea necesario.
- Capacitar continuamente al personal.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades.
- Analizar los resultados obtenidos.
- Implementar acciones correctivas cuando se detecten deficiencias.

Capacitación 6: Evaluación y seguimiento de procesos administrativos

Libros y autores:

- Idalberto Chiavenato (2019). Gestión del talento humano
- Gary Dessler (2015). Administración de recursos humanos.

Introducción

La capacitación es una inversión para las organizaciones, ya que fortalece las competencias del personal y contribuye al logro de los objetivos institucionales. Sin embargo, para garantizar que los conocimientos adquiridos generen resultados positivos, es necesario realizar procesos de evaluación y seguimiento que permitan verificar el aprendizaje alcanzado y la aplicación de los contenidos en el desempeño laboral.

La evaluación de la capacitación permite determinar si los objetivos propuestos fueron alcanzados, mientras que el seguimiento facilita identificar oportunidades de mejora y establecer acciones que contribuyan al desarrollo continuo de los colaboradores.

Objetivo

Evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos por los trabajadores durante el desarrollo de las capacitaciones, con el fin de determinar el nivel de aprendizaje alcanzado.

1. Repaso general de contenidos

Al finalizar el plan semestral se realizará un repaso de los principales temas desarrollados durante las capacitaciones con el propósito de reforzar los conocimientos adquiridos y aclarar dudas que puedan existir. Se realizará realizando preguntas sobre los temas ya brindados y contestando sus dudas y volviendo a explicar si es necesario.

Entre los temas a repasar se encuentran:

1. Control y manejo de inventarios.
2. Herramientas tecnológicas aplicadas al inventario.
3. Organización administrativa y distribución de funciones.
4. Trabajo en equipo y comunicación organizacional.
5. Resolución de problemas y toma de decisiones.

Este repaso permitirá consolidar el aprendizaje antes de realizar la evaluación final.

2. Evaluación de conocimientos

La evaluación tiene como finalidad comprobar el nivel de aprendizaje alcanzado por los participantes y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada capacitación.

Para esta evaluación se realizarán las siguientes actividades:

Preguntas de selección múltiple

Seleccione la respuesta correcta.

1. ¿Cuál es el principal objetivo del control de inventarios?
 - a. Comprar más productos.
 - b. Llevar un registro adecuado de las existencias para evitar pérdidas y desabastecimiento.
 - c. Vender únicamente los productos más caros.
 - d. Organizar la tienda por colores.

2. ¿Qué documento permite conocer las entradas y salidas de productos?
 - a. Manual de funciones.
 - b. Registro de inventario.
 - c. Factura de energía.
 - d. Organigrama.

3. El método PEPS significa:
 - a. Primero en entrar, primero en salir.
 - b. Primero en comprar, primero en vender.
 - c. Productos en perfecto estado.
 - d. Planificación estratégica de procesos.

4. ¿Cuál es una ventaja de mantener actualizado el inventario?
 - a. Aumentan las pérdidas.
 - b. Se desconoce la existencia de productos.
 - c. Facilita la toma de decisiones sobre compras.
 - d. Se venden menos productos.

5. ¿Cuál es la función principal de un manual de funciones?
 - a. Registrar ventas.
 - b. Definir responsabilidades de cada puesto.
 - c. Llevar la contabilidad.
 - d. Organizar promociones.

6. ¿Qué favorece una buena comunicación organizacional?

- a. Conflictos entre compañeros.
- b. Descoordinación.
- c. Trabajo colaborativo y eficiencia.
- d. Duplicidad de funciones.

7. ¿Cuál es el primer paso para resolver un problema?

- a. Buscar culpables.
- b. Ignorar la situación.
- c. Identificar claramente el problema.
- d. Cambiar al personal.

8. ¿Para qué sirve analizar las causas de un problema?

- a. Para repetir el mismo error.
- b. Para encontrar soluciones efectivas.
- c. Para aumentar el trabajo.
- d. Para evitar registrar información.

9. La mejora continua consiste en:

- a. Mantener siempre los mismos procesos.
- b. Buscar constantemente oportunidades para mejorar.
- c. Comprar más productos.
- d. Trabajar sin planificación.

10. ¿Cuál es el propósito principal de evaluar una capacitación?

- a. Castigar a los colaboradores.
- b. Verificar si los conocimientos fueron comprendidos y aplicados.
- c. Aumentar las ventas inmediatamente.
- d. Cambiar de personal.

Tabla 5. Registro práctico de inventario

Complete el siguiente registro de inventario utilizando la información proporcionada

Producto	Existencia
Colorante en gel rojo	15
Chispas de chocolate	18
Moldes de 12 cupcakes	5

Movimientos del día:

- Entran 6 colorantes en gel rojo
- Se venden 10 colorantes
- Entran 20 chispas de chocolate
- Se venden 5 bolsas de chispas de chocolate
- Se venden 2 moldes de 12 cupcakes
- Entran 6 moldes de 12 cupcakes

Complete la tabla:

Tabla 6. Ejercicio practico

Producto	Inventario inicial	Entradas	Salidas	Existencias
Colorante en gel rojo	15			
Chispas de chocolate	18			
Moldes de 12 cupcakes	5			

Caso práctico

Lea atentamente el siguiente caso y responda las preguntas.

En la tienda se realiza una promoción por el día de la Madre. Ese día llegan varios clientes al mismo tiempo y comienzan a presentarse algunos problemas.

Uno de los trabajadores atiende a los clientes, responde consultas por WhatsApp e intenta organizar productos nuevos que llegaron en ese momento. Mientras tanto, otro de los trabajadores cree que debe encargarse únicamente de cobrar, por lo que no ayuda en las demás actividades.

Como no existen funciones claramente asignadas y definidas para ese momento, ambos colaboradores comienzan a discutir sobre quién debe atender cada tarea. Esto provoca atrasos en la atención, clientes inconformes y algunos pedidos se entregan con retraso.

Responda:

- a) ¿Qué problemas identifica en esta situación?
- b) ¿Qué acciones tomaría como responsable de la tienda para resolver esta situación?
- c) ¿Qué medidas implementaría para evitar que esta situación vuelva a ocurrir?

Los resultados que arrojen estas actividades permitirán identificar fortalezas y aspectos que requieran reforzamiento.

3. Presentación de resultados

Después de la evaluación se dará un tiempo para evaluar los resultados y posteriormente se presentarán los resultados obtenidos de los participantes, resaltando los logros alcanzados durante el proceso de capacitación.

La presentación de resultados permitirá:

- Conocer el nivel de aprendizaje del personal.
- Identificar los temas que requieren mayor fortalecimiento.
- Valorar la efectividad del plan de capacitación.
- Promover la participación y motivación de los colaboradores.

Asimismo, los resultados servirán como base para la toma de decisiones relacionadas con futuras acciones de capacitación.

4. Identificación de oportunidades de mejora

Una vez analizados los resultados, se identificarán las oportunidades de mejora que permitan fortalecer los procesos administrativos de la empresa y asegurar la continuidad del aprendizaje.

Algunas oportunidades de mejora pueden ser:

- Realizar capacitaciones periódicas sobre nuevos procedimientos administrativos.
- Actualizar los formatos de control de inventarios.
- Elaborar manuales de funciones para cada puesto de trabajo.
- Implementar reuniones de seguimiento para evaluar el cumplimiento de las actividades.
- Incorporar nuevas herramientas tecnológicas para facilitar el control administrativo.

9.2.8. Metodología

Las capacitaciones se desarrollarán mediante una metodología participativa y práctica, promoviendo el aprendizaje significativo de los colaboradores. Para ello se utilizarán:

- Exposiciones dialogadas.
- Talleres prácticos.
- Estudios de caso.
- Ejercicios grupales.
- Demostraciones.
- Simulaciones de situaciones reales.
- Evaluaciones de aprendizaje.

9.2.9. Recursos

Tabla 7. Recursos de la empresa

Recursos humanos	Recursos materiales	Recursos financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador externo. • Gerente o propietario de la empresa. • Colaboradores de Sprinkles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora. • Proyector multimedia. • Hojas de trabajo. • Manuales y guías. • Formatos de inventario. • Material de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Honorarios de facilitadores. • Material didáctico. • Refrigerios para participantes.

9.2.9.1. Presupuesto de recursos financieros

Tabla 8. Recursos financieros

Concepto	Cantidad	Costo unitario	Total en una sesión	Total semestral
Lapiceros	5	C\$6	C\$30	C\$180
Refrigerios	5	C\$70	C\$350	C\$2,100
Honorario de facilitador	1	C\$500	C\$500	C\$3,000
Imprevistos	1	C\$300	C\$300	C\$1,800
TOTAL				C\$4,380

9.2.10. Evaluación del plan de capacitación

La evaluación se realizará antes, durante y después de cada capacitación mediante:

- Lista de asistencia.
- Evaluaciones diagnósticas.
- Evaluaciones finales.
- Observación directa del desempeño.
- Encuestas de satisfacción.

9.2.11. Indicadores de evaluación

Tabla 9. Indicadores de evaluación

Indicador	Meta	Descripción
Participacion del personal	100%	Se establece un 100% ya que se espera que todos los trabajadores participen en todas las capacitaciones programadas.
Cumplimiento del cronograma	100%	Se espera que todas las capacitaciones se desarrollen de acuerdo al cronograma ya establecido, cumpliendo asi una capacitacion por mes en las fechas establecidas.
Reduccion de errores en inventario	100%	Se establece este porcentaje, ya que se espera que los trabajadores apliquen correctamente los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y de esta forma disminuyan los problemas relacionados con el

Indicador	Meta	Descripción
		registro, control y manejo del inventario.
Actualizacion de registros	100%	Los trabajadores relacionados a esta area deberan mantener un registro actualizado de las entradas, salidas y existencias, aplicando siempre lo que han aprendido en las capacitaciones relacionadas a este tema.
Cumplimiento de funciones accinadas	100%	Todos los trabajadores deberan realizar las funciones y responsabilidades que correspondan a su puesto, esto de acuerdo a lo que se establece en la capacitacion de organización administrativa y distribucion de funciones.
Satisfaccion de los participantes	100%	Se busca y espera que todos los trabajadores se encuentren satisfechos con los contenidos, metodologia y la utilidad de las capacitaciones y esto verse reflejado en la evaluacion final.

9.2.12. Resultados esperados

- Mejor control de inventarios.
- Registro actualizado de productos, entradas y salidas.
- Disminución de pérdidas y compras innecesarias.
- Definición clara de funciones y responsabilidades.
- Mejor comunicación y trabajo en equipo.
- Mayor eficiencia operativa.
- Incremento en la productividad y calidad del servicio.

10. Discusión

10.1. Matriz de análisis por categoría

Tabla 10. Matriz de análisis por categoria

Categoría cualitativa	Hallazgo/evidencia	Contraste teórico
Gestión de inventarios	Los resultados obtenidos mediante las entrevistas, la guía de observación y la revisión documental mostraron que la gestión de inventarios en la tienda Sprinkles se realiza de forma empírica. Aunque existe un registro básico de los productos que venden, este no cuenta con un control de entradas y salidas, existencias disponibles ni procedimientos	Los resultados coinciden con Müller (2005), quien indica que la gestión de inventarios es el conjunto de procedimientos destinados a controlar el movimiento de los productos desde su ingreso hasta su salida, permitiendo optimizar los recursos y facilitar la toma de decisiones. Asimismo, Chiavenato (2009) señala que el control administrativo permite verificar que las

Categoría cualitativa	Hallazgo/evidencia	Contraste teórico
	documentados que indiquen el manejo del inventario. Estas condiciones generan dificultades para conocer la disponibilidad real de los productos, incrementan el riesgo de pérdidas y dificultan la planificación de compras.	actividades se realicen conforme a lo ya planificado, detectar problema y aplicar acciones correctivas que permitan el logro de los objetivos organizacionales.
Organización de funciones	Los resultados obtenidos por medio de las entrevistas, la guía de observación y la revisión documental mostraron que la organización de funciones en la tienda Sprinkles se desarrolla de forma flexible, permitiendo así, que los colaboradores realicen diferentes actividades según las necesidades diarias. Aunque el personal conoce las tareas que desempeña y existe comunicación entre los colaboradores, no se cuenta con un manual de	Chiavenato (2009), señala que la organización se trata de distribuir y coordinar las actividades de manera que cada integrante conozca sus responsabilidades y contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Asimismo, plantea que la definición de funciones permite la coordinación, evita la duplicidad de tareas y fortalece el desempeño de la organización.

Categoría cualitativa	Hallazgo/evidencia	Contraste teórico
	funciones ni descriptores de cargo escritos que definan formalmente las responsabilidades de cada puesto de trabajo.	
Capacitación del personal	Los resultados señalan que el personal de la tienda Sprinkles ha recibido capacitaciones técnicas impartidas por proveedor, pero estas han sido sobre el uso de insumos de pastelería; sin embargo, no existen capacitaciones relacionadas con los procesos administrativos. Tanto los trabajadores como los profesionales entrevistados coincidieron en la necesidad de implementar un plan de capacitación que fortalezca los conocimientos administrativos del personal.	Chiavenato (2009), define la capacitación como un proceso de adquirir conocimientos, habilidades y actitudes que mejoren el desempeño de los trabajadores y contribuir al cumplimiento de los objetivos. A su vez, señala que la capacitación debe responder a las necesidades identificadas dentro de la organización para fortalecer las competencias del recurso humano y favorecer la mejora continua.

10.2. Análisis de Gestión de inventario

Los resultados obtenidos muestran que la gestión de inventarios constituye una de las principales áreas de mejora dentro de la tienda Sprinkles. La información recopilada mediante las entrevistas permitió identificar qué aspectos fundamentales como el control de entradas y salidas, las cantidades disponibles y el seguimiento de la rotación de los productos no se realizan como parte de una correcta gestión y control de inventarios

Esta situación fue comprobada mediante la guía de observación y la revisión documental, donde se constató que la empresa no dispone de procedimientos escritos, formatos estandarizados ni registros administrativos que permitan controlar el inventario. En consecuencia, el proceso depende principalmente de la experiencia del dueño y de los colaboradores que se encargan de esta actividad, lo que incrementa la posibilidad de errores y dificulta el seguimiento de las existencias.

La falta de información actualizada sobre el inventario puede afectar la planificación de compras, favorecer pérdidas de productos y dificultar la atención de las necesidades de los clientes.

Estos resultados coinciden con lo expuesto por Müller (2005), el cual afirma que la gestión de inventarios debe garantizar un control permanente del movimiento de los productos, proporcionando información confiable para la toma de decisiones. Asimismo, Chiavenato (2009) indica que el control constituye una función esencial de la administración, dado que permite verificar el cumplimiento de las actividades planificadas e identificar los problemas que afectan el desempeño en las empresas.

En este caso, se puede comprender que la principal necesidad de la empresa no implica únicamente en incorporar herramientas tecnológicas, sino en fortalecer los conocimientos del personal sobre procedimientos administrativos que permitan organizar y controlar adecuadamente el inventario. Por ello, el desarrollo de un plan semestral de capacitación es una alternativa apropiada, al incorporar contenidos relacionados con el registro de entradas y salidas, el método PEPS y el control de existencias, contribuyendo al fortalecimiento de este proceso administrativo.

10.3. Análisis de Organización de funciones

Los resultados permitieron identificar que la organización de funciones dentro de la tienda Sprinkles se caracteriza por la colaboración y el apoyo entre los integrantes del equipo de trabajo. Durante las entrevistas, los trabajadores expusieron conocer las actividades que desempeñan diariamente; sin embargo, también indicaron que, cuando las circunstancias lo requieren, apoyan otras áreas para garantizar el cumplimiento de las actividades.

La información recopilada mediante la guía de observación permitió corroborar que existe una adecuada disposición para el trabajo en equipo. Sin embargo, la revisión documental evidenció la inexistencia de un manual de funciones u otros documentos administrativos que establezcan de forma clara las responsabilidades correspondientes a cada puesto de trabajo.

Si bien esta forma de trabajo ha permitido que la tienda responda a las necesidades propias de sus operaciones, también representa una oportunidad de mejora, puesto que la ausencia de funciones formalmente definidas puede generar dificultades para la asignación de responsabilidades y el seguimiento del desempeño

Estos resultados van acordes con lo expuesto por Chiavenato (2009), quien afirma que la organización es una función administrativa orientada a distribuir adecuadamente las actividades y responsabilidades dentro de la empresa, facilitando la coordinación entre los colaboradores y el logro de los objetivos organizacionales.

En este aspecto, las respuestas obtenidas reflejan la importancia de fortalecer la organización interna de la tienda Sprinkles mediante acciones de capacitación orientadas a la definición de funciones, coordinación de tareas, comunicación organizacional y trabajo en equipo. De esta manera, el plan semestral de capacitación propuesto contribuirá al fortalecimiento de las competencias del personal y a una mejor organización de los procesos administrativos desarrollados por la empresa.

10.4. Análisis Capacitación de personal

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que la capacitación es una de las principales necesidades identificadas por el personal de la tienda Sprinkles. Aunque algunos trabajadores han participado anteriormente en capacitaciones impartidas por proveedores, estas actividades se han enfocado principalmente en aspectos técnicos y comerciales, dejando de lado los procesos administrativos que forman parte de la gestión de la empresa.

Las entrevistas permitieron identificar que los colaboradores consideran importante recibir formación en temas relacionados con la gestión de inventarios, organización de funciones, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y mejora continua. De igual forma, los profesionales consultados recomendaron implementar un programa estructurado de capacitación que permita fortalecer las competencias del personal y mejorar el desarrollo de las actividades administrativas.

La información obtenida mediante la guía de observación y la revisión documental confirmó que la empresa no cuenta con capacitaciones anteriores sobre los aspectos administrativos ni hay un registro formal de las capacitaciones brindadas por los proveedores. Esta situación muestra la necesidad de establecer estrategias orientadas al desarrollo continuo del talento humano como parte del fortalecimiento de la gestión administrativa.

Estos resultados coinciden con lo planteado por Chiavenato (2009), quien señala que la capacitación constituye un proceso en el cual los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten mejorar su desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, destaca que la capacitación debe planificarse de acuerdo con las necesidades detectadas dentro de la organización para garantizar su efectividad y se debe de hacer de forma continua.

Por lo cual, estos resultados justifican la implementación del plan semestral de capacitación propuesto en la presente investigación, debido a que sus contenidos responden directamente a las necesidades identificadas durante la recolección de datos en la tienda Sprinkles. La implementación de este plan permitirá fortalecer los conocimientos del personal, mejorar la organización interna y llevar un correcto control de los productos, de esta forma pueden llegar a tener un mayor crecimiento y brindar una mejor atención a los clientes, brindando respuestas adecuadas y acertadas.

11. Conclusiones

1. La investigación permitió diagnosticar que la tienda Sprinkles presenta debilidades principalmente en la gestión de inventarios, debido a la ausencia de registros de entradas y salidas de productos, control de existencias y seguimiento de fechas de vencimiento. Así mismo, se identificó la necesidad de capacitar al personal en estos procesos administrativos, debido a que estas deficiencias generan pérdidas económicas y dificulta la atención oportuna a los clientes.
2. Aunque las funciones del personal no se encuentran formalmente definidas mediante manuales o descripciones de cargo, los colaboradores conocen las actividades que desempeñan diariamente, constituyendo como una fortaleza de la tienda. Sin embargo, la falta de una asignación formal de las responsabilidades representa una debilidad que puede generar duplicidad de las tareas y dificultades de coordinación. Como una oportunidad de mejora, se identificó la necesidad de fortalecer la organización de funciones y establecer un control administrativo que ayude a la eficiencia operativa.
3. Con base a los resultados obtenidos mediante las entrevistas, observación y revisión documental, se elaboró una propuesta de plan semestral de capacitación enfocado en el fortalecimiento de gestión de inventarios y organización de funciones del personal. Los contenidos propuestos para el plan responden de forma directa a las necesidades de la empresa, por lo cual, constituyen una herramienta viable para mejorar los procesos administrativos ayudar al crecimiento organizacional de la tienda Sprinkles.
4. La prueba piloto permitió comprobar viabilidad del plan de capacitación. Los participantes demostraron una comprensión satisfactoria sobre los contenidos impartidos durante la prueba, reconociendo de esta forma la importancia del control de inventarios, los registros de entradas y salidas y el verificar las existencias para poder optimizar los recursos, prevenir pérdidas y mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa.

12. Recomendaciones

- Realizar de manera permanente un sistema de control de inventarios que incluya el registro actualizado de entradas y salidas de productos, inventarios periódicos, control de existencias y seguimiento de fechas de vencimiento, con el propósito de mejorar la precisión de la información y reducir pérdidas económicas.
- Formalizar la estructura organizacional de la empresa mediante la elaboración de descripciones de puestos y asignación clara de funciones y responsabilidades para cada colaborador, facilitando la coordinación de actividades y el control del desempeño laboral.
- Implementar planes de capacitación como el propuesto, incorporando periódicamente temas relacionados con gestión de inventarios, herramientas tecnológicas, atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo y organización administrativa, en función de las necesidades identificadas en el personal.
- Establecer indicadores de evaluación que permitan medir el impacto de las capacitaciones, tales como reducción de errores en inventarios, disminución de pérdidas de productos, mejora en los tiempos de respuesta al cliente y aumento de la eficiencia operativa.
- Realizar revisiones periódicas de los procedimientos administrativos implementados para garantizar su cumplimiento y efectuar los ajustes necesarios que contribuyan al crecimiento sostenible y la competitividad de la empresa.

13. Referencias bibliográficas

- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.^a ed.). Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2006). *Fundamentos de administración*. McGraw-Hill. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24321w/S1_fundamentos_administracion.pdf
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos: El capital humano*. McGraw-Hill. <https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf>
- Coronel Otiniano, E. E. (2024). *Implementación de un modelo de gestión de inventarios para incrementar la productividad en el almacén de una empresa fabricante de tuberías industriales, Trujillo, 2024* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/40079>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5.^a ed.). Pearson Educación. <https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- García López, J. A. (2019). *Sistema de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de las pequeñas empresas* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN-Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10969>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Martínez Ruiz, L. M. (2022). *Diseño de un sistema de gestión de inventarios para mejorar el control interno en empresas comerciales* [Tesis de licenciatura, Universidad

- Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN-Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15643/>
- Morillo Moreno, M. C. (2022). *Gestión de inventarios en organizaciones: Una revisión teórica*. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 7(3), 394–410. <https://ve.scielo.org/pdf/prcsh/v7n3/2665-0169-prcsh-7-03-394.pdf>
- Muller, M. (2005). *Fundamentos de administración de inventarios* (E. Sánchez, Trad.). Grupo Editorial Norma. <https://educativopracticas.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/01/fundamentos-de-administracion-de-inventarios.pdf>
- Pérez Rodríguez, M., & Castillo Herrera, K. (2021). *Gestión administrativa y control de inventarios en empresas comerciales* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN-Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13871/>
- Render, B., Heizer, J., & Munson, C. (2014). *Fundamentos de administración de inventarios*. Pearson Educación. <https://educativopracticas.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/01/fundamentos-de-administracion-de-inventarios.pdf>
- Rojas Álvarez, C. M., & Taipe Quispe, L. (2023). *Revisión de la gestión de inventarios en empresas industriales de América Latina*. STRATEGY, 3(1), 17–33. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/40079>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4.^a ed.). Limusa.

14. Anexos

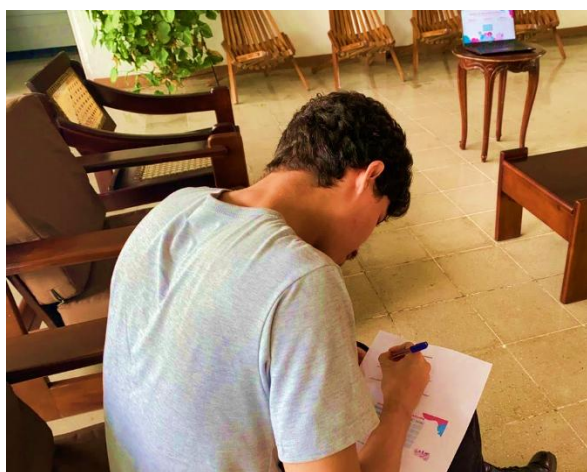
Anexo 1. Modelo de entrevista – Colaboradores

1. ¿Cómo se realiza el registro de productos? Explíquelo paso a paso.
2. ¿Cuáles son los principales problemas en el manejo de inventarios, según su criterio?
3. Describa cuáles son sus funciones dentro de la empresa.
4. Explique cómo es la organización en su trabajo. Narre su experiencia.
5. ¿Existen confusiones respecto a sus responsabilidades? En caso afirmativo, narre su experiencia.
6. Comente sobre las capacitaciones que ha recibido en su trabajo. ¿Cuántas y cuáles han sido?
7. ¿En qué temas le gustaría recibir capacitaciones y por qué?
8. ¿Cree que la capacitación mejoraría su desempeño? ¿Por qué?

Anexo 2. Modelo de entrevista – Profesionales

1. Desde su experiencia, ¿qué papel desempeñan la gestión de inventarios y la organización de funciones del personal en el rendimiento de una tienda minorista?
2. ¿Cuáles son las principales debilidades o dificultades que ha observado en los procesos administrativos relacionados con el control de inventarios y la asignación de funciones del personal?
3. ¿Qué estrategias o buenas prácticas considera más efectivas para mejorar la gestión de inventarios en pequeños negocios?
4. ¿Cómo se puede optimizar la organización de funciones del personal para lograr mayor eficiencia en las operaciones diarias?
5. ¿Qué contenidos o competencias deberían incluirse en un plan semestral de capacitación orientado a fortalecer estos procesos administrativos?
6. ¿Qué métodos o indicadores recomendaría para evaluar la efectividad de dicho plan de capacitación en una empresa como la tienda Sprinkles?

Anexo 3. Registro fotográfico de las actividades de capacitación



Anexo 4. Evaluaciones completadas por los colaboradores.

Colaborador 1

Evaluación

¿Qué aprendió sobre el control de inventarios?
 Herramienta importante no solo para llevar el control del stock de la mercadería, también nos ayuda a optimizar la liquidez de la tienda, controlando la rotación de inventario.

¿Cómo puede aplicar estos conocimientos en su trabajo?
 Lo puedo aplicar en el ordenamiento de la bodega, lo que me puede ayudar en donde tengo mercadería estancada, dañada y la mayor rotación, y por ende, donde tengo pérdida monetaria.

¿Considera útil implementar registros de entradas y salidas?
 Es importante, por medio de este registro controlar la rotación de inventario, el proceso de venta, la ganancia, mi stock, etc.



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Aspecto evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Ineficiente
Domínio del tema por parte del facilitador		✓		
Claridad de la información		✓		
Utilidad de la capacitación		✓		
Material utilizado			✓	
Aplicabilidad en el trabajo		✓		

Pregunta abierta:

¿Qué aspecto considera más útil de la capacitación recibida?
 Considero que el haber aprendido que el control de inventario es un método más adecuado para la tienda, nos ayudará a escoger un buen método de marketing y ventas, optimizar la mercadería, obtener un mayor margen de ganancia, sabiendo utilizar las herramientas adecuadas.

Colaborador 2

Evaluación

¿Qué aprendió sobre el control de inventarios?

Aprendí que teniendo un buen control podemos ir supervisando y verificando las cantidades de los productos que vendemos y así no compramos doble lo mismo y abastecemos con tiempo cuando se nos está acabando un producto.

¿Cómo puede aplicar estos conocimientos en su trabajo?

Una de las cosas que se podrían implementar es ir registrando las cantidades de los productos que se van comprando y vendiendo en un excel para mayor facilidad y así no estar inventando o revisando hasta el momento que necesitemos los productos.

¿Considera útil implementar registros de entradas y salidas?

Sí, es muy útil porque así tenemos las cantidades de los productos que tenemos y vendemos y evitamos pérdidas tanto monetarias como del producto en sí ya que de esa forma se va monitoreando.



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Aspecto evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Ineficiente
Domínio del tema por parte del facilitador		✓		
Claridad de la información	✓			
Utilidad de la capacitación	✓			
Material utilizado			✓	
Aplicabilidad en el trabajo	✓			



Pregunta abierta:

¿Qué aspecto considera más útil de la capacitación recibida?

El registro de entradas y salidas y organizar los productos ya sea por categoría, fecha de vencimiento o marca ya que de esa forma se puede llevar un mejor control.

Colaborador 3

Evaluación

¿Qué aprendió sobre el control de inventarios?

Es un proceso para registrar y supervisar la existencia de productos, esto mantiene actualizada la información sobre cantidades disponibles y evita gastos o pérdidas innecesarios mejorando la gestión de los productos.

¿Cómo puede aplicar estos conocimientos en su trabajo?

Registrando entradas y salidas de los productos, organizando los productos por categorías, etiquetando y realizar controles de inventario periódicos.

¿Considera útil implementar registros de entradas y salidas?

Sí, ayuda a conocer las cantidades disponibles de productos, cuál está próximo a agotarse, cuál tiene más demanda y nos facilita el proceso de reabastecimiento con los proveedores.



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Aspecto evaluado	Excelente	Buena	Regular	Ineficiente
Domínio del tema por parte del facilitador	✓			
Claridad de la información	✓			
Utilidad de la capacitación		✓		
Materia utilizado		✓		
Aplicabilidad en el trabajo	✓			



Pregunta abierta:

¿Qué aspecto considera más útil de la capacitación recibida?

El registro de entradas y salidas, porque nos ayuda a tener el control completo del stock en tienda y bodega, nos permite hacer las compras necesarias del faltante y no gastar en productos existentes, nos ayuda a conocer que producto se mueve con mayor facilidad, y cuál se estanca para así conocer mejor el mercado y planificar compras futuras.

Nota: La inasistencia del jefe a la capacitación se debió al cumplimiento de actividades externas relacionadas con la exploración y análisis del mercado, las cuales eran necesarias para el desarrollo de las operaciones y estrategias de la empresa.