



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO  
DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL  
DE INVENTARIO DE LA DISTRIBUIDORA  
AC-LEXCELL**

**Autora: Coronel Farfán Karla Melissa**

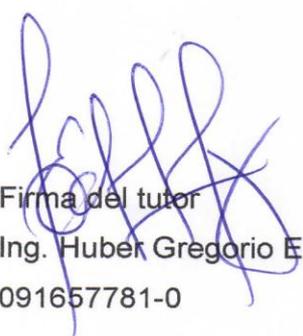
**Tutor: Ing. Echeverría Vásquez Huber Gregorio**

**MILAGRO, ENERO 2017  
ECUADOR**

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Diseño del Manual de Procedimientos para el Control de Inventario de la Distribuidora AC-LEXCELL** presentado por la estudiante Coronel Farfán Karla Melissa, para optar al título de Ingeniería Comercial.

Milagro, a los 5 días del mes de Enero del 2017



Firma del tutor

Ing. Huber Gregorio Echeverría Vásquez

091657781-0

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 5 días del mes de Enero del 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karla Coronel', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Firma del estudiante

Coronel Farfán Karla Melissa

092165731-8

## DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre y padre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Y mis compañeros de clases, gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Coronel Farfán Karla Melissa

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por acompañarme todos los días. A mis padres que me han apoyado en lo que me he propuesto y sobre todo ha sabido corregir mis errores.

A mis hermanos, que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables y uno de los seres más importantes en mi vida.

Familiares que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto.

A mis compañeros que sin ellos no existiría hoy esta tesis y no existiría esta amistad que tenemos, entre risas, bromas y enojos hemos culminado con éxito este gran proyecto, las quiero.

Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en este proyecto.

Coronel Farfán Karla Melissa

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejo, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "**Diseño del Manual de Procedimientos para el Control de Inventario de la Distribuidora AC-LEXCELL.**" que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 5 días del mes de Enero del 2017



Firma de la Estudiante

Coronel Farfán Karla Melissa

092165731-8

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema .....	2
1.1.1 Delimitación .....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos .....	3
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO .....	4
2.1 Marco Teórico y Referencial .....	4
2.1.1 Marco teórico.....	4
2.1.2 Antecedentes referenciales .....	7
2.2 Marco Metodológico.....	9
2.3 Población y Muestra .....	10
2.4 Técnicas .....	10
2.5 Resultados.....	11
CAPÍTULO III.....	19
PROPUESTA.....	19
3.1 Descripción de la Propuesta .....	19
3.1.1 Desarrollo de la Propuesta .....	19
3.2 Conclusiones .....	33
3.3 Recomendaciones .....	34
Bibliografía .....	35
ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Posee dentro de su empresa un Proceso de Control Interno de su Mercadería que le permite alcanzar los objetivos y metas deseados? .....	11
Tabla 2 De los siguientes tipos de instrumentos para el Control Interno de Inventarios, marque cuales utiliza dentro de su empresa .....	11
Tabla 3 ¿Considera usted que el Control Interno que actualmente maneja dentro de su empresa consta de una adecuada estructura que permite que la empresa tenga fortaleza frente a las operaciones? .....	12
Tabla 4 ¿Poseen dentro de su empresa un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las Funciones a seguir por parte del personal a cargo del manejo de la mercadería? .....	13
Tabla 5 Dentro de su empresa, ¿Se cuenta con una representación gráfica de la estructura orgánica de su institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí las distintas áreas con las que cuenta? .....	13
Tabla 6 ¿Existe Delimitación de Autoridad y Responsabilidades en cuanto al manejo de la mercadería? .....	14
Tabla 7 En cuanto al manejo de su mercadería, marque cuales Formatos utilizan y están de acuerdo con los requisitos legales .....	15
Tabla 8 ¿Considera que con el manejo que usted le da a su Mercadería se logran los objetivos y metas propuestas por la empresa obteniendo los mayores resultados con la más mínima inversión?.....	16
Tabla 9 Dentro del Control Interno de la Mercadería que usted aplica en su empresa, marque cuales de los Procedimientos Técnicos que considera, le son aplicables .....	16
Tabla 10 En relación al Control Interno de la Mercadería en su empresa, señale cuales de los siguientes Procedimientos Legales son cumplidos dentro de su empresa	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Posee dentro de su empresa un Proceso de Control Interno de su Mercadería que le permite alcanzar los objetivos y metas deseados? .....	11
Figura 2 De los siguientes tipos de instrumentos para el Control Interno de Inventarios, marque cuales utiliza dentro de su empresa .....	12
Figura 3 ¿Considera usted que el Control Interno que actualmente maneja dentro de su empresa consta de una adecuada estructura que permite que la empresa tenga fortaleza frente a las operaciones? .....	12
Figura 4 ¿Poseen dentro de su empresa un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las Funciones a seguir por parte del personal a cargo del manejo de la mercadería? .....	13
Figura 5 Dentro de su empresa, ¿Se cuenta con una representación gráfica de la estructura orgánica de su institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí las distintas áreas con las que cuenta? .....	14
Figura 6 ¿Existe Delimitación de Autoridad y Responsabilidades en cuanto al manejo de la mercadería? .....	14
Figura 7 En cuanto al manejo de su mercadería, marque cuales Formatos utilizan y están de acuerdo con los requisitos legales .....	15
Figura 8 ¿Considera que con el manejo que usted le da a su Mercadería se logran los objetivos y metas propuestas por la empresa obteniendo los mayores resultados con la más mínima inversión?.....	16
Figura 9 Dentro del Control Interno de la Mercadería que usted aplica en su empresa, marque cuales de los Procedimientos Técnicos que considera, le son aplicables .....	17
Figura 10 En relación al Control Interno de la Mercadería en su empresa, señale cuales de los siguientes Procedimientos Legales son cumplidos dentro de su empresa .....	18
Figura 11 Organigrama actual.....	19
Figura 12 Diagrama de descomposición funcional .....	20

## RESUMEN

**TÍTULO:** DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA DISTRIBUIDORA AC-LEXCELL.

El presente trabajo de investigación en la empresa comercial AC-LEXCELL, analiza y evalúa los actuales procesos de control de inventario, por lo que se observa que no se ha desarrollado ni formalizado de manera eficiente las medidas organizativas que le permitan tener una estructura de control interno bien definida, garantizando el adecuado uso y manejo del inventario de productos, así como de los procesos relacionados. Actualmente se reflejan las siguientes deficiencias: centralización de funciones y actividades, ausencia de políticas y procedimientos, mala custodia de los inventarios, desorganización total de la bodega general dado que no existe un orden por presentación, ni tampoco por marcas de los diferentes productos que existen en la empresa, inconsistencia del inventario físico con los datos del sistema administrativo.

El Diseño del manual de Políticas y procedimientos para el Manejo del Inventario tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Diseñar políticas y procedimientos para el proceso de inventario.
- Asignar roles y responsabilidades al personal involucrado en los procesos de inventario.
- Reorganizar en su totalidad la Bodega General según su línea, categoría, marca y grupo al que representa la mercancía.

La metodología que utilizaremos para el desarrollo de nuestra tesis serán técnicas de investigación de campo tales como: encuesta personal, observación directa.

**Palabras clave:** procesos, inventario, organización, funciones, custodia, responsabilidad.

## ABSTRACT

**TITLE:** DESIGN OF THE MANUAL OF PROCEDURES FOR THE CONTROL OF INVENTORY OF THE DISTRIBUIDORA AC-LEXCELL.

The present research work in the commercial company Alexcell, analyzes and evaluates the current processes of inventory control, so it is observed that organizational measures have not been developed or formalized efficiently to allow an internal control structure Well defined, ensuring the proper use and management of the inventory of goods, as well as related processes. Currently the following deficiencies are reflected: centralization of functions and activities, absence of policies and procedures, poor custody of inventories, total disorganization of the general warehouse since there is no order by presentation, nor by brands of the different products that exist in the company, inconsistency of physical inventory with the data of the administrative system.

The Design of the Manual of Policies and procedures for the Management of the Inventory has the following specific objectives:

- Design policies and procedures for the inventory process.
- Assign roles and responsibilities to personnel involved in inventory processes.
- Reorganize in its entirety the General Winery according to its line, category, brand and group to which the merchandise represents.

The methodology that will be used for the development of our thesis will be field research techniques such as: personal survey, direct observation.

**Keywords:** processes, inventory, organization, functions, custody, responsibility.

## INTRODUCCIÓN

Los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados para la venta, los materiales.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo, permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

Los empresarios en general, deben buscar herramientas para la administración de procesos para el control de inventarios, que les permita manejarlos desde diversos ángulos, y estar preparados para reconsiderar en cualquier momento su uso; siendo conscientes de que estamos en una realidad, donde lo único constante es el cambio, para lo cual deben estar preparados.

Es importante recalcar que un buen manejo de los instrumentos cuantitativos, facilita de manera considerable la gestión y contribuyen a disminuir los costos que en muchas ocasiones no son bajos lo que obviamente mejorará la rentabilidad de la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La Distribuidora AC-LEXCELL, es una de las empresas que actualmente se dedica a la venta de repuestos y partes de celulares estando 5 años en el mercado dentro de los cuales ha tenido un acelerado desarrollo, de acuerdo a las acertadas gestiones de sus dueños.

Durante sus años en el mercado se han ido desarrollando y efectuando diversas modificaciones para de esta manera lograr cubrir todas las insuficiencias administrativas que se crean en base al desarrollo operativo de la organización, no obstante actualmente posee problemas en el manejo de existencias de acuerdo a que no ha sido viable para la distribuidora examinar e implantar los procesos que se realizan día a día de manera escrita, debido a esto los colaboradores realizan su trabajo sin el conocimiento de que puedan hallarse o existir duplicidad en los procedimientos, abundancia de procesos, controles internos apropiados, etc.

Esta empresa en la actualidad no posee los debidos manuales adecuados para detallar los procedimientos que deben ser seguidos desde el inicio en el que se concreta una venta hasta el despacho del producto, el cual se da desde las bodegas hasta ser entregado al comprador.

Al igual que teniendo una administración inexperta sobre los procesos de compra perjudica los períodos financieros de la estructura organizativa, porque al no ser verificados los productos que se deben de adquirir con precisión tendrán inexactitud al llevar a cabo el manejo y el control del inventario.

### **1.1.1 Delimitación**

La presente indagación será desarrollada en Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón y Parroquia Milagro para el año 2016; teniendo como propósito evaluar específicamente a la Distribuidora AC-LEXCELL la cual conlleva como objetivo principal proporcionar la adecuada información confiable y exacta sobre los procesos y procedimientos, los cuales permitirán conocer la ubicación y la cantidad en existencia de cada uno de los productos; teniendo en cuenta la toma de decisiones y el análisis en relación a las decisiones en cuanto a las compras, ventas, movimiento de la mercadería y la optimización de los recursos.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar los manuales de procedimientos para el control de inventario de la Distribuidora AC-LEXCELL. Como contribución para lograr la estandarización de los métodos para el diseño del manual de procedimientos.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Optimizar los procedimientos de control de inventario de la Distribuidora AC-LEXCELL.
- Designar adecuadamente a cada uno de los colaboradores las tareas a realizar en el área de bodega para que de esta manera conozcan los procesos de la empresa.
- Plantear mecanismos para la observación de las actividades de acuerdo a la estandarización de los procesos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO**

#### **2.1 Marco Teórico y Referencial**

##### **2.1.1 Marco teórico**

###### **Manual de procedimientos**

Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Un manual de procedimientos ayuda a regular las actividades y funciones de todo el personal de una empresa. Una vez que se diseñe y comparta el mismo, se debe someter a continuas actualizaciones y revisiones periódicas (Benítez Carreón, 1993).

###### **Importancia de los manuales de procedimientos**

En esencia los manuales administrativos constituyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas, por tanto, su propósito es señalar en forma sistemática la información administrativa.

###### **Objetivos de los manuales de procedimientos**

De acuerdo con el grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, reacciones, procedimientos, normas, etc.
- Precisar funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

### **Estructura Organizacional**

Una estructura organizacional permite coordinar las tareas correspondientes a cada puesto dentro de los diferentes niveles de la organización, delegando a cada puesto la autoridad y responsabilidad que le concierne. Por medio de la estructura organizacional se logra una mayor claridad de las actividades y de quienes son los responsables de realizarlas. La estructura organizacional hace uso de elementos tales como: la especialización, estandarización, coordinación y autoridad (Lusthaus, 2002).

Especialización: identifica tareas y las asigna a los equipos de trabajo, individuo, áreas o departamentos quienes están capacitados para la realización de dichas tareas (Pérez de Lara Choy, 2006).

Especialización: crea procedimientos uniformes de trabajo para que los subordinados los implementen en el desarrollo de sus actividades laborales.

Coordinación: integración de las tareas y actividades de los subordinados, por medio de procedimientos formales e informales (Hermida, 1976).

Autoridad: derecho de tomar decisiones y actuar. La autoridad se da dependiendo de la posición jerárquica en que se encuentre la persona. La autoridad debe ir de la mano con la responsabilidad (Hernandez Orozco, 1996).

### **Proceso de control**

Para facilitar la evaluación del desempeño de las operaciones de una empresa se puede seguir el siguiente ciclo de control, que permitirá cumplir con los estándares establecidos y evitar vicisitudes adversas (Míguez Pérez & Bastos Boubeta, 2010). Para poder aplicar el proceso de control se necesita de los siguientes datos:

**Seleccionar el sujeto de control:** el sujeto de control puede estar en cualquier parte de un sistema, es decir en las entradas (insumos), en el proceso (operaciones, equipo, producto) y en las salidas (estándares, producto, clientes) (Chavez Vega, 2005).

**Desarrollar la meta del sujeto de control:** las metas y objetivos deben representar la situación deseada en términos claros, reales y específicos.

**Evaluación de la variación entre el desempeño real y la meta establecida:** es necesario interpretar la diferencia entre los estándares deseados y el desempeño real, ya que el análisis e interpretación formaran base fundamental para la toma de decisiones (Moya Navarro, 1990).

**Elegir las acciones necesarias:** Al tomar las medidas de acción necesarias se hace uso de herramientas para poder llevarlas a cabo y obtener buenos resultados.

### **Supervisión y monitoreo**

Este constituye el último de los Componentes del Sistema de Control Interno que se pretende aplicar a la Distribuidora AC-LEXCELL que comercializan celulares partes y repuestos. Comprende una gama de operaciones que son de suma importancia para la buena ejecución del Control Interno (Texas, 2009).

### **Canales de la comunicación.**

Los canales que se utilizaran para lograr la comunicación de la Información proveniente del manejo del Inventario dentro de estas empresas pueden variar dependiendo de la forma en que se quiera dar a conocer esta información. Para el caso, existen dos tipos de Comunicación:(Enrique, 2008).

**Comunicación Formal:** Esta se refiere a la Información que se quiere dar a conocer sobre los objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autoridad en cuanto al manejo del Inventario (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007).

Haciendo énfasis en dar a conocer la importancia que estos componentes representan en el logro de un manejo Eficiente y Eficaz del Inventario. Algunos de los canales a usar para tal hecho son:

Manuales, Circulares, Instructivos, entre otros.

**Comunicación Informal:** Este tipo de comunicación se da en cuanto a asuntos importantes que se han descubierto en el manejo del inventario. Para ello se pueden utilizar Canales de Comunicación de Doble Vía, de Vía Vertical u Horizontal. Estos canales permiten la coordinación de Actividades relativas al buen manejo del Inventario (Dominguez Caneda, 2008).

### **Inventarios**

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes (Muller, 2005).

Los inventarios son bienes tangibles para el caso de nuestra investigación que tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización (De Santos, 1996).

#### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

**Autor:** Desiree Cristina Arreaga Cotrina, Daisy Katherine Ramírez Muñoz

**Título:** “Diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para el Manejo de Inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A.”

**Año:** 2011

**URL:** <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1673/25/UPS-GT000217.pdf>

La empresa comercial Asisco S.A., analiza y evalúa los actuales procesos de compra, almacenaje y venta, por lo que se observa que no se ha desarrollado ni formalizado de manera eficiente las medidas organizativas que le permitan

tener una estructura de control interno bien definida, garantizando el adecuado uso y manejo del inventario de mercancías, así como de los procesos relacionados. Actualmente se reflejan las siguientes deficiencias: centralización de funciones y actividades, ausencia de políticas y procedimientos, mala custodia de los inventarios, desorganización total de la bodega general dado que no existe un orden por categorías de repuestos ni tampoco por marcas de las excavadoras, inconsistencia del inventario físico con los datos del sistema administrativo Lucas. Por lo que se propone el Diseño del manual de Políticas y procedimientos para el Manejo del Inventario (Arreaga Cotrina & Ramírez Muñoz, 2011).

**Autor:** Evelyn Lizet Serech Enríquez

**Título:** “Elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario en una empresa Distribuidora”

**Año:** 2005

**URL:** [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1427\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1427_IN.pdf)

El proyecto de elaboración e implementación del manual de procedimientos inicia con el diagnóstico de la empresa distribuidora, donde se obtiene conocimiento sobre el proceso de distribución de productos, la estructura organizacional y las fuerzas internas y externas que la empresa posee. Se investigó sobre las actividades de control existentes, sobre los puntos críticos y demás información importante que crea un parámetro revelador de la situación actual de la empresa. Fundamentado en el diagnóstico realizado se definieron los procedimientos a describirse dentro del manual.

Los procedimientos identificados son el de la compra, del almacenamiento y del despacho de artículos para la venta, se profundizó en el análisis de dichos procedimientos, sirviendo esta información para la elaboración del manual (Serech Enríquez, 2005). Luego de elaborar el manual, se definieron las características del mismo, tales como diseño, costo y tiempo de implementación, la que llevó a la aprobación del manual.

**Autor:** Edgar Geovanny Ramos Naranjo

**Título:** “Diseño de procesos para el manejo de inventarios en la Empresa Grya ingeniería y sistemas Cía. Ltda.”

**Año:** 2011

**URL:** [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5520/1/45428\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5520/1/45428_1.pdf)

Se ha realizado un análisis de la metodología para el manejo de inventarios de la empresa GRYA Cía. Ltda., la cual se desempeña en el segmento de tecnología por lo que está sujeta a una variación constante en productos y de igual manera la demanda, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, se realizó el levantamiento de información de la situación actual de la empresa y operación, lo que arrojó como resultados problemas puntuales en lo que respecta a la atención de requerimientos específicos de los clientes y un aprovisionamiento en ciertas ocasiones excesivo lo cual daba como resultado el mantener un stock elevado de determinados productos, mismos que no se lograban comercializar en su totalidad. En base a la información recopilada, se procedió a realizar el análisis y posibles escenarios de mejora, atacando los inconvenientes relevantes, por lo que se plantea un método de control de inventarios para evitar así los faltantes recurrentes en el cuadro y distribución a los diferentes puntos de venta, se elaboró un Manual de Procedimientos para el manejo y control de inventarios que servirá para el seguimiento de los procesos, que previamente no tenía establecidos la empresa, adicional a esto se realizó un cálculo y proyección de las ventas y errores que se espera obtener con la aplicación de este método, así como el cálculo del Lote Óptimo de Compra el cual permitirá programar los pedidos; para la aplicación de las técnicas antes mencionadas es necesario un cuadro de inventarios y depuración de inconsistencias en las bases de datos de la empresa lo que permitirá un control real y adecuado del manejo de inventarios (Ramos Naranjo, 2011).

## **2.2 Marco Metodológico**

### **Método Deductivo**

Se utiliza el método deductivo a fin de arribar a conclusiones y luego comprobarlas con los resultados de la encuesta.

### **Método inductivo**

En este método se estudia los caracteres y conexiones del objeto de investigación, este método se apoya en la observación.

### **Método Explicativo**

Permite descartar y explorar los factores variables que intervienen en el fenómeno que nos proponemos a investigar.

## **2.3 Población y Muestra**

### **Población**

La población de esta investigación es Finita, ya que la empresa que se está estudiando cuenta con 8 colaboradores, siendo esta población pequeña se decide que la muestra sea la misma.

### **Muestra**

Debido a que la población es finita y considerando que el número de colaboradores de la empresa es de 8 se decide tomar toda la población, por lo cual no necesita fórmula.

## **2.4 Técnicas**

### **Técnicas**

#### **Observación**

Esta técnica consiste en observar atentamente fenómenos, hechos o caso de la empresa, tomar información para su posterior análisis.

#### **Encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra un asunto dado.

## 2.5 Resultados

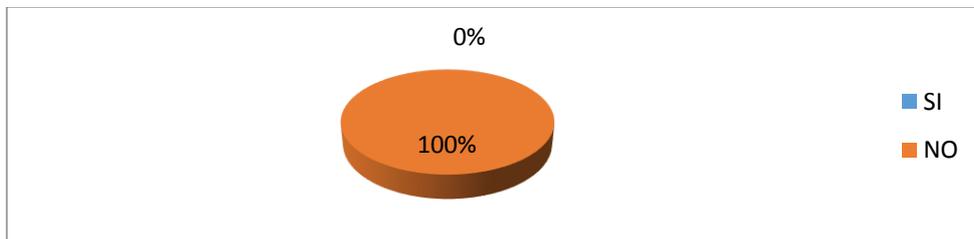
**Tabla 1** ¿Posee dentro de su empresa un Proceso de Control Interno de su Mercadería que le permite alcanzar los objetivos y metas deseados?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 1** ¿Posee dentro de su empresa un Proceso de Control Interno de su Mercadería que le permite alcanzar los objetivos y metas deseados?



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

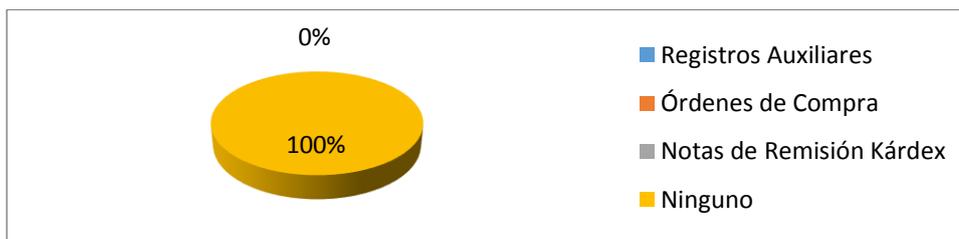
**Tabla 2** De los siguientes tipos de instrumentos para el Control Interno de Inventarios, marque cuales utiliza dentro de su empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Registros Auxiliares	0	0%
Órdenes de Compra	0	0%
Notas de Remisión Kárdex	0	0%
Ninguno	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 2** De los siguientes tipos de instrumentos para el Control Interno de Inventarios, marque cuales utiliza dentro de su empresa.



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

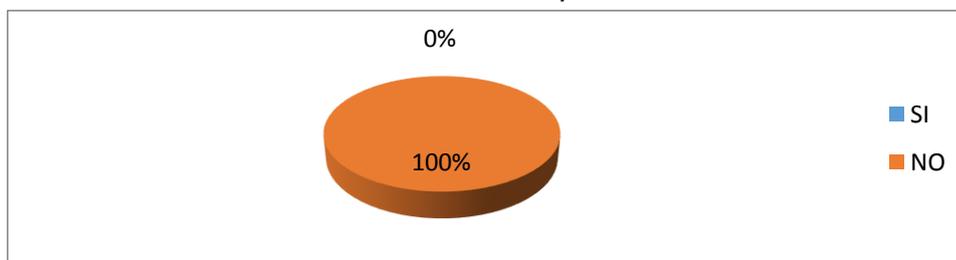
**Tabla 3** ¿Considera usted que el Control Interno que actualmente maneja dentro de su empresa consta de una adecuada estructura que permite que la empresa tenga fortaleza frente a las operaciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 3** ¿Considera usted que el Control Interno que actualmente maneja dentro de su empresa consta de una adecuada estructura que permite que la empresa tenga fortaleza frente a las operaciones?



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

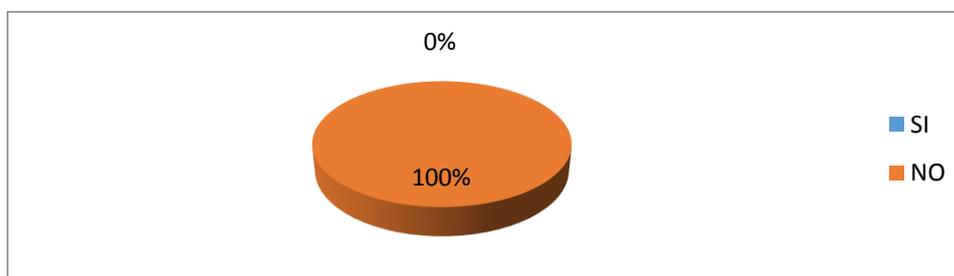
**Tabla 4** *¿Poseen dentro de su empresa un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las Funciones a seguir por parte del personal a cargo del manejo de la mercadería?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	8	100%
Total	8	100%

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 4** *¿Poseen dentro de su empresa un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las Funciones a seguir por parte del personal a cargo del manejo de la mercadería?*



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

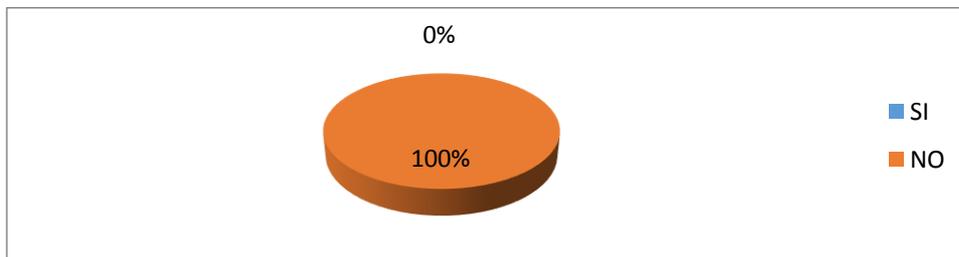
**Tabla 5** *Dentro de su empresa, ¿Se cuenta con una representación gráfica de la estructura orgánica de su institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí las distintas áreas con las que cuenta?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 5** *Dentro de su empresa, ¿Se cuenta con una representación gráfica de la estructura orgánica de su institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí las distintas áreas con las que cuenta?*



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

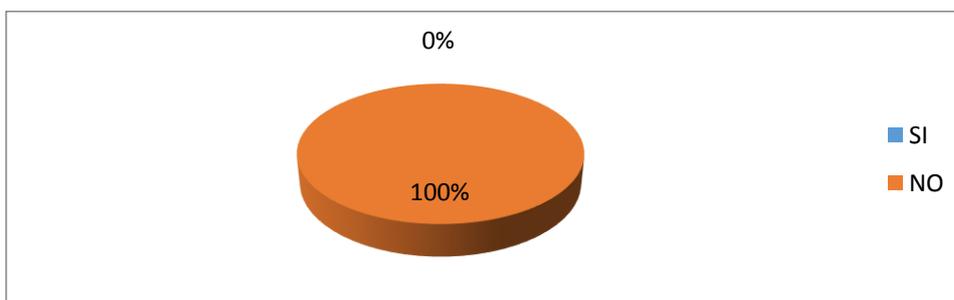
**Tabla 6** *¿Existe Delimitación de Autoridad y Responsabilidades en cuanto al manejo de la mercadería?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 6** *¿Existe Delimitación de Autoridad y Responsabilidades en cuanto al manejo de la mercadería?*



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

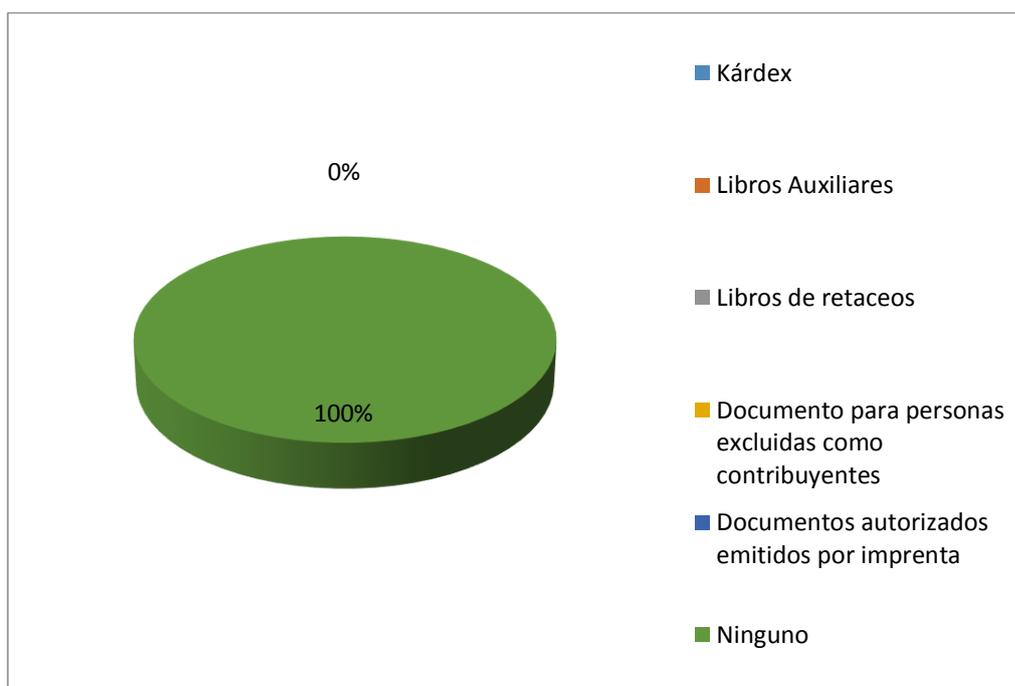
**Tabla 7** En cuanto al manejo de su mercadería, marque cuales Formatos utilizan y están de acuerdo con los requisitos legales.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Kárdex	0	0%
Libros Auxiliares	0	0%
Libros de retaceos	0	0%
Documento para personas excluidas como contribuyentes	0	0%
Documentos autorizados emitidos por imprenta	0	0%
Ninguno	8	100%
Total	8	100%

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 7** En cuanto al manejo de su mercadería, marque cuales Formatos utilizan y están de acuerdo con los requisitos legales.



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

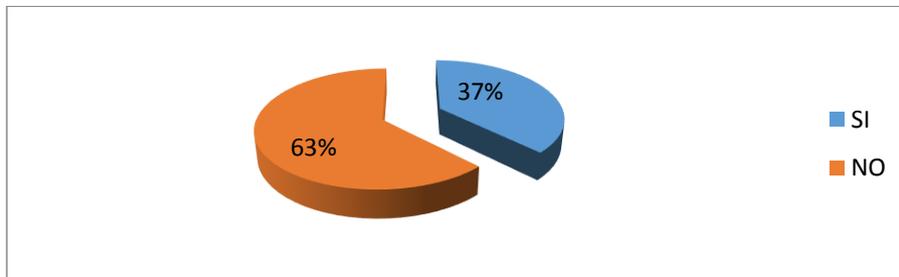
**Tabla 8** *¿Considera que con el manejo que usted le da a su Mercadería se logran los objetivos y metas propuestas por la empresa obteniendo los mayores resultados con la más mínima inversión?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	37%
NO	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 8** *¿Considera que con el manejo que usted le da a su Mercadería se logran los objetivos y metas propuestas por la empresa obteniendo los mayores resultados con la más mínima inversión?*



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

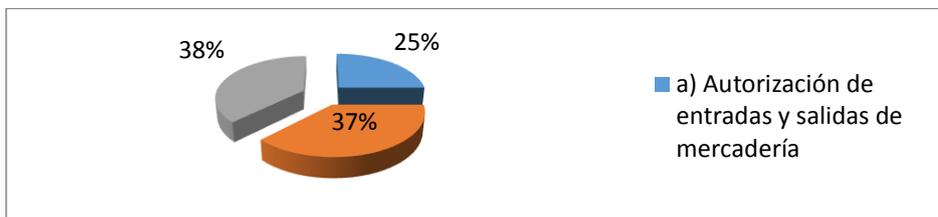
**Tabla 9** *Dentro del Control Interno de la Mercadería que usted aplica en su empresa, marque cuales de los Procedimientos Técnicos que considera, le son aplicables.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Autorización de entradas y salidas de mercadería	2	26%
b) Autorización de compra de mercadería	3	37%
c) Segregación de Funciones	3	37%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 9** Dentro del Control Interno de la Mercadería que usted aplica en su empresa, marque cuales de los Procedimientos Técnicos que considera, le son aplicables.



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

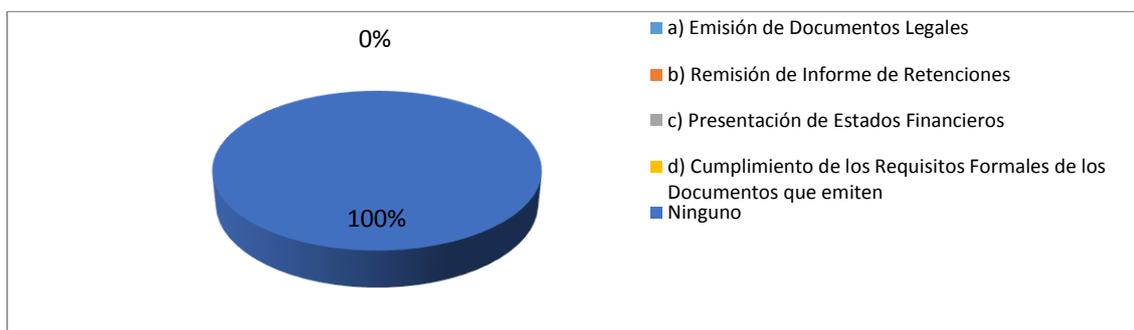
**Tabla 10** En relación al Control Interno de la Mercadería en su empresa, señale cuales de los siguientes Procedimientos Legales son cumplidos dentro de su empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Emisión de Documentos Legales	0	0%
b) Remisión de Informe de Retenciones	0	0%
c) Presentación de Estados Financieros	0	0%
d) Cumplimiento de los Requisitos Formales de los Documentos que emiten	0	0%
Ninguno	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

**Figura 10** *En relación al Control Interno de la Mercadería en su empresa, señale cuales de los siguientes Procedimientos Legales son cumplidos dentro de su empresa*



**Fuente:** Colaboradores AC-LEXCELL

**Autor:** Coronel Farfán Karla Melissa

De los datos tabulados se puede inferir que los colaboradores no tienen nociones acerca de un manual de procedimiento para control de inventario, las respuestas a cada pregunta de la encuesta, dan como resultado negativo acerca de si Consideraban que el Control Interno que actualmente se maneja dentro de la empresa es la adecuada o ayuda en el tema de inventario el 100 % indicaba que no, siendo esta clave para poder de manera urgente proponer el diseño de manual de procedimientos para el control de inventarios dentro de la distribuidora AC-LEXCELL.

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA

#### 3.1 Descripción de la Propuesta

Diseño del manual de procedimientos para el control de inventario de la Distribuidora Alexcell.

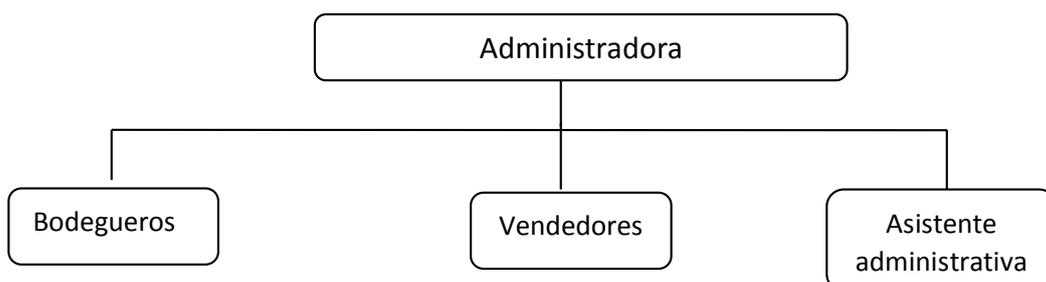
##### 3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

###### Análisis de la situación inicial

La Distribuidora AC-LEXCELL ubicada en la provincia del guayas, cantón Milagro en las calles García Moreno Y 9 de octubre, cuenta con 5 años aproximadamente en el mercado milagreño, vendiendo y distribuyendo partes y repuestos de celulares a pequeñas y medianas empresas de este cantón, cuenta con alrededor de 8 colaboradores actualmente, cuentan con una bodega general la misma que se distribuye de manera empírica los productos que se venden en este negocio, siendo esto realmente un problema, ya que la distribución interna de la misma no ayuda para el correcta recepción, mantenimiento y despacho de la mercadería. Aunque se posee un sistema de información la misma no está actualizada con el inventario correcto.

En la actualidad se manejan con el siguiente organigrama

**Figura 11** *Organigrama actual*



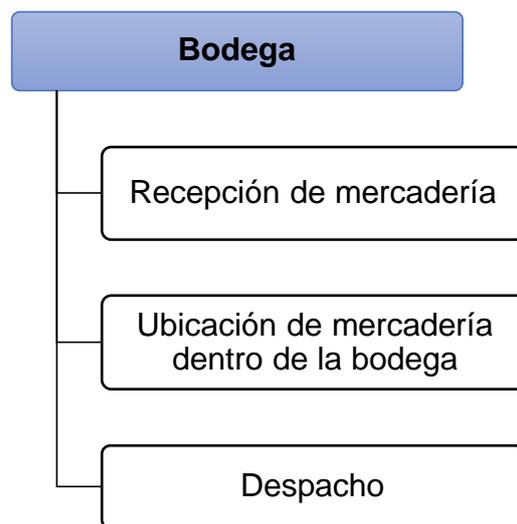
### **Alcance de la propuesta**

El alcance de esta propuesta se determina al área de bodega de la Distribuidora Alexcell, para su organización y correcto manejo de inventario.

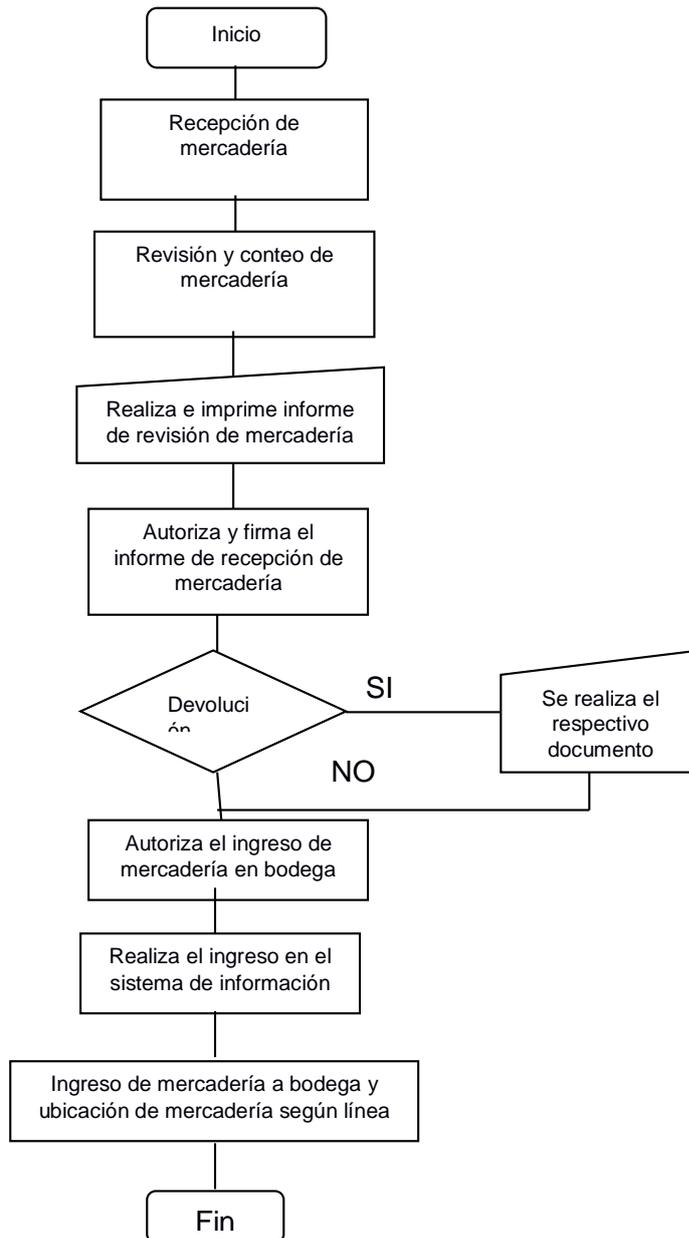
### **Metas que cumplirá la propuesta**

- ✓ Desarrollo y documentación de los procedimientos en el área de bodega.
- ✓ Planificación en límites de stock en bodega.
- ✓ Implementación de procesos, para realizar control interno de la bodega.

**Figura 12** *Diagrama de descomposición funcional*



## Flujo de procedimiento de recepción de mercadería



**De acuerdo al flujo de procedimientos propuestos se toma la decisión de:**

1. El bodeguero y asistente de bodega deben recibir capacitación a fin de llevar un adecuado control
2. sobre todas las cosas deben alinearse al flujo de procedimientos propuestos, cabe mencionar que los mismos están sujetos a cambios de acuerdo a la necesidad organizacional y previa autorización del administrador

## Manual de procedimiento para el control de inventario

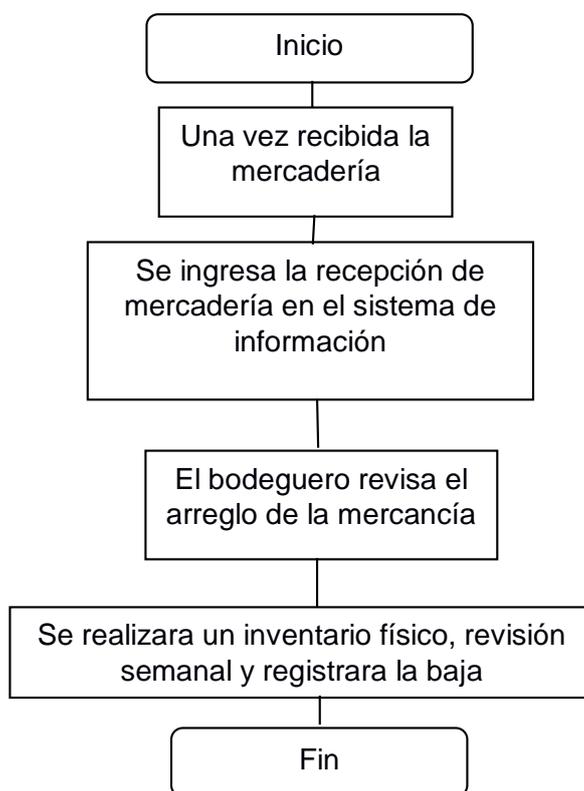
<b>Distribuidora AC-LEXCELL</b>		
<b>Compra-venta de productos de celulares partes y repuestos</b>		
<b>Políticas específicas de los procedimientos aplicables al área de inventarios.</b>		
<b>Recepción de mercaderías</b>		
<b>Inicio:</b> Recibe mercadería y revisa		
<b>Fin:</b> Autoriza el ingreso de mercadería a bodega		
Nro.	Descripción	Unidad de Trabajo
<b>1.0</b>	<p><b>Objetivo</b></p> <p>Proporcionar las directrices necesarias que permitan optimizar el manejo de inventario, en el proceso de recepción de mercaderías previo al ingreso a bodega.</p>	
<b>2.0</b>	<p><b>Alcance y definición</b></p> <p>Estas políticas y procedimientos respectivos aplican para la recepción de mercadería (celulares por marcas, repuestos y partes por cada marca de celular) dentro de la Distribuidora AC-LEXCELL; involucran al área de bodega en este caso el bodeguero y su asistente.</p>	
<b>3.0</b>	<p><b>Responsabilidades</b></p>	
<b>3.1</b>	<p><b>Bodeguero</b></p> <p>Es responsabilidad del bodeguero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bodega general será la única área facultada para recibir la mercadería.</li> <li>b) Al recibir la mercadería, el personal verificara que cumpla con las características de calidad y contenido estipuladas en el contrato.</li> <li>c) Recibe mercadería del proveedor con la documentación correspondiente.</li> <li>d) Verificándola físicamente, respecto a cantidad, no de lote y fecha de caducidad.</li> </ul>	

	<p>e) Verifica si el daño de la mercadería dañada por manipulación, se solicita la intervención del administrador.</p> <p><b>3.2 Asistente de bodega</b> Responsabilidad del asistente de bodega de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acomoda los productos y coloca los códigos a cada uno de ellos y proceden al conteo físico.</li> <li>b) Acomoda el área e instruye al personal que se encargará de recibir la mercadería.</li> <li>c) Prepara y ordena la mercadería averiada para realizar devolución al proveedor.</li> </ul> <p><b>3.3 Administrador</b> Es responsabilidad del administrador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Autorizar guías de remisión</li> <li>b) Firmar guías de remisión</li> <li>c) Firmar documentos de compra de mercadería</li> </ul> <p><b>4.0 Normas y políticas de control</b></p> <p><b>4.1 De las solicitudes de compras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La unidad solicitante se debe sustentar la compra a realizar basados en la frecuencia de rotación de producto y stock de mercadería.</li> <li>b) Deberá incluir cotizaciones con diferentes proveedores a fin de tomar los productos con los precios más bajos del mercado.</li> </ul> <p><b>4.2 Del análisis y evaluación de solicitud de compra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se encargará el administrador, mismo que aprobará y evaluará la solicitud de compra y se emite orden de compra.</li> </ul> <p><b>4.3 De la recepción de mercadería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La bodega general será la única área facultada para recibir la mercadería.</li> </ul>	
--	---	--

	<p>b) Al recibir la mercadería, el personal verificara que cumpla con las características de calidad y contenido estipuladas en el contrato.</p> <p>c) Acomoda los productos y coloca los códigos a cada uno de ellos y proceden al conteo físico.</p> <p>d) Acomoda el área e instruye al personal que se encargara de recibir la mercadería.</p> <p>e) Recibe mercadería del proveedor con la documentación correspondiente.</p> <p>f) Verificándola físicamente, respecto a cantidad, no de lote y fecha de caducidad.</p> <p>g) Verifica si el daño de la mercadería dañada por manipulación, se solicita la intervención del administrador.</p> <p>h) Prepara y ordena la mercadería averiada para realizar devolución al proveedor.</p>	
<b>5.0</b>	<p><b>Revisión del procedimiento</b></p> <p>Estos procedimientos serán revisado cuando menos una vez por semana, cabe mencionar que este procedimiento puede cambiar previa a autorización del administrador.</p>	
<b>6.0</b>	<p><b>Procedimiento</b></p>	
<b>6.1</b>	<p>Autorizar la guía de remisión se procede a la recepción de mercadería</p>	<p><b><u>Administrador/</u></b></p>
<b>6.2</b>	<p>Autorizar la recepción de mercadería a bodega</p>	<p><b><u>Propietario</u></b></p>
<b>6.3</b>	<p>Proceder a la recepción de mercadería, revisión, verificación y conteo conforme a guía de remisión.</p>	<p><b><u>Bodeguero</u></b></p>
<b>6.4</b>	<p>Realizar el respectivo informe, dando a conocer novedades en caso de que existieran productos en mal estado a fin de proceder a la devolución.</p>	<p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p>
<b>6.5</b>	<p>Autorizar el ingreso definitivo de mercadería se, ingresa en el sistema de información detallando cada producto.</p>	<p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p>

<p><b>6.7</b></p> <p><b>7.0</b></p>	<p>Ingresar la mercadería a bodega y se procede a ubicar la mercadería en su respectivo estante de acuerdo a su línea de producto.</p> <p><b>Lista de distribución</b></p> <p>01 Administrador</p> <p>02 Bodeguero</p> <p>03 Asistente de bodega</p>	<p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p>
<p><b>Elaborado por:</b></p> <p><b>Autorizado por:</b></p>		

### Flujo de procedimiento para la ubicación de producto según la línea



### De acuerdo al flujo de procedimientos propuestos se decide lo siguiente:

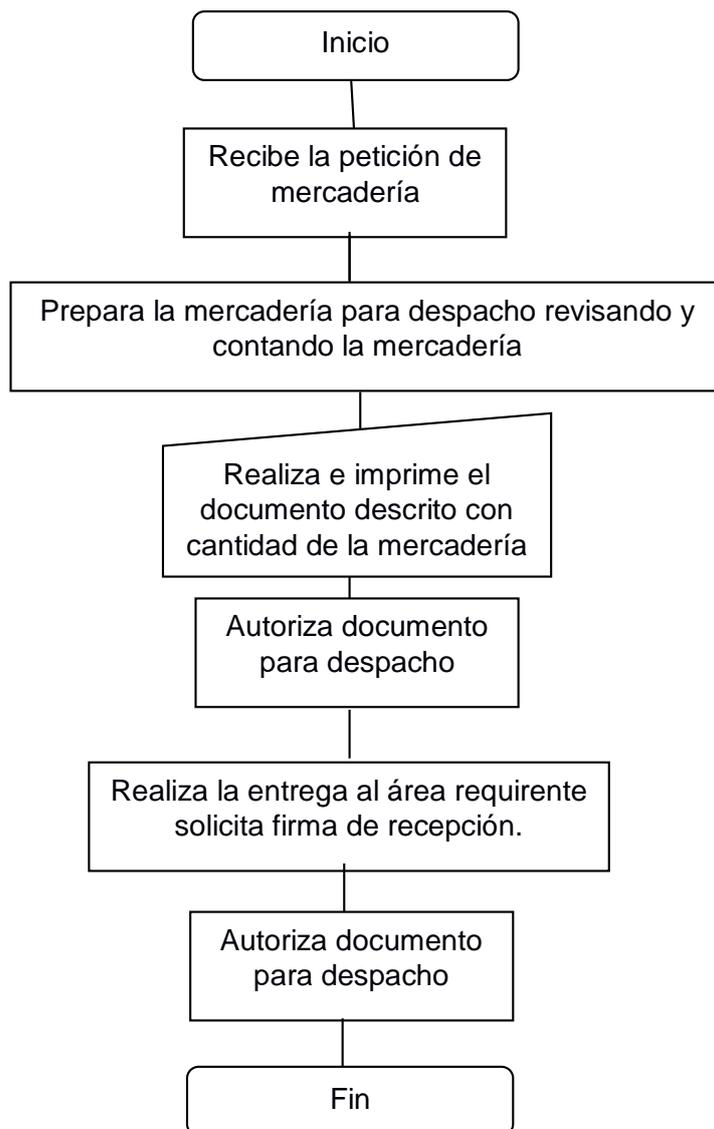
1. La mercadería dentro de bodega debe ser ubicada por el asistente de bodega
2. La mercadería debe ser colocada de acuerdo a la línea de productos a fin de que sea de fácil acceso.
3. Se realizara de manera obligatoria el inventario físico, y revisión semanal de productos, mismos que se debe reportar al bodeguero y a su vez al administrador.

<b>Distribuidora AC-LEXCELL</b>		
<b>Compra-venta de productos de celulares partes y repuestos</b>		
<b>Políticas específicas de los procedimientos aplicables al área de inventarios.</b>		
<b>Ubicación de mercadería dentro de bodega</b>		
<b>Inicio:</b> Mercadería ingresa a bodega		
<b>Fin:</b> Mantener en orden los productos de acuerdo a su línea		
<b>Nro.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de trabajo</b>
<b>1.0</b>	<p><b>Objetivo</b></p> <p>Proporcionar las directrices necesarias que permitan optimizar el manejo de inventario, en el proceso de ubicación de mercadería dentro de la bodega, mismo que debe ser ubicados de acuerdo a su línea.</p>	
<b>2.0</b>	<p><b>Alcance y definición</b></p> <p>Estas políticas y procedimientos respectivos aplican para el asistente de bodega que es el encargado que toda vez que reciba la mercadería (celulares por marcas, repuestos y partes por cada marca de celular) debe ubicar según su línea dentro de la bodega de la Distribuidora AC-LEXCELL; involucran al área de bodega en este caso el bodeguero y su asistente.</p>	
<b>3.0</b>	<p><b>Responsabilidades</b></p>	
<b>3.1</b>	<p><b>Bodeguero</b></p> <p>Es responsabilidad del bodeguero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coordinar a su personal para que los almacenes estén en buenas condiciones de higiene y seguridad.</li> <li>b) Autorizar el ingreso definitivo a bodega.</li> <li>c) Mercadería ingresada este en buenas condiciones.</li> </ul>	
<b>3.2</b>	<p><b>Asistente de bodega</b></p> <p>Es responsabilidad del asistente de bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incorpora y acomoda la mercadería en el espacio físico del almacén.</li> </ul>	

<p><b>4.0</b></p> <p><b>4.1</b></p>	<p>b) Ordena la mercadería de acuerdo a su línea siguiendo el método el ultimo entrar será el último en salir.</p> <p>c) Mantiene el orden de productos dentro de la bodega</p> <p><b>Normas y políticas de control</b></p> <p><b>De la ubicación de mercadería dentro de la bodega</b></p> <p>a) El buen acomodo de las mercancías nos dará la pauta para un mejor control de las mercancías, facilitando su conteo y localización inmediata.</p> <p>b) Se debe utilizar el método PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas) facilita el control, disminuye los costos al minimizar mermas y coadyuva a mantener la calidad.</p> <p>c) Los artículos de uso más común, deben ser ubicados lo más cercano a la entrada.</p> <p>d) Todos los productos deben estar debidamente identificados para efectos de control y cuidado.</p> <p>e) Debe tener procedimiento de desechos de plagas a fin de no dañar la mercadería.</p> <p>Hay que tomar en cuenta las siguientes consideraciones para una buena utilización del espacio:</p> <p>f) No mantener stock obsoleto o de rotación casi nula</p> <p>g) Minimizar el stock total (debe ser compatible con el nivel de servicio requerido)</p> <p>h) Minimizar el número y ancho de los pasillos (debe ser compatible con el acceso y movimiento seguro hacia el stock)</p> <p>i) Utilizar el cuarto hasta el tope</p> <p>j) Ubicar cuidadosamente los servicios, tuberías y demás</p> <p>k) Usar donde fuera posible un sistema de ubicación aleatoria de stock en vez de un sistema fijo.</p>	
-------------------------------------	--	--

<p><b>4.2</b></p> <p><b>5.0</b></p> <p><b>6.0</b></p> <p><b>6.1</b></p> <p><b>6.2</b></p> <p><b>6.3</b></p> <p><b>6.4</b></p> <p><b>6.5</b></p> <p><b>6.6</b></p> <p><b>7.0</b></p>	<p><b>Del control de la mercadería en bodega</b></p> <p>a) El control dentro de la bodega la debe realizar el encargado de bodega, constatando que los productos estén correctamente perchados y con fácil acceso.</p> <p><b>Revisión del procedimiento</b></p> <p>Este procedimiento debe ser realizado diariamente en el momento en que se recibe y se autoriza el ingreso definitivo de la mercadería a bodega.</p> <p><b>Procedimiento</b></p> <p>Revisar antes de que la mercadería ingrese a bodega, y se debe ordenar la bodega y limpiar el área donde se va ubicar la mercadería, considerando los productos que ingresaron primero son los que primero deben salir.</p> <p>Ubicar en el lugar asignado para la mercadería en la bodega, ordenando adecuadamente.</p> <p>Ingresar la información de la mercadería recibida con sus respectivas novedades en el sistema de información.</p> <p>Revisar constantemente el arreglo de la mercadería para prevenir accidentes y deterioro del producto, en caso de haber anomalías en el mismo se realizará el respectivo llamado de atención al asistente de bodega.</p> <p>Se revisara semanalmente los productos en mal estado, o poco tiempo de duración, dándole prioridad y salida.</p> <p>En caso de existir productos en mal estados dentro de la bodega se debe realizar la baja de producto mediante documento autorizado por el bodeguero.</p> <p><b>Lista de distribución</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bodeguero</li> <li>2. Asistente de bodega</li> </ol>	<p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p> <p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p> <p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p> <p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p> <p><b><u>Bodeguero y asistente de bodega</u></b></p> <p><b><u>Asistente de bodega</u></b></p>
<p><b>Elaborado por:</b></p> <p><b>Autorizado por:</b></p>		

## Flujo de procedimientos de despacho



**A fin de mantener un orden y adecuado control dentro del despacho se decide lo siguiente:**

1. La petición se realiza en orden y de manera oportuna entregando a bodeguero.
2. El asistente de bodega debe a su vez ubicar la mercadería contabilizarla y separarla para su despacho.
3. El despacho finaliza con la firma de recepción satisfecha por el solicitante.

<b>Distribuidora AC-LEXCELL</b>		
<b>Compra-venta de productos de celulares partes y repuestos</b>		
<b>Políticas específicas de los procedimientos aplicables al área de inventarios.</b>		
<b>DESPACHO</b>		
<b>Inicio:</b> Mover de productos de bodega a almacén		
<b>Fin:</b> Proveer de mercadería a almacén para venta		
<b>Nro.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de trabajo</b>
<b>1.0</b>	<p><b>Objetivo</b></p> <p>Proveer las normas necesarias que permitan realizar de manera correcta el despacho de mercadería dentro de la distribuidora AC-LEXCELL.</p>	
<b>2.0</b>	<p><b>Alcance y definición</b></p> <p>Estas políticas y procedimientos aplican a los encargados del despacho de mercadería dentro de la distribuidora AC-LEXCELL, a fin de que se realice el respectivo procedimiento de manera rápida y ordenada; involucran al área de bodega en este caso el bodeguero y su asistente.</p>	
<b>3.0</b>	<p><b>Responsabilidades</b></p>	
<b>3.1</b>	<p><b>Bodeguero</b></p> <p>Es responsabilidad del bodeguero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recepción del pedido de la mercadería donde se detallaran todos los productos.</li> <li>b) Entregar la tarjeta de control inventarios que reflejan las entradas y salidas de mercadería al departamento de contabilidad, así como cualquier aclaración de dichos movimientos.</li> <li>c) Los movimientos de salidas de mercadería se harán por medio de un procedimiento para controlar la mercadería en la bodega <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verifica que la mercadería se encuentre en perfectas condiciones para pasar el área de despacho.</li> <li>➤ Emite transferencia para exhibir productos.</li> </ul> </li> </ul>	

<p><b>3.2</b></p> <p><b>4.0</b></p> <p><b>4.1</b></p> <p><b>5.0</b></p> <p><b>6.0</b></p> <p><b>6.1</b></p>	<p>d) Solicita firma de persona que autoriza el requerimiento para procedes a la entrega.</p> <p><b>Asistente de bodega</b></p> <p>Es responsabilidad del asistente de bodega:</p> <p>a) Prepara la mercadería para su despacho</p> <p>b) Entregar íntegramente la mercadería para despacho a su jefe inmediato en este caso el bodeguero.</p> <p>c) Mantener actualizados los registros de control de las mercaderías de acuerdo a su línea.</p> <p><b>Normas y políticas de control</b></p> <p><b>Del despacho de la mercadería</b></p> <p>a) Revisar estado y cantidad de la mercadería antes de ser despachada</p> <p>b) La mercadería despachada debe ser de acuerdo a lo solicitado por el administrador</p> <p>c) El despacho de mercadería no debe tardar por más de dos horas como mínimo.</p> <p>d) Es de suma importancia tener cuidado al momento de realizar el despacho de la mercadería.</p> <p>e) Revisar el stock de mercadería en cada proceso de despacho.</p> <p>f) Realizar el respectivo documento con firma de recibido por parte de quien recibe y entrega la mercadería.</p> <p>g) Registrar en el sistema inmediatamente el despacho de mercadería.</p> <p><b>Revisión del procedimiento</b></p> <p>La revisión de este procedimiento se lo realiza cuando exista una solicitudes despacho el cambio dentro del mismo es expresamente autorizado por el administrador.</p> <p><b>Procedimiento</b></p> <p>Receptar la petición o solicitud de despacho mercadería por parte del administrador.</p>	<p><b><u>Administrador Y</u></b></p> <p><b><u>Bodeguero</u></b></p>
---	--	---

6.2	Revisar, analiza la existencia de la mercadería solicitada para despacho.	<b><u>Bodeguero</u></b>
6.3	Comprobar la existencia, siga al punto 6.4, caso contrario se procede a la devolución de la petición al administrador indicando la no existencia del producto solicitado	<b><u>Bodeguero</u></b>
6.4	Proceder a alistar la mercadería a despachar, verificando marca, cantidad sea igual a la solicitada.	<b><u>Asistente De Bodega/</u></b>
6.5	Entregar la mercadería lista al bodeguero a fin de que proceda a la entrega	<b><u>Bodeguero</u></b>
7.0	<b>Lista de distribución</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrador</li> <li>2. Bodeguero</li> <li>3. Asistente de bodega</li> </ol>	
<b>Elaborado:</b> <b>Aprobado:</b>		

### **3.2 Conclusiones**

En el presente trabajo de investigación según el diagnóstico realizado, se encontraron ciertos problemas en el área de bodega específicamente en inventarios, siendo que el mismo no estaba actualizando, y el uso ineficiente del sistema de información así como el manejo inadecuado de mercadería teniendo una bodega en desorden.

Se propone el diseño del manual de procedimientos para el control de inventario de la distribuidora AC-LEXCELL, siendo este un instrumento de mucha utilidad para el buen manejo de mercadería y sus diferentes procesos.

El siguiente manual propone el cambio en la organización de la mercadería dentro de la bodega, a fin de que se utilice de manera ordenada y utilizar el manual de procedimiento propuesto.

### **3.3 Recomendaciones**

Se recomienda el uso del sistema de información a fin de que el manual propuesto sea un complemento para el control de inventario.

Delegar y definir las funciones de cada colaborador dentro de la empresa.

Actualizar constantemente el manual de procedimientos de control de inventario de acuerdo a necesidades.

Para que el manual de procedimiento dentro de la empresa sea un éxito se recomienda socializar y que cada colaborador se comprometa hacer uso del mismo de manera responsable y continua.

## Bibliografía

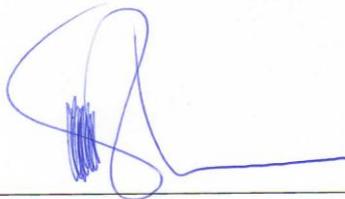
- Arreaga Cotrina, D. C., & Ramírez Muñoz, D. K. (2011). *Dspace*. Recuperado el 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1673/25/UPS-GT000217.pdf>
- Benítez Carreón, H. (1993). Serie reforma administrativa: Manual de procedimiento de adquisiciones, proveeduría e inventarios.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M. J., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración*. Bahía Blanca: Ediuns.
- Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.
- Chavez Vega, E. (2005). Administración de materiales. EUNED.
- De Santos, D. (1996). Compras e Invtarios. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Dominguez Caneda, M. (2008). *Comunicación Interna*. Madrid: Editorial Vertice.
- Enrique, A. M. (2008). La planificación de la comunicación empresarial. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Hermida, J. A. (1976). Teoría de la estructura organizacional. El Coloquio.
- Hernandez Orozco, C. (1996). Análisis Administrativo Técnica y Métodos. Costa Rica: EUNED.
- Lusthaus, C. (2002). Serie reforma administrativa: Manual de procedimiento de adquisiciones, proveeduría e inventarios. Washintong D.C.
- Míguez Pérez , M., & Bastos Boubeta, A. I. (2010). Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks. Madrid: Ideaspropias Editorial .
- Moya Navarro, M. J. (1990). Investigación de Operaciones. San José: EUNED.
- Muller, M. (2005). Fundamentos de administración de inventarios. Mexico: Norma.
- Pérez de Lara Choy, I. (2006). Administración. México: Pearson Educación.
- Ramos Naranjo, E. G. (2011). *Repositorio UTE*. Recuperado el 2016, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5520/1/45428\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/5520/1/45428_1.pdf)
- Ruiz Olabuenaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación Cualitativa*. Bilbao: Deusto.
- Serech Enríquez, E. L. (2005). *Biblioteca Usac*. Recuperado el 2016, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1427\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1427_IN.pdf)

Texas, U. (2009). Sistemas de información para la administración: técnicas e instrumentos. Texas: Trillas.

## ANEXOS

### URKUND

URKUND	
Documento	<a href="#">TRABAJO FINAL KARLA CORONEL.docx</a> (D24291671)
Presentado	2016-12-13 04:38 (+01:00)
Presentado por	karlac_23@hotmail.com
Recibido	wloorb.unemi@analysis.arkund.com
Mensaje	TRABAJO FINAL DE CARÁCTER COMPLEXIVO KARLA CORONEL <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a> 6% de esta aprox. 12 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 4 fuentes.



**Loor Briones Walter Victoriano**  
**CI. 0907285092**

# AC - LEXCEL

Manteniendo y reparación de celulares, venta al por mayor y menor de partes y piezas de celulares, venta al por mayor y menor de materiales de papelería

Propietario: CLAUDIO ALEX QUISHPI MULLO

RUC: 0603670852001

DIRECCIÓN: García Moreno S/N y 9 de Octubre

TELF.: 0994888611

Milagro – Ecuador

## AUTORIZACIÓN

Yo, **CLAUDIO ALEX QUISHPI MULLO** con cedula de identidad **060367085-2** Propietario del "DISTRIBUIDORA AC-LEXCELL" ubicado en las calles García Moreno S/N y 9 de Octubre

Me place concederle a la **Srta. KARLA MELISSA CORONEL FARFÁN** con cedula de identidad **0921657318**, estudiante **Egresada de la Universidad Estatal de Milagro** en la carrera de Ingeniería Comercial, la **AUTORIZACIÓN** de obtener información que le permita desarrollar su proyecto de trabajo de fin de carrera.

La estudiante antes mencionada ha decidido visitar nuestras instalaciones con el fin de obtener datos reales que le permita desarrollar con mayor eficiencia su trabajo de fin de carrera.

Por la atención a la presente, me suscribo de Usted, no sin antes reiterarle mis altos sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



**Claudio Alex Quishpi Mullo**

**C.I. 0603670852**

**Gerente Propietario**

**AC-LEXCELL**



**ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DISTRIBUIDORA AC-LEXCELL**

**1 ¿Posee dentro de su empresa un Proceso de Control Interno de su Mercadería que le permite alcanzar los objetivos y metas deseados?**

SI

NO

**2 De los siguientes tipos de instrumentos para el Control Interno de Inventarios, marque cuales utiliza dentro de su empresa:**

Registros Auxiliares

Órdenes de Compra

Notas de Remisión Kárdex

Ninguno

**3 ¿Considera usted que el Control Interno que actualmente maneja dentro de su empresa consta de una adecuada estructura que permite que la empresa tenga fortaleza frente a las operaciones?**

Si

NO

**4 ¿Poseen dentro de su empresa un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las Funciones a seguir por parte del personal a cargo del manejo de la mercadería?**

SI

NO

**5 Dentro de su empresa, ¿Se cuenta con una representación gráfica de la estructura orgánica de su institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí las distintas áreas con las que cuenta?**

Si

No

**6 ¿Existe Delimitación de Autoridad y Responsabilidades en cuanto al manejo de la mercadería?**

Si

No

**7 En cuanto al manejo de su mercadería, marque cuales Formatos utilizan y están de acuerdo con los requisitos legales:**

Kárdex

Libros Auxiliares

Libros de retaceos

Documento para personas excluidas como contribuyentes

Documentos autorizados emitidos por imprenta

Ninguno

**8 ¿Considera que con el manejo que usted le da a su Mercadería se logran los objetivos y metas propuestas por la empresa obteniendo los mayores resultados con la más mínima inversión?**

SI

NO

**9 Dentro del Control Interno de la Mercadería que usted aplica en su empresa, marque cuales de los Procedimientos Técnicos que considera, le son aplicables:**

Autorización de entradas y salidas de mercadería

Autorización de compra de mercadería

Segregación de Funciones

**10 En relación al Control Interno de la Mercadería en su empresa, señale cuales de los siguientes Procedimientos Legales son cumplidos dentro de su empresa:**

Emisión de Documentos Legales

Remisión de Informe de Retenciones

Presentación de Estados Financieros

Cumplimiento de los Requisitos Formales de los Documentos que emiten

**Orden de compra**

<b>Compra Venta de celulares partes y repuesto AC-LEXCELL</b>				
<b>REQUERIMIENTO DE COMPRA</b>				
Persona que solicita: _____				
Fecha de pedido: _____			Fecha de entrega: _____	
Cantidad	Código	Descripción	C. Unitario	Costo Total
<b>Costo Total</b>				
<b>Nombre y firma del encargado</b>			_____	

**Orden de petición**

<b>Compra Venta de celulares partes y repuesto AC-LEXCELL</b>				
<b>ORDEN DE PEDIDO</b>				
Nombre solicitante _____				
Fecha de pedido: _____			Nº de Orden _____	
Cantidad	Código	Descripción	C. Unitario	Costo Total
<b>Costo Total</b>				
<b>Nombre y firma del encargado</b>			_____	



**Matriz de levantamiento**

<b>ACCIÓN</b>	<b>LEY</b>	<b>NORMA</b>	<b>REGLAMENTO</b>
Administración y control de los activos fijos(Consultores, 2013)	Ley orgánica de Contraloría General del Estado	Manual general de administración y control de los activos fijos	Reglamento general de bienes del sector público
Inventario general de bienes(Finanzas, 2006)	LOSCA	Manual de procedimientos de inventario general de bienes	Reglamento general sustitutivo para el manejo y administración de bienes
Organizar e implementar sistema de gestión de calidad(Vinca, 2011)	Requisitos de la norma ISO 9001	Norma ISO 9001	Mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.
Control de Inventarios(Foundation, 2007)	Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores	Norma Internacional de Contabilidad	Manejo y control de inventarios

