



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORÍA-C.P.A**

TÍTULO DEL PROYECTO

“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL SOBRE
LOS INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA
COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS PARA MOTOS DEL CANTÓN
MILAGRO”.

AUTORES:

LÓPEZ SÁNCHEZ JAZMÍN ALEJANDRA

CASTILLO LÓPEZ VÍCTOR HUGO

ABRIL 2014

MILAGRO ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, **MTF.EDWIN FAVIO VALDERRAMA BARRAGAN**, en mi calidad de tutor de Investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de Investigación cuyo tema es: “ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL SOBRE LOS INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS PARA MOTOS DEL CANTÓN MILAGRO”, presentado por los egresados **CASTILLO LÓPEZ VÍCTOR HUGO** y **LÓPEZ SÁNCHEZ JAZMÍN ALEJANDRA**, como requisito previo a la obtención del Título de **INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA**.

El problema de la investigación se refiere a: **¿DE QUÉ MANERA ESTÁ AFECTANDO LA NO IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS DENTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE REPUESTOS PARA MOTOS DEL CANTÓN MILAGRO?**, el mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del Tema.

Atentamente,

EDWIN VALDERRAMA, MTF

TUTOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Jazmín Alejandra López Sánchez y el Sr. Víctor Hugo Castillo López, para optar al título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A. y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 10 días del mes de noviembre del 2013

Ing. Edwin Valderrama Barragán, MTF.

TUTOR DE LA TESIS

DECLARACION DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo es de nuestra 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 10 días del mes de noviembre del 2013

Jazmín Alejandra López Sánchez

C.I. 0929213031

Víctor Hugo Castillo López

C.I. 0929135424

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- C.P.A Otorga al presente Proyecto de Investigación las siguientes calificaciones:

MEMORÍA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORÍA

Esta tesis va dedicada a mis padres quienes me han apoyado tanto a lo largo de mi carrera como profesional y en la vida diaria que me han sabido guiar con mucho amor por el camino correcto a mi familia que siempre estuvo muy pendiente de mis logros de mis metas ya que ellos son mi pilar fundamental para seguir adelante.

VÍCTOR HUGO CASTILLO LÓPEZ

DEDICATORÍA

Hoy que he llegado al final del largo camino para alcanzar una de mis tan anheladas metas, dedico este logro a Dios que me ha brindado salud y fuerza para luchar ante cualquier circunstancia difícil.

A mis padres Luis y Rosa, quienes siempre con dedicación y esmero han cuidado de mi me supieron guiar, mi más inmensa gratitud por forma parte importante en mi vida por sus consejos, por el amor que siempre me han brindado y por el apoyo y confianza que demostraron hacia a mí para culminar mi carrera profesional.

JAZMÍN ALEJANDRA LÓPEZ SÁNCHEZ

AGRADECIMIENTO

Doy las gracias a Dios por haberme iluminado de conocimientos y sabiduría en todo este tiempo haberme dado cada día los ánimos y las fuerzas para seguir hacia adelante a mi familia por haberme sabido dirigir por el camino que debía seguir aun en los momentos cuando sentía que el camino se me terminaba a mis seres queridos por haberme apoyado en todo momento incondicionalmente a mis maestros que con su sabiduría fueron la base para enriquecerme de conocimientos.

Gracias a todas esas personas que estuvieron conmigo en las buenas y malas.

VÍCTOR HUGO CASTILLO LÓPEZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la misericordia, y el bienestar que me ha brindado para alcanzar mis metas. A mis padres por el apoyo incondicional en este largo camino y por el ejemplo de perseverancia que me enseñaron a jamás darme por vencida en mis sueños.

A mi hermana que ha estado siempre conmigo, también parte importante de mi vida por sus consejos.

A mis docentes que llenaron mi vida de sabiduría impartíendome sus conocimientos.

JAZMÍN ALEJANDRA LÓPEZ SÁNCHEZ

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Licenciado.

Jaime Orozco Hernández, Msc.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Presente.-

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-C.P.A, cuyo tema fue “estudio para la aplicación un manual de políticas y procedimientos para el control de sus inventarios en las empresas dedicadas a la venta de repuestos para motos ubicadas en las calles Juan Montalvo entre coronel Luis Vargas torres y José Joaquín de Olmedo del cantón Milagro” y que corresponde a la Unidad académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 4 días del mes de abril del 2014

Jazmín Alejandra López Sánchez

Víctor Hugo Castillo López

C.C. 0929213031 C.C. 0929135424

ÍNDICE GENERAL

Contenido

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACION DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
CERTIFICACION DE LA DEFENSA	v
DEDICATORÍA	vi
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problematización	1
1.1.2. Delimitación del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.1.4. Sistematización del problema.....	3
1.1.5. Determinación del tema.....	3
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3.1. Justificación de la investigación	4
CAPITULO II	6
MARCO REFERENCIAL.....	6
2.1. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	6
2.1.2. Antecedentes Referenciales	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	23
2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
2.3.3. Declaración de Variables	26
2.3.4. Operacionalización de las Variables	27

CAPÍTULO III	29
MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	29
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	30
3.2.1. Características de la población	30
3.2.2. Delimitación de la población	30
3.2.3. Tamaño de la muestra.....	31
3.2.4. Proceso de selección.....	32
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	32
Métodos Teóricos.....	32
CAPÍTULO IV.....	35
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	35
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	45
4.3. RESULTADOS.....	46
Fuente: Verificación de las hipótesis.....	47
CAPÍTULO V	48
PROPUESTA	48
5.1. TEMA.....	48
5.2. FUNDAMENTACIÓN	48
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	50
5.4. OBJETIVOS.....	51
5.4.1. Objetivos Generales.....	51
5.4.2. Objetivos Específicos.....	51
5.5. UBICACIÓN.	52
5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	53
Factibilidad Administrativa	53
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	54
5.7.1. Actividades	67
5.7.2. Recursos análisis financiero.....	68
5.7.3. Impacto.....	68
5.7.4. Cronograma.....	70
5.7.5. Lineamiento para evaluar la propuesta.....	71
CONCLUSIONES.....	72
Recomendaciones.....	73

ANEXO FOTOGRAFÍAS	75
ANEXO ENCUESTAS	84
Bibliografía.....	87
LINKOGRAFIA.....	88
INFORME URKUND	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Opeacionalización de las variables.....	27
Cuadro 2.Resultado de pregunta 1-Encuesta clientes.....	35
Cuadro 3.Resultado de pregunta 3-Encuesta clientes.....	37
Cuadro 4.Resultado de pregunta 4-Encuesta clientes.....	38
Cuadro 5.Resultado de pregunta 5-Encuesta clientes.....	39
Cuadro 6.Resultado de pregunta 6-Encuesta clientes.....	40
Cuadro 7.Resultado de pregunta 7-Encuesta clientes.....	41
Cuadro 8.Resultado de pregunta 8-Encuesta clientes.....	42
Cuadro 9.Resultado de pregunta 9-Encuesta clientes.....	43
Cuadro 10.Resultado de pregunta 10-Encuesta clientes.....	44
Cuadro 11. Verificación de Hipótesis	46
Cuadro 12. Actividades	67
Cuadro 13. Presupuesto	68
Cuadro 14. Cronograma de la Propuesta.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de controles	22
Figura 2.Resultado de pregunta 2-Encuesta clientes.....	36
Figura 3.Resultado de pregunta 3-Encuesta clientes.....	37
Figura 4.Resultado de pregunta 4-Encuesta clientes.....	38
Figura 5.Resultado de pregunta 5-Encuesta clientes.....	39
Figura 6.Resultado de pregunta 6-Encuesta clientes.....	40
Figura 7.Resultado de pregunta 7-Encuesta clientes.....	41
Figura 8.Resultado de pregunta 8-Encuesta clientes.....	42
Figura 9.Resultado de pregunta 9-Encuesta clientes.....	43
Figura 10.Resultado de pregunta 10-Encuesta clientes	44
Figura 11. Croquis de Ubicación.....	52
Figura 12. Organigrama	67

RESUMEN

Debido a la importancia de disponer un control sobre los inventarios, los cuales son considerados los elementos más vulnerables de estudio dentro de los activos y podrían afectar directamente la rentabilidad de toda empresa, hemos considerado realizar este trabajo investigativo a ciertas empresas dedicadas a la venta de repuestos para motos del cantón Milagro, ya que este mercado es amplio nos hemos fijado en algunos locales ubicados en un lugar céntrico de la ciudad. Como referente de su aplicación y que servirá de modelo para todas aquellas empresas cuya actividad comercial sea la misma, empleamos métodos científicos necesarios para la obtención de información y con los resultados obtenidos con el propósito de brindar las recomendaciones antes analizadas mediante el soporte de libros, entrevistas con profesionales en el área de inventarios y con los conocimientos necesarios poder solucionar los problemas encontrados, ya que implantándolo será d gran utilidad para mejorar radicalmente la organización, el control y la toma de decisiones oportunas. También tiene previsto optimizar recursos existentes en la empresa y poder obtener el máximo beneficio y convertirlos en resultados positivos para el crecimiento de la empresa.

Palabras claves: control, procedimiento, propósito.

ABSTRACT

Due to the importance of having a control on inventories, which are considered the most vulnerable element of study within the assets and could directly affect the profitability of any company, we make this research work for certain companies engaged in the sale of spare parts motorcycle of the city Milagro, as this market is large we have set in some shops located in a central area of the city as concerning your application and will serve as a model for all those companies whose business is the same, we use scientific methods necessary to obtain information and the results discussed above provide recommendations by supporting books, interviews with professionals in area inventories and knowledge needed to solve the problems encountered, and implanting it will be useful to radically improve the organization, control and timely determination making. It also plans to optimize existing resources within company and to get the maximum benefit and turn them into positive results for the company growth.

Key words: control, procedure, intention

INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad, el ser humano en especial aquellos que se dedican al comercio han sentido la necesidad de desarrollar e implantar un sistema que les permita de una manera eficiente y eficaz llevar un control sobre sus bienes (inventarios) con el fin de salvaguardar sus activos y asegurar excelentes resultados en su rentabilidad. En la actualidad se cuenta con un sin número de equipos tecnológicos que van de la mano con el personal capacitado para cumplir con este tipo de actividades.

Los inventarios representan el mayor flujo dentro de un negocio por lo tanto se trata de cuidarlos de la manera más eficiente ya que forman parte del patrimonio de la misma, las organizaciones disponen de una gran cantidad de controles que muchas veces no los aplican por lo tanto sus ingresos varían y se ven afectados tanto en mediano y a largo plazo, esto muchas veces ocasiona hasta el cese de sus actividades debido que no hay rentabilidad.

Para alcanzar el éxito organizacional es necesario aplicar un correcto manual de políticas y procedimientos debidamente establecido que garantice alcanzar el éxito y buen funcionamiento en el área de inventarios y ventas ya que estas dos son el pilar fundamental dentro de la organización y deben tener constantes controles.

Debido a los múltiples problemas que existen hoy en día, en el área de inventario observamos que no se están manejando los tipos de controles adecuados dentro de las organizaciones por lo que mediante un estudio basado en resultados ayudaran con la correcta implementación de políticas y procedimientos dentro de una organización lo cual les ayudara a tener controles sofisticados.

Con estos antecedentes referenciales ha surgido la necesidad de realizar una investigación exhaustiva de las distintas problemáticas que se pueden presentar en la administración de inventarios dentro de las empresas dedicadas a la venta de repuestos para motos localizadas dentro del cantón, y cuyos resultados serán de utilidad para mejorar su desenvolvimiento. Dentro de esta investigación verificaremos las causas que provocan la desorganización de este factor importante dentro de los activos de toda empresa, así mismo determinar los efectos que podría

generarse al no implantar las medidas necesarias y otorgar las recomendaciones necesarias que permitan el desarrollo financiero de las empresas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

Desde que el hombre sintió la necesidad de organizar sus bienes surgió el uso del inventario, es decir lo que les permitiría conocer la existencia física de sus pertenencias en cualquier ámbito que se desarrollara ya sea desde un tendero hasta un exportador e importador.

Llevar un inventario se ha convertido en la base de toda empresa comercial ya que su actividad principal es de compra y venta de ahí surge la importancia de un correcto manejo del inventario.

El objetivo de que toda empresa trabaje con un correcto control sobre sus inventarios es abastecer y distribuir adecuadamente sus insumos en el momento preciso para satisfacer las necesidades reales además con un buen manejo del inventario evitaremos compras innecesarias las cuales podrían causar pérdidas importantes dentro de la empresa.

En la gran mayoría de las empresas la ausencia de registro de la mercadería, les está ocasionado realizar compras excesivas por ende el espacio físico de la bodega no es suficiente para almacenar dichas compras, además existe desorden y el deterioro de los productos ahí almacenados, y el que muchas veces la atención que los empleados prestan a los clientes no es de manera cordial lo que podría estar afectando la imagen de los negocios, también nos percatamos de que la calidad de

cierta mercadería que se está comercializando no es buena, originando que sus clientes se muestren insatisfechos por los productos ofrecidos.

El acceso de cualquier empleado al área de bodega incrementa el riesgo de que ocurra un fraude.

La problemática tiene su origen en que las empresas adolecen de un sistema adecuado que le permita formular, evaluar y controlar internamente sus movimientos y gestiones presupuestarias frente a los nuevos cambios como las políticas fiscales, elección de proveedores, y a la creciente competencia, además de la falta de stock, la rotación de inventario necesario son algunas de las razones por la que la empresa recientemente se ha visto afectada sumada la crisis económica mundial, lo que ha reflejado un decreciente nivel de ventas. Lo anterior tiene su origen en la falta de un estudio que identifique, el crecimiento que ha tenido el sector de venta de repuestos, su tendencia en cuanto a variedad de marcas, y en la capacidad de respuestas ante los competidores.

Las empresas necesitan establecer de manera rápida un control tanto en sus inventarios, así como a designar a sus empleados cada una de sus obligaciones obteniendo así una organización de alta calidad. Si esto no se llegase a corregir a tiempo los negocios correrían el riesgo de verse afectados en sus ingresos, no alcanzando así la satisfacción esperada al final de cada año por los múltiples problemas que les está ocasionando el no llevar de manera ordenada sus registros de compra y venta

1.1.2. Delimitación del problema

PAÍS: Ecuador
REGIÓN: Costa
PROVINCIA: Guayas
CANTÓN: Milagro
SECTOR: Urbano
ÁREA: Comercial

Tiempo

El registro de inventario deberá ser en tiempo real, el cual les ayudara a saber cuándo es indispensable realizar compras de mercadería en el momento oportuno y además a conocer la realidad de sus utilidades, con ello podrán tomar las decisiones oportunas e incrementar las estrategias necesarias.

Universo

Las necesidades de crear un ambiente de control dentro de las empresas para mejorar los resultados que se verán reflejados en las ganancias, deberá ser internamente, por lo cual nuestro universo será los empleados de la empresa.

1.1.3. Formulación del problema

¿De qué manera está afectando la no implementación de políticas y procedimientos sobre el control de los inventarios dentro de las empresas dedicadas a la venta de repuestos para motos del cantón milagro?

1.1.4. Sistematización del problema

¿En qué circunstancias está afectando el no llevar registro ordenados de la entrada y salida de la mercadería?

¿De qué manera influye el desconocimiento sobre procesos de inventario en la labor que realiza el talento humano de la empresa?

¿Como afecta la ausencia de un manual de políticas y procedimientos la atención hacia los clientes?

1.1.5. Determinación del tema

Estudio sobre el deficiente manejo de los inventarios que presentan las diferentes empresas que se dedican a la comercialización de todo tipo de repuestos para motos en la ciudad de Milagro, aspecto que limita su crecimiento.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Establecer de qué forma el deficiente manejo de los inventarios afecta a las empresas, dedicadas a la venta de repuestos para motos ubicadas en el cantón Milagro, a través de una investigación, para potenciar el crecimiento del negocio.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar en qué medida está afectando el no llevar registros ordenados de la entrada y salida de la mercadería.
2. Determinar cómo influye el desconocimiento sobre procesos de inventario en la labor que realiza el talento humano de la empresa.
3. Identificar como afecta la ausencia de un manual de políticas y procedimientos la atención hacia los clientes.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación

Los constantes cambios que se dan en la administración en todas las empresas ocasionan que estas mejoren implementando todos los avances tecnológicos necesarios para poder llevar así de manera organizada su dirección empresarial. Lo que hace que se mantengan en constantes capacitaciones.

Debido a los nuevos modelos de motos que salen al mercado a diario provoca que el área de servicio se capacite de igual manera que el área administrativa para que así que la competencia no les tome ventaja.

En los distintos negocios que se han dedicado por años a la comercialización de motos con lo que concierne al manejo de inventarios, los propietarios no le han dado el valor necesario para determinar si se está llevando un correcto control de los mismos, esto da como resultado el desajuste en la existencia física de la mercadería con el registro actual, este problema tiene relación con la carencia de políticas, las que conlleva al desconocimiento por parte del personal que labora dentro de la empresa para desarrollar sus actividades en forma oportuna, así como la ausencia de un manual de funciones y procesos ordenados referente al manejo correcto de

los inventarios, por esto se busca que estos negocios puedan corregir esta área para que puedan establecer sus resultados y tomar las decisiones pertinentes.

Las pequeñas empresas son el pilar fundamental en el ámbito económico a diferencia de las grandes empresas o consideradas multinacionales debido a la cantidad de dinero que podrían aportar a la economía de un determinado país en su desarrollo.

Esto nos llevara a pensar que tanto las pequeñas, medianas y grandes empresas deberían mantenerse en el mercado nacional de cada país ya que todas son importantes para el crecimiento y el nivel de economía, capacitarse constantemente en el mundo globalizado que existe el día de hoy.

Lo más importante es la satisfacción del cliente por lo tanto se necesita capacitar al personal encargado tanto directa e indirectamente con el mismo ya que esto ayudara a lograr el rendimiento esperado.

Por lo consiguiente deberían innovar ofreciendo una gran variedad de productos lo que permita que el cliente encuentre en el mismo lugar todo lo que busca, logrando de esa manera poder cumplir todas sus necesidades.

Está investigación le ayudara a los propietario a tomar decisiones que le permitan reestructurar su manera de trabajar y dirigir, se buscara también la completa satisfacción de cada uno de sus empleados y que su negocio se mantenga de una manera competitiva dentro del mercado.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

El almacenamiento de mercancías ha sido muy importante en la historia del comercio debido a que con esta acción importante dentro de la conformación de los negocios a gran escala en el mercado, se ha logrado recuperar, mantener o nivelar el estado de atención de ciertos servicios.¹

Es por esto que las empresas, deben preocuparse especialmente por sostener un control sobre el almacenamiento de la mercadería para que así logre superar los problemas propios de las diferentes formas de conservar en buen estado y con esto logre conjuntar de forma inmediata y segura la atención del cliente. Por lo tanto, el almacenamiento de bienes considera varios niveles de apropiación y de servicio que comienzan exclusivamente con la adaptación del espacio para poder llevar a cabo esta realización.

La formulación de una política de inventario para un departamento de almacén depende de la información, disponibilidades de materiales, tendencias en los precios, es la fuente mejor de esta información.

Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados, se deben establecer resguardo físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos y a robos.

¹ LAWRENCE, G. y. (2007). El futuro de los negocios.mexico.CENGAGE

Los registros se deben mantener, ya que facilitan la localización inmediata de los artículos además garantizar el abastecimiento y vigilar que no se agoten los productos de manera imprevista.

Los productos destinados a la venta son muy importantes en todas las empresas, ya que este es el centro del negocio. El inventario es el rubro mayor en los balances generales, y los costos de éste son los gastos mayores en el estado de pérdidas y ganancias.

Las empresas que se dedican a la compra y venta de mercaderías, por ser ésta su vital función, se da apertura a diferentes cuentas principales y auxiliares, que son la que a continuación se presentan:

- ❖ Inventario (inicial)
- ❖ Compras
- ❖ Devoluciones en compra
- ❖ Gastos de compra
- ❖ Ventas
- ❖ Devoluciones en ventas
- ❖ Mercaderías en tránsito.
- ❖ Mercaderías en consignación
- ❖ Inventario (final)

El Inventario Inicial significa el valor de las existencias de mercaderías, en la fecha que emprendió el período contable.

En la cuenta Compras se encuentran las mercaderías adquiridas para todo el movimiento comercial de la empresa en un periodo determinado, ésta cuenta se refleja y se cierra en el estado de Resultados al igual que la cuenta devoluciones de mercaderías que se abre con el fin de conocer aquella mercadería que la empresa compra pero que devuelve por inconformidad o desperfecto.

Los gastos incurridos por la adquisición de mercaderías van dirigidas a las siguientes cuentas: Gastos de Compras.

Ventas: En ésta cuenta se registran todas las ventas realizadas por la empresa, de esta se desprende la cuenta devoluciones en ventas en la cual se registran las devoluciones de mercaderías por parte de los clientes.

También existe la cuenta Mercaderías en consignación en la cual se indica aquellas mercaderías adquiridas por la empresa en "consignación".

El inventario final: Se lo obtiene al saldar el ciclo contable y corresponde al inventario físico de la mercadería de la empresa y su estimación.

Planificación de las políticas de inventario: Casi en todas las operaciones comerciales, los inventarios son un factor influyente e importante en las empresas, ya que de este depende el crecimiento económico de la organización por ende su planificación debe ser muy concisa y cuidadosa.

Ciclo de compras y de producción: sistemas contables y actividades de control

Comprar, receiptar, almacenar, emitir, procesar y embarcar son las funciones físicas vinculada directamente con los inventarios; el sistema contable de costos y los registros de inventario perpetuo constituye las funciones de registro. Los auditores quieren conocer el resultado final de las funciones de registros: de ahí la necesidad de que conozcan y evalúen el sistema de contabilidad de costos y los registros del inventario perpetuo, lo mismo que las actividades de control y los documentos originales en que se basa la preparación de los datos financieros.

La función de compras

Un buen control interno de compras quiere ante todo, una estructura organizacional que delegue a un departamento independiente de la compañía la autoridad exclusiva de comprar todos los materiales y los servicios. La compra, la recepción y el registro son funciones que deberían estar claramente separadas y asignadas a departamentos especiales. En las empresas pequeñas este tipo de departamentalización acaso no sea posible; pero incluso en ellas puede asignarse a una persona debidamente supervisada la responsabilidad de todas las transacciones de compras.

La transacción de compras empieza cuando los almacenes u otro departamento que necesita los bienes o servicios emite una requisición de compra debidamente aprobada.

La función de recepción

Todos los productos recibidos por la compañía- sin excepción alguna – deberían pasar por un departamento de recepción que sea independiente de los de compras, de almacenamiento y embarques. El departamento de recepción se encarga de lo siguiente:

- Determinar las cantidades de productos recibidos.
- Detectar la mercancía dañada o defectuosa.
- Preparar el informe de recepción.
- Transmitir inmediatamente al almacén los productos recibidos.

La función de almacenamiento

Al entregarse los productos a los almacenes, se cuentan, se inspeccionan y se emite el recibo correspondiente. El almacén notifica entonces al de contabilidad la cantidad recibida y almacenada. Al realizar estas funciones hace una importante contribución al control global del inventario. Cuando firma de conformidad, asume su responsabilidad y verifica el trabajo del departamento de recepción cuando notifica al departamento de contabilidad los productos que realmente se almacenaron.

La función de emisión

El departamento de almacén es responsable de todos los bienes bajo su control; de ahí que insista en que se emita una requisición pre numerada de todos los artículos que pasan de sus manos que sirva de recibo firmando por el departamento que los acepta generalmente las requisiciones se preparan por triplicado. El departamento que las solicita conserva una copia; otra será el recibo del departamento de almacén; la tercera es una notificación al departamento de contabilidad para que distribuya los costos.

La función de producción

La producción global debería controlarse con un programa maestro de producción que presente las necesidades generales de producción en un periodo particular. Como se elabora a partir de los pronósticos de la demanda de los productos de la compañía, le ayuda a asegurarse de que atenderá las necesidades de los clientes; evitando al mismo tiempo saturarse con ciertos productos. También garantiza que las materias primas y la mano de obra estén disponibles oportunamente para cumplir las exigencias de producción en el periodo. Una vez que se cuenta con los recursos requeridos, se preparan las órdenes de producción que autorizan fabricar ciertos bienes.

La función de embarque

El embarque de artículos debería hacerse solo después de recibir la autorización respectiva. Normalmente es una orden de ventas aprobada por el departamento de

crédito, aunque la función de embarque incluye la devolución de productos defectuosos a los proveedores.²

El control interno

Es un proceso desarrollado por el consejo directivo, la administración y todo el personal de un ente, diseñado para suministrar una seguridad razonable con miras a al logro de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.³

Compras: Toda aquella mercadería que la empresa adquiere para la realización de la venta y generar operacionalidad y rentabilidad.

Tipos de Inventario

Inventario Perpetuo:

Es el que se lleva en continuo acuerdo con las existencias dentro del almacén llevando un registro detallado que pueden ser útiles como mayor auxiliar, donde se llevan los distintos importes tanto en cantidades físicas como en unidades monetarias. Se realiza un constante acuerdo con las reservas en la organización, mediante un registro que sirva además como auxiliar, en el cual se reflejan las unidades monetarias y físicas.

Son indispensables para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente. Este método permite conocer y contabilizar de una forma ágil y veraz el inventario, ya que los mantiene actualizados constantemente.

² RIVERA, J. Y (2002) La promoción de ventas. Madrid: ISBN

³ WHITTINGTON, Pany: Principios de Auditoria, McGraw-Hill Interamericana, México, 2005

En el pasado los negocios utilizaban el sistema perpetuo para los inventarios de alto costo unitario, como las joyas y los automóviles; debido a que les facilitaba en la toma de decisiones al momento de comprar mercaderías, fijación de precios, etc.

Inventario Intermitente:

Este se lo puede efectuar en varias ocasiones en el año y no una sola vez al final de un periodo contable y se utiliza por diversas razones.

Inventario Final:

Se lo realiza al cierre del ejercicio económico, generalmente cuando se finaliza un periodo comercial, y ayuda a establecer una nueva situación patrimonial.

Inventario Inicial:

Se realiza al principio de las actividades comerciales del negocio.

Inventario Físico:

Es el inventario tangible o real, el visible y se puede pesar o calcular, contar y digitar o anotar los distintos tipos de bienes (mercaderías), especialmente cuando se realiza un inventario general de mercadería a la empresa.

Los cálculos que se realizan en los inventarios se lo ejecutan mediante un listado del stock que se encuentra en bodega, tiene como finalidad dar a conocer a los auditores de que los registros del inventario representan fielmente el valor del activo principal. La realización de un inventario físico consta de cuatro pasos, a saber el:

- ❖ Manejo de inventarios (preparativos)
- ❖ Identificación
- ❖ Instrucción
- ❖ Adiestramiento

Inventario Mixto:

Inventario de una clase de mercaderías partidas no se identifican o no pueden identificarse con un lote en particular.

Inventario de Productos Terminados:

Toda aquella mercadería que se produce para la venta a consumidores.

Inventario de Materia Prima:

Insumo principal para la elaboración de determinado producto.

Inventario en Proceso:

Se considera inventario en proceso aquel que se almacena de acuerdo al incremento de la mano de obra y todo lo demás relacionado con la producción, mientras el proceso de fabricación no se dé por terminado.

Inventario en Consignación:

Es aquella mercadería que se entrega para ser vendida sin pago alguno, el título lo posee el vendedor.

Inventario Máximo:

Tipo de inventario que puede ser riesgoso por ser demasiado alto para determinados artículos.

Inventario Mínimo:

Es la mercadería que solo seta en exhibición en la empresa.

Inventario Disponible:

Inventario que está disponible para la venta o producción.

Inventario en Línea:

Es aquel que está en espera para ser procesado.

Inventario en Cuarentena:

Inventario que debe cumplir un periodo de reposo para luego ser puesto para la venta y consumo, comestibles u otros.

Inventario de previsión:

Este tiene por finalidad satisfacer una necesidad definida a futuro por ello representa un menor riesgo tomarlo con mucha importancia.

Inventario Agregado:

Se refiere cuando el control de existencias de determinado producto incurre en un costo muy elevado, por ello para bajar este alto costo se agrupan a los artículos en familias u otro tipo de clasificación.

Inventario de Seguridad:

Los inventarios de seguridad referentes a materias primas, protegen contra la incertidumbre de la actuación de proveedores debido a factores como el tiempo de espera, huelgas, vacaciones o unidades que al ser de mala calidad no podrán ser aceptadas.

Inventario de Seguridad:

Tipo de inventario que permite estar alerta debido a factores como el tiempo, huelgas, etc. que pueden impedir avanzar con el proceso de producción.

Inventario de Mercaderías:

Mercaderías aun no vendidas y que reposan en bodega.

Inventario de Fluctuación:

Tipo de inventario cuya cantidad y ritmo no pueden establecerse con exactitud debido a que el flujo de trabajo no se equilibra completamente. También depende por el nivel de demanda y oferta.

Inventarios Estacionales:

Estos inventarios son utilizados para cumplir con la demanda estacional sobre los niveles de producción, para de esta forma evitar el contrato y despido constante del talento humano.

Método de valuación de Inventarios.

Existen diferentes bases de valuación para los inventarios, pero la principal es la consistencia ya que la se deben aplicar bajo principios durante todo el periodo contable para que así resulte factible.

Entre los principales métodos de valuación tenemos:

- Costo
- Costo o Mercado, al más bajo
- Precio de venta

Inventario de Anticipación:

Como su nombre mismo lo dice se establece con cierta antelación a los periodos de mayor demanda o movimiento. ⁴

Base de Costo para la valuación de los inventarios:

Se refiere a todo aquel costo que incurre para poder colocar un artículo en anaquel, también se incluyen los costos incidentales como derecho de importación, transporte, almacenamiento y seguros.

Base de Costo o Mercado, el más bajo:

Este se puede establecer sobre cualquiera de las bases que a continuación se presentan:

⁴ BORT, M. (2011). Merchandising. España:ESIC

Base de compra o reposición:

Esta base se aplica a las mercaderías o materiales comprados.

Base de realización:

- Costo identificado
- Costo promedio
- Primero en Entrar, Primero en Salir o "PEPS"
- Ultimo en entrar, Primero en Salir "UEPS"
- Método detallista

Costo Promedio:

Este método se logra dividiendo el costo total de la mercadería disponible entre el número de artículo disponibles para la venta, el promedio resultante se lo utiliza para valorizar el inventario final.

Método primero en entrar, primero en salir:

Este método conocido también como "PEPS", nos indica que los artículos que entran primero al almacén ya sea por compra o cualquier otro tipo de adquisición son los primeros en salir o venderse.

Se considera de mucha importancia a este método ya que da lugar a que el inventario este integrado por compras reciente y por ende precios recientes, estado en tendencia con el mercado.

Base de Costo de reposición:

Aplicados para productos en proceso, determinados en base a precio de mercado para los materiales.

Método costo identificado:

Método que define importes exactos ya que las unidades pueden identificarse a que adquisición pertenecen.

Método Último en Entrar, Primero en salir "UEPS":

Este método se refiere precisamente a que las últimas mercaderías en entrar, deberán siempre ser las primeras en salir para el proceso de producción para la venta.

El método ofrece varios beneficios, de los cuales podemos citar:

- Dificultades de la metodología del U.E.P.S a la hora de su aplicación:

- Este método debe tener mucha concentración ya que es muy trabajoso ya que exige de un control minucioso para cada artículo.
- La reducción significativa de algunas partidas del inventario a otras similares aumentan, no compensan su valoración sino que elimina la base U.E.P.S.

Método detallista:

Este método permite obtener el costo de inventario, valuando el stock a precio de venta deduciendo el margen de utilidad bruta.

Para la operación de este método, es necesario cuidar los siguientes aspectos:

- Conservar un control y revisión del margen de utilidad bruta.
- Unir en un solo grupo a los productos parecidos.
- Selección del sistema de valuación

Depende de cada empresa al momento de seleccionar el sistema de valuación, ya que ésta debe elegir un sistema que cubra sus necesidades y que no represente cambios bruscos en su inventario.

Al momento de cambiar un sistema de valuación se lo debe hacer tomando en cuenta que no sufran variaciones que comprometan cambios los precios de mercado, obsolescencia y poca rotación de los productos.

Costo o Valor de mercado, el que sea menor, excepto que:

- El valor de mercado no debe ser mayor al valor de realización,
- El valor de mercado no debe ser menor al valor de realización.

Sistema permanente o perpetuo:

Este sistema es muy ventajoso ya permite determinar el valor de inventario de mercaderías y así conocer la utilidad de las ventas, en éste es necesaria la utilización de las tarjetas kárdex.

El sistema de inventario permanente utiliza tres cuentas contables:

- 1) Inventario de mercaderías,
- 2) Ventas; y,
- 3) Costo de ventas

Inventario de mercaderías

Concierno al activo corriente

Se debita

- 1) Por el inventario inicial de mercaderías
- 2) Por la adquisición o compra de mercaderías

- 3) Por el pago de transporte que se cargan a los productos
- 4) Por devolución de mercaderías por parte de los clientes(al precio de costo)

Se acredita

- 1) por la venta de mercaderías(al precio de costo)
- 2) por devolución de mercaderías a los proveedores
- 3) por errores en la facturación

El saldo es deudor y representa el valor del inventario final, que debe coincidir con los valores de la constatación física de los artículos; y, con saldos de las tarjetas kárdex.”

Conclusiones sobre inventarios

El manejo de los inventarios en sin lugar a dudas un elemento crítico para el buen desarrollo de toda empresa. Si este no se efectúa correctamente, la probabilidad de tener problemas de abastecimiento o mayores costos es muy alta. Por esto, permanentemente se deben es revisando las normas para su manejo dentro de la compañía, siendo conscientes de que nos exponemos a una realidad donde lo único constante es el cambio, y si no somos consecuentes con esta realidad la posibilidad de dejar de ser competitivo y salir del mercado es muy alta.

En las decisiones administrativas el razonamiento del experto es insustituible. Sin embargo, un buen manejo de los inventarios cuantitativos facilita de manera desmedida su labor, permitiéndole efectuar errores en el papel. De esta forma, la rentabilidad de la compañía debe mejorar considerablemente.⁵

Ventas

Pertenece al grupo de ingresos operacionales, registra la salida de las mercaderías de la empresa al precio de venta. El respaldo de la transacción es la factura o nota de venta

Todo negocio persigue obtener ganancia, por tanto las ventas se realizan al precio de venta

La cuenta ventas:

Se debita

- Por las devoluciones de mercaderías por parte de los clientes, al mismo precio que se vendió.
- Al final del ejercicio económico para cerrar las cuentas de ingreso.

⁵AMAYA Jairo: Toma de Decisiones Gerenciales, Ecoe Ediciones, Bogotá, 2009

Se acredita

- Por la venta de mercaderías al contado o crédito.
- El saldo es acreedor y representa las ventas netas.

Control de inventarios de mercaderías

Existen falencias en cuanto al cumplimiento de ciertas fechas establecidas de los sistemas industriales, comerciales y al momento de tomar medidas para decisiones de la administración de materiales y equipos.

Las acciones y destrezas tomadas para mantener los números de productos (materiales, materias primas, producto en proceso y producto terminado) en el nivel deseado tal que no refleje en el costo ni en exactitud de existir un faltante ya sean de gran alto nivel.

En este control se resumen el movimiento de entradas y salidas que conforman el inventario de mercaderías de la empresa. Para poder hacer un registro o reporte de todas las facturas de ventas diarias se obtiene a través de datos del costo de cada producto vendido. Al momento de registrar será mediante códigos para proteger la información confidencial.

Control interno sobre inventarios

Es de vital importancia el manejo de los inventarios de que de este depende el movimiento operativo u económico de la organización. En su mayoría todas las empresas de mayor prestigio tienen gran cuidado de proteger sus inventarios. Es decir que para el buen control de inventarios se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

El conteo que se realiza Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice

Una buena gestión de mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque

El resguardo de la mercadería para evitar daños, robos o manipulación inadecuada. En ciertas empresas se disponen de controles estrictos para el acceso a las áreas restringidas donde se encuentra el inventario.

Establecer registros de existencias para aquellas mercaderías de alto precio por unidad.

Adquirir la mercadería en volúmenes considerables.

La reserva de inventario ayuda a prevenir situaciones déficit, lo cual genera una baja rentabilidad para la organización.

Se debe evitar la acumulación del inventario por un largo tiempo para así disminuir el gasto necesario por alquiler.

Costos de inventarios

Existen tipos de costos:

- Asociados a los flujos
- Asociados a los stocks
- Asociados a los procesos

Esta se subdivide en dos grandes grupos que estructura para mantener la clásica estructura de costos por naturaleza.

- Costos de operación.
- Costos asociados a la inversión

Estos son los necesarios para la operación normal en la consecución del fin. Los asociados a la inversión son los que están relacionados con depreciaciones y amortizaciones en la parte financiera.

Dentro del ámbito de los flujos se toma en cuenta los costos de transporte, muchas veces estos flujos será establecido por el mismo proveedor y en otras ocasiones los flujos será determinado por los costos de las mercaderías, esto dependerá de cada artículo. Tomando como referencia tanto los costos de operación como los asociados a la inversión.

Son los todos costos asociados a los stocks, en este ámbito deberán incluirse todos los relacionados con inventarios. En estos suelen relacionarse con los costos de almacenamiento, daños robos y exceso de existencia, también puede relacionarse con la distorsión del stock, cuenta con un excelente mecanismo fundamental y concreto con los costos financieros de las existencias, todo esto ya serán explicados más adelante.

Cuando se desea obtener el costo de los inventarios se tomará como referencia los productos de costos evitables para de esta manera tomar decisiones que permitan mantener un costo actualizado de la mercadería que podrán variar en cada caso

considerado, ya que los costos no evitables, por propia definición permanecerán a fuera sea cual fuera la decisión tomada.

Para finalizar dentro del ámbito con respecto a los manuales preexisten numerosos y relevantes definiciones que deben de que deben atribuirse a los costos de las existencias ellos son: costos de compras, de lanzamiento de pedidos y de gestión de la actividad. Existe un caso único es el siguiente. En general, los costos de transporte se incorporan al precio de compras (¿por qué no incorporar también los costos de almacenamiento, o de la gestión de los pedidos?), como consecuencia de que en la mayoría de los costos.

La clasificación claramente logística de costos que se han citado hasta el momento no es la más frecuentemente utilizada en "la profesión".

Existen Costos de almacenamiento, de mantenimiento o de posesión de stocks

- Costos de lanzamiento del pedido
- Costos de adquisición
- Costos de ruptura de stocks

Costos de almacenamiento

Aquí están incluidos todos los costos directamente relacionados con la titularidad de los inventarios tales como:

- Costos Financieros de las existencias
- Gastos del Almacén
- Seguros
- Deterioros, pérdidas y degradación de mercaderías.

Dependen del modo de provisión, ya sea solicitado por la empresa o por la falta de mercadería almacenada en régimen de depósito por parte del proveedor o de que sean propiedad del fabricante.

Probablemente este complicado procedimiento, incluye una relación pormenorizado de los costos de almacenamiento, sostenimiento o tenencia de los stocks en el caso más general posible.

Los costos de almacenamiento se clasifican por su actividad: (almacenaje y manutención), por imputabilidades (fijas y variables) y por orígenes directos e indirectos.

Costos directos de almacenaje

- Costos fijos
- Personal
- Vigilancia y Seguridad
- Cargas Fiscales
- Mantenimiento del Almacén
- Reparaciones del Almacén
- Alquileres
- Amortización del Almacén
- Amortización de estanterías y otros equipos de almacenaje
- Gastos financieros de inmovilización

Costos variables

- Energía
- Agua
- Mantenimiento de Estanterías
- Materiales de reposición
- Reparaciones (relacionadas con almacenaje)
- Deterioros, pérdidas y degradación de mercancías.
- Gastos Financieros de stock.

Costos directos de mantención

Costos fijos

- Personal
- Seguros
- Amortización de equipos de mantención
- Amortización de equipos informáticos
- Gastos financieros del inmovilizado

Costos variables

- Energía
- Mantenimiento de equipo de mantención
- Mantenimiento de equipo informático
- Reparaciones de equipos de mantención
- Comunicaciones.

Costos indirectos de almacenaje

- De administración y estructura
- De formación y entrenamiento del personal

Fundamentación contable

Es considerablemente difícil llevar el control interno de los inventarios sin la ayuda de un buen sistema de administración de inventarios, pero de cualquier forma se puede llevar un control interno de inventarios definido si usted, como empresario, se disciplina y establece una rutina estricta, con el fin de llevar un control de inventario dentro de su empresa, ya que de nada servirá tener un buen sistema si no existe la disciplina para alimentar la información correctamente.

La importancia de los reportes

Es decir que lo primero que tenemos que tener en mente al momento de pensar en el control de inventario, es la palabra: “REPORTES”, ya que estos reportes son como la luz que alumbra el camino de un inventario bien organizado. Podemos decir que lo primero que debemos de hacer es preparar el reporte correctamente desde un principio en nuestro sistema de control de inventario. Ahí es cuando necesitamos ser disciplinados para ingresar la información correctamente.

Es sorprendente que a estas alturas de que existe tecnología de punta aun estemos hablando de estos temas, pero existen muchos empresarios aun que únicamente se conforman con obtener un reporte de la existencia de los productos, pero a la hora de rastrear los productos no tienen las herramientas para hacerlo debido a que no alimentaron correctamente su sistema o porque no tienen un sistema adecuado.

Recordemos la regla básica: Para obtener un buen reporte, debe de ingresar toda la información correctamente.

El control interno

Es un medio para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo mas no es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de la organización. Forma parte de los procesos básicos de la administración-planeación ejecución y monitoreo y se encuentra integrado en ellos.

Los controles deben construirse “Dentro” de la infraestructura de la organización y no “Sobre ella”.⁶

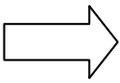
⁶ Douglas Horton, A.A-L(2008)Evaluación del desarrollo de las capacidades

Características del control interno

- Es efectuado por personas. No es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.
- Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice quienes diseñan los objetivos de la Entidad y establece los mecanismos de control.
- Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.
- La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.
- Los Directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
- Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.⁷

Figura 1. Tipos de controles

Tipos de control

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Preventivos
- De actividades
- De recursos- De insumos- De acceso- De investigación y Desarrollo- De proyectos ⁸ |  | <ul style="list-style-type: none">- Detectivos<ul style="list-style-type: none">• Concurrentes• Posteriores- De resultados
(Actividades creativas)- De operaciones- De procesos – De salida- De seguridad |
|---|---|--|

⁷ CHARLES W. Lamb, C. D. (2006). Fundamento de marketing. THINSON

⁸ FERRE, J, Y La conducta del consumidor y el cliente. España

2.1.2. Antecedentes Referenciales

El control de inventario es un factor que influye en la reducción de costos de las empresas, por tal motivo se debe tener en cuenta este aspecto tan importante, para obtener mejores utilidades y beneficios para la organización. La base de toda empresa de toda empresa comercial es el control de todos los productos que entran y salen; he aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportuno y conocer al final del periodo un estado confiable de la situación económica real de la empresa.⁹

Los sistemas de control interno y las buenas políticas institucionales siempre deben ir a la mano con los procedimientos, sean estos a nivel administrativo o financieros, los inventarios en una organización forman parte de su capital de trabajo por lo que constituyen de vital importancia tanto para las empresas comerciales e industriales para la operatividad de la misma. Para una correcta aplicación de las leyes sobre todas las normas Internacionales de Contabilidad NIC 2 de Inventarios se debe aplicar un adecuado registro en las bodegas para cada transacción que se realice, esto respaldado en la ley administra el Servicio de Rentas Internas es decir tener respaldo con documentos fuente los ingresos y salidas de bodega tales como informes de recepción con la respectiva factura del proveedor, comprobantes de ingreso con la factura de venta y el comprobante de depósito y los egresos de bodega con el registro interno de consumos y gastos de bodega.¹⁰

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Inventarios.- Son los bienes tangibles que un negocio o empresa poseen para el curso ordinario de las ventas o para ser consumidos en la producción de bienes y servicios para luego realizar su comercialización.

Finanzas.- Es la actividad relacionada para el intercambio de distintos bienes de capital entre diferentes empresas o personas y que surgen ciertas incertidumbres y un índice de riesgos al realizarlas, es una de las ramas de la economía que se dedica al estudio de la obtención de capital.

⁹Tesis Diseño de un control interno de inventario para la empresa xyz

¹⁰Tesis de elaboración de un manual de políticas de control interno del área de inventario de prime-time comunicaciones cia Ltda.

Balance.- Es un examen que se realiza de manera periódica de las cuentas de un negocio el que consiste en comparar sus ingresos y gastos para establecer el nivel de beneficios o pérdidas.

Políticas.- Es una actividad que va encaminada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar sus objetivos establecidos.

Procedimientos.- Actuación que se sigue mediante trámites y pasos administrativos o judiciales.

Clientes.- Persona que compra habitualmente en un comercio o que utiliza de los servicios de un profesional.

Actividad Comercial.- Se da en función de las necesidades de clientes desarrollando acciones, campañas publicitarias y convenios, con la finalidad de atender las necesidades concretas en el mercado.

Producción.- Proceso de transformación de la materia prima mediante la fabricación o elaboración.

Compañía.- Empresa o sociedad mercantil.

Compra.- Obtención de un bien o cosa a cambio de dinero, es decir una adquisición de cierto tipo de producto.

Venta.- Conjunto de cosas que se entregan a cambio de dinero.

Capital.- Conjunto de bienes que posee una persona o una sociedad, especialmente en dinero o en valores.

Planificar.- Son asuntos que se realiza con antelación para alcanzar la mejor coordinación y eficiencia posibles.

Mercado.- Conjunto de compradores potenciales de una mercancía o servicio, donde se realiza operaciones financieras que rigen la economía.

Satisfacción.- Lo que se consigue cuando brindamos un buen servicio o brindamos los que los clientes estaban buscando.

Implementación.- Iniciar el funcionamiento, aplicando métodos y medidas necesarias para llevar algo a cabo.

Control.- Dirección y dominio de un tipo de sistema u organización.

Recursos.- Medida a la que se puede recurrir para conseguir un fin de satisfacer algún tipo de necesidad.

Cronograma.- es una herramienta muy importante para cumplir una gestión de proyectos.

Etapas.- Estado o periodo en el que se divide un proceso.

Bodega.- espacio físico donde se elabora, almacena algún tipo de productos.

Pérdida.- Disminución de la riqueza o neto patrimonial de la empresa.

Utilidad.- Aptitud de un bien o servicio para satisfacer algún tipo de necesidad es una prioridad que tienen los objetos.

Excesiva.- En manera exagerada que va más allá de lo común.

Preeminencias.- es el privilegio, exoneración, ventaja o favoritismo que goza uno en relación de otro por saber o mérito específico.

Servicios.- Es todo lo que se quiere obtener como beneficio para el oferente satisfaciendo al consumidor.

Percepciones.- Recibimiento o cobro de algo material, esencialmente de un sueldo u otra cantidad de dinero que le pertenece por algo.

Satisfacciones.- Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cierto tipo de necesidad.

Precio.- Cantidad de dinero que hay que cancelar a cambio de una cosa o bien.

2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

La falta de un manual de funciones, políticas y procedimientos para el control de sus inventarios en las empresas que se dedican a la venta de repuestos para motos del cantón Milagro provoca el deficiente nivel de las ventas.

Hipótesis Particulares

- ✓ Los registros oportunos y de manera ordenada evitarían la compra excesiva de mercadería.
- ✓ El desconocimiento sobre procesos de inventario influye en la labor que realiza el talento humano de la empresa.
- ✓ El deficiente uso de un manual de funciones, políticas y procedimientos sobre el control de inventarios está ocasionando conflictos internos.

2.3.3. Declaración de Variables

Variable Independiente

- ✓ Control en el manejo de inventarios.

VARIABLES Dependientes

- ✓ Registros detallados de la mercadería.
- ✓ Desconocimiento del talento humano.
- ✓ Disposición de manual de funciones

2.3.4. Operacionalización de las Variables

Cuadro 1. Opeacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION	INDICADOR
Control de Inventario	Son las políticas y procedimientos que una compañía establece para la adecuada administración de inventarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kardex. 2. Métodos de inventario. 3. Sistemas de alta tecnología
Desconocimiento	Se refiere a la falta de conocimiento, pero esta ausencia puede considerarse en un sentido absoluto o en cuanto a un contenido en concreto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones. 2. . Seminarios. 3. . Cursos.
Talento humano	Talento humano está conformado por las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Títulos profesionales. . 2. Programas de capacitación.
Disposición	Ordenación de algo de la forma conveniente para lograr un fin.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espacio físico distribuido 2. Productos con alta demanda
Manual de funciones	Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción de los clientes 2. Capacitaciones recibidas.
Registros detallados	Las anotaciones en formas ordenadas y consecuentes son de gran utilidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificaciones de stock.

Mercadería	Es todo aquello que se puede vender o comprar.	1. Tomas físicas de inventarios
------------	--	---------------------------------

Elaborado: Jazmín López Sánchez Víctor Castillo López

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Para realizar nuestro tema de investigación lo haremos de manera aplicada ya que esta es una base fundamental de toda investigación ya que con ella vamos a investigar el problema que está sucediendo en el área de los inventarios.

Puesto que la investigación aplicada está conformada por la investigación básica la cual abarca el trabajo de tipo teórico y experimental con el objetivo de obtener conocimientos acerca de los acontecimientos que se pueden observar.

Para obtener un enfoque real se ha procurado obtener información relevante y fidedigna con el propósito de entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento a la propuesta que exponemos.

SEGÚN SU LUGAR

Esta investigación será bibliográfica ya que se tendrá que recoger datos y observar el problema dentro de los parámetros establecidos. Por su objetivo será aplicable ya que buscamos la solución del problema costo-beneficio que se presenta en las diferentes empresas en el control de inventario, el mismo que se dará solución.

SEGÚN SU OBJETIVO

También la investigación de tipo descriptiva porque nos permite analizar la realidad actual en relación a los sucesos, personas, etc. Esta clase de investigación nos será de gran utilidad ya que podremos describir de manera minuciosa los diferentes tipos de procesos que se llevan a cabo en el control de inventarios.

“La investigación descriptiva también conocida como investigación estadística, es la que describe las características y datos de la población en estudio. Esta

investigación no puede utilizarse para crear una relación casual en caso de que una variable afecta a otra.”

SEGÚN SU CONTEXTO

La investigación a realizarse será la de campo ya que mediante ella se buscará obtener información en el entorno donde se lleva a cabo los procedimientos de entrada y salida de mercadería para así poder encontrar el punto exacto de las posibles causas del problema en curso.

“Una investigación de campo está compuesto de pasos fundamentales:

- a) Plantear el problema.
- b) Etapa exploratoria.
- c) Delimitaciones operativas del problema.
- d) Redactar el plan tentativo de procesamiento y análisis de los datos.
- e) Recolección de datos.
- f) Codificación, entrada de datos en computadora, procesamiento y análisis.
- g) Redactar el borrador. Lectura compartida
- h) Redacción final. Agregar cuadros, mapas.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

Actualmente existen en la ciudad de Milagro 21.220 motos información que fue obtenida de los anuarios estadísticos de la Comisión de Tránsito del Guayas.

3.2.2. Delimitación de la población

Considerando la formulación del problema delimitaremos una parte de la población, para lo cual se realizará una encuesta a un gran número de clientes, la misma que comprenderán a una proporción de habitantes que posean una motocicleta que son 21.220 habitantes del cantón Milagro; Tipo de muestra

Dado que el tipo de muestra es no probabilístico se tomará el proceso de selección mediante la muestra por cuota que los investigadores presuponen es en caso de esta investigación mediante la observación se aplicará los instrumentos al talento humano de la empresa objeto de estudio.

3.2.3. Tamaño de la muestra

Para obtener la muestra con respecto a la población donde se consideran a los clientes, se hace imperioso aplicar la fórmula estadística del modelo de muestra no probabilística, porque esta nos permite analizar de acuerdo a nuestro criterio de investigación asumiendo un margen de error del 5%, siendo la siguiente su fórmula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

$$n = \frac{21.220(0.5)(0.5)}{(21.220 - 1)0.05^2 + (0.5)(0.5)}$$

$$1.96^2$$

$$n = \frac{5.305}{3.8416}$$

$$n = \frac{5.305}{13,8744}$$

$$n= 383$$

3.2.4. Proceso de selección

La muestra que será seleccionada es de tipo probabilístico y el procedimiento a utilizarse es de forma aleatoria a los clientes porque se obtendrá al azar, es decir, que todo número tenga la misma probabilidad de ser elegido y que la elección de uno no dependa de la elección del otro.

La siguiente muestra con respecto a los empleados que trabajan en la empresa, consideraremos el total poblacional de las personas que laboran dentro de la organización, utilizando el rol respectivo proporcionado por el área de Recursos Humanos.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Métodos Teóricos

Permitirán evaluar y revelar la situación actual del comercio, son esenciales para la comprensión de los hechos que han permitido la formulación de las hipótesis planteadas. Con el estudio de éste método determinaremos la realización cualitativa,

que consiste en la extracción de la información y observación adquirida explicando las variables de hipótesis de la problemática planteada.

Los métodos que posibilitan efectuar ésta investigación son direccionados a revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de éste proyecto, comprensibles a la detección censo-perceptual, a través de procedimientos prácticos como medios de estudio para ello se aplicaron el Método Empírico. Se ejecutará un estudio observacional que permitirá conocer la realidad mediante la percepción directa, para lo cual se atribuyen algunas cualidades que le dan un carácter distintivo, mediante la observación se recogerá la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de trabajo planteadas para ésta investigación, el método experimental permitirá intervenir sobre el objeto de estudio que se está planteando, modificándolo directa o indirectamente para crear las situaciones necesarias que permitan desarrollar un cambio dentro de la organización centro de estudio.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACIÓN

La encuesta.-

La encuesta va a ser planteada a los clientes de las distintas empresas que se dedican a la venta de repuestos para moto del cantón Milagro, para detectar las falencias existentes del problema y así contribuir el mejoramiento del negocio en marcha, aplicando varios ítems de 10 preguntas relacionadas al control de inventarios de mencionado negocio.

La Observación.-

En este campo de comercialización hemos observado las irregularidades que se cometen dentro de la microempresa, llegando a tener diferentes procedimientos no aptos para una buena administración. El procesamiento estadístico de la información.

Los datos obtenidos en los instrumentos aplicados serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, desarrollándose estas en Excel, con el uso de tablas dinámicas, etc.; posteriormente los datos se presentarán de manera escrita, tabulada y graficada, empleándose grafica de tipo circular con el respectivo análisis de los

resultados obtenidos, además se emplearán las frecuencias relativas y absolutas (porcentaje).

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

ENCUESTAS CLIENTES

Usted posee motocicleta

Cuadro2. Resultado de pregunta 1-Encuesta clientes

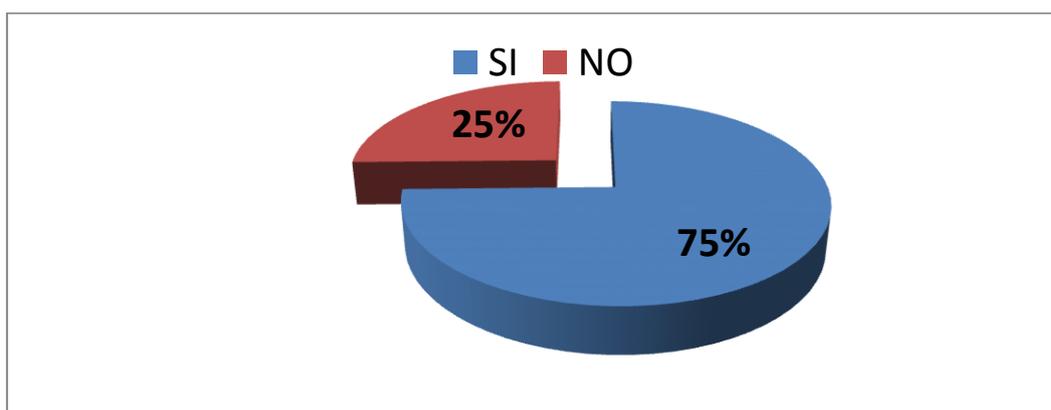
Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	286	75%
NO	97	25%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 2. Resultado de pregunta 1-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta

Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del número total de encuestados el 75% contestó que posee motocicleta el otro 25% que no posee moto según la población habíamos considerado una muestra de 383 personas de las cuales el alto porcentaje posee una moto.

¿Con que frecuencia le realiza un chequeo a su moto?

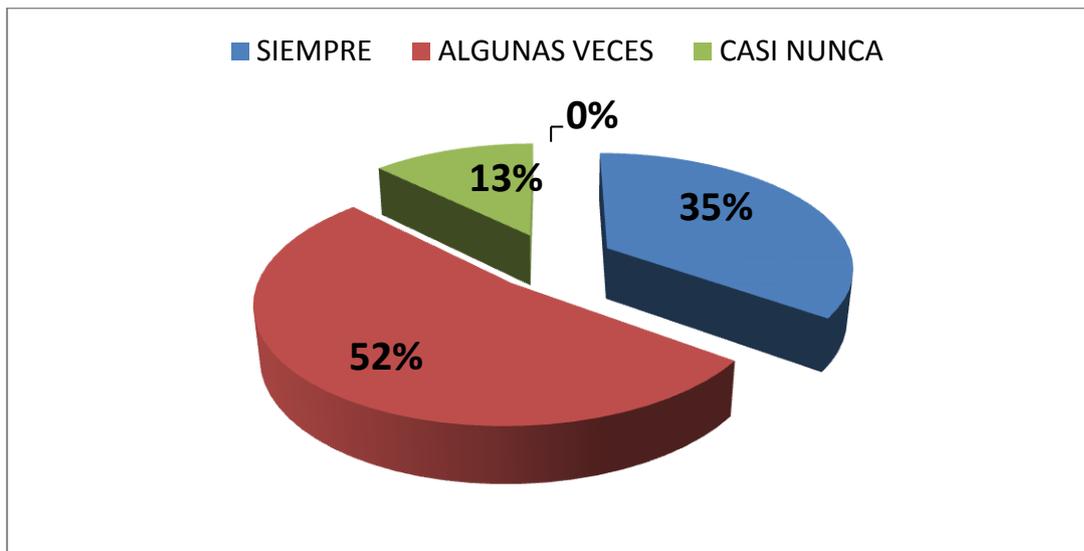
Cuadro 3. Resultado de pregunta 2-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre	100	35%
Algunas veces	150	52%
Casi nunca	36	13%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 2. Resultado de pregunta 2-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52% contestó que realiza un chequeo algunas veces a su moto el 35% que siempre la hace revisar el 13% que casi nunca le hace revisión a su moto debido a la falta de tiempo o de dinero.

Elija el aspecto de mayor importancia al momento de realizar su compra

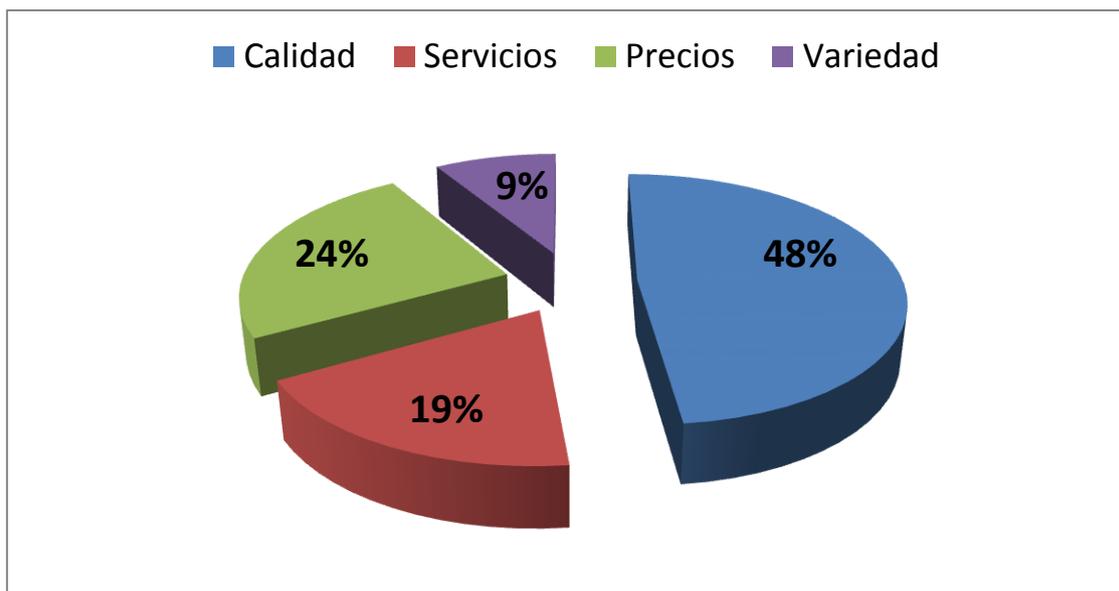
Cuadro 2.Resultado de pregunta 3-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Calidad	138	48%
Servicios	53	19%
Precios	70	24%
Variedad	25	9%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 3.Resultado de pregunta 3-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 48% considero de mayor importancia al momento de realizar su compra la calidad, el 24% los precios, servicios 19% y el 9% considero la variedad como su mejor elección a la hora de realizar una compra.

Los productos que usted requiere, los encuentra siempre en stock.

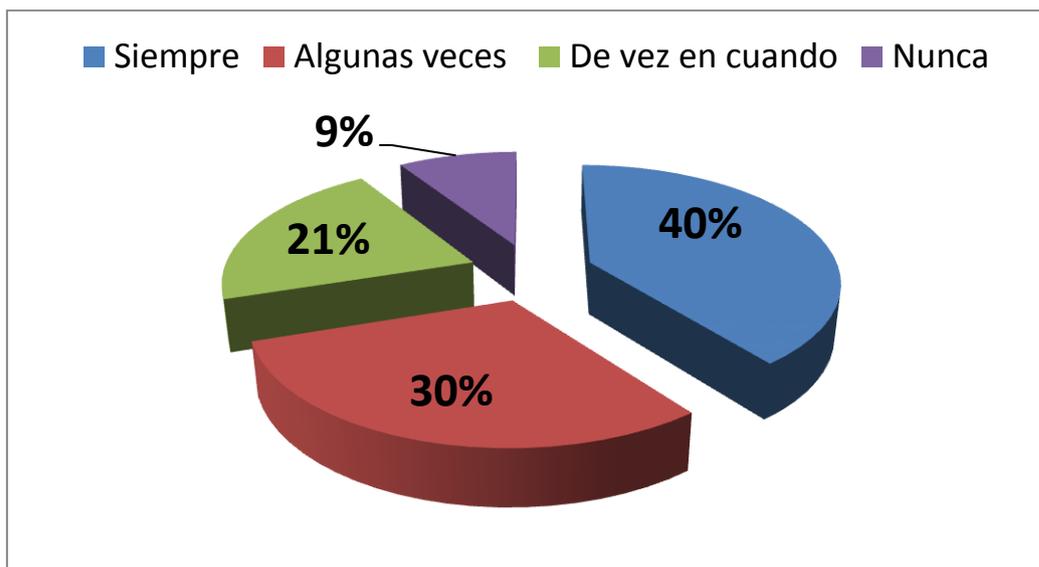
Cuadro 3.Resultado de pregunta 4-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre	113	40%
Algunas veces	87	30%
De vez en cuando	60	21%
Nunca	26	9%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 4.Resultado de pregunta 4-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 40% contestó que los productos que requieren siempre los encuentran en stock, el 30% algunas veces, el 21% de vez en cuando, y el 9% nunca encuentra los productos requeridos en stock.

La mercadería que le despachan cumple con sus requerimientos, (con las características que usted fijó):

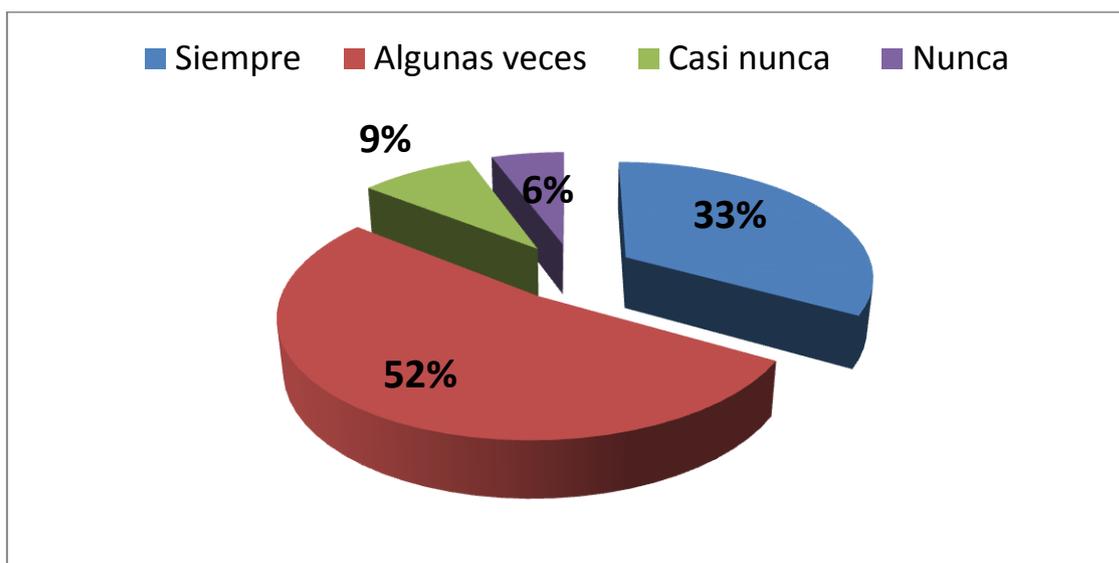
Cuadro 4.Resultado de pregunta 5-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre	95	40%
Algunas veces	150	30%
Casi nunca	25	21%
Nunca	16	9%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 5.Resultado de pregunta 5-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 40% contestó que la mercadería siempre cumple con los requerimientos específicos a la hora de adquirir el producto, el 30% que algunas veces, el 21% casi nunca, y el 9% contestó que nunca encuentran lo que están buscando.

¿Cómo calificaría la atención otorgada por parte de los empleados de los diferentes locales comerciales?

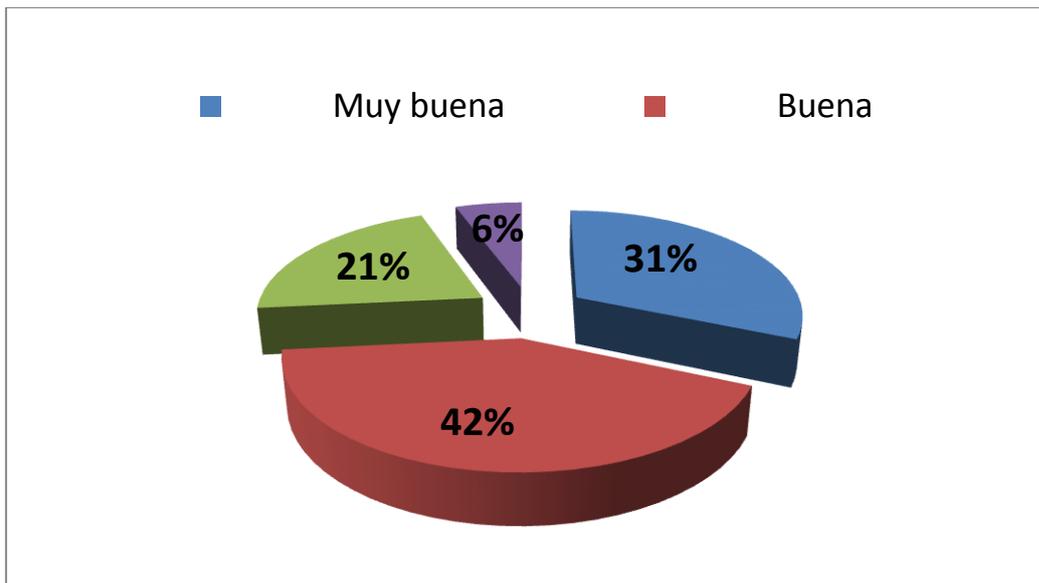
Cuadro 5.Resultado de pregunta 6-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy buena	90	31%
Buena	120	42%
Regular	60	21%
Mala	16	6%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 6.Resultado de pregunta 6-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 42% se direcciona a que la atención por parte de los empleados de los diferentes es buena el 31% dice que muy buena y el 21% contesto que es regular y en un bajo 6% es mala.

¿Usted cómo califica el espacio físico para la atención de los clientes de los locales comerciales que ha visitado?

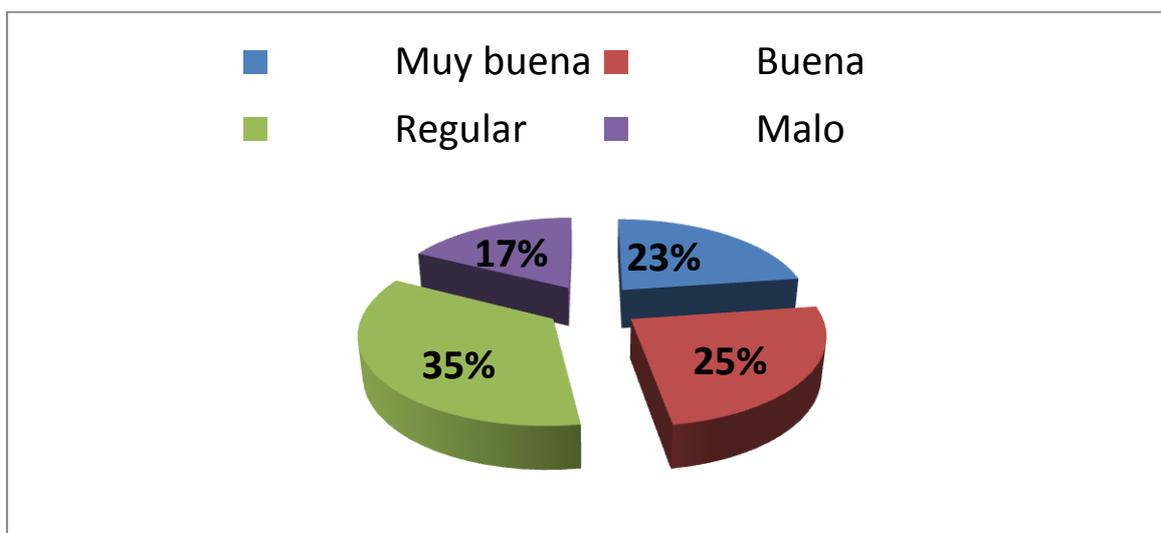
Cuadro 6.Resultado de pregunta 7-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy bueno	65	23%
Buena	71	25%
Regular	100	35%
Malo	50	17%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 7.Resultado de pregunta 7-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 35% respondió que el espacio físico es regular un 25% es bueno el 23% considera que es muy bueno y un 17% tiene la visión de que es malo lo que estaría perjudicando la imagen de los negocios.

¿Está conforme con el servicio que le prestan actualmente en los locales de venta de repuestos de motos?

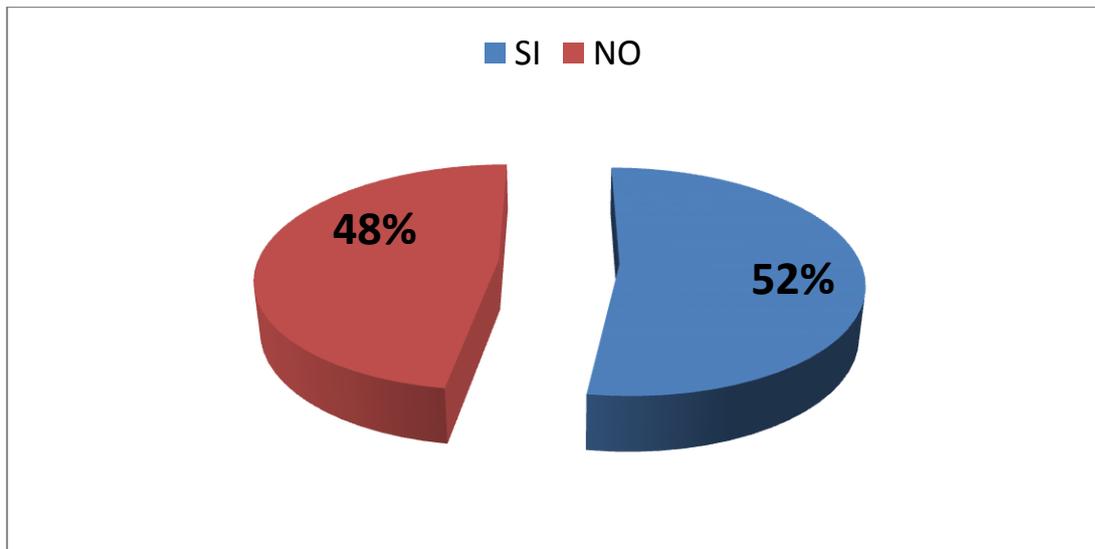
Cuadro 7.Resultado de pregunta 8-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	150	52%
NO	136	48%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 8.Resultado de pregunta 8-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52% contestó que si están de acuerdo con la atención brindada en los locales donde adquieren su mercadería el 48% que no les agrada como les atienden debido a la falta de capacitación del personal hacia la atención al público

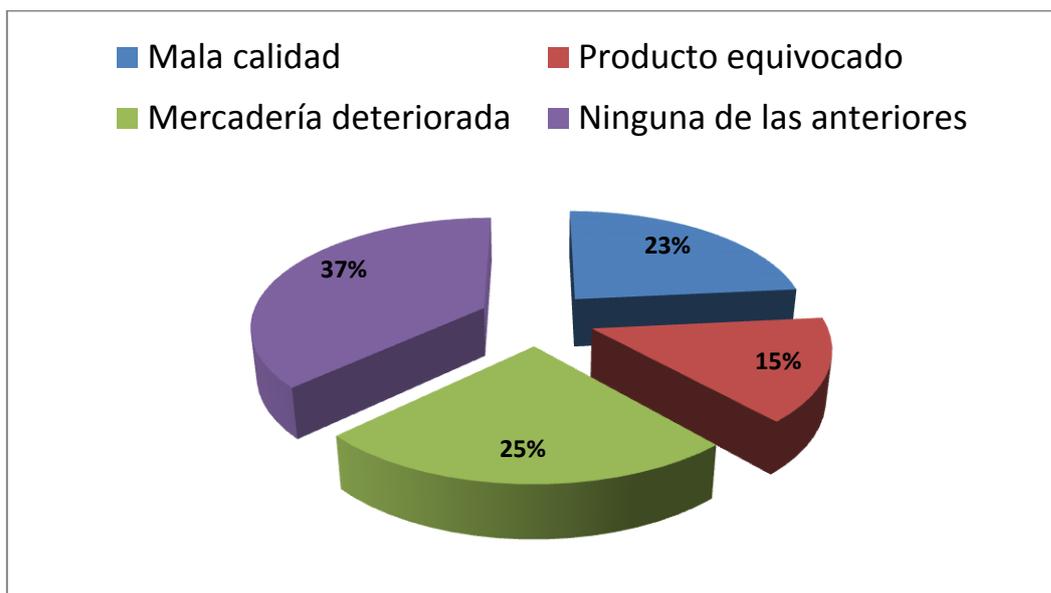
¿Ha tenido que devolver la mercadería que adquirió por las siguientes razones?

Cuadro 8.Resultado de pregunta 9-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Mala calidad	67	23%
Producto equivocado	43	15%
Mercadería deteriorada	70	25%
Ninguna de las anteriores	106	37%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez
 Víctor Castillo López

Figura 9.Resultado de pregunta 9-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez
 Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 37% respondieron que nunca han tenido la necesidad de devolver la mercadería el 25% porque esta se ha encontrado muy deteriorada el 23% se ha debido a la mala calidad y el 15% debido a que se les ha entregado el producto equivocado.

¿Considera que el personal que lo atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades?

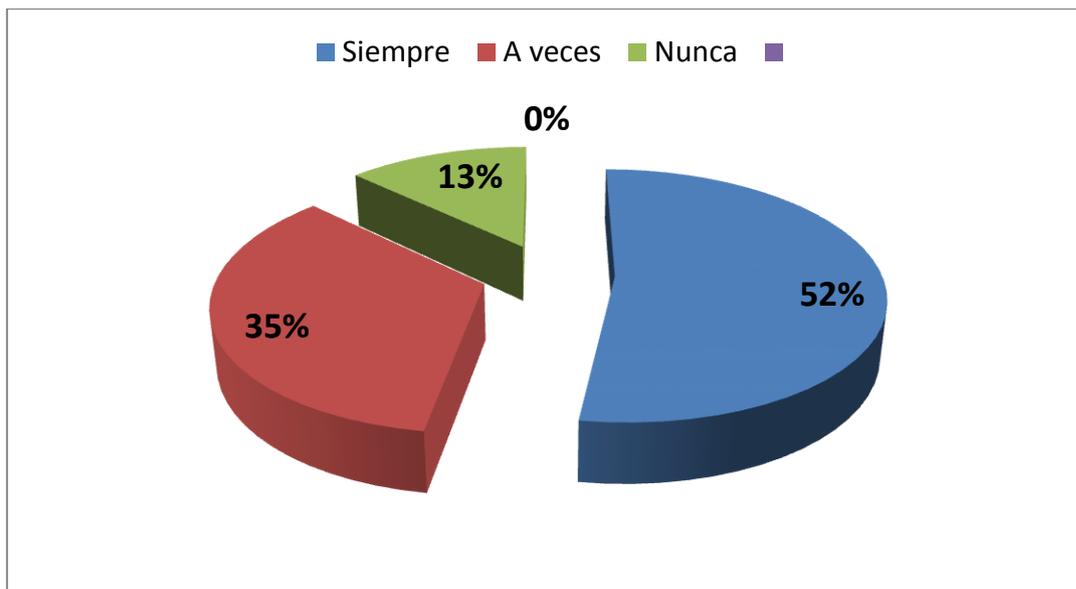
Cuadro 9.Resultado de pregunta 10-Encuesta clientes

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre	150	52%
A veces	99	35%
Nunca	37	13%
TOTAL	286	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

Figura 10.Resultado de pregunta 10-Encuesta clientes



Fuente: Encuesta
Elaborado: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52% contestó que la mercadería entregada hacia ellos si es confiable y cumple con sus necesidades el 35% respondió que a veces cumple con sus necesidades el otro 13% que nunca cumple con sus expectativas.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

La mayoría de las empresas que se dedican a la comercialización de repuestos para motos se encuentran laborando sin un manual de funciones y de políticas y procedimientos para el correcto manejo del inventario, la misma que está afectando de manera directa las tareas de los empleados en el área de bodega y de ventas. Por ello se debería diseñar el sistema para que la empresa pueda realizar el manejo de los inventarios de una manera más productiva sin tener con los clientes o con la calidad de la mercancía, y esta a su vez pueda lograr una rotación. Sin embargo esto podría mejorar satisfactoriamente si se toman las decisiones correctas y se cumplen los objetivos establecidos aquellos como el de diseñar un manual de funciones y de políticas y procedimientos que le permita planear y dirigir el inventario, fortaleciendo la base organizacional de la empresa y de los empleados; convirtiéndose en empresas altamente competitivas en este sector comercial.

A lo largo de los años se han originados cambios que han afectado notoriamente en el mundo comercial, por lo cual la gran mayoría de las empresas han buscado innovarse, capacitar e implementar la tecnología adecuada, para así ofrecer servicios o productos de calidad a sus clientes que le asegure su crecimiento y de esta manera la evolución del mundo comercial, hace que las empresas se encuentren en un nivel competitivo, donde el más fuerte e inteligente será el vencedor, olvidando aquellos procesos rústicos que hacen que el trabajo no sea eficiente, por esto la importancia de cambiar e implementar herramientas que permitan optimizar recursos y tareas de la empresa, manteniendo un adecuado control de las tareas de los trabajadores y de las obligaciones de la empresa hacia los mismos. Por tal motivo es recomendable que las diferentes empresas tomen en cuenta esta información y considere una gran inversión la implementación de un manual de funciones y de procedimientos para el área de inventarios.

Las tendencias del mercado con lo que se refiere a esta actividad comercial en la cual están inmersas los distintos comerciales nos conllevan a la necesidad de mantener un control en el ámbito administrativo y operativo, por lo cual es necesaria un manual de funciones políticas y procedimientos para los inventarios que les permitan la satisfacción de sus diversas necesidades, y cumplir a su vez con las expectativas de los empleados; además deberán implementar estrategias para

lograr satisfacer al cliente, y lograr una estructura sólida que los mantenga en un alto nivel de competitividad.

4.3. RESULTADOS.

Dentro del trabajo de campo ejecutado mediante las encuestas realizadas, tanto a clientes como a empleados y propietarios de las diferentes empresas dedicadas a la venta de repuestos para motos, verificando los resultados obtenidos nos reafirman, considerar a los inventarios como un rubro de estudio de vital importancia para mejorar las actividades administrativas y el desarrollo competitivo de las empresas en estudio.

4.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Cuadro 10. Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL	RESULTADOS
La falta de un control de inventario incide en la rentabilidad de la empresa	El ingreso de la mercadería a bodega lo hacen sin el respaldo de un documento, esto demuestra que no llevan ningún control de inventarios (pregunta 7 de la encuesta)

HIPOTESIS PARTICULARES	RESULTADOS
Con registros oportunos y de manera ordenada se evitara la compra excesiva de mercadería.	El desconocimiento de procesos en el control de inventario, afecta a la operatividad de la empresa, por ello, todas estas acciones de control la realizan de forma verbal (pregunta 8 de la encuesta).
El desconocimiento sobre procesos de inventario influye en la labor que realiza el talento humano de la empresa. .	De las encuestas realizadas pudimos cerciorarnos que es indispensable para los negocios llevar un control, adecuado sobre las mercaderías que ingresan a la bodega para así garantizar la satisfacción de sus clientes. (Preguntas 3, 9).
La capacitación hacia los empleados influye considerablemente en la operatividad de la empresa.	De los resultados obtenidos en las encuestas corroboramos que la capacitación hacia los empleados es importante, para optimizar la calidad del servicio al cliente, agilizar la atención y que dispongan de conocimientos sobre el manejo del inventario (pregunta 5).
Implementar un manual funciones y de políticas y procedimientos que ayudara a mejorar la atención hacia los clientes.	Nuestra encuesta realizada expresa claramente que hay que diseñar políticas apropiadas para controlar la dirección de los inventarios, esto ayudará a la Gerencia a tomar decisiones adecuadas(preguntas 1-)

Fuente: Verificación de las hipótesis
Elaboración: Jazmín López Sánchez

Víctor Castillo López

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

Diseño de un manual de funciones, políticas y procedimientos administrativos para el manejo y control del inventario, y su influencia en las políticas de gestión de ventas de las distintas empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos del cantón Milagro.

5.2. FUNDAMENTACIÓN

El inventario en muchas empresa suele ser uno de los trabajos que debe realizarse de forma diaria, para otros puede ser una labor semanal o incluso mensual de acuerdo a sus necesidades. Influye tanto en el balance general como el estado de resultados. Los administradores han reconocido que llevar un buen control sobre los inventarios es parte esencial para el crecimiento financiero de toda organización.

Las empresas podrían tratar reducir costos mediante la disminución de los niveles de inventarios que están disponibles

Para los empresarios y los gerentes resulta muy complicado tener sus inventarios actualizados y valorados día a día. Tomando como referencia un negocio relativamente pequeño, como una tienda de barrio, es fácil comprender por qué el inventario reviste un grado de complejidad en su administración y valoración. La tienda realiza todos los días un volumen de transacciones considerables que afectan el nivel de inventarios del negocio; maneja además diferentes tipos de productos, productos homogéneos de diferentes marcas y productos homogéneos de diferentes precios

Tan complicada ha resultado la administración de inventarios que las empresas adquieren paquetes de sistemas de administración de inventarios complejos y costosos, que les permita tener una información confiable y oportuna para la toma de decisiones.¹¹

La administración del inventario en general enfoca su gestión los siguientes aspectos básicos que son:

- Cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
- Que artículos de inventario merecen una atención especial.
- Puede uno protegerse de los cambios drásticos que podrían tener ciertos artículos en sus costos.

La administración de inventarios es un proceso que requiere información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventarios que se encuentran disponibles y en procesos de pedidos de todos los artículos que almacena la empresa en sus instalaciones y el momento y tamaño indicado de las cantidades de orden.

El proceso administrativo de inventarios puede analizarse y sus capacidades se pueden medir respecto a las prioridades competitivas de la empresa; en las empresas comercializadoras es una de las áreas más importantes que desarrollan los directivos, dado que representa la actividad principal actividad del giro del negocio.¹²

Si los registros no son exactos darán como resultado la existencia de subsistemas erróneos, en lugar de utilizar la planeación como el sistema que permite tener el artículo correcto en el momento indicado. El tener registros exactos e indispensables para cualquier sistema formal de planeación de inventarios, lo cual tendrá como beneficios el incrementar la eficiencia en el almacén, teniendo una disminución de pérdidas de mercancía por obsolescencia y deterioro, permitiendo mejorar la eficiencia del personal así evitando esfuerzos de maneras periódicas o el costo tiempo extra; se reduce el proceso de preparación de una orden de compra y como consecuencia de estos e incrementa el nivel de servicio.¹³

¹¹ Contabilidad Financiera. AUTOR: GUZMAN ALEXANDER, GUZMAN DAVID.

¹² Administración de operaciones. AUTOR: KRAJEWSKI MALHOTRA 2008 OCTSVS EDICIÓN

¹³ Dirección de la producción. AUTOR: JAY HEIZER BARRY RENDER, AÑO 2009.

Manual de procedimientos de operaciones

Importancia de la elaboración de un manual de procedimientos para el control de inventario.

El control de las actividades de inventario puede llevarse a cabo fácilmente aplicando manuales de procedimientos que detallan la forma en que se realizan las actividades, dónde y quién las ejecuta, qué registros se llevan a cabo y demás información importante relacionada con los procedimientos.

La implementación de manuales de procedimientos dentro de las organizaciones provee al nuevo trabajador la inducción para que conozca el proceso y la forma en que debe realizar sus tareas designadas. La información brindada por los manuales de procedimientos permite a la empresa tener una herramienta escrita que describa el flujo de un proceso o de operaciones.

Estructura de un manual de procedimientos

La estructura recomendable para un manual de procedimientos debe ser sencilla para su fácil consulta y aplicación. La Norma ISO 9001-2000 indica requerimientos para los manuales de procedimientos, que resultan ser una guía para las empresas que desean realizar manuales útiles de calidad.¹⁴

5.3. JUSTIFICACIÓN

Al inicio de la investigación, decíamos que los problemas que existen en las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos se debían en primer lugar a la desorganización interna en el área de inventarios. Esto se debe al no aplicar correctamente un manual de procedimientos o quizás a que no existe considerando que también las empresas han fallado en la administración de su recurso humano puesto que no se ha establecido un manual de funciones y/o procedimientos, ni se ha determinado el clima organizacional ni el grado de satisfacción de los empleados de la empresa.

Teniendo como consideración que el área de inventarios es el eje de todo negocio comercial, y no han contado con los instrumentos necesarios para un excelente control, obteniendo como resultados problema en el rendimiento del personal de ventas, desorganización de las actividades y de un eficiente control en la rotación del

¹⁴Norma ISO

inventario el cual podría estar generando pérdidas económicas que afecten a la empresa.

Analizando los resultados del Capítulo IV hemos podido llegar a la conclusión de que es necesario establecer que es necesario diseñar un manual de procedimientos para el correcto manejo del inventario en las empresas dedicadas a la venta de repuestos para motos del cantón milagro, esta información se la pudo conocer a través de las encuestas realizadas tanto como a clientes de las empresas así como a empleados y propietarios quienes desconocen en su mayoría de un manual de políticas y procedimientos que guíe a cumplir con sus obligaciones laborales, con la finalidad de prestar un servicio de calidad esta situación se corregiría una vez establecido un manual de procedimientos que les permita optimizar las operaciones propias de la empresa.

5.4. OBJETIVOS.

5.4.1. Objetivos Generales.

Optimizar la gestión de la administración del inventario a través de la creación de un manual de funciones, políticas y procedimientos que se utilizara de guía para el progreso de las actividades y desempeño del personal tanto en las áreas de ventas, compras y almacenaje de las empresas que venden repuestos para motos del cantón Milagro.

5.4.2. Objetivos Específicos

1. Aplicar políticas y procedimientos en el manejo del inventario para optimizar la gestión de ventas.
2. El manual de funciones que sirva de guía y garanticen el correcto manejo de las actividades dentro de la empresa.
3. Conseguir el compromiso de cumplir los objetivos de las empresas por parte de cada uno de sus empleados tanto los que laboran en el área de ventas con el área administrativa.

5.5. UBICACIÓN.

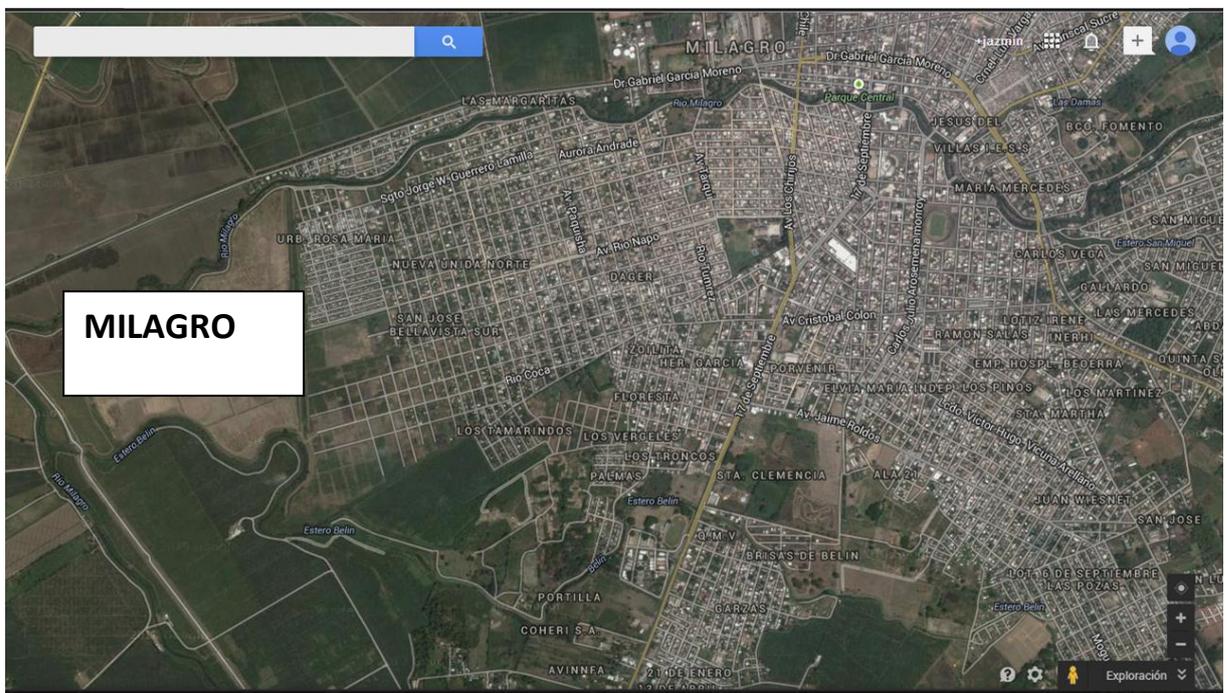
Esta propuesta ayudara a todos los propietarios de las empresas que comercializan repuestos para motos ubicadas en el cantón milagro.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Figura 11. Croquis de Ubicación



5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.

Para cumplir con los objetivos trazados y llevar a cabo el diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario nos hemos apoyado en los siguientes aspectos:

Las empresas poseen el personal adecuado para llegar a prestar excelentes servicios, además de que estas generan importantes fuentes de trabajo este proyecto se vuelve factible legalmente porque considera cada una de las leyes y las normas del estado y el gobierno municipal aplicándolas de manera responsable. Ya que este proyecto cuenta con un programa para el control del inventario, lo que les permitiría llevar un registro ordenado de cada unidad que ingresa y egresa de sus inventarios además de permitirle conocer la determinación de costo al momento de exponer los productos a la venta.

Factibilidad Administrativa

El principal objetivo es ofrecer la información necesaria ante todos los aspectos administrativos que son indispensables para el correcto funcionamiento de las empresas que se dedican a la venta de repuestos para motos, conocer las responsabilidades de cada uno de los empleados de la misma y la consecución de sus metas individuales, contamos con la aprobación de los propietarios del negocio y disponemos de la información suficiente para poder establecer los posibles enunciados que aporten al desarrollo empresarial.

La aplicación de este trabajo investigativo será de utilidad y de fácil comprensión que estará direccionado al personal responsable de cada una de las etapas de movimiento del inventario. Considerando que este proyecto se lo elaboro a base de estudios internos y externos de percepción sobre las actividades y organización actual de las empresas tratando de minimizar el consumo de recursos.

La implementación de manera íntegra de esta propuesta certificará la rentabilidad, el control a tiempo y la organización de los procesos y actividades internas, influyendo de manera considerablemente la satisfacción del cliente, para conseguirlo se debe seguir estrictamente la misión, visión, valores y principios planteados.

Factibilidad Legal

Esta propuesta es factible legalmente porque cumplirá con todas las normas, reglas y leyes establecidas dentro del país y se las deberá aplicar de la manera más responsable y ética posible.

Factibilidad Financiera.

El desarrollo de nuestra propuesta no tiene un costo elevado ya que solo implica que los dueños de los locales inviertan lo necesario para alcanzar las metas y objetivos propuestos, estos deberán ser aprovechados al máximo para obtener una gran ventaja ante los demás competidores

Las empresas que cuentan con un mayor inventario se enfrentan a diario con posibles amenazas, ya que no cuentan con un debido control que les permita salvaguardar su mercadería y por ende su rentabilidad se ve afectada porque el rubro más importante de una empresa es el inventario, esto podría cambiar gracias a la implementación de un correcto y adecuado manual de políticas y procedimientos hacia el control interno de los inventarios su costo influirá en sus ingresos y sus beneficios se verán reflejados con el tiempo garantizándole resultados positivos desde la aplicación del manual.

5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Al instante de observar la situación proyectada, el propósito de la ejecución es un manual de procedimientos para la inspección de inventarios, además se realizará políticas contables. Donde se planteara instrucciones estrictas sobre el manejo y la distribución de las mercaderías para mejorar cada uno de los procesos que sean necesarios para el control de los inventarios de las empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para motos del cantón Milagro.

Políticas

Deberán contar con un manual de políticas y funciones propias de cada empresa indistintamente a lo previsto por el código de trabajo

- Mostrar puntualidad respetando el horario de trabajo determinado por la empresa.
- Mantener la buena conducta durante el periodo laboral.
- Ser eficiente en el cargo designado cumpliendo las funciones establecidas.
- Brindar una atención de calidad hacia los clientes mostrando cordialidad y lograr la satisfacción de los clientes.
- Involucrarse en los problemas tratando de buscar la solución.
- Mantener el área de trabajo conservando la higiene.

POLÍTICAS DE INVENTARIO
POLÍTICAS DE PEDIDO
Para las políticas de pedido de mercadería se tomarán las siguientes recomendaciones:
1. Se realiza un conteo físico del inventario.
2. Se comparará la toma física del inventario con la orden de compra.
3. Se realizará el pedido de los productos con mayor rotación.
4. Los pedidos se los realizará vía e-mail o personalmente.

POLÍTICAS DE INVENTARIO
POLÍTICAS DE VENTA
Para las políticas de venta de mercadería se tomarán las siguientes recomendaciones:
1. Toda venta será al contado.
2. No se aceptarán devoluciones.
3. Se aceptarán cambios de mercadería hasta dentro de 48 horas.

POLÍTICAS DE INVENTARIO
POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO
Para las políticas de almacenamiento de mercadería se tomarán las siguientes recomendaciones:
1. Se comparará el ingreso a bodega sin costo con la mercadería a salvaguardar.
2. Se revisará cuidadosamente cada producto.
3. Se ubicará cada producto en la percha asignada según su marca modelo.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Se presentan unas fichas donde se va a describir de forma clara y precisa los diferentes cargos, el departamento, la naturaleza de su trabajo y las funciones específicas que deben cumplir cada uno de los integrantes del talento humano de la de las empresas:

FUNCIONES
Nombre del cargo: Vendedor
Área a la que pertenece: Ventas
Cargo del Jefe Directo: Gerente General
Cargo a quien supervisa:
Función Básica Atender de forma personalizada al cliente para la venta de los productos, brindando siempre buen servicio e imagen.
Funciones Específicas
✓ Establecer un nexo entre el cliente y la empresa
✓ Contribuir a la solución de problemas
✓ Integrarse a las actividades operacionales de la empresa
Requisitos mínimos
✓ Tener como mínimo 22 años
✓ Experiencia laboral de 1 a 2 años en cargos similares
✓ Bachiller

FUNCIONES
Nombre del Cargo: Gerente General
Área a la que pertenece: Ejecutivo
Cargo del Jefe Directo: N/A
Cargo (s) a quién supervisa: Jefe de Bodega y Vendedores
Función básica: Ordenar y dirigir a sus subordinados, siendo su responsabilidad directa para el normal funcionamiento de la empresa, también autoriza, la compra y despacho de mercadería.
Funciones Específicas
✓ Contratar todas las posiciones gerenciales.
✓ Coordinar las reuniones, aumentar el nivel de ventas, realizar las compras de mercaderías.
✓ Crear y mantener buenas relaciones con los clientes y proveedores para

mantener el buen funcionamiento de la empresa.
✓ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto plazo
✓ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
✓ Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
Requisitos mínimos
✓ Tener como mínimo 22 años
✓ Experiencia laboral de 1 a 2 años en cargos similares
✓ Bachiller

FUNCIONES
Nombre del Cargo: Jefe de Bodega
Área a la que pertenece:
Cargo del Jefe Directo:
Cargo (s) a quién supervisa:
Función básica: Administrar información del área, aplicando el sistema general de inventarios y archivo
Funciones Específicas
✓ Establecer, coordinar y ejecutar las políticas de almacenamiento (entrada y salida) de materiales en la bodega con el fin de llevar control sobre los inventarios.
✓ Adoptar mecanismos eficientes para la consecución de material para evitar el deterioro o pérdida de los mismos.
✓ Actualizar constantemente los valores de inventario en colaboración solicitada al cotizado con el fin de aplicar políticas legales.
✓ Responder por los documentos relacionados con los comprobantes e informes.
Requisitos mínimos
✓ Título tecnólogo o bachiller
✓ Experiencia laboral de 1 año.
✓ Cursos afines al cargo mínimo de 60 horas.

MOTO MUNDO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INVENTARIOS**

FINALIDAD

El presente manual de Procedimientos tiene por objeto aplicar, recopilar y poner en marcha, en su caso completar los sistemas y procedimientos ya existentes en la distintas empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para moto de la ciudad de Milagro, destinados a conseguir el adecuado control de inventarios de los bienes adquiridos que posee la empresa para ser suministrada a los clientes que adquieren dichos productos, y procurar la comprensión por los mismo sus características, rentabilidad y riesgos, todo ello en conexión con la Guía de procedimientos.

El área de Bodega de todo comercial es muy valioso, ya que son procesos de devoluciones, entradas y salidas de mercadería por la cual se hace muy notorio y visible la estricta aplicación de las actividades internas.

CONTENIDOS

CAPITULO I

OBJETIVOS

CAPITULO II

BIENES, EXISTENCIA Y CUSTODIA

CAPITULO III

ORGANIZACIÓN

CAPITULO IV

ADMINISTRACION DE INVENTARIOS

CAPITULO V

TOMA DE INVENTARIO FISICO

CAPITULO VI

ALMACENAMIENTO

CAPITULO VII

MOVIMIENTO DE BODEGAS

CAPITULO VIII

ADMINISTRACIÓN DE BIENES

CAPITULO I.- OBJETIVO.

El objeto del presente procedimiento consiste en implantar los criterios técnicos de la normativa de carácter práctico y técnico práctico, para permitir una eficiente administración y control de los bienes, materiales a fin de lograr el control y un oportuno y sistemático abastecimiento a los centros de trabajo, para el cumplimiento de los planes operativos de las empresas que venden repuestos para moto.

CAPITULO II.- BIENES, EXISTENCIA Y CUSTODIA

Constituyen Bienes los muebles, equipos de computación, materiales, repuestos de equipos de motos y suministros existentes adquiridos con fondos propios; así como también los que ingresen por cualquier otro medio de adquirir el dominio y pasen a formar parte de los activos de la empresa.

- ✓ Queda terminantemente prohibido, a todos los empleados, el uso de dichos bienes para otros fines que no sean los propios de la empresa; su incumplimiento será considerado como falta grave, aplicándose lo dispuesto al código de Trabajo, por disposiciones de Multas al trabajador.
- ✓ El jefe de bodegas e inventarios debe mantener un Sistema Automatizado para que administre la Base de Datos de manera actualizada y confiable de las existencias y manejo de los materiales y equipos que estén bajo su custodia.
- ✓ Los egresos de los bienes originados en las requisiciones de las diferentes áreas procederá la Unidad de Inventarios a registrarlos con cargo de los empleadores, quienes serán responsables de los mismos, a través del acta de Entrega o Recepción.

<p>MOTO MUNDO</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL DE INVENTARIOS</p>
--	---

CAPITULO III.- ORGANIZACIÓN.

Los inventarios están bajo la responsabilidad de la gerencia administrativa, a través de la Unidad de Bodegas e Inventarios respectivamente, tendrán bajo su custodia y control.

Bodega de suministros.- Materiales y equipos de Oficina, reclutamiento de accesorios y repuestos.

El propietario deberá ordenar para desarrollar procedimientos que permiten un eficiente control interno que garantice las seguridades respecto al cuidado, y buen uso de suministros, materiales, repuestos, herramientas y equipos.

Para agilizar la gestión de bodega, la Unidad de Bodega e Inventario, deben cumplir con los siguientes aspectos:

- a)** Mantener el control adecuado de máximo y mínimos, para proceder oportunamente la reposición de suministros, materiales, repuestos, accesorios, herramientas.
- b)** Efectuar la recepción, ingreso, identificación, ubicación, almacenamiento, y custodia, control y egreso de los materiales bajo su responsabilidad.

<p>MOTO MUNDO</p> 	<p>MANUAL DE PROEDIMIENTOS CONTROL DE INVENTARIOS</p>
--	--

- c)** Implantar un calendario de entrega de los suministros y materiales, para lo cual el personal pertinente del área de bodega deberá presentar la última semana de cada mes las solicitudes de requisición.
- d)** Entregar la mercadería al encargado del área de Bodega de acuerdo a la requisición del mismo.
- e)** La recepción e Ingreso de los Bienes materiales lo realizarán, previa verificación de la factura y la Orden de compra correspondiente legalizada, las mismas que contendrán: Nombres del proveedor y del producto, características del producto, Peso y/o cantidad. De ser necesario, otras especificaciones de acuerdo con la copia de la Orden de compra, nota de pedido previamente por la Unidad de adquisiciones y administración de Contratos.
- f)** Identificar cada producto dentro de las bodegas con una tarjeta de Registro de Inventarios donde conste el código y nombre de cada uno.
- g)** Informará por escrito los faltantes que se detecten por cual causa a la gerencia, quien determinara las razones que originaron los faltantes; en los casos de robo o pérdida se actuará inmediato de acuerdo al procedimiento establecido.
- h)** No deberá por ninguna circunstancia efectuarse el ingreso de bodegas de bienes materiales en forma parcial; salvo lo estipulado en el contrato u orden de compra y previo informe al administrador del mismo.

<p>MOTO MUNDO</p> 	<p>MANUAL DE PROEDIMIENTOS CONTROL DE INVENTARIOS</p>
--	--

CAPITULO IV.- ADMINISTRACION DE INVENTARIOS.

La administración del sistema informático del control del stock de las bodegas operativas debe estar bajo la responsabilidad y operación del gerente o a través de la Unidad de Inventarios.

Todos y cada uno de los bienes materiales que ingresen a las bodegas debe ser codificado para facilitar un rápido y eficiente control de Inventarios en las Bodegas. Los lineamientos para la codificación deben ser responsabilidad de la gerencia, quien coordinará y establecerá un plan de responsabilidad del gerente administrativo, quien coordinara y establecerá un plan de medidas de control para realizar inventarios parciales por periodos mínimos bimensuales en función de la importancia de los ítems y de su rotación, independiente del Inventario Semestral.

- ✓ Los exigencias para los centros de trabajos serán autorizados por los gerentes respectivos y por los responsables de las Sucursales, cuyas firmas deben ser previamente registradas por el Gerente Propietario.
- ✓ Para la toma física de inventarios se coordinara acciones con el jefe de bodegas e Inventarios.

CAPITULO V.- TOMA DE INVENTARIOS FISICO

Se llevará una toma de Inventario Físico dos veces al año el mismo que deberá ser concluido hasta el 30 de diciembre de cada año, y se deberá inventariar de manera íntegra los ítems de stock de materiales, de las Bodegas Activas, para lo cual se incluirá los anexos que soportan la toma Física referente a:

- ✓ Acta de inicio de la Toma Física.
- ✓ Anexo legalizado con firma pertinente por el guardalmacén y el responsable

<p>MOTO MUNDO</p> 	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL DE INVENTARIOS</p>
--	---

- ✓ Anexo de faltantes y sobrantes.
- ✓ Anexo general entre las diferencias de la Toma Física vs Sistema.
- ✓ Acta de finalización de la Toma Física.

Terminado el inventario debe enviar al contador toda la información referente a la toma física, para los respectivos registros y conciliación, terminada la toma física los guardalmacenes de la bodega deben presentar los justificativos referentes a los faltantes y sobrantes, los mismo que deben ser enviados a contabilidad para el respectivo contable en caso de no presentar justificativos debe tomar acciones pertinentes.

- ✓ En caso de toma de Inventario físico de manera cíclica, se lo hará en función de la importancia de los ítems, clasificándolos de acuerdo a su velocidad de rotación. Para determinar su rotación del plan respectivo.

CAPITULO VI.- ALMACENAMIENTO

Para una adecuada rotación de celulares y suministros se deberá cumplir con los siguientes pasos:

- ✓ Ubicar los materiales recién ingresados detrás de los ya existentes en bodegas.
- ✓ Cumplir la regla Primero en entrar, Primero en Salir, para todos los productos; y,
- ✓ El registro de las fechas de ingreso de los bienes materiales se realizar bajo el esquema año, mes y día.

MOTO MUNDO



**MANUAL DE PROEDIMIENTOS
CONTROL DE INVENTARIOS**

El gerente administrativo deberá elaborar las normas que permitan regular el correcto almacenamiento de las existencias de bodegas, el requerimiento y uso de equipos y herramientas, con el propósito de organizar y facilitar su manejo, evitar su deterioro, robos y hurtos y prevenir accidentes de trabajo.

CAPITULO VI.- MOVIMIENTO EN BODEGAS

- ✓ Previo al ingreso definitivo a bodegas, y realizado el control respectivo se elaborara una acta de entrega – recepción legalizada y suscrita por el guarda almacén y el asistente quienes certificaran su conformidad y satisfacción de los materiales, equipos, herramientas u otros bienes materiales recibidos.
- ✓ Una vez que haya emitido el documento ingreso a Bodega, es obligación de los responsables de las Bodegas, enviarlo inmediatamente a la gerencia.
- ✓ Se registrará los egreso de los bienes materiales de Bodega, por concepto de devolución Recepción de compras, en caso de que la mercadería no cumpla con las especificaciones técnicas o presenten fallas, para lo cual el responsable de bodega deberá notificar previamente al administrador, la devolución de dichos materiales al proveedor total o parcial, según el caso.

MOTO MUNDO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INVENTARIOS**

CAPITULO VIII.- ADMINISTRACIÓN DE BIENES

- ✓ La bodega proporcionará egresos, ingresos, actas y otros documentos al área contable con fin de que se procedan a los registros contables y conciliación de Saldos con el kardex de bodega.
- ✓ Todos los bienes deberán contar con su registro de ingreso físico y contable y en el lapso no mayor de tres días, deberán ser inventariados y asignados a los empleados o trabajadores, bajo cuya responsabilidad y custodia tendrán que permanecer.
- ✓ A todos los bienes, se deberá colocar una etiqueta que contenga el código de barras, que facilite su localización e identifique claramente que el bien ha sido inventariado.

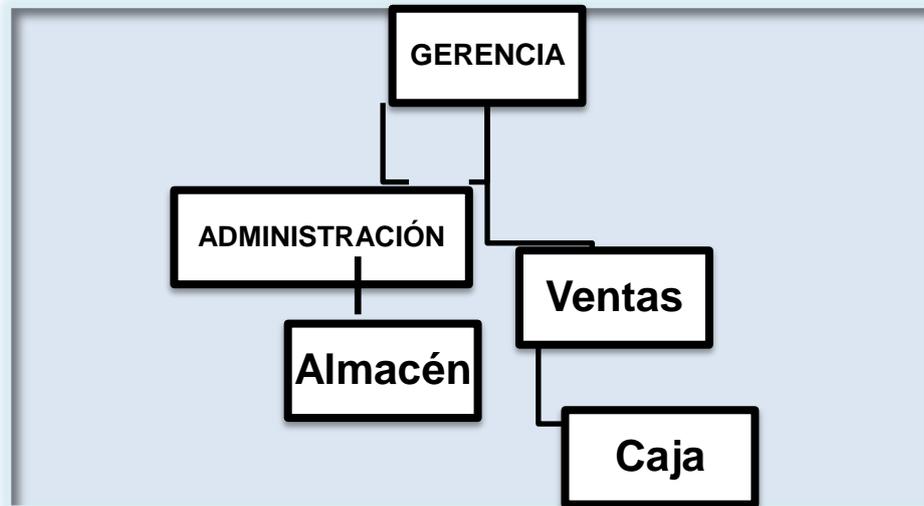
Una vez terminado el inventariado se procederá a cotejar la información de los bienes con el listado contable de los bienes.

El gerente de la empresa y el jefe de bodega de inventarios deberán establecer acciones administrativas que garanticen el cumplimiento de los procedimientos para el manejo de inventarios, tales como:

- a) Constatación física de los bienes, con la participación del personal de la empresa.
- b) Determinación, clasificación y selección de los bienes susceptibles de obsolescencia, dañados o fuera de uso, mantenida en bodegas o reingresada durante largo tiempo informará en detalle a la gerencia administrativa, para que gestione el trámite de la baja respectiva.
- c) Implantación de controles y mecanismos adecuados para asegurar la retroalimentación a fin de abastecer oportunamente las necesidades de la empresa.

Organigrama propuesto

Figura 12. Organigrama



5.7.1. Actividades

Cuadro 11. Actividades

Objetivos específicos	Actividades	Recursos
Contar con un control interno donde estén establecidas las políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Designar a la persona adecuada que lleve el control de los inventarios. ➤ Registros oportunos y detallados de la mercadería. ➤ Compartir las normas establecidas con el personal que labora dentro de la empresa. 	Computadora Impresora Papelería Recurso humano
Obtener resultados en el momento preciso para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevando un control detallado sobre las ventas. ➤ Reuniones semanales con el personal. ➤ Capacitar a la persona que se va a encargar del área de inventarios. 	Computadora Internet Manual de políticas y procedimientos
Obtener satisfacción de los clientes debido a las capacitaciones de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constantes capacitaciones al personal encargado del área de bodegas sobre la distribución y el conocimiento de la mercadería. ➤ Proyectar la compra de mostradores que permitan ordenar de la manera adecuada la mercadería. 	Presupuesto Cronograma para capacitaciones Mostradores

Optimizar la manera de cómo se realiza la compra y venta de la mercadería	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer una lista de proveedores detallada. ➤ Compra de equipo adecuado para registrar la mercadería en bodega. 	Lista de proveedores. Computadora. Impresora. Papelería. Presupuesto.
---	--	---

5.7.2. Recursos análisis financiero.

La propuesta se podría ver afectada a su vez por la variación en el flujo de los estados de resultados.

Cuadro 12. Presupuesto

<u>PRODUCTO</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>PRECIO</u>
Suministros y materiales	13	\$ 20,95
Impresiones	345	\$ 45,00
CD	5	\$ 3,00
Anillado	3	\$ 6,00
Internet	2	\$ 67,20
Recargas celulares	2	\$ 20,00
Movilización	2	\$ 72,00
Refrigerios	2	\$ 70,00
Total		\$ 304,15

5.7.3. Impacto

Económico

Su principal requerimiento es que se apliquen de la manera adecuada y oportuna todas las metas establecidas mediante el estudio de mercado realizado en base a objetivos establecidos a corto y largo plazo, el talento humano se verá afectado en fin de mejorar sus capacidades y actitudes ya que se los involucrara con los objetivos diseñados en la planificación para beneficio de la empresa todos los puntos del negocio deberán estar relacionados ya que los inventarios representan el pilar fundamental porque este le permitirá al gerente la correcta toma de decisiones y la medición de resultados.

Social

Hay que adaptarse a los constantes cambios ya que vivimos en un mundo globalizado donde las innovaciones se vuelven indispensables para el progreso o crecimiento de un negocio ya sea este grande o pequeño que se desenvuelve en el ámbito comercial con el fin de expandirse dentro del mercado buscando la aceptación a cada uno de los consumidores e incursionar en nuevos nichos que permitirá el aumento proporcional de clientes también se deberán tomar las decisiones correctas para alcanzar el éxito organizacional.

5.7.4. Cronograma

Cuadro 13. Cronograma de la Propuesta

n°	ACTIVIDADES	1ER MES				2DO MES				3ER MES				4TO MES			
		1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM
1	ENCUESTAS A LOS CLIENTES	■	■	■													
2	TABULACION DE LAS ENCUESTAS				■	■											
3	ANALISIS DE LOS RESULTADOS						■										
4	ELABORACION DE ANALISIS FODA							■									
5	DISEÑO DE OBJETIVOS								■								
6	CAPACITACIONES									■	■	■					
7	ELABORAR UN MANUAL DE FUNCIONES												■	■			
8	PRESENTAR EL DISEÑO DEL MANUAL														■		
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																■

5.7.5. Lineamiento para evaluar la propuesta

Luego de haber realizado la solución de los procedimientos de control para inventarios, perfeccionar la rentabilidad de las empresas que comercializan repuestos para moto y el mejoramiento interno, será valuado al personal de talento humano por medio de una encuesta luego de cinco meses.

El talento humano contará con las debidas herramientas de trabajo como manuales de procedimientos y funciones.

Con el fin de establecer si siguen aplicando y procediendo fielmente las políticas internas y confirmar el progreso del negocio en marcha.

CONCLUSIONES

Mediante el estudio de esta propuesta queda demostrado que el usuario no tiene una buena atención de calidad y además que no siempre los almacenes cuentan con una amplia variedad de productos por lo que sus ingresos se ven afectados, esto se debe a que no se han implementado adecuadas políticas y procedimientos que permitan al negocio tener mayor fluidez de efectivo, y que la parte gerencial no pueda tomar decisiones correctas.

Los negocios no cuentan con un adecuado espacio físico para almacenar su mercadería por lo tanto esto produce que se origine el desorden y en el momento de buscar la mercadería resulte una pérdida de tiempo tanto para el cliente como para el dueño del local.

Los empleados además de no contar con un rol específico asignado por parte de la gerencia tampoco cuentan con la capacidad y experiencia adecuada ya que uno de sus puntos débiles ha sido la constante capacitación al personal que este debería recibir para mejorar su eficiencia dentro de la empresa.

El no contar con proveedores fijos debido a la actividad del negocio hace que la calidad varíe y que no siempre sea la misma ocasionando el disgusto de los clientes que tienen preferencias por ciertas marcas.

Ningún local cuenta con un sistema que les facilite de una manera adecuada saber cuánto tiene en inventario en tiempo real.

Recomendaciones

Capacitar constantemente en periodos de tres meses al personal tanto de ventas como administrativo de las empresas que se dedican a la venta de repuestos para motos.

Implementar y ejecutar un manual de funciones de políticas y procedimientos que le permita a los empleados desenvolverse de una manera correcta en cada una de las áreas específicas conociendo sus deberes y obligaciones dentro de la organización.

Se ve la necesidad de implementar un sistema que les permita a los dueños del negocio llevar de una manera ordenada sus registros de ingreso y salida de mercadería todos los días detalladamente.

Dar a conocer todos los cambios que se vayan a ejecutar dentro de la empresa a sus empleados de la manera más rápida posible mediante reuniones.

Los proveedores deberán garantizar la calidad de la mercadería para que esta no produzca el malestar de los clientes y así no se vea afectada la imagen de las empresas.

Adquirir mobiliarios que ayuden en si con el crecimiento de los negocios tales como mostradores que ayuden a exhibir y conservar la mercadería en perfectas condiciones y además de cualquier otro que sirva en beneficio de la empresa.

ANEXOS

ANEXO FOTOGRAFÍAS



















ANEXO ENCUESTAS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENCUESTA-CLIENTES

1. Usted posee motocicleta

Si

No

2. ¿Con que frecuencia le realiza un chequeo a su moto?

Siempre

Algunas veces

Casi Nunca

3. Elija el aspecto de mayor importancia al momento de realizar su compra

Calidad

Servicios

Precios

Variedad

4. Los productos que usted requiere, los encuentra en stock.

Siempre	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

5. La mercadería que le despachan cumple con sus requerimientos, (con las características que usted fijó):

Siempre	<input type="checkbox"/>
Algunas veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cómo calificaría la atención otorgada por parte de los empleados de de los diferentes locales comerciales?

Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

7. ¿Usted cómo califica el espacio físico para la atención de los clientes de los locales comerciales que ha visitado?

Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

8. ¿Está conforme con el servicio que le prestan actualmente en los locales de venta de repuestos de motos?

SiNo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	--------------------------

9. ¿Ha tenido que devolver la mercadería que adquirió por las siguientes razones?

Mala calidad	<input type="checkbox"/>	Mercadería deteriorada	<input type="checkbox"/>
Producto equivocado	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/>

10. ¿Considera que el personal que lo atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

Bibliografía

DIAZ, d. D. (1995). *compras e inventarios*. Madrid, España: Diaz de Santos.

FERRÉ T José María & FERRÉ N, J. “. (s.f.).

GUZMÁN Alexánder, G. D. (s.f.). *Contabilidad Financiera*. MEXICO: PEARSON.

KOTLER, P. “. (s.f.).

MOYA NAVARRO, M. (1990). *Investigacion de operaciones control de inventarios*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San Jose.

MULLER, M. (2004). *Fundamentos de administración de inventarios*. Bogotá: Norma.

PERRAMON, J. (2000). *Comprender las Normas Internacionales de Contabilidad*. España: Gestion 2000.

LAWERENCE, GY (2007)EL FUTURO DE LOS NEGOCIOS

RIVERA, J,Y,(2002) La promoción de ventas, México

WHITTINGTON, Pany de Auditoria, Mac-Graw Hill

BORT, M(2011).Merchandasing. España

AMAYA Jairo, Toma de decisiones Gerenciales, Bogotá

LINKOGRAFIA

(s.f.). Obtenido de <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>

<http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/eltrabajodetesis/investigaciondecampo.htm>. (s.f.).

Veronica, V., & Evelyn, V. (27 de septiembre de 2011). *repositorio unemi*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/983/1/TESIS%20XYZ%2022%20SEPT%20Econ%20Arteaga%20PROYECTO%20162.pdf>

Soy conta. (s.f.). Obtenido de <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>

Migdy, P., & Narcisa, S. (Septiembre de 2012). *Repositorio unemi*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/PROYECTO%20FAE.pdf>

INFORME URKUND

URKUND

Document [TESIS.docx](#) (D10497714)
Submitted 2014-04-07 14:56 (-05:00)
Submitted by vicoq_castillo@hotmail.com
Receiver evalderramab.unemi@analysis.orkund.com
Message castillo-lopez [Show full message](#)
6% of this approx. 42 pages long document consists of text present in 5 sources.

List of sources

Rank	Path/Filename
	tesis C_L.docx
63%	UNIVERSIDAD ESTATAL MILAGRO UNIDAD ACADEMICA
75%	SUS
85%	INVENTARIOS
73%	LAS EMPRESAS DEDICADAS
69%	A LA VENTA DE REPUESTOS PARA MOTO UBICADAS EN

0 Warnings