



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

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

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INVENTARIOS DE LA
EMPRESA EL PALACIO DEL CALZADO**

Autor (a): Palomino Pino Génesis Gabriela

Tutor (a): Econ. Gaibor Vera Franklin Max

MILAGRO, ENERO 2016

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INVENTARIOS DE LA EMPRESA EL PALACIO DEL CALZADO** presentado por la estudiante **PALOMINO PINO GENESIS GABRIELA**, para optar al título de **Ingeniera En Contaduría Pública Y Auditoria – Cpa.**

Milagro, a los 11 días del mes de noviembre del 2016



Firma del tutor

Ec. Gaibor Vera Franklin Max

Cédula: 1203234545

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

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

Milagro, a los 29 días del mes de Noviembre del 2016

Genesis Palomino P

GENESIS GABRIELA PALOMINO PINO

CI: 094012115-5

DEDICATORIA

Mi trabajo lo dedico a cinco seres importantes en mi vida, primero a Dios porque me ha permitido llegar donde ahora estoy, él hace que todas las cosas en este mundo sean con un propósito, bienestar y felicidad para cada persona.

A mi hija Alysha Espinoza la cual es el motor fundamental para cumplir mis metas propuestas, la que me da fortaleza para continuar el camino por más obstáculos que se presenten, a mi esposo Johan quien ha sido mi apoyo durante mi vida estudiantil y a mis padres Luis Palomino y Amalia Pino por la confianza que depositaron en mí, enseñándome que con sinceridad, honestidad y sencillez podré alcanzar mis objetivos propuestos.

A mis docentes quienes impartieron sus conocimientos los cuales fueron a cada uno de los que estuvimos en el aula de clases para que seamos un profesional de elite.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios puesto que ha sido mi guía y fortaleza para lograr las metas propuestas en mi vida estudiantil, debido a esto me siento llena de satisfacción, siendo el creador de todo me ha dado la bendición de tener una familia que han sido testigos fieles en los momentos cruciales de mi trayectoria universitaria.

A mis padres, hermanos, esposo, hija, tío Pedro y demás familiares que me brindaron su apoyo y me ayudaron a seguir adelante con mi carrera.

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Estatal de Milagro porque en sus aulas recibí las más gratas enseñanzas, a los docentes que me impartieron sus conocimientos y me enseñaron a valorar mis estudios y superarme; a mis compañeros con quienes compartí las aulas de clase y fueron testigos de mi dedicación y esfuerzo.

Y por último y no menos importante expreso mi agradecimiento a mi Tutor Ec. Franklin Gaibor Vera, por su ayuda, orientación y por su paciencia.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

geniero.

abricio Guevara Viejó, MAE.

ector de la Universidad Estatal de Milagro

presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Diseño de un sistema de control de inventarios de la empresa EL PALACIO DEL CALZADO "y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro a los 6 días del mes de Diciembre del 2016.



GENESIS GABRIELA PALOMINO PINO

C.I.: 094012115-5

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	VI
RESUMEN.....	IX
CAPITULO I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación.....	4
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	6
2.1 Marco Teórico y Referencial	6
2.2 Marco Metodológico	12
2.3 Población y Muestra	14
2.4 Métodos y Técnicas	14
CAPITULO III PROPUESTA	24
3.1 Descripción de la Propuesta.....	24
3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	24
Selección del área de estudio.....	25
Objetivo para el departamento de bodega.....	26
Funciones del departamento de bodega.....	26
Procedimientos del departamento de bodega.....	27
Distribución de la mercadería.....	29
Descripción de las actividades que generan costos indirectos en la empresa... 30	
Limpieza y mantenimiento de la bodega.....	30
Almacenamiento de la mercadería.....	30
Diseño del método de control de inventarios ABC	31
Criterios para definir el ABC	31
3.2 Conclusiones.....	33
3.3 Recomendaciones	35
Bibliografía.....	36
ANEXO	39

ÌNDICE DE GRÀFICOS

Grafico 1: Flujograma de Procesos	24
Grafico 2: Procedimientos de Bodega.....	28
Grafico 3: Objeto de costo	31

RESUMEN

El control interno es un proceso fundamental para todas las organizaciones, constituye un conjunto de políticas, lineamientos y procedimientos implementados por las altas gerencias que buscan establecer mecanismos de control y salvaguardar los activos de las empresas.

La problemática principal del presente estudio surge debido a que la organización El Palacio del Calzado no posee un sistema adecuado para el control de inventario que permita identificar y analizar riesgos propios de la actividad de la empresa lo cual puede ocasionar la no consecución de objetivos establecidos.

Por todas las causas descritas anteriormente, surge la problemática del descontrol de los inventarios de la empresa y de acuerdo a estos antecedentes el inadecuado manejo de inventarios desde la adquisición, almacenamiento y despacho en ventas, requieren una adecuada gestión que permita satisfacer los requerimientos de clientes internos y externo, por lo que hace necesario el diseño del sistema de control interno de Inventarios.

El método a utilizar para la solución del problema es analítico para su análisis de procesos referentes a la gestión de inventarios.

El objetivo del estudio es Diseñar un sistema de control de inventario que mejore la gestión de compra y ventas de los productos que oferta la empresa Palacio del Calzado ubicada en la Ciudad de Milagro.

Palabras clave: Control, Inventarios, activos, costos

ABSTRACT

Internal control is a fundamental process for all organizations, it is a set of policies, guidelines and procedures implemented by top management that seek to establish control mechanisms and safeguard the assets of companies.

The main problem of the present study arises because the organization El Palacio del Calzado does not have a suitable system for the control of inventory that allows to identify and analyze own risks of the activity of the company which can cause the non achievement of established objectives.

For all the causes described above, the problem arises of the lack of control of the company's inventories and according to these antecedents the inadequate management of inventories from acquisition, storage and dispatch in sales, require an adequate management that allows to satisfy the requirements of clients Internal and external, making it necessary to design the internal inventory control system.

The method to be used to solve the problem is analytical for its analysis of processes related to inventory management.

The objective of the study is to design an inventory control system that improves the purchase and sales management of the products offered by the company Palacio del Calzado located in the City of Milagro.

Key words: Control, Inventories, assets, costs

INTRODUCCION

En la actualidad tanto organizaciones públicas como privadas están expuestas por un lado a errores internos debido al no constar con un sistemas de control y a su vez acciones que de manera accidental o no exponen a la misma a pérdidas; de ahí el Sistema de Control Interno es de suma importancia para la estructura administrativa contable de una organización, porque busca asegurar la confiabilidad de los estados financieros, la eficacia en las operaciones y el cumplimiento de políticas, leyes y reglamentos.

Empresa el Palacio del Calzado es una Pyme familiar, domiciliada en el cantón Milagro, en las calles Av. Garcia Moreno entre 12 de Febrero y Rocafuerte cuya principal actividad económica es la compra y venta de calzado de reconocidas marcas para damas, caballeros y niños, además de accesorios como carteras, mochilas y ropa interior; la variedad de ítems que integran el inventario de esta empresa hace necesario la implementación de sistemas de control interno.

Para el normal desarrollo de su operación, la Empresa cuenta con un almacén de productos, donde se ubican por sección mochilas, ropa para caballeros ropa para damas y niños, zapatos etc., para el abastecimiento del almacén requiere de un área de logística que planee y desarrollo las actividades de inventario de ingreso y salidas de productos, de tal forma que se tenga un control adecuado de los productos.

Teniendo en cuenta que la empresa tiene la necesidad de un sistema de control de inventarios, por lo que es de vital importancia por su influencia en los estados financieros, que permita garantizar un adecuado control de los

productos y minimice errores durante el proceso y traslado de los insumos a las vitrinas, logrando alcanzar y constar con una información fidedigna de las existencias como una herramienta esencial en la planeación estratégica a mediano y largo plazo con miras al crecimiento empresarial en el mercado de ventas de zapatos y ropas para caballeros, damas y niños.

Para recopilar información se emplearon herramientas como: La entrevista al administrador y la encuesta aplicada a los empleados.

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El control interno es fundamental para todas las organizaciones constituye un conjunto de políticas, lineamientos y procedimientos implementados por las altas gerencias que buscan salvaguardar los activos de las empresas, esto hace notar la importancia de las existencias y la necesidad de un adecuado sistema de control interno.

La problemática principal del presente estudio surge debido a que la organización posee un sistema inadecuado para el control de inventario de calzado de reconocidas marcas para damas, caballeros y niños, además de accesorios como carteras, mochilas y ropa interior de los diversos stand que tiene la empresa, lo que ocasiona disminución de utilidades derivadas del descontrol de los inventarios, y que el personal tenga poco conocimientos en su control; a pesar de que cuenten con un sistema que registra las operaciones administrativas, este tiene habilitado el módulo de inventario que no satisface de manera eficiente los resultados esperados.

Al no constar con una planificación detallada y control efectivo sobre las existencias y necesidades diarias de la empresa, se origina un descontrol al momento de elaborar las requisiciones por parte de local que integra la empresa, lo que puede ocasionar un descontrol de la cantidad de inventario real y esto produce variación en los costos de operación, y la imposibilidad de hacer frente rápidamente a las demandas de ventas por los clientes potenciales, motivado a la constante variación en los precios de los productos.. A través de un análisis organizacional, se pudo observar que no cuentan con metodologías de seguimiento o de control sobre los productos que ofrece la

empresa lo que genera el uso inadecuado de los instalaciones donde se mantiene el inventario lo que origina el descontrol de la cantidad exacta o perdidas de productos.

El sistema que registra las operaciones administrativas, no mantiene habilitado el módulo que controla las existencias en los almacenes debido a esto no se encuentran actualizados los ingresos y salidas de existencias, esto afecta considerablemente las ordenes de pedido pues no son cubiertas realmente todas las necesidades, lo que trae como consecuencia incidentes que son solucionados temporalmente.

Otra causa que descontrola los inventarios, es el poco personal que tenga conocimientos en el control de inventarios y a pesar de que cuenten con un sistema que registra las operaciones administrativas, este tiene habilitado el módulo de inventario que poseen los almacenes, pero al no contar con una información eficaz y confiable, los empleados constantemente presentan problemas con el mismo, generando retrasos o simplemente no se guardan los registros realizados, teniendo que volver a comenzar con el proceso.

Por todas las causas descritas anteriormente, surge la problemática del descontrol de los inventarios de la empresa y de acuerdo a estos antecedentes el adecuado manejo de inventarios desde la adquisición, almacenamiento y despacho en ventas, requieren una adecuada gestión que permita satisfacer los requerimientos de clientes internos y externo, por lo que hace necesario el diseño del sistema de control interno de Inventarios.

1.1.2 Delimitación

El presente estudio se lo aplicara a la Empresa Palacio del Calzado ubicado en el Cantón Milagro en las calles Av. García Moreno entre 12 de Febrero y

Rocafuerte, donde esta PYME es de mayor relevancia siendo este un aporte al desarrollo de empleo en la ciudad, el tiempo de ambigüedad será hasta dos años.

Campo: Auditoria

Area: Inventario

Aspecto: Analisis del control interno de inventario

Espacio: Microempresa El Palacio del Calzado en el canton Milagro

Tiempo: Año 2016

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar el sistema de control interno de inventario utilizado por la empresa el PALACIO DEL CALZADO para comprobar su eficiencia administrativa y su efecto en las utilidades.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar la planificación detallada y control de efectivos de los inventarios en la Empresa.
- Establecer la metodología de seguimiento o de control que utiliza la empresa EL PALACIO DEL CALZADO sobre los productos que ofrece.
- Establecer las razones de existencia de mercadería deteriorada u obsoleta y su efecto en pérdidas económicas.
- Evaluar la información de los ingresos y salidas de inventarios de los diversos productos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

En las empresas pertenecientes al sector comercial los inventarios se han convertido en una actividad obligatoria, ya que poseen y manejan los recursos necesarios para poder satisfacer la demanda de los clientes y con ello cumplir con los objetivos

Jiménez & Espinoza (2007), definen el inventario:

El inventario considera las diferentes categorías en que se invierte en la compra de cosas que se pretende vender. Esta definición de inventarios se desvía de la definición tradicional, puesto que excluye el valor agregado de la mano de obra y los gastos generales de fabricación. Por definición, se trata de eliminar las distorsiones por las utilidades perdidas por inventarios generados contablemente. (p.474)

Por otra parte, Mora (2011) define a los inventarios con la connotación de control, el cual nos ayuda a cerciorarnos que los planes establecidos fluyan de la manera correcta; este presenta cuatro factores: el primero de ellos es la relación con lo planeado, en donde se confirma el resultado de los objetivos; el segundo es la medición utilizada en la cuantificación de los resultados; la detección de las desviaciones, es el tercero de los factores donde se detectan las fluctuaciones presentes en la ejecución de lo planeado; por último en la connotación de control se encuentra el establecimiento de las medidas correctivas donde su objetivo es prever y corregir las fallas.

Por lo antes expuesto, los inventarios son indispensables en la administración de una empresa, no solo por la gran inversión que estos acarrearán, sino también, por el control de las existencias que se encuentran en los almacenes. Estas definiciones, nos llevan a la finalidad que poseen los inventarios como lo puntualiza Vértice (2010):

Un inventario se usa, básicamente, para evitar que la falta de productos deje sin satisfacer la demanda de los mismos e incluso llegue a detener la actividad del establecimiento. Por ello su primer objetivo será determinar la situación de las existencias, tanto de forma general como por secciones y familias de productos. De esta manera, se puede saber la cantidad y el valor de los bienes disponibles en ese punto de venta. (p.32)

Así mismo, Mora (2011) describe la importancia de implementar una correcta gestión de inventarios, la misma se encuentra: en la utilidad que reportan las existencias en almacén, referida a la cantidad de artículos necesarios para cubrir la demanda, ser oportunos teniendo los artículos en el tiempo y lugar deseado, garantizar la calidad del producto y ofrecer el mejor precio.

Si las empresas, no llevan sus inventarios de la manera correcta pueden tener contratiempos en sus actividades comerciales, ya que, al no estar abastecidos de los productos o insumos necesarios no podrán cubrir la demanda del mercado, o en caso contrario, al mantener existencias por encima de lo requerido, se origina la merma de

la mercancía que se encuentre en stock.

El control de inventarios:

El control de inventarios es un herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las

cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

La filosofía de justo a tiempo, se fundamenta en el concepto de cero inventarios. Cuando se considera hacer inventario, como el proceso de contar los artículos, se está considerando el enfoque netamente contable. Cuando existen niveles altos de inflación, el concepto de cero inventarios pierde validez, pues en este caso lo mejor para protegerse de la inflación es mantener niveles altos de inventario, especialmente de aquellos artículos cuya tasa de inflación es superior a la inflación promedio.

Otro factor negativo en los inventarios es la incertidumbre de la demanda, lo cual dificulta mantener un inventario que pueda satisfacer todos los requerimientos; existiendo condiciones donde no se puede cubrir los faltantes de inventarios, con la misma rapidez con que se agotan, causando costos por faltantes, en otras ocasiones existen productos que se deterioran por existir en exceso.

Queda bajo esta premisa, utilizar los costos opuestos, que no es otra cosa que: Si existe mucho inventario, la empresa pierde; pero también pierde si hay faltantes. Considerando la suma de cada pérdida o ganancia de cada decisión y multiplicada por su probabilidad, se obtiene el valor esperado, llamado también esperanza matemática, que determina la cantidad de inventario que se debe mantener bajo ciertos costos opuestos y ciertas probabilidades de demanda. Su argumento es que siempre se toma la mejor decisión, en términos de probabilidades. La determinación del punto óptimo de pedido, es válido para un solo producto, y lo más común que en una empresa existan

cientos y miles de productos, por lo cual la determinación óptima de un producto no significa necesariamente la optimización de todos los lotes.

Razones por las cuales se requiere mantener inventario

Reducir costos de pedir. Al pedir un lote de materias primas de un proveedor, se incurre en un costo para el procesamiento del pedido, el seguimiento de la orden, y para la recepción de la compra en almacén. Al producir mayor cantidad de lotes, se mantendrán mayores inventarios, sin embargo se harán menos pedidos durante un periodo determinado de tiempo y con ello se reducirán los costos anuales de pedir.

Reducir costos por material faltante. Al no tener material disponible en inventario para continuar con la producción o satisfacer la demanda del cliente, se incurren en costos. Entre estos costos mencionamos las ventas perdidas, los clientes insatisfechos, costos por retrasar o parar producción. Para poder tener una protección para evitar faltantes se puede mantener un inventario adicional, conocido como inventario de seguridad

Reducir costos de adquisición. En la compra de materiales, la adquisición de lotes más grandes pueden incrementar los costos de materias primas, sin embargo los costos menores pueden reducirse debido a que se aplican descuentos por cantidad y a menor costo de flete y manejo de materiales. Para productos terminados, los tamaños de lote más grande incrementan los inventarios en proceso y de productos terminados, sin embargo los costos unitarios promedio pudieran resultar inferiores debido a que los costos por maquinaria y tecnología se distribuyen sobre lotes más grandes.

Cuando iniciamos la producción de un lote, el riesgo que resulten muchas piezas defectuosas es grande. Los operarios podrán estar aprendiendo, quizás

no se alimenten los materiales correctamente, las máquinas necesitan ajuste y deberá producirse una cierta cantidad de producto antes que la situación se estabilice. Lotes de mayor tamaño, menos cambios por año y menos desperdicio.

Para la realización de esta investigación, se tomaran en consideración trabajos previos, tales como proyectos de pregrado que exponen temas similares y relacionados con el objetivo de estudio.

A continuación se citan investigaciones que han contribuido a generar antecedentes sobre el tema de la propuesta de un sistema de control de inventario para mejorar la gestión de compras y ventas de productos de la empresa Palacio del Calzado:

Hernández y Torres (2007) en su trabajo de grado titulado "Propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa CENPROFOT C.A; para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos" desarrollado en la Universidad de Técnica Particular de Loja, tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa CENPROFOT C.A, para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos.

La investigación se basó en el estudio de los controles internos de los inventarios presentes en la empresa; orientado hacia el mejoramiento de todas las actividades y procesos relacionado con el mismo; ya sea desde el primer momento en que entra la mercancía a la empresa hasta el momento final de su venta.

Esta investigación se estructuró en seis etapas, cada una con un objetivo específico que contribuyó a la formulación de la propuesta. En la etapa I: se presentó un listado de los materiales y productos que mantiene la empresa CENPROFOT, C.A. por medio del conteo físico; la etapa II: se basó en la determinación de las fallas presentes en el control interno del inventario; en etapa III: se procedió a la codificación y clasificación de los materiales y productos; posteriormente en la etapa IV: se organizaron los almacenes; la etapa V: consistió en la elaboración de formatos de control de inventarios (Entradas, Salidas y Existencias de materiales), por último; para la culminación de esta propuesta en la etapa VI: se realizaron talleres de adiestramiento sobre las propuestas de mejoras en la recolección, registro y actualización de la información sobre la existencias y control de todos los materiales que se encuentra

Componentes del control interno:

Según, (Lara 2013)

Los componentes del control interno, según el COSO son los siguientes:

Ambiente de Control. Establece el tono general del control en la organización.

Es el fundamento principal de todos los controles internos.

Evaluación de Riesgo. Identifica y Analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por los que deben ser administrados.

Actividades de control. Políticas y Procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.

Información y Comunicación. Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades y los mecanismos de comunicación en la organización.

Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

2.2 Marco Metodológico

El presente estudio se enfoca en el control de inventarios de la Empresa Palacio del Calzado, basado en esta problemática, donde la población a considerar serán los empleados y personal administrativo que labora en el control de inventarios.

Basado en el contexto del problema tendrá un diseño documental donde el proceso de búsqueda se basara en la recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos obtenidos y registrados por otros autores de fuente documentales como libros de Control de Inventarios, costos y todo temático relacionado con el problema

Según su finalidad es básica porque se estará en observación de documentos como libros, revistas y trabajos de grados entorno a la temática de estudio con la finalidad de dar soporte a la información redactada en el presente documento esto permitirá tener un alcance en cuestiones teóricas y prácticas de lo planteado en la problematización.

Según su finalidad es aplicada porque de acuerdo a los datos obtenidos en los instrumentos de estudio se planteara una solución consistente para poder aportar al sistema adecuado de control de Inventarios.

Según el objeto genealógico es descriptivo se caracteriza un hecho o fenómeno, con el propósito de establecer su comportamiento. A través de este tipo de estudio se miden las variables implícitas en los objetivos de la investigación

Se aplicara al presente proyecto debido a que se describirá los factores que inciden en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas en el aprendizaje, basado en los instrumentos de investigación que se aplicaran en la obtención de la información.

Según su contexto es de campo es un método donde se recolectan los datos directamente de la realidad, sin manipular variables y este se lo aplicara porque la obtención de la información se lo aplicara a los empleados de la Organización, aplicando el instrumento de investigación para verificar las premisas planteadas en el estudio observando y analizando la variables por las cuales no se utilizan adecuadamente las herramientas adecuada para el control de Inventarios.

Según el control de las variables es no experimental en la cual se define los factores que son controlados por el investigador para eliminar o neutralizar cualquier efecto que podrían tener de otra manera en el fenómeno observado En el presente proyecto se lo aplicara porque dentro del estudio se definen las variables a observar que son el uso de las herramientas tecnológicas, la orientación docentes y el aprendizaje en el conocimiento de las asignaturas que cursan, además este este no se someterá a ninguna prueba de laboratorio. El presente estudio es de tipo cualitativo porque identifica factores, causas y variables de la problemática basado en las herramientas tecnológicas que utilizan los estudiantes en el aprendizaje continuo y que servirán como base

para futuras investigación en esta temática que es de gran transcendencia en la etapa estudiantil de la comunidad universitaria

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población que es el universo de nuestra investigación es todo el personal que maneja los inventarios en la Empresa Palacio del Calzado, los cual son 11 personas.

Cabe destacar que en la presente investigación la población es finita, debido a que tenemos conocimiento de los elementos totales que componen la población, que en total son 11 personas.

2.3.2 Muestra

La muestra que es la porción idónea para el análisis respectivo, será la totalidad de los colaboradores, es decir 11 personas. que es el total de la población .

2.4 Métodos y Técnicas

Para el presente estudio se aplicara el método inductivo-deductivo consiste primero en la enumeración simple y en ella los enunciados sobre los objetos individuales se toman como base para una generalización sobre la especie de la que son miembros. El segundo tipo se basaría en la intuición directa de aquellos principios generales que están ejemplificados en los fenómenos observados.

La segunda etapa del conocimiento científico sería la etapa deductiva, mediante la cual, las generalizaciones logradas mediante la inducción, se usan

como premisas para la deducción de enunciados sobre las observaciones iniciales.

Este método se lo empleara en el presente estudio porque de los datos obtenidos en la encuesta se describirá los factores basados en la información y deductivo para poder sacar las conclusiones que verifican las hipótesis planteadas

Para el proyecto se aplicó la encuesta y entrevista conformadas por preguntas cerradas basadas en la problemática de estudio que permite identificar los factores que hacen que la empresa tenga problemas en el control de Inventarios.

La encuesta es una técnica o método de recolección de información en don procede se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación

2.5 Resultados

En la entrevista realizada al personal administrativo de la empresa me indicaron que la planificación de los inventarios se realiza de la manera tradicional mediante un control de conteo manual y anotando un registro luego la persona encargada envía un informe a la gerencia, el cual se realiza semanalmente.

También nos indicaron que en la información de los ingresos y salida de inventarios proporcionada por el personal encargado, en ocasiones existen inconsistencias.

Para un mejor manejo de inventarios estarían dispuestos a adoptar otra metodología para así mejorar la eficiencia y eficacia en el control del mismo, además se indicó que utilizan como sistema de codificación para el registro de inventarios el código de barras debido a que se considera el más eficaz y se utiliza en la mayoría de empresas.

Análisis de la entrevista

En la realización de la encuesta al administrador del Palacio del Calzado podemos concluir:

- Posee un control de inventario inexacto y totalmente desactualizado.
- Mediante el conteo físico nunca concuerdan los saldos con el sistema.
- Si bien usan método de valoración de inventario, este no es el adecuado debido a la actividad económica de la microempresa.

Análisis de la encuesta

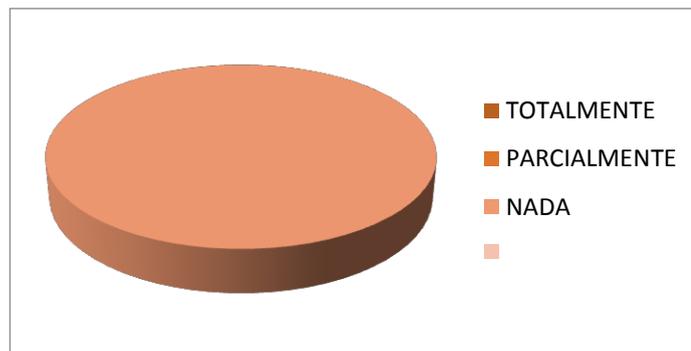
ELEMENTOS	NUMERO
Cajero	1
Vendedores	8
Total	11

Pregunta N° 1 ¿ Posee la microempresa un sistema de control de inventarios?

Tabla 1

ENCUESTADOS		PORCENTAJE
Totalmente		
Parcialmente		
Nada	11	100%
Total	1	100%

Figura 1



Análisis:

El resultado de esta pregunta nos permite conocer que el 100% opinan que el comercial no cuenta con un sistema de control de inventarios.

Interpretación

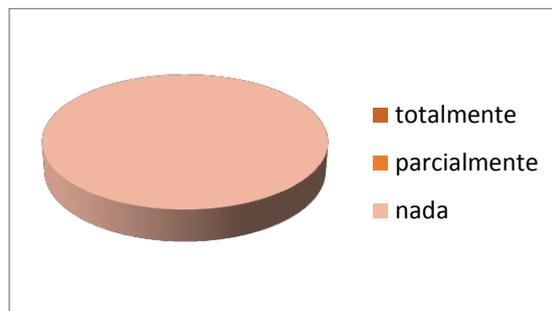
La mayoría respondieron que el comercial, no cuenta con un sistema de control de inventario, lo cual nos ayuda a comprobar la problemática del comercial

Pregunta N° 2 ¿Cómo calificaría al sistema de control de inventario?

Tabla 2

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente		
Parcialmente		
Nada	11	100%
Total	11	100%

Figura 2



Análisis:

El resultado de esta pregunta nos permite conocer que el 100% de los encuestados respondieron que no cuentan con un sistema de control de inventario.

Interpretación

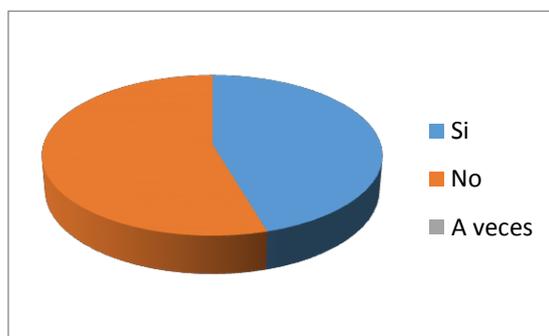
Los colaboradores conocen que el comercial no cuenta con un mecanismo formal para el manejo de los inventarios.

Pregunta N° 3. ¿Cuenta la empresa con personal capacitado para el manejo de inventario?

Tabla 3

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	5	45
No	6	55
A veces		
Total	11	100%

Figura 3



Análisis:

El resultado de esta pregunta nos permite conocer que el 45% de los encuestados opinan que si se cuenta con el personal capacitado, mientras que el 55% opina que no se cuenta con el personal capacitado para el manejo de los inventarios.

Interpretación

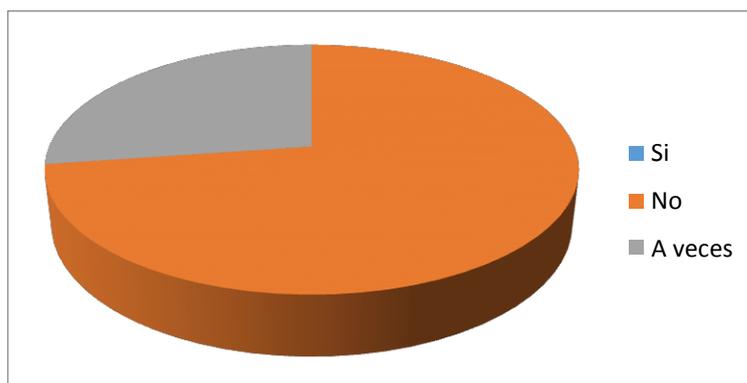
Con esta pregunta se pudo conocer que la información proporcionada por los empleados se puede apreciar que hace falta de capacitación a los vendedores.

Pregunta N° 4. ¿Se realiza conteo físico de mercadería regularmente?

Tabla 4

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si		
No	8	73%
A veces	3	27%
Total	11	100%

Figura 4



Análisis:

Con esta pregunta se pudo conocer que el 73% de los encuestados opinaron que no se realizan conteo físicos del inventario , mientras que el 27% indico que a veces se realiza con esto podemos apreciar que no existe una verificación constante de la información.

Interpretación

La mayoría de los colaboradores conocen que la verificación de la información sirve de sustento para recuperar la cartera en casos que se aplique la vía judicial.

Pregunta N° 5. ¿Cuenta con una estructura funcional por escrito?

Tabla 5

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si		
No	11	100%
Desconoce		
Total	11	100%

Figura 5



ANALISIS:

Con esta pregunta se pudo conocer que el 100% saben que el comercial no cuenta con una estructura funcional.

Interpretación

Los colaboradores conocen que una estructura funcional por escrito, ayuda a identificar las actividades que deben realizar cada persona.

Pregunta N° 6. ¿El comercial cuenta con normas de control de cartera de crédito?

Tabla 6

	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	5	45%
No	6	55%
Desconoce		
Total	11	100%

Figura 6



ANALISIS:

Con esta pregunta se pudo conocer que los colaboradores opinan el 55% que no cuenta con una norma de control de cartera de créditos mientras que el otro 45% opinan que si conocen las normas de control.

Interpretación

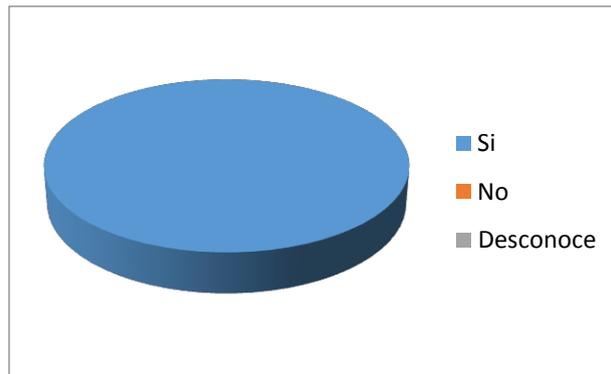
La mitad de los encuestados conocen algún mecanismo que se aplica para el control de cartera que se aplica, mientras que el resto de encuestados no tienen conocimiento de aquellos mecanismos.

Pregunta N° 7. ¿La existencia de mercadería deteriorada u obsoleta afecta a las ventas?

Tabla 7

ENCUESTADOS PORCENTAJE		
Si	11	100%
No		
Desconoce		
Total	11	100%

Figura 7



ANALISIS:

Con esta pregunta se pudo conocer que el 100% de los encuestados opina que la mercadería obsoleta o deteriorada afecta al inventario.

Interpretación

La mayoría de colaboradores opinan, que la mercadería deteriorada u obsoleta influye en la rentabilidad de la empresa puesto que no se logra satisfacer a los clientes.

CAPITULO III PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

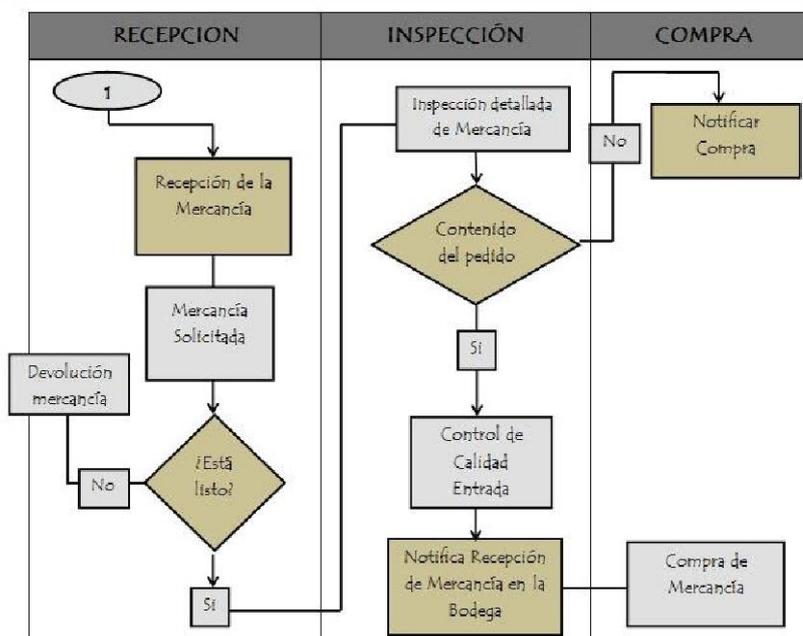
Para la solución del problema se propone una metodología de control de sistemas de Inventario en la Empresa de Palacio del Calzado.

3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La empresa Palacio del Calzado presenta serias deficiencias en el manejo de inventarios a la hora de gestionar las compras necesarias para la organización; esto es motivado a la falta de control que presentan sus inventarios de ropa, zapatos, lo que no les permite conocer el estatus de sus existencias. A continuación se presentan el desarrollo de objetivos planteados en este estudio:

Para analizar el proceso de compras y ventas de productos de la Empresa Palacio del Calzado se procedió a la realización del flujograma de procesos:

Grafico 1: Flujograma de Procesos



El inventario, como ya se definió en el capítulo anterior, constituye un activo muy valioso para generar beneficios económicos a la empresa; y, en ciertos casos hasta representa la única actividad que genera ingresos, los cuales deben compensar la cantidad de costos y gastos que se producen en una compañía, por lo tanto, es un deber de la administración controlar y manipular adecuadamente para que los costos y gastos relacionados con el inventario a fin de que se mantengan en un margen económico.

Para lograr estos objetivos sobre el debido control interno del inventario, se deben establecer políticas, procedimientos y además una correcta segregación de funciones que concientice al personal respecto a la tarea de controlar y administrar de manera eficiente el inventario de la compañía.

En el presente se exponen los procedimientos debe seguir la empresa en estudio respecto al manejo de las existencias.

Selección del área de estudio

Con respecto al área de estudio seleccionada, el análisis se realizará por medio de observación directa de la bodega principal, las existencias y el manejo de los procesos y procedimientos relacionados a la administración control de los inventarios, también se utilizarán herramientas como encuestas al personal encargado y la gerencia para conocer detalles relevantes para nuestro estudio.

Se reconoce que es necesario conocer y analizar acerca del área a tratar, por lo que se debe investigar exhaustivamente para determinar las mejoras necesarias en la planificación y control del área, así como también de cumplir con las metas propuestas por la empresa; con el objetivo de promover la

eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan bajo políticas y procedimientos de acuerdo a la realidad de la empresa.

Objetivo para el departamento de bodega

Diseñar e implementar un sistema de gestión apropiado que garantice la seguridad e integridad de las existencias en las tareas de administración, manipulación y control de las mismas que se encuentran bajo resguardo de personal calificado; así como también que permita obtener registros actualizados de los inventarios para evitar una inadecuada toma de decisiones que afecte a la compañía.

Funciones del departamento de bodega

El personal de la compañía realiza sus funciones en base a la experiencia, lo que dificulta la aplicación de procedimientos definidos para la administración y control de las existencias, lo que ha generado inconsistencias con los registros contables y además ha provocado retrasos en las órdenes de pedido para el proveedor y de reabastecimiento para cada sucursal, así como también en la generación de reportes para los inventarios físicos que se realizan periódicamente.

En esta sección se detallará las funciones que actualmente ejerce el personal de la empresa.

- Inventario físico cada 6 meses, con el fin de actualizar la información registrada en la base de datos de la empresa.
- Llevar un registro actualizado del inventario que ingresa y sale de la bodega.

- Realizar actividades de recepción de la mercadería, revisando el estado del producto y que éste se encuentre acorde a las especificaciones solicitadas en la orden de pedido, guía de remisión y factura del vendedor.
- Clasificar la mercadería existente y asignarle un código para fácil ubicación dentro de la bodega.
- Almacenar y ubicar el inventario de acuerdo al lugar asignado para éste.
- Realizar actividades de limpieza y mantenimiento de la bodega, evitando que los productos en stock se deterioren.
- Efectuar controles periódicos acerca del personal que ingresa a las instalaciones de la empresa, principalmente en la bodega.
- Ejecutar inspecciones recurrentes a fin de cumplir con la infraestructura adecuada en la bodega.
- Informar a la gerencia sobre anomalías encontradas como pérdidas, deficiencias en las instalaciones, obsolescencia de inventarios, problemas de seguridad, etc.
- Despachar la mercadería especificada en la orden de despacho correspondiente a la venta de dicha mercancía.

Procedimientos del departamento de bodega

Los procedimientos que realiza la empresa en estudio se encuentran:

1. Recepción de la mercadería
2. Almacenamiento de la mercadería
3. Distribución de la mercadería
4. Despacho de la mercadería

Grafico 2: Procedimientos de Bodega



FUENTE: Empresa Palacio del Calzado

ELABORADO POR: Génesis Palomino

Recepción de la mercadería

1. El proceso de compra comienza con la necesidad de producto, es decir, cuando un cliente se acerca a una sucursal a solicitar un producto específico y no poseen, se comunican con las otras sucursales y, en caso de no existir ese artículo en las demás ubicaciones; es ahí cuando se genera la orden de pedido que la realiza el vendedor de la sucursal y es entregada al departamento de compras para la respectiva gestión.
2. El departamento de compras, con previa autorización de la supervisora, se comunica con el proveedor vía telefónica realizando así el pedido correspondiente. La mercadería a recibir se demora alrededor de 2 a 3 días laborables dependiendo del artículo y su disponibilidad.
3. Después del plazo establecido para la entrega, el encargado de bodega realiza la recepción del producto, verificando que las cantidades y características sean las que se han solicitado.
4. Posteriormente, el encargado de bodega se comunica con el departamento de compras y contabilidad para el respectivo registro y pago de la factura del proveedor, en caso de existir alguna novedad se comunican con el proveedor.

Almacenamiento de la mercadería

El encargado de bodega en base a su experiencia, realiza los siguientes procesos para el adecuado almacenamiento de la mercadería:

1. El encargado de bodega después de comunicar que la mercadería está completa, procede a clasificarla de acuerdo al tipo de producto que ha sido entregado.
2. Después de clasificar, elabora un listado de productos, el cual lo entrega a la contadora para que le asigne un código para su fácil reconocimiento dentro de la bodega.
3. Luego, el encargado de bodega almacena la mercadería en el lugar que el designa.

Distribución de la mercadería

En este procedimiento interviene la supervisora de la compañía, quien es la encargada de revisar que cada sucursal posea variedad en artículos de cada clase de productos que se tiene en bodega, con el propósito de mantener uno para el mostrador y el otro almacenado.

1. La supervisora visita las sucursales cada semana, se comunica con el encargado del lugar y realiza una lista de productos que falten. Este proceso se realiza a pesar de que el vendedor comunique los faltantes al departamento de compras.
2. La supervisora entrega esta lista al bodeguero, quien elabora un paquete embalado para entregar a cada sucursal.
3. El bodeguero se moviliza para entregar la mercadería a cada sucursal, y solicita la firma de recepción al encargado de la sucursal

correspondiente; y posteriormente, este documento es entregado a la contadora para que registre el inventario de cada sucursal.

Descripción de las actividades que generan costos indirectos en la empresa

Limpieza y mantenimiento de la bodega

La empresa posee políticas respecto a la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, en las cuales se establece que el bodeguero es el responsable de ejecutar cada semana estas actividades, en conjunto con su ayudante.

Generalmente, la contadora programa los días que se debe realizar la limpieza de la bodega, escogiendo los sábados o domingos para esta labor y el mantenimiento una vez al mes.

Almacenamiento de la mercadería

La mercadería, cuando es recibida por el personal responsable de la matriz, se envía hasta la bodega principal; es en este lugar donde se realiza la recepción del pedido y la clasificación del mismo para posteriormente almacenarla, sin embargo, se duplica el tiempo y esfuerzo debido a que no se tiene establecido un lugar específico para almacenar la mercadería dentro de la bodega, sino que es ubicada temporalmente en un lugar cerca de la puerta, y luego el bodeguero decide donde ubicar el inventario.

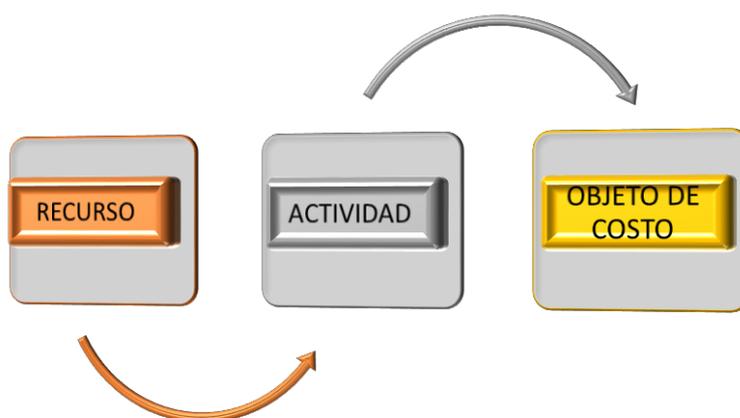
En este rubro también incluye los sueldos de empleados de la bodega y depreciación de los activos fijos destinados para almacenar y controlar el inventario de la compañía; se debe recordar que la depreciación se considera como un gasto oculto que afecta al costo del inventario.

Diseño del método de control de inventarios ABC

Para el diseño del método de control de inventarios ABC, éste se concentra en el razonamiento de la manera adecuada, de las actividades que causan costos y su relación de consumo con el costo de los productos. Es importante conocer la generación de costos para obtener el mayor beneficio posible logrando minimizar todos los factores que no añaden valor.

Con esta metodología se logra medir el costo y el desempeño de actividades, recursos y objetos de costo. Los recursos se asignan primero a las actividades; después, los costos de las actividades se asignan a los objetos de costo según su uso.

Grafico 3: Objeto de costo



FUENTE: Metodología del control de inventarios ABC

ELABORADO POR: Génesis Palomino

Criterios para definir el ABC

El ABC se logra definir como la segmentación de productos tomando en consideración criterios preestablecidos, que, en nuestro análisis comprenden indicadores importantes como el “costo unitario” y el “volumen anual

demandado". El criterio a utilizar en este método es el valor de los inventarios y los porcentajes de clasificación con un proceder arbitrario.

La zona "A" de la clasificación corresponde estrictamente al 80% de la valorización del inventario, y que el 20% restante debe dividirse entre las zonas "B" y "C", tomando porcentajes muy cercanos al 15% y el 5% del valor del stock para cada zona respectivamente. Además se establece una clasificación más, denominada Obsoletos, a fin de determinar aquellos artículos que no están aptos para la venta al público ya sea por falla de fábrica no identificada a tiempo o una inadecuada manipulación del inventario.



3.2 Conclusiones

- Basado en el problema de la falta de control de Inventarios de esta necesidad surge el diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de Gestión de Inventarios con la finalidad de conseguir distribuir de una forma técnica los recursos destinados a la verificación y control, además de conocer aquellos inventarios que se está vendiendo más o vendiendo menos o lo que nunca se vendió.
- El inventario, como en la mayoría de empresas, representa una inversión que se recupera en el tiempo a medida de la gestión de ventas o producción que posee la compañía; por tal motivo debe ser administrado y controlado eficientemente.
- La Empresa Palacio de Calzado actualmente desconoce los indicadores de medición para lograr reflejar metas a corto y largo plazo, tomar decisiones de inversión y mejoras, con todo esto se alcanzaría un óptimo control de inventarios.
- Los indicadores de medición de las existencias, representan un medio de control para las decisiones en las que intervienen los inventarios de la empresa teniendo un mayor rendimiento o utilidad en el período..
- El sistema actual solo permite saber cuánto y en qué se gastó, pero nos imposibilita saber si lo que se compra o invierte es lo óptimo, si no se está gastando inútilmente o si la empresa está preparada para la carencia de inventario.
- El Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, se irá adaptando progresivamente a la organización, al

hacer modificaciones a las estrategias e identificar nuevas metas, procesos y objetivos.

- A partir de este diseño de un sistema de control basado en el método ABC, se confirma el principio o ley de Pareto, donde la principal atención es el control de inventarios, en los artículos que se ajusten a la categoría que interpreta el 80% de la inversión del capital.
- Adicionalmente, se destacó nuestra participación en el inventario físico realizado al iniciar este estudio, con lo cual se determinan aquellos artículos que poseen stock aunque no hayan tenido movimiento alguno desde su compra; por lo cual se clasificó en una nueva categoría denominada Obsoletos.

3.3 Recomendaciones

- Crear una cultura organizacional en cada uno de los empleados para un mejor entendimiento en todos los departamentos relacionados con el inventario, y al mismo tiempo sembrar compromiso hacia el desempeño de las decisiones estratégicas planteadas por la organización.
- Inducir la responsabilidad en el empleado que administra el inventario, debido que es necesario que conozcan los costos de las existencias para prevenir costos innecesarios, y ese ahorro utilizarlo en otras inversiones.
- Analizar e implementar los indicadores de medición, los cuales permitirán automatizar y mejorar el sistema de inventario actual, monitoreando el cumplimiento y transformándose en una herramienta para la toma de decisiones.
- Desarrollar políticas de venta o uso para los artículos obsoletos e intentar recuperar la inversión que representa un alto porcentaje del valor de los inventarios; en caso de que éstas políticas no representen el efecto deseado, se deberá considerar la baja o donación de los mismos.

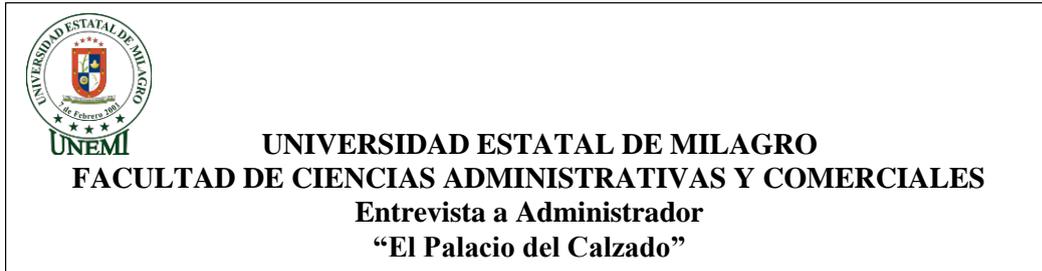
Bibliografía

1. Cartier. (2013). *Costo basado en actividades y la teoría del costo ABC*. Mexico: Pearson Education.
2. Garcia, J. (2013). *Contabilidad de Costos*. Mexico : Pearson Education.
3. Gutierrez, F. (2013). *Gestión de Stock en la logística de los almacenes*. Mexico: Fundación Confemetal.
4. Hoffmann, F. (2013). *Administración de la Producción e Inventarios*. Mexico: Pearson Education.
5. Krajcsky. (2013). *Administración del Sistema de Inventario*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
6. Mendez, C. (2013). *Metodología de diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. Mexico: Limusa.
7. Minguez, M., & Bastos, B. (2013). *Introducción a la gestión de stocks*. Madrid, España: Ideaspropias .
8. Muller, M. (2014). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. Bogotá, Colombia: Norma.
9. Narasimhan, S., McLeavey, D., & Bilington, P. (2014). *Planeación de la producción y Control de Inventarios*. Madrid, España: McGraw Hill.
10. Iván Trujillo Lopera; Administración del Inventario, Publicación: 01 Julio 2009, Consulta: 29/12/2012.
11. García Colín Juan; Contabilidad de Costos, Tercera Edición, Consulta: 09/01/2013 Biblioteca Municipal.
12. Control Interno sobre Inventarios, Katherine Garzón, disponible en: <http://katerineadministracion2009.blogspot.com/2010/04/control-interno->

- sobre-inventarios-el.html, Fecha: Última Actualización, Consulta: 29/12/2012.
13. HORNGREN, Charles T/HARRISON, Walter T/SMITH BAMBER,Linda, Contabilidad, Tercera Edición Visita: 05/03/2013
 14. Definición de Inventario físico, MORROW, L. C. ED, Manual de mantenimiento industrial pag.108, Fecha de confeccionado: 2011, Consulta: 29/12/2012.
 15. <https://www.sidweb.espol.edu.ec/public/download/doDownload?attachment=242996&websiteId=3294&folderId=17&docId=246645&websiteType=1>. Fecha: Última Actualización, Visita:08/04/2013
 16. Otros Métodos: El modelo ABC, Raquel Peral, disponible en: <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&ved=0CEMQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.educa.madrid.org%2Fweb%2Fies.gabrielamistral.arroyomolinos%2Fdocumentos%2Feconomia%2FTEMA%25204%2520APROVISIONAMIENTO.doc&ei=chclUvLDDonQsASE9YFA&usg=AFQjCNEfpy--6YulUp6bViXI4CAk7aLX0g>, Fecha: Última Actualización, Visita: 08/04/2013.
 17. Vilfredo Pareto, Alfaro Giménez, José (2009). Economía de la empresa 2. ISBN 978-84-481-6984-8; Página web: http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_ABC; Consulta:09/01/2013
 18. López Regalado Martha Elena; El método o sistema ABC, metodología y uso en la toma de decisiones; Página web: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/elabcuso.htm>; Consulta: 29/12/2012.

19. "El costo basado en actividades y la teoría del costo", CARTIER, E.N., - N° 11 (marzo 1994)., Fecha: Última actualización, Visita: 13/01/2013.
20. Sistemas de inventarios. Página web: http://www.investigacion-operaciones.com/inventarios_EOQ.htm., Fecha: Última Actualización, Visita: 12/02/2013.
21. La obsolescencia. Página web: <http://15consumismo.blogspot.com/2010/09/la-obsolescencia.html>., Fecha: Última Actualización, Visita: 26/05/2013.
22. Logística: Administración de la cadena de suministros; Quinta edición; Fecha de Publicación: febrero de 2012, Consulta: 03/06/2013.
23. Forgaty Blacktone Hoffmann; Administración de la producción e inventarios; Segunda edición, Consulta: 17/06/2013.
24. Sim Narasimhan, Dennis W. McLeavey, Peter Billington;
25. Planeación de la Producción y Control de Inventarios; Segunda edición, Consulta: 17/06/2013.
26. International Accounting Standard (IAS) 2 – Inventories. Versión en español: Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) 2 – Inventarios. Consulta: 03/09/2013.
27. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. Consulta: 03/09/2013.
28. Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. Consulta: 03/09/2013.
29. Indicadores de la Gestión Logística ,Fichas Técnicas Indicadores de Gestión Logísticos, Ing. Luis Aníbal Mora García, disponible en: http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf, Consulta: 07/07/2013.

ANEXO : ENTREVISTA- PERSONAL ADMINISTRATIVO



- 1. ¿ En el control del Inventarios como se realiza la planificación y el control de las existencias en la Empresa?**
- 2. ¿Dentro del control se realizan informes diarios, semanales o mensuales a la gerencia de la Empresa.?**
- 3. ¿ La información de los ingresos y salida de Inventarios proporcionado por el personal encargado es confiable?**
- 4. ¿ Estaría dispuesto adoptar otra metodología para el control efectivo de Inventarios?**
- 5. ¿ Utiliza sistema de codificación usa para el registro de Inventarios de Productos?**
- 6. ¿Cuál método considera más eficaz para su control de inventarios el sistema de código de barras EAN, o el EPC o control electrónico?**
- 7. ¿ Cuáles obstáculos aparecen con mayor frecuencia dentro de su control de inventarios?**
- 8. ¿ Cree usted que es importante la implementación de un sistema de control de inventarios?**
- 9. ¿ Considera usted que el personal está capacitado para el manejo de inventario?**

ANEXO : ENCUESTA- EMPLEADOS

 <p>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES Encuesta a Empleados “El Palacio del Calzado”</p>
--

1. ¿ Posee la microempresa un sistema de control de inventarios?
Totalmente Parcialmente Nada

2. ¿Cómo calificaría al sistema de control de inventario?
Totalmente Parcialmente Nada

3. ¿Cuenta la empresa con personal capacitado para el manejo de inventario?
Totalmente Parcialmente Nada

4. ¿Se realiza conteo físico de mercadería regularmente?
Siempre En Ocasiones Nunca

5. ¿Cuenta con una estructura funcional por escrito?
Si No Desconoce

6. ¿El comercial cuenta con normas de control de cartera de crédito?
Si No Desconoce

7. ¿De qué manera se ha reflejado la rentabilidad obtenida por la microempresa en el último periodo?
Si No Desconoce