



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL DE PRODUCTOS DE  
CONSUMO HUMANO PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN  
Y DISTRIBUCIÓN DE LA MERCADERÍA  
EN LA EMPRESA SUPERIOR**

AUTOR:

**Bajaña Ronquillo Kevin Alberto**

TUTOR:

**PHD. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a mi padre, que son la más valiosos que tengo en mi vida, ya que ellos siempre me ha mostrado su apoyo, a mi hermana que siempre ha estado en las buenas y en las malas, les doy gracias de todo corazón y este trabajo es gracias a ellos y que dios me los cuide y proteja y le doy gracias por darme esa fuerza para seguir adelante.

**Bajaña Ronquillo Kevin Alberto**



## **AGRADECIMIENTO**

Sobre todo le agradezco a Dios por darme la oportunidad de hacer este trabajo, por la fuerza de cada día seguir adelante y también a la familia que tanto amo, porque sin mi familia no soy nada, le agradezco a mi padre por estar cada día en mi vida a mi hermana, que son uno de mi más preciados tesoros, le agradezco por darme fuerza y su ayuda incondicional y que cada día me da fuerza para seguir adelante

**Bajaña Ronquillo Kevin Alberto**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, nombrado por el Concejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el trabajo de investigación con el tema: **Implantación de un control de productos de consumo humano para mejorar la recepción y distribución de mercadería en la empresa superior.** Presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo influye en lo clientes la ausencia de control de producto de consumo humano en la recepción de mercadería de la empresa “Superior”, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:  
Tutor:

**Bajaña Ronquillo Kevin Alberto**  
**Dr.Simón Alberto Illescas Prieto**



Factura: 001-003-000101771



20190901016D00680

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901016D00680**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ANA ELIZABETH VELEZ ZAMBRANO de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 00419-DP09-2019-SJ, comparece(n) KEVIN ALBERTO BAJAÑA RONQUILLO portador(a) de CÉDULA 0951749837 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 23 DE ENERO DEL 2019, (16:08).

*Kevin BAJAÑA R.*  
KEVIN ALBERTO BAJAÑA RONQUILLO  
CÉDULA: 0951749837

*Ana Elizabeth L.*

NOTARIO(A) SUPLENTE ANA ELIZABETH VELEZ ZAMBRANO

NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 00419-DP09-2019-SJ



*A*

T 2219

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, BAJAÑA RONQUILLO KEVIN ALBERTO en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL DE PRODUCTOS DE CONSUMO HUMANO PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA MERCADERÍA EN LA EMPRESA SUPERIOR de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Bajaña Ronquillo Kevin Alberto

Nombres y Apellidos del Autor

Kevin BAJAÑA R.

Firma

No. de cedula: 0951749837



*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

f

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Bajaña Ronquillo Kevin Alberto** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: La motivación laboral y su influencia en la producción de la empresa Envasadora y purificadora de agua Nube en la ciudad de Guayaquil, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Bajaña Ronquillo Kevin Alberto**

\_\_\_\_\_

Firma

**No. de cédula:** 0951749837



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Kevin BAJAÑA R.

Número único de identificación: 0951749837

Nombres del ciudadano: BAJAÑA RONQUILLO KEVIN ALBERTO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

Fecha de nacimiento: 12 DE DICIEMBRE DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BAJAÑA CASTRO ROSENDO ALBERTO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RONQUILLO SOLORZANO MATILDE MARICELA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 11 DE ENERO DE 2013

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 23 DE ENERO DE 2019

Emisor: JENNY ELIZABETH NAVARRO BARRAGAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 16 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ldo. Vicente Tejero G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presenta este certificado deberá validar en <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOG/DAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento y validación 0.1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a [enlinea@registrocivil.gob.ec](mailto:enlinea@registrocivil.gob.ec)

REPUBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CREDULACIÓN

N. 095174983-7

CÉDULA DE CIUDADANÍA

APELLIDOS Y NOMBRES  
BAJAÑA RONQUILLO  
KEVIN ALBERTO

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
TARQUI

FECHA DE NACIMIENTO 1994-12-12

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M

ESTADO CIVIL SOLTERO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

7243Y3222

ESTRUCIÓN BACHILLERATO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
BAJANA CASTRO ROSENDO ALBERTO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
RONQUILLO SOLORZANO MATILDE MARICELA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2018-01-11

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2023-01-11

Kevin Bajaan R.

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

003 JUNTA NO

003 - 067 NUMERO

0951749837 CEDULA

BAJANA RONQUILLO KEVIN ALBERTO  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTON

TARQUI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN  
ZONA 11

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ADECUITA QUE USTED SUPLERA EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ADECUITA QUE USTED SUPLERA EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

23 ENE 2018

NOTARÍA DÉCIMA SEXTA  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
AB. CECILIA CALDERÓN JACOME  
GUAYAQUIL ECUADOR

Ana Vélez L.  
Ab. Ana Vélez Zambrano  
NOTARIA SUPLENTE NOTARIA XVI  
CANTÓN GUAYAQUIL

23 ENE 2019

GUAYAQUIL F.O.(A)(S)

DOY FE QUE ESTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DE SU ORIGINAL.

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Implantación de un control de productos de consumo humano para mejorar la recepción y distribución de mercadería en la empresa superior.

**Autor:** Bajaña Ronquillo Kevin Alberto  
**Tutoror:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**RESUMEN**

El siguiente trabajo consiste en analizar el control interno en la entrega y recepción de mercadería en la empresa SUPERIOR S.A; y proponer un manual de capacitación de control interno con procedimientos orientados a mejorar la planificación y desempeño de los inventarios lo cual es importante tanto para los dueños de la empresa y sus empleados ya que así conocerán cuales son las principales causas que originan pérdidas de inventario. Para llevar a cabo esta investigación se aplicó técnicas de investigación como entrevistas y encuestas, con el fin de conocer a fondo la situación actual de la empresa y obtener mayor información respecto a cómo se están llevando los distintos procesos y actividades en cada una de las áreas involucradas.

**Palabras claves:** Control, Producto, Recepción, Distribución



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Implantación de un control de productos de consumo humano para mejorar la recepción y distribución de mercadería en la empresa superior

**Autor:** Bajaña Ronquillo Kevin Alberto

**Tutoror:** Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

**ABSTRACT**

The next job is to analyze internal control in the delivery and receipt of goods in the company SUPERIOR S.A; and to propose a training of internal control manual with procedures aimed at improving the planning and performance of the inventory which is important both for the owners of the company and its employees since thus will know which are the main causes that you originate inventory losses. To carry out this research applied research techniques such as interviews and surveys, in order to get to know the current situation of the company and obtain more information regarding as different processes and activities are underway in each one of the areas involved.

**Key words:** control, product, reception, distribution

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO	2
SITUACIÓN CONFLICTO	2
DELIMITACION DEL PROBLEMA	4
FORMULACION DEL PROBLEMA	4
VARIABLES	4
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	4
OBJETIVOS	5
INTERROGANTES DE LA INVESTIGACION	5
JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	6

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEORICO

MARCO TEORICO	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	7
ANTECEDENTES REFERENCIALES	12
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	14

<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>18</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

<b>DATOS DE LA EMPRESA</b>	<b>22</b>
<b>LOGO DE LA EMPRESA</b>	<b>23</b>
<b>ORGANIGRAMA</b>	<b>23</b>
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>25</b>
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>26</b>
<b>MUESTRA</b>	<b>27</b>
<b>TIPOS DE MUESTRA</b>	<b>27</b>
<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>29</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>29</b>

### **CAPÍTULO IV**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>APLICACIÓN A LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>31</b>
<b>ENCUESTA</b>	<b>31</b>
<b>PLAN DE MEJORAS</b>	<b>39</b>
<b>ANÁLISIS ECONÓMICOS</b>	<b>40</b>
<b>CRONOGRAMA</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>50</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>532</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1 PROBLEMA</b>	<b>3</b>
<b>CUADRO 2 TIPOS</b>	<b>26</b>
<b>CUADRO 3 UNIVERSO</b>	<b>27</b>
<b>CUADRO 4 ANALISIS ECONOMICOS</b>	<b>40</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICOS 1 INVENTARIO DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>31</b>
<b>GRÁFICOS 2 FALTANTES DE INVENTARIO</b>	<b>32</b>
<b>GRÁFICOS 3 MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>33</b>
<b>GRÁFICOS 4 MAYOR ROTACIÓN</b>	<b>34</b>
<b>GRÁFICOS 5 PRODUCTOS DE BAJA ROTACIÓN</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICOS 6 ALMACENAJES DE LA MATERIA PRIMA</b>	<b>36</b>
<b>GRÁFICOS 7 CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>37</b>

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente trabajo contiene una recapitulación de conceptos de diferentes autores, con el objetivo de ampliar los conocimientos y poder analizar la situación presentada desde otros enfoques. Para dar inicio a la recopilación de datos, en el capítulo número uno se describirá las referencias de la cadena de suministro y el tipo de sistematizaciones que opera para comprender el concepto para identificar cada uno de sus mecanismos. Se puntualizará, todos los temas que involucren y constituyen un operador logístico, ya que la empresa en estudio corresponde a este rubro. Se puntualizarán datos como las estrategias en las que debe enfocarse y la importancia de sus servicios, los cuales son temas clave para la realización del presente trabajo de investigación.

También se determinará las ventajas y desventajas entre el manejo de inventarios dentro de las bodegas, así como el manejo adecuado de los inventarios por medio de un operador logístico. Además de lo citado, se demostrará una gama de indicadores que se pueden utilizar en los procesos logísticos, las herramientas que serán utilizadas para llevar a cabo las propuestas de mejora y las diferentes formas en la que las industrias los aplican y utilizan.

Para un mejor conocimiento de las propuestas planteadas que se desarrollarán en el siguiente capítulo, se hace una guía de metodologías con sus respectivos conceptos, mecanismos y las distintas formas de aplicación.

De tal manera que en el desarrollo de este trabajo de titulación se deben tratar los puntos indicados analizando el problema existente que se da en la empresa SUPERIOR S. A., tomando en cuenta que un control de inventario dentro de una empresa representa la forma de determinar de manera precisa y correcta la existencia de la mercadería disponible dentro de la empresa, para de esta manera poder satisfacer las necesidades de los clientes, optimizando recursos y capital importante para la liquidez de la empresa.

### **Ubicación del Problema en un Contexto**

La empresa SUPERIOR S.A. se encuentra ubicada en el km 10.5 Vía Daule al Norte de la ciudad de Guayaquil, su principal actividad económica es la elaboración de productos de consumo humano y venta del mismo tales como: harina, galleta, espagueti.

La empresa distribuye sus productos a los principales centros clientes tales como: Corporación el Rosado, Mega maxi, Tia, Pan Cali, Supan, Panadería la Española de las distintas ciudades tales como: Guayaquil, Milagro, Quito, Machala, Cuenca, Ambato y Manabí.

### **Situación Conflicto**

Su principal problema es el mal manejo de los inventarios originado por: un inadecuado control interno en el proceso de compras, proceso de almacenamiento de los materiales, proceso de control de existencias, proceso de identificación de los productos de alta y baja rotación, proceso de devoluciones y la falta de supervisión oportuna en la recepción y entrega de mercadería por parte de los encargados del departamento de bodega, la falta de información, reportes no confiables; pérdidas por obsolescencia originadas porque los productos no se vendieron ya que no aparecen en el reporte de inventarios.

También podemos mencionar que en la empresa en lugar de entregar un producto del lote A, el despachador hace la entrega del lote B, esto ocurre cuando no hay una previa verificación y control por parte del jefe del departamento de bodega lo cual da lugar a que se genere un desconocimiento total de la existencia disponible de mercadería.

Se realizó una auditoria en la empresa SUPERIOR S.A y se comprobó la deficiencia en el control en los despachos, esta afecta la productividad durante las emisión y recepción de la mercadería retrasando las entregas de los productos a los clientes, esto causa malestar por los siguientes puntos relevantes.

<b>Cuadro 1</b>		<b>Problema</b>
<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>	
Rutas de entrega con direcciones equivocadas.	Demoras en la entrega de los productos al cliente.	
Facturación de productos que no está en stock de parte de los vendedores.	Malestar en los clientes por entrega de productos incompleto al pedido.	
Mercadería en mal estado	Devolución de las mercaderías por falta de etiquetas y productos estropeados	
Despacho de mercaderías incompletas de los personales de bodega a los transportistas	Poca de comunicación entre el transportista y el personal de bodega, la mercadería salen incompletas.	

Elaborado por: Kevin Alberto Bajaña Ronquillo

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Control

**Aspectos:** Control, producto, mercadería, distribución

**Tema:** Implementación de un control de productos de consumo humano para mejorar la recepción y distribución de mercadería en la empresa "Superior"

### **Formulación del Problema**

¿Cómo influye la ausencia de control de productos de consumo humano en la recepción de mercadería de la empresa "SUPERIÓR" ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

### **Variables**

**Variable independiente:** Control de Producto

**Variable dependiente:** Recepción y Distribución

### **Evaluación del problema**

**Delimitado.** - El problema estudiado trata de los efectos que genera la falta de control en los procesos de distribución.

**Claro.** - Esto requiere aplicar un Plan Estratégico de control para salvar la integridad de la de la empresa y de los clientes, para mantener el orden de entrega en dichos horarios.

**Evidente.** - Una excelente relación entre la empresa y sus clientes y proveedores, generar un trabajo con responsabilidad, y con mayor eficiencia.

**Concreto.** – La investigación que se realizara es factible para resolver los problemas que actualmente padece la empresa SUPERIOR SA.

**Relevante.** – Las actividades que vamos a realizar con los trabajadores de la bodega y transportistas y buscar soluciones a corto plazo.

**Factible.** – Está presente el jefe de bodega y colaboración y transportistas de la empresa SUPERIOR S.A y contratistas externos

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General:**

Investigar la ausencia de control interno de los productos de consumo humano, para proponer un manual de procedimiento adecuado en la empresa Superior S.A

#### **Objetivos específicos:**

- Diagnosticar los fundamentos teóricos de control de productos, recepción y distribución
- Determinar el estado actual de la metodología en los inventarios en la empresa.
- Proponer un proceso de manual apropiado para el control de los inventarios en la recepción y entrega de mercadería.

### **Interrogantes de la investigación**

- 1.- ¿Qué estrategias para agilizar los procesos se implementaría para disminuir el tiempo de entrega de la mercadería a los clientes?
- 2.- ¿Qué técnicas se implementarían para evitar que los transportistas lleguen sin inconvenientes a diferentes puntos de entrega?
- 3.- ¿Cómo se elaboran procesos para el buen desempeño laboral?

### **Justificación e Importancia**

En todas las empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes se debe cumplir a cabalidad con un buen manejo de los inventarios para de esta manera minimizar las pérdidas por el mal manejo del inventario en su entrega y recepción.

El propósito de esta investigación es analizar el control interno en la recepción y entrega de mercaderías en la empresa SUPERIOR S.A., y proponer un manual de procedimientos adecuado con la finalidad de controlar las existencias de mercaderías, para lo cual es imprescindible tener un buen manejo de las entradas y salidas de mercaderías de la empresa; así como también llevar un mayor control al momento de algún cambio o devolución de las mismas, y de esta manera evitar la pérdida en inventarios.

### **Aspectos que justifican la investigación**

**Conveniencia:** Los clientes se sentirán más satisfechos y depositarán su confianza que sus pedidos lleguen a tiempo y de acuerdo a sus pedidos.

**Relevancia Social:** Las estrategias y actividades que se aplicarán a los transportistas y empleados de la bodega crear una comunicación directa para mejorar el sistema de transporte

**Valor teórico:** El estudio proporcionará información del jefe de bodega y los empleados de bodega las anomalías que se presenta en el mismo.

**Utilidad Metodológica:** Con el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de estrategias para la entrega oportuna de las mercaderías, se puede confirmar que ayudaría a mejorar para la entrega oportuna.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### Fundamentación Teórica

##### Antecedentes Históricos

La logística como actividad empresarial es antigua y podría decirse que es lo que antes Tiene sus orígenes en la actividad militar que desarrolló esta herramienta para abastecer a las tropas con los recursos necesarios para afrontar las largas jornadas y los campamentos en situación de guerra. Al ámbito empresarial hace poco más de cinco décadas y ha sido en éste donde la función logística integración y la globalización son un hecho (BERRIOS, 2008).

El concepto logística es uno de los más utilizados dentro de las nuevas corrientes de administración de negocios. Para algunos autores la logística comprende el flujo eficiente de productos e información desde el proveedor, durante el procesamiento, hasta que el producto o servicio, llegue al consumidor final. Se incluye, el proceso inverso, es decir, el caso de alguna devolución por parte del consumidor al distribuidor o fabricante (gestiopolis, 2013). La misión de los logísticos es proveer bienes y servicios a los clientes de acuerdo sus necesidades y requerimientos en la forma más eficiente posible **“La misión de logística es llevar los bienes o servicios correctos al lugar correcto, en el tiempo correcto, y en las condiciones deseadas, mientras se hacen la mejor contribución a la empresa”** (Gestiopolis, 2013).

### **Inventarios son activos:**

- a) Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- b) En proceso de producción de cara a tal venta, o
- c) En la forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en el suministro de servicios. (IASB, 2013)

### **Administración de los Inventarios**

La administración de los inventarios es un proceso destinado a planificar, administrar y controlar los recursos disponibles dentro de la organización, permitiendo así el manejo apropiado de los mismos teniendo niveles óptimos de inventarios. (VILLAMAR, 2013)

### **Costo de los inventarios**

El costo de los inventarios debe comprender todos los costos derivados de la adquisición y transformación de los mismos, así como otros costos en los que se ha incurrido para darles su condición y ubicación actuales. (Acevedo, 2014, pág. 5)

### **Sistema de Control.**

Para mejorar la eficiencia en el manejo del inventario existen varios sistemas de control de inventarios, entre los que se mencionan los siguientes: sistema justo a tiempo, sistema ABC, sistema de planeación de requerimiento de materiales, sistema de cantidad económica de pedido y planeación de recursos empresariales entre otros. (Zúñiga, 2014)

**Servicio al cliente.** Es necesario que las empresas conozcan la importancia de disponer de medios para asegurar el apoyo al cliente. Una

constante es la innovación en el servicio y la creación de indicadores de control del nivel del servicio (por canales de distribución y tipo de cliente). El conocimiento de los niveles de servicio requeridos por los clientes es un factor clave para la definición de estrategias logísticas, al igual que la definición y control de los objetivos de servicio principalmente a través del uso de sistemas de información específicos y una integración operativa entre fabricantes y distribuidores. (ESPINOSA, 2012, pág. 10)

A mediano plazo, la fiabilidad en el servicio al cliente (por ejemplo, oportunidad, cantidad y plazos de entrega) no será suficiente para mantener la cuota de mercado. Será necesario disponer de medios para asegurar el apoyo al cliente (como el suministro de información y la respuesta rápida y urgente) y la innovación en el servicio (como la información compartida y la evaluación continua de mejoras)

Las tecnologías de información relacionadas con el servicio al cliente se pueden agrupar en tres grupos. (ESPINOSA, 2012, pág. 11)

- Sistemas de gestión automatizada de pedidos y despachos, que permiten: reducir los plazos de proceso de pedidos y las entregas a clientes; aplicar condiciones comerciales complejas acordes con los canales de distribución; optimizar la asignación de existencias y bodegas de servicio a los pedidos
- Sistemas de control del servicio, normalmente basados en indicadores generados a partir de la información recogida por los sistemas de gestión de pedidos y despachos
- Sistema de pronóstico de la demanda y planeación logística, que permiten asegurar el servicio al cliente, ofreciendo la posibilidad de anticiparse a la demanda con existencias y costos mínimos

**Gestión del cambio.** Las organizaciones deberán adecuarse al nuevo ambiente de negocio, aumentando la capacitación del recurso humano, la gestión por objetivos y nuevas estrategias técnicas de planeación y gestión. Se percibe que el nivel de formación en áreas relacionadas con la

logística es insuficiente para afrontar los retos de implantación de nuevas tecnologías y la elaboración de planes estratégicos.

### **La cadena de abastecimiento**

Es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación, ya sea de fuentes internas o externas. El abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, se encarga de todo lo que requiere una compañía para su negocio así como de facilitar los medios necesarios para conseguirlo.

La cadena de Abastecimiento (Superior s.a), incluye todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes y productos, desde la etapa de materia prima hasta el consumo por el usuario final. Pero, para que dicho flujo sea óptimo, también debe fluir información en toda la cadena y, lógicamente, para que todos los integrantes que la forman generen valor y ganancias, debe finalmente fluir y todo ello a la mayor velocidad posible y satisfaciendo al cliente final.

**Planeación logística y resultados:** La planeación logística pretende responder a las preguntas que, cuando, donde y como y se lleva a cabo en tres niveles: estratégico, táctico y operacional.

### **La Planeación Estratégica**

Es considerada en un largo plazo, donde el horizonte de tiempo es mayor a un año, e involucra decisiones de tipo macro y cualquier error puede resultar muy costoso. Encierra decisiones relacionadas con el tamaño y ubicación, el modo de transporte, seleccionar y diseñar un sistemas de ingresos de órdenes, establecer estándares en el servicio al cliente, la distribución física de la bodega y políticas de compra. (AGUILAR, 2017)

**La Planeación Táctica:** Involucra un horizonte de tiempo mediano, menos que un año usualmente. Abarca decisiones de posición de inventario, reglas de prioridades sobre las órdenes de los clientes, selección de proveedores, entre otros.

### **La Planeación Operacional se ubica en un corto tiempo**

Es decir, a corto plazo, con decisiones tomadas frecuentemente en el transcurso del día. Involucra las rutas de despacho, las cantidades y los tiempos del transporte, la expedición de las órdenes, los ingresos de éstas y su liberación.

**Dentro de las áreas que ataca la planeación logística se encuentran las:**

**Decisiones de Inventario.** Las cuales se refieren a la forma en que los inventarios son administrados en una compañía. “Empujar” inventarios a los puntos de almacenaje y “halar” los inventarios de la bodega, representan dos estrategias, así como la administración de los niveles de inventario por varios métodos control de inventarios. (BONILLA, 2010)

**Centros De Distribución** Las bodegas se conciben hoy en día como centros de distribución y consolidación. La nueva orientación de estos centros será agilizar la recepción y el movimiento interno de todo tipo de materiales y mercancías. El Centro de Distribución es considerado “el último paso de la orden de un cliente”, es donde las órdenes se recogen, se embalan, se procesan, se documentan, se notifican y se despachan. (Magee, 2016)

**Manejo de materiales:** La meta es mover los artículos con rapidez con un mínimo de manejo.

**Control de inventarios:** Sistema que desarrolla y mantiene un adecuado surtido de productos para satisfacer las demandas de los consumidores. Las decisiones de inventario influyen mucho en los costos de la distribución física y el nivel de servicio que se proporciona.

### **Administradores de inventario justo a tiempo**

Rediseño y simplificación del proceso de manufactura mediante la reducción de los niveles de inventario y la entrega de partes justo cuando se necesitan en la línea de producción (Pedro, 2015, pág. 3).

### **Procesamiento de pedidos**

Es esencial una buena comunicación entre los representantes de ventas, el personal de oficinas y bodegas y embarques para un procesamiento correcto del pedido.

### **Antecedentes Referenciales**

Según Avedaño (2012) en su trabajo de investigación titulado “**Diseño de un control interno de inventario en la empresa XYZ**” plantea realizar la gestión de inventarios constituye una de las actividades más complejas para las empresas; más aún cuando la demanda de los clientes hacia los productos que forman parte del inventario y el tiempo de entrega de los pedidos no se pueden predecir con exactitud.

Según Muñoz (2012) en su trabajo de investigación titulado “**Diseño de una política de inventario multinivel para un centro de distribución de productos**” (Pag.12) plantea que en una empresa la aplicación de modelos de inventarios es de suma importancia, ya que estos se han convertido en una herramienta imprescindible para realizar la planeación y el control de los inventarios.

Analizando los archivos de tesis, he constatado que existe un trabajo previamente elaborado de los repositorios históricos de la educación superior entre las cuales, la Universidad de Guayaquil Facultad

de Ciencias Administrativas Medina dueña Gabriela del cisne año (2016) tema: **“Análisis del control interno en la recepción – entrega de mercadería de ALMETAL”** (Pag.15). En el siguiente trabajo de titulación se pudo destacar la importancia de llevar un control de nuestro inventario o mercadería para el despacho de consumo humano.

Velásquez (2015) en su trabajo de investigación titulado **“Propuesta de un sistema de administración de inventarios en la comercializadora y reparadora de calzado RECORDCALZA CIA. LTA.”** plantea que la administración de los inventarios es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, la rotación y evaluación del inventario, ya que a través de ello se determinan los resultados (utilidades o pérdidas), de una manera razonable.

Según Vera Susana en su trabajo de investigación titulado **"Diseño de un control interno de inventario en la empresa La Rebaja"** plantea que realizar la gestión de inventarios constituye una de las actividades más complejas para las empresas; más aún cuando la demanda de los clientes hacia los productos que forman parte del inventario y el tiempo de entrega de los pedidos no se pueden predecir con exactitud (Susana, 2013).

Este antecedente está relaciona mucho con el actual trabajo ya que en el instante que una compañía no lleva un control apropiado de sus inventarios, no conoce si los resultado que arroja el sistema concuerdan con las existencia físicas, y esto da lugar a que se brinde una mala atención a los clientes al instante de requerir los productos.

Según Hamilton Mendoza Muñoz en su trabajo de investigación titulado **“Diseño de una política de inventario multinivel para un centro de distribución de productos”** plantea que en una empresa la aplicación de modelos de inventarios es de suma importancia, ya que estos se han convertido en una herramienta imprescindible para realizar la planeación y el control de los inventarios. (MUÑOZ, 2012).

Por lo tanto este trabajo de investigación se propone realizar la toma física de inventarios mediante algún modelo de inventarios en la cual debe existir la debida supervisión y control.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución del Ecuador (2008) Código Tributario**

#### **Título III Deberes y obligaciones formales Sección octava**

Obligación de llevar contabilidad formal, registros, inventarios y utilizar métodos de valuación

**Inventarios.-** Todo sujeto pasivo que obtenga ingresos gravables de la manufactura o elaboración, transformación, ganadería, producción, extracción, adquisición o enajenación de materias primas, mercaderías, productos o frutos naturales, o cualesquiera otros bienes, nacionales o extranjeros, de los cuales mantenga normalmente existencias al final del ejercicio, ésta obligado a practicar inventario físico al comienzo del negocio y al final de cada ejercicio impositivo

Del inventario físico practicado se elaborará un detalle, consignando y agrupando los bienes conforme a su naturaleza, con la especificación necesaria dentro de cada grupo, indicándose claramente la cantidad, la unidad que se toma como medida, la denominación del bien y sus referencias o descripción; el precio unitario neto de I.V.A. y el valor total de las unidades.

Deben expresarse las referencias del libro de "costos", de "retaceos", o de "compras locales" de donde se ha tomado el precio correspondiente.

El detalle elaborado deberá constar en acta que contenga los requisitos referidos y que será firmada por el sujeto pasivo, su representante o apoderado y el contador del mismo, la cual servirá como soporte del

comprobante y registro contable, asimismo deberá registrarse un resumen del inventario practicado en el libro de Estados Financieros legalizado o en el libro en el que asienten las compras, ventas y gastos, cuando se trate comerciantes no obligados a llevar contabilidad formal.

El inventario de cierre de un ejercicio registrará para el próximo venidero para el efecto de establecer la comparación entre el monto de las existencias al principio y al final de cada ejercicio o período impositivo.

## **Reglamento de comprobantes de ventas, retención y complementarios.**

### **Capítulo I**

De los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

**Art. 1.-** Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

**Facturas:** Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente:

- A. Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;
- B. Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y,
- C. Cuando se realicen operaciones de exportación.

## **Capítulo IV**

### **Del Régimen de Traslado de Bienes**

**Art. 27.-** Guía de remisión.- La guía de remisión es el documento que sustenta el traslado de mercaderías por cualquier motivo dentro del territorio nacional.

Se entenderá que la guía de remisión acredita el origen lícito de la mercadería, cuando la información consignada en ella sea veraz, se refiera a documentos legítimos, válidos, y los datos expresados en la guía de remisión concuerden con la mercadería que efectivamente se traslade.

### **Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

**Art. 37.-** La Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial es un grupo especializado de la Policía Nacional, encargado del control del tránsito y la seguridad vial a nivel nacional, depende orgánica y administrativamente del Ministerio de Gobierno; y operativamente de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

**Art. 38.-** La Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial contará con las unidades operativas, administrativas, asesoras necesarias para el desempeño de su función.

**Art. 39.-** Son deberes y atribuciones de la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial, a más de los establecidos por la Comisión Nacional, los siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir esta Ley, sus reglamentos y las resoluciones emanadas de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;

- b) Ejecutar las regulaciones de la Comisión Nacional; de conformidad con lo establecido en el Reglamento a esta Ley;
- c) Planificar y ejecutar las actividades de control del tránsito y seguridad vial que le correspondan en el ámbito de su competencia, con sujeción a las regulaciones de la Comisión Nacional; y,
- d) Acatar las disposiciones que provengan del Ministerio del sector y de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 40.- El Director Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial será nombrado de conformidad con las leyes de la Policía Nacional y se contarán entre sus funciones y atribuciones, las siguientes:

- a) Ejercer autoridad administrativa sobre el personal operativo y administrativo de la Institución;
- b) Resolver los asuntos administrativos y de organización interna de la entidad, excepto cuando aquellos estén expresamente encargados a otro órgano;
- c) Elaborar la pro forma presupuestaria anual y el plan de actividades, y someterlos a consideración del Directorio de la Comisión Nacional para su aprobación;

Art. 41.- La Comisión Nacional y sus órganos desconcentrados, la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial y la Comisión de Tránsito del Guayas, están obligados a compartir la información de la que dispongan dentro del ámbito de su competencia.

Art. 42.- Las jefaturas provinciales y subjefaturas de control de tránsito y seguridad vial, son organismos de ejecución del control y vigilancia del tránsito y seguridad vial, dentro de sus límites jurisdiccionales, con sujeción a las resoluciones de la Comisión Nacional y a la planificación

establecida por la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial.

## **Variables de La Investigación**

**Variable independiente:** Control de Producto

Mantener el control de productos es fundamental, se debe evaluar y apreciar el grado de cooperación de los productos, llevando a cabo mecanismos que simplifique el espacio y la disponibilidad de los productos en stock , para agilizar el proceso de despacho.

**Variable dependiente:** Recepción y Distribución

Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo de la Compañía.

## **Definición Conceptual**

**Actividad:** Categoría programática que comprende el conjunto de operaciones que se realizan con los medios presupuestarios asignados, que garantizan la producción y/o prestación de bienes y/o servicios conforme los productos identificados en el programa.

**Afinidad:** Similitud o coincidencia de caracteres, opiniones, gustos, etc., que existe entre dos o más personas.

**Bulto:** Se denomina bulto al objeto o conjunto de objetos, incluido su embalaje, cualesquiera que sean sus dimensiones y volumen, que constituya una carga unitaria en el momento de su entrega al porteador claramente diferenciada del resto del envío.

**Carta De Porte:** es documento que acredita la existencia del contrato de transporte. No obstante, la ausencia, irregularidad o pérdida de dicho documento no afectarán ni a la existencia ni a la validez del contrato, si bien, tanto el cargador como el porteador podrán exigirse mutuamente la expedición de una carta de porte.

**Competitividad:** Rivalidad para la consecución de un fin.

**Control:** Dirección o dominio de una organización o sistema.

**Coso:** Informe que contiene las principales directrices para la implementación, gestión y control de un sistema de control.

**Desarrollo:** Evolución de una economía hacia mejores niveles de vida.

**Descriptiva:** Que expresa por medio de lenguaje, las características de una persona o cosa.

**Desempeño:** Realización, por parte de una persona, un grupo de personas, de las labores que le corresponden.

**Disciplina:** Doctrina, instrucción de una persona, especialmente en lo moral.

**Efecto:** Todo acontecimiento o comportamiento que se deriva o que es influido por el consumo de los productos del programa.

**Envío:** Es la cantidad de mercancías, embalaje y soportes de carga incluidos, puesta efectivamente, en el mismo momento, a disposición del porteador y cuyo transporte es requerido por un mismo cargador para su entrega a un mismo consignataria.

**Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Flete:** precio que ha de pagarse por el alquiler de un barco, avión o camión, o por la carga transportada. Antes de salir del puerto debe abonarse el flete.

**Gerencia de materiales y logística.** Dentro de una organización, la atención de las acciones de subcontratación, es debidamente manejada por la gerencia de materiales. Los términos de gerencia de materiales y logística se utilizan con frecuencia de manera indistinta.

Éstos se refieren a la agrupación de funciones gerenciales que apoyan el ciclo completo del flujo de material desde la compra y el control interno de los materiales de producción y la planeación y el control del trabajo en proceso hasta la compra, despacho y distribución del producto final. Los contratos reales con los proveedores se manejan en el departamento de compras que, por lo general, es parte de esta función.

**Impacto:** Grado de cumplimiento de los OEI, fruto de los resultados alcanzados.

**Indicador:** Los indicadores son medidas que describen cuán bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto y/o la gestión de una institución

**Insumos:** Son bienes y servicios de todo tipo que se adquieren con los recursos asignados a las actividades y proyectos del programa.

**Inducción:**

**Jit:** Sistema justo a tiempo.

**Manual:** Libro que recoge lo más importante de una materia.

**Mermas:** Disminución en el número o en el tamaño de una cosa.

**Mrp:** Planeación de requerimiento de materiales.

**Procedimientos:** Método de ejecutar algunas cosas.

**Productos:** Son los bienes y servicios que son entregados a la población objetivo durante la ejecución del programa.

**Programa:** Define la previsión de medios que se van a utilizar y la producción prevista de bienes y servicios para poder lograr los objetivos estratégicos institucionales que contribuyen al logro y metas .

**Proyecto:** Es la categoría programática que expresa la creación, ampliación o mejora de un bien de capital (inversión real) y la formación, mejora o incremento del capital humano (inversión social), que garantiza la producción de bienes y servicios que el programa prevé. Tiene un período de inicio y fin, no es de carácter permanente.

**Regulaciones:** Acción que consiste en someter o sujetar una cosa a determinadas normas o reglas.

**Rendimiento:** Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.

**Responsabilidad:** Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado.

**Resultado:** Es la cuantificación de los efectos que se pretende obtener en el marco de los objetivos estratégicos institucionales y que se debe exclusivamente al consumo de los bienes y servicios públicos por parte de los ciudadanos afectados y no a factores exógenos a dicho consumo.

**Stock:** Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

**Supervisión:** Acción y efecto de supervisar.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Datos de la Empresa**

**Nombre de la Empresa:** SUPERIOR S.A

**Nombre de Comercial:** CORPORACION SUPERIORCOR S.A

**Fecha de Constitución:** 11 de Octubre del 2008

**Registro Único de Contribuyente:** 0913444444001

**Objeto Social:** Elaboración de productos de consumo humano en Superior S.A elaboran harinas, galletas pastas y mezclas en polvo para productos de panificación, bases de cereales y gelatinas, innovamos constantemente y cumplimos con la legislación aplicable a nuestro sistema integrado de gestión de calidad, cuenta 197 empleados dentro de sus actividades administrativos comercial y logística.

**Visión:** Duplicaremos nuestras dimensiones comercializando marcas reconocidas en el mercado local y realizando importantes incursiones en el mercado externo.

**Misión:** Satisfacemos las necesidades alimenticias con productos apetitosos y convenientes, a través de una cercana relación con nuestros clientes y un alto conocimiento de nuestros consumidores

#### **Valores:**

- ✓ Actitud de servicio

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Perseverancia
- ✓ Innovación
- ✓ Sencillez
- ✓ Pasión

### Logo de la Empresa



### Organigrama



### Descripción de actividades de los colaboradores:

**Dirección General de Logística:** obtención y distribución de las funciones de abastecimiento, transporte.

**Departamento Administrativo:** Este departamento es el encargado de proyectar, organizar, administrar y optimizar los recursos financieros del grupo.

**Departamento de Transporte y Mantenimiento:** Administrar los cabezales de la institución y velar por su buen estado. Mantener un programa permanente de mantenimiento preventivo de la flota vehicular.

**Departamento abastecimiento:** Esta área es responsable de la selección de proveedores, contratación y ejecución de órdenes de compra.

### **Diseño de la Investigación**

Amau (1986) define a un diseño de investigación como **"un procedimiento de asignación de sujetos a las condiciones experimentales, así como la selección de las técnicas estadística de análisis adecuadas"**pg 20.

Para Kerlinger (2015 . pg 15), **"El diseño de investigaciones es el plan de estructura de las investigaciones concebidas de manera que se pueden obtener respuestas a las preguntas de investigación"**. El diseño de investigación es un plan, dado que esta especifica lo que investiga hará al plantearse su o sus hipótesis y las manipulaciones necesarias o para la recolección de datos. Así mismo es la estructura de la investigación, porque organiza p configura todos elementos del estudio relacionándolos de manera específica es decir, entre sí.

La metodología que se llevará a cabo para la recolección de datos y el posterior análisis, de un adecuado manual de procedimientos de control de inventarios en la recepción y entrega de mercadería, para disminuir las pérdidas por mermas de inventarios en la empresa SUPERIOR S.A., permitirá alcanzar los objetivos generales y específicos planteados en esta tesis, mostrando los pasos y las técnicas de relevamiento que se realizarán para la obtención de la información que ayudará a medir los resultados.

“Un diseño de investigación es un esquema o programa para llevar a cabo el proyecto de investigación, detallando los procedimientos que se necesitan para obtener la información requerida para estructurar y resolver los problemas de la investigación” (Insuasti, 2018).

Para responder a los objetivos de la investigación el método utilizado es el descriptivo NO EXPERIMENTAL ya que se pretende observar los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para finalmente analizarlos.

## **Investigación Documental.**

Se observa las realidades dentro del sitio a desarrollar el proyecto, usando para ello los diferentes ejemplos de documentos. Interpretando, indagando, y presentando datos e informaciones sobre el tema de investigación. Utilizando para ello, el análisis de los datos obtenidos, teniendo como finalidad la obtención de resultados reales y coherentes.

**Investigación de campo:** Obtenemos información más próxima a la realidad basada en un método científico, dicho así se la emplea desde el sitio mismo de estudio o lugar a realizar la investigación. De esta manera nos permite estudiar una situación para poder diagnosticar el o los problemas que se encuentran en ese sitio en estudio.

La investigación de campo se realizó en la bodega ubicadas en Vía Daule km 10 ½, así también a los trabajadores que están directamente involucrados del área de abastecimiento de productos.

## **Tipos de Investigación**

El diseño constituye la estructura de cualquier trabajo científico. Brinda dirección y sistematiza la investigación. Los diferentes tipos de diseños de investigación tienen diferentes ventajas y desventajas.

Esta investigación es de tipo descriptiva porque se detallan los fenómenos y características importantes del sistema de control en la recepción y entrega de mercadería en la empresa SUPERIOR S.A. a través de la observación y descripción de las actividades, procesos y personas.

También es de tipo exploratorio ya que habrá de realizarse consultas bibliográficas de los trabajos que han antecedido a esta investigación refiriéndose a múltiples fuentes, lo que nos va a permitir también concluir con encuestas al departamento de bodega de la empresa.

Se complementará con la investigación proyectiva, ya que se realizara un análisis y una propuesta para mejorar el control de los inventarios en la recepción y entrega de mercadería, proponiendo un adecuado manual de procedimientos de control.

**Cuadro 2: Tipos**

<b>Exploratoria</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Correlacionar</b>	<b>Explicativa</b>
Se utiliza cuando el objetivo contiene problemas poco estudiados y con muchas dudas.	Examinan al fenómeno estudiado y sus componentes Evalúan conceptos Especifica variables.	presentan predicciones Explica la relación entre variables Asocia variables para un grupo o población	Determinan las causas de los fenómenos originan un sentido de entendimiento Son bastante estructurados

Fuente: <https://psicologiamente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>  
Elaborado por: Alberto Bajaña

## **Población y Muestra**

### **Población**

(D'Angelo, 2013) Totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar "Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada"

#### **Población Finita**

(D'Angelo, 2013) No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestra (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población)

#### **Población Infinita**

Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestra donde hallar las unidades de análisis (marcos muestrales = listas, mapas, documentos).

La población que se va utilizar en esta investigación es finita porque la conforman 30 personas.

**Cuadro 3: Universo**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Supervisor	2
Bodeguero	2
Chofer de reparto	10
Estibadores	15
Total	30

Elaborado por: Alberto Bajaña

### **Muestra**

(D'Angelo, 2013)(Pag.4) "Cualquier subconjunto del universo. Desde la estadística pueden ser probabilísticas o no probabilísticas"

Conjunto de elementos extraídos de la población que conforman la muestra.

### **Tipos de Muestra**

**Muestreo aleatorio simple:** El procedimiento empleado es el siguiente:

1) se asigna un número a cada individuo de la población y 2) a través de algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa, tablas de números aleatorios, números aleatorios generados con una calculadora u ordenador, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para

completar el tamaño de muestra requerido. Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande.

**Muestreo aleatorio estratificado:** Trata de obviar las dificultades que presentan los anteriores ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral hacia un tamaño proporcionado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el municipio de residencia, el sexo, el estado civil, etc.). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos concretos que formarán parte de la muestra. En ocasiones las dificultades que plantean son demasiado grandes, pues exige un conocimiento detallado de la población.

A continuación se detalla las siguientes técnicas que se utilizara en esta investigación:

- ✓ La encuesta
- ✓ Entrevista

**Encuesta:** La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versara en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando” (Folgueira, 2009).

Durante el desarrollo de esta tesis se va a utilizar como instrumento de técnica de recolección de datos de información, la entrevista a personal del área de compras, bodega, facturación, gerente de ventas y producción mediante cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, que permitan ir entrelazando los temas importantes:

- Falta de control en salida de mercadería
- Productos sin sus respectivos etiquetados
- Retraso en carga de mercadería
- Rutas sin verificar
- Contactos de clientes no actualizados

### **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Las técnicas e instrumento de recolección de datos son fuentes de información primarios y datos secundarios. Los datos primarios son los que se obtienen de la información financiera contable y operativa de la empresa SUPERIOR S.A. Para la investigación actual, esta información se basará en la observación cuantitativa y datos proporcionados mediante entrevistas a los funcionarios que forman parte del proceso de compra y recepción de mercadería, información fidedigna que nos proporcionará conocimiento y comprensión de los problemas existentes y sus posibles soluciones.

Los datos secundarios los obtendremos de aquella información que haya sido publicada o recolectada para investigaciones diferentes a la actual.

### **Procedimiento de la Investigación**

Para el siguiente trabajo de titulación se empleará la técnica de investigación:

- Encuesta
- Entrevista

**Encuesta a los Trabajadores Transportistas y Estibadores:** Elaborada con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden corresponden a las circunstancias y propiedades de los individuos de la empresa.

**Entrevista al Gerente:** Durante el desarrollo de esta tesis se va a utilizar como instrumento de técnica de recolección de datos de información, la entrevista a personal del área de compras, bodega, facturación, gerente de ventas y producción mediante cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, que permitan ir entrelazando los temas importantes.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación a las técnicas e instrumentos

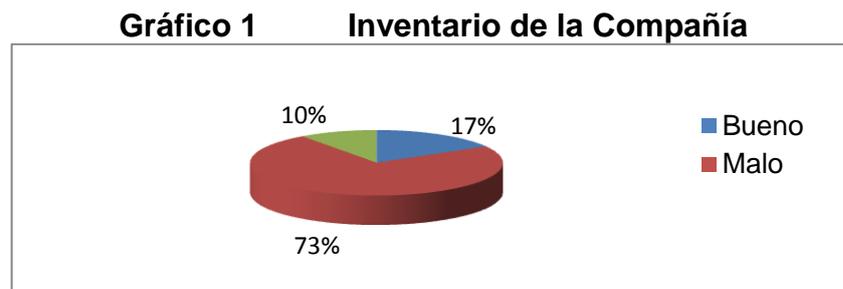
#### Encuesta:

1. ¿Considera usted el control del inventario de la compañía SUPERIOR S. A?

**Tabla 1 Inventario de la Compañía**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Bueno	5	17%
Regular	3	73%
Malo	22	10%

Elaborado por: Kevin Bajaña



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

#### Análisis

De la información proporcionada por el gráfico se concluye que el 73% de los encuestadores califican como (malo) los controles que se están dando en los inventarios en la empresa, tenemos 10% regular concluyendo que no tiene un sistema de control que pueda cumplir al 100%, por esta razón se necesita un manual de control para mejorar dichas falencias.

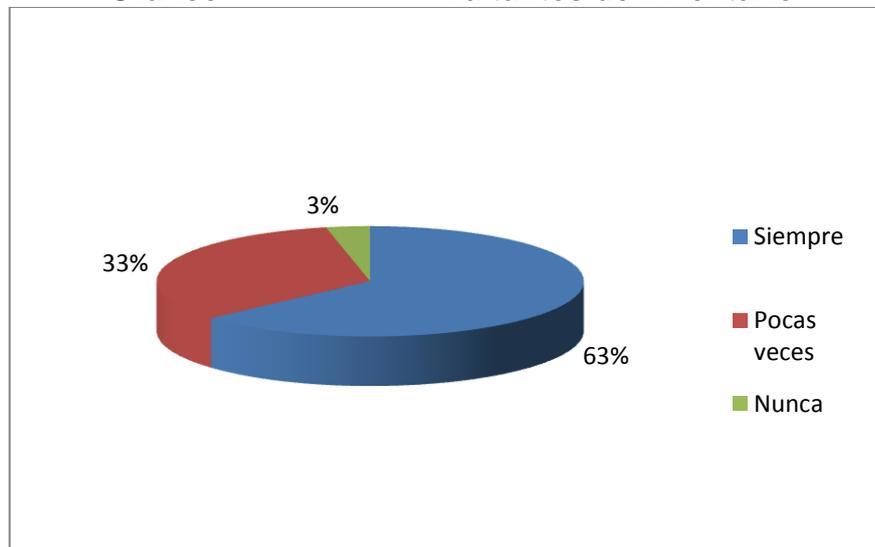
## 2. ¿Se han encontrado faltantes de inventario en la bodega?

**Tabla 2** Faltantes de Inventario

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	63%
Pocas veces	10	33%
Nunca	1	3%

Elaborado por: Kevin Bajaña

**Gráfico 2** Faltantes de Inventario



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

### Análisis

En el gráfico presentado se concluye que el 63% de los encuestados califican como frecuente el faltante del inventario que se almacena, el 33% pocas veces, y el 3% nunca considera haber presenciado faltantes de inventario. Al no contar con un aseguramiento en los productos dificulta y duplica la pérdida de inventarios, por eso se basara a un manual con procedimientos de aseguramiento para la mercadería que se tiene en bodega.

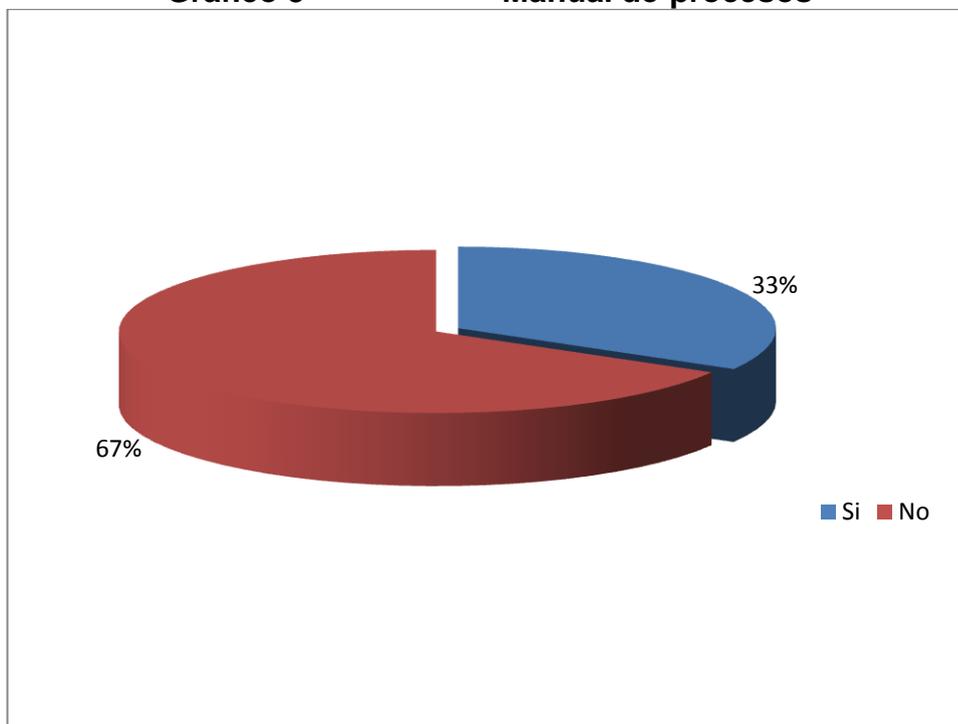
3. ¿La empresa SUPERIOR S. A. cuenta con un manual de procesos para el control de inventarios?

**Tabla 3 Manual de procesos**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	33%
No	32	67%
Resultados obtenidos	30	

Elaborado por: Kevin Bajaña

**Gráfico 3 Manual de procesos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

### Análisis

De la información proporcionada por el gráfico se puede concluir que el 67% de los encuestados manifiesta que no tienen un manual de control de inventarios, el 33% indica que sí.

Siendo necesario para el control de inventarios se podría visualizar el rendimiento y el progreso de la empresa.

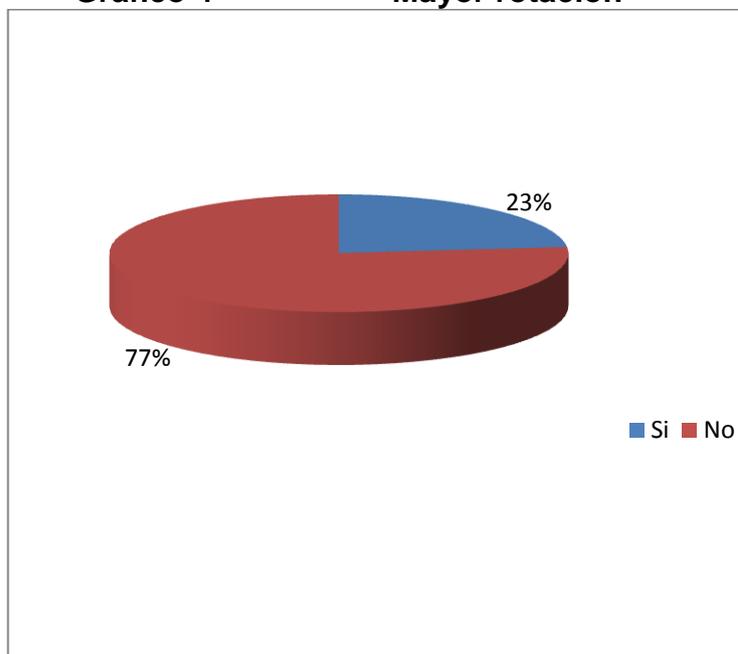
4. ¿La empresa SUPERIOR S. A. tiene algún control, que identifique los productos de mayor rotación?

**Tabla 4 Mayor rotación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	7	23%
No	23	77%
Respuestas recogidas	30	

Elaborado por: Kevin Bajaña

**Gráfico 4 Mayor rotación**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

### Análisis

Dado el gráfico se analizó que el 77% de los encuestados mencionan que no han tenido un control de identificación de los productos con mayor rotación, el 23% indica que sí existe dicho control. Podemos concluir que no se está dando con eficiencia el control de rotación de los productos.

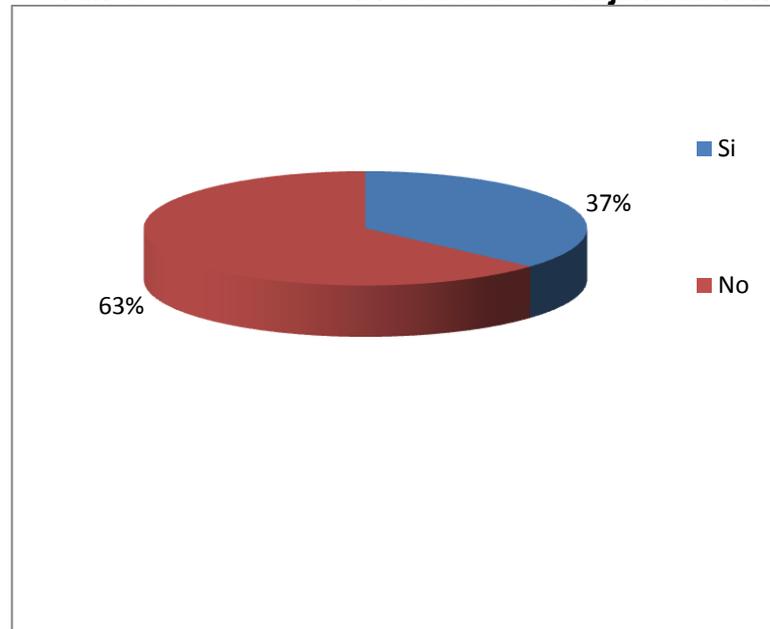
5. ¿La empresa SUPERIOR S. A. tiene algún control que identifique los productos de baja rotación?

**Tabla 5 Productos de baja rotación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Respuestas recogidas	30	

Elaborado por: Kevin Bajaña

**Gráfico 5 Productos de baja rotación**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

### Análisis

En este gráfico se analizó que el 63% de los encuestados mencionan que no tienen un control de identificación de los productos con menor rotación, y el 37% indica que sí. Se puede concluir que al no tener identificados estos productos esto origina que la empresa tenga pérdidas por obsolescencia de productos ya que no se han podido vender.

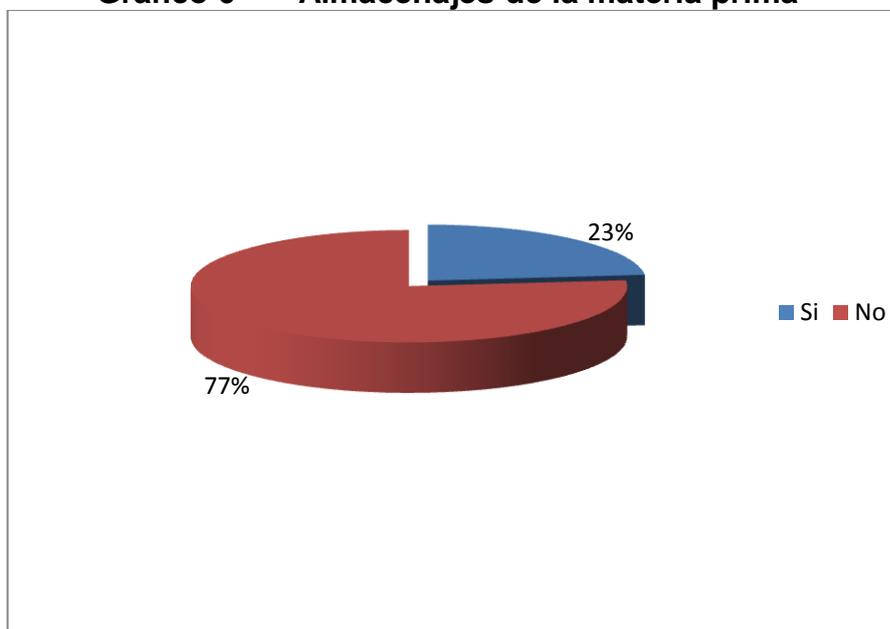
6. ¿Hay un adecuado almacenaje de la materia prima que ingresa a la bodega?

**Tabla 6 Almacenajes de la materia prima**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	7	23%
No	23	77%
Respuestas recogidas	30	

Elaborado por: Kevin Bajaña

**Gráfico 6 Almacenajes de la materia prima**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

### Análisis

En este gráfico se muestra que el 77% indica que no existe un adecuado almacenaje de la materia prima que ingresa a la bodega, el 23% indica que sí.

El almacenaje dentro de la empresa es importante para tener un fácil acceso y menos pérdida de tiempo al buscar la mercadería necesaria, de tal manera que se deben establecer pasillos de fácil acceso hacia la mercadería.

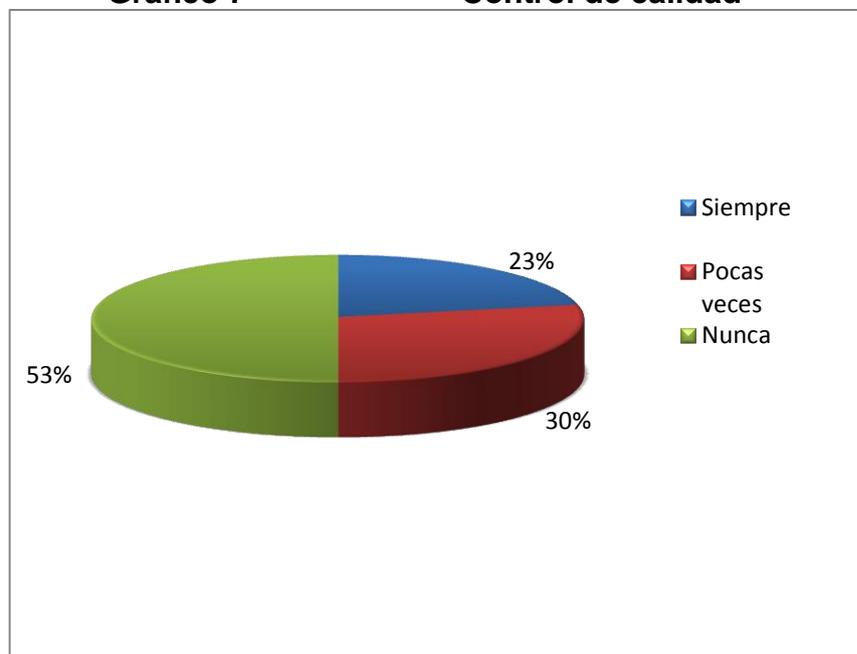
7. ¿Existe un adecuado control de calidad de los productos terminados con el fin de evitar devoluciones?

**Tabla 7** **Control de calidad**

Siempre	7	23%
Pocas veces	9	30%
Nunca	16	53%
Resultados obtenidos	30	

Elaborado por: Kevin Bajaña

**Gráfico 7** **Control de calidad**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Kevin Bajaña

### Análisis

En el gráfico presentado podemos concluir que el 53% de los encuestados califican que nunca existe control para evitar devoluciones, el 30% pocas veces, y el 23% siempre.

Al no contar con el debido control de devoluciones significa que no se revisa correctamente los productos al momento de despacho a los clientes, lo cual causa inconformidad al momento de utilizar estos productos con imperfecciones o no adecuados.

## **Entrevista realizada al Jefe de bodega de la empresa SUPERIOR S.A**

### **1. ¿Qué inconvenientes ha tenido cuando recibe la mercadería y esta es comparada con la orden de requisición emitida?**

La mercadería que se recibe está de acuerdo a lo que se ha solicitado en la orden de requisición, el inconveniente esta en cuanto al embalaje del material, por ejemplo en algunos casos se solicita flejes de planchas y estos llegan en pesos excedidos que dificulta la descarga del material y el manipuleo del mismo cuando ya va a ser utilizado.

### **2. ¿Cuándo se han presentado diferencias entre la orden de requisición emitida y la mercadería recibida como usted procede?**

Cuando se dan estos casos se procede a reportar al departamento de compras, para constatar si la diferencia en cantidad es porque así fue emitida la orden de compra o porque hubo un error por parte del proveedor.

### **3. ¿Existe una buena coordinación entre su departamento, el de compras ventas y producción?**

A diario se coordina el trabajo para poder evitar atrasos en la producción e incumplimiento en los despachos de mercadería, pero en algunos casos se dan circunstancias tales como: que los materiales solicitados no lleguen en el tiempo adecuado, atrasos en las rutas ya coordinadas porque el producto no esté listo para embarque.

### **4. ¿Qué sugerencias usted podría indicar para mejorar la entrega y recepción de la mercadería?**

Primero que la mercadería que arriba a las bodegas llegue bien embalada y en los pesos acordados para evitar retrasos, mal almacenaje o en algunos casos que sea devuelta al proveedor ya que se imposibilita el manipuleo de la misma, en cuanto al despacho de la mercadería se deben mejorar los tiempos en la producción para evitar atrasos en los despachos, ya que muchas veces no se produce de acuerdo al cronograma establecido y estos es por incumplimiento del personal.

### Plan Mejoras de Procesos

Actividades	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
Mejora de comunicación entre personal de bodega y logística y sus colaboradores y remodelación de PC	Tener comunicación directa y trabajo en equipo	Usar herramientas para intercambio de ideas y sugerencias	Trabajadores Recursos Materiales	Abril mayo y junio 2018	Supervisor de logística
Elaboración procesos de control y registro	Motivar al personal con incentivos por el buen manejo de control	Diseñar procedimientos y capacitaciones al personal de bodega y estibadores	Trabajadores Recursos Materiales: PC	Mensual	Gerente logística
Presentación de informes para agilizar carga y descarga de mercaderías	agilizar la rendimiento de la empresa	Realizar mantenimientos periódicamente	Trabajadores Transportes de carga	Trimestral	Jefe de mantenimiento

## Análisis económicos

Para implementar el plan de mejoras se sugiere considerar los siguientes costos aproximados y referenciales:

**CUADRO 4 ANÁLISIS ECONÓMICOS**

DETALLE	PRECIO	TIEMPO	TOTAL
CAPACITACIÓN	\$65	30 HORAS	\$1950
REMODELACION DE PC	\$2000	ANUAL	\$2.000
CONTROL REGISTRO	\$1.500	MENSUAL	\$1500
INFORMES	\$500	ANUAL	\$500
<b>TOTAL</b>			<b>\$5950</b>

## Cronograma

Tiempo	2018										
	ABRIL				MAYO				JUNIO.		
	6	13	20	27	3	10	17	24	3	10	17
Mejora de comunicación entre personal de bodega y logística y sus colaboradores	X	X	X	X		X	X		X	X	
remodelación de PC			X		X						X
Elaboración procesos de control y registro					X	X	X				
Presentación de informes para agilizar carga y descarga de mercaderías								X			

# Guía de Procesos en Control de Mercadería

Superior®

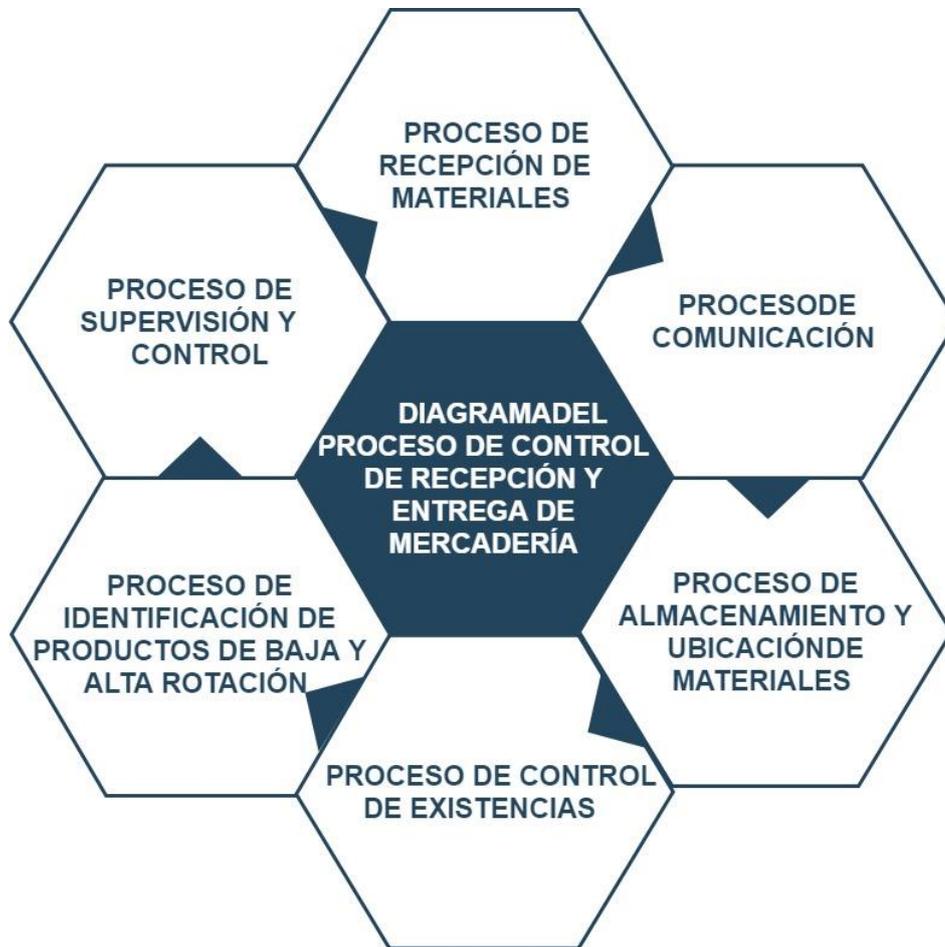
LLENAMOS TU VIDA  
DE SABOR.

AUTOR

KEVIN BAJAÑA

2018

**Diagrama del proceso de control de recepción y entrega de mercadería.**



### **Proceso de recepción de materiales – comunicación**

#### **Problema identificado.**

Falta de comunicación entre el área de bodega y el área de compras al momento de recibir los materiales.

#### **Objetivo.**

Mejorar la comunicación entre el área de bodega y el área de compras para disminuir los errores en la recepción de los materiales.

### **Personas que intervienen**

- ✓ Asistente de compras
- ✓ Jefe de Bodega

### **Procedimiento.**

1. Capacitar al personal de las áreas de bodega y compras para que fluya la comunicación en el momento de la recepción de materiales.
2. Establecer como política que el jefe de compras entregue una copia al jefe de bodega de la orden de requisición del material que se va a recibir con anticipación.
3. El jefe de bodega deberá proceder a elaborar un reporte de novedades de la mercadería recibida, el cual deberá ser entregado al jefe de compras para que pueda realizar las gestiones respectivas con los proveedores

### **Documentos utilizados.**

1. Factura
2. Hoja de recepción de mercadería

### **Proceso de recepción de materiales – Almacenamiento**

#### **Problema identificado.**

Inadecuado almacenamiento y ubicación de los materiales recibidos.

#### **Objetivo.**

Identificar y ubicar cada ítem de acuerdo con su naturaleza con la finalidad de disminuir los tiempos de búsqueda.

#### **Personas que intervienen.**

- Jefe de bodega

### **Procedimiento.**

1. Elaborar un diagrama de la ubicación de los materiales que son utilizados en los procesos de producción, y posteriormente colocarlo en el área asignada para que pueda ser finalmente ubicado por el personal de bodega.
2. Se deberá incorporar una computadora para uso del jefe de bodega y esta deberá contener un programa que le permita verificar la existencia y la ubicación de los materiales solicitados.
3. Capacitar al personal de bodega en cuanto al almacenaje de los materiales recibidos y establecer como política que todos los materiales deben colocarse en los lotes asignados y en el caso de no cumplir la política, se sancionara de acuerdo a lo que establece el Reglamento Interno de Trabajo.

### **Proceso de control de existencia**

#### **Problema identificado.**

- ✓ Falta de control en las existencias de inventarios lo cual ocasiona que se den faltantes de inventarios.

#### **Objetivo.**

- ✓ Establecer un sistema de control de existencias de inventarios que mitigue los faltantes de inventario.

#### **Personas que intervienen.**

- ✓ Jefe de bodega
- ✓ Asistente de compras
- ✓ Asistente de ventas

### **Procedimiento.**

1. Se debe aplicar como política que exista una persona responsable de manera directa en el control de los inventarios, cuya función es

la de vigilar cuales son los materiales que ingresan a bodega y cuáles son los materiales que se entregan a producción y así evitar pérdidas de tiempo, atrasos de producción e incumplimiento a los clientes.

2. La persona encargada del control de los inventarios debería tener una computadora la cual contenga un sistema de control de existencias de materiales, el cual le permita llevar un control sistemático de los materiales que se reciben, se usan y que se tiene en stock, eliminando todas aquellas mermas, lo cual ayudará a minimizar los costos de producción y mantener un nivel óptimo de inventarios.

### **Proceso de identificación de productos de baja y alta rotación.**

#### **Problema identificado.**

- ✓ Falta de segregación de los productos de baja y alta rotación

#### **Objetivo.**

- ✓ Implementar indicadores para llevar un comparativo real de los inventarios semanalmente, nos ayudará a la obtención de un registro confiable en el cual pueda realizarse un análisis adecuado de la rotación de inventarios.

#### **Personas que intervienen.**

- ✓ Jefe de producción
- ✓ Jefe de bodega
- ✓ Asistente de ventas

#### **Procedimiento.**

- Elaborar un detalle mediante el cual el sistema pueda generar la rotación del inventario, es decir la cantidad de veces que el

inventario debe ser reemplazado durante un determinado período de tiempo,

- generalmente un año. El reporte deberá incluir el margen de utilidad que tiene cada producto con el objetivo de relacionar la rotación y el margen para determinar cuáles son los productos que tienen alta rotación y alto margen, alto margen y baja rotación, bajo margen y alta rotación, bajo margen y baja rotación.

	PRODUCTOS	ROTACIÓN	MARGEN DE UTILIDAD
A	PASTAS	14	8.48%
B	GALLETAS	12.2	5.00%
C	SNACKS	8.6	46.15%
D	ARINA	7.5	14.89%
F	PRODUCTOS DE PANADERIA	6	7.96%

1. Productos con alto margen y alta rotación.
2. Productos con bajo margen y alta rotación.
3. Productos con bajo margen y baja rotación.
4. Productos con alto margen y baja rotación

Este cuadro sirve para que la alta gerencia tome decisión sobre cada producto tomando las variables: rotación y margen de utilidad, y así controlar que los productos con alta rotación y margen de utilidad no decaigan y adoptar estrategias de mercado para que los productos de baja rotación y margen de utilidad se realicen.

#### **Documentos utilizados.**

- Listado de productos

#### **Proceso de devoluciones**

#### **Problema identificado.**

Falta de registro de las devoluciones que ingresan a la bodega.

**Objetivo.**

Evitar las faltas de registro de las devoluciones de clientes por parte del área de bodega.

**Personas que intervienen.**

- Jefe de bodega
- Asistente de ventas

**Procedimiento.**

1. Cuando se presenten devoluciones por parte de clientes el departamento de ventas deberá comunicar por escrito, vía correo, al jefe de bodega.
2. El jefe de bodega deberá verificar la mercadería que está recibiendo por concepto de devolución de clientes.
3. El jefe de bodega llena el formato de devolución de clientes. Ver para los productos que ingresen a bodega indicando el motivo de la devolución:
4. El jefe de bodega deberá entregar una copia al departamento de ventas del formato de devolución de clientes para que reúna información significativa que pueda ayudar en el seguimiento y crear una base de datos con información relativa a las razones de cada devolución.

**Documentos utilizados.**

- Documento de ingreso a bodega – devoluciones

**Supervisión y control.****Objetivo.**

Establecer que los procedimientos de controles descritos anteriormente se cumplan y a su vez tomar las decisiones respectivas del caso.

## **Procedimiento.**

Debido a que la compañía no cuenta con los recursos necesarios para contar con un departamento de auditoria, se deberá contratar un auditor externo para verificar que se cumplan los siguientes procesos:

- Proceso de compra
- Proceso de recepción de materiales.
- Proceso de bodegaje.
- Proceso de entrega de materiales.

El análisis del control interno va a generar un impacto económico porque le va a permitir “**Superior S.A.**” minimizar costos y gastos a través de una adecuada utilización del recursos tanto material, económico y humano.

El contar con instrumentos administrativos acorde a sus necesidades, permitirán mejorar su gestión administrativa y operacional con mayor facilidad. Generar una mayor utilidad, mediante la reinversión del recurso económico, permitiendo de esta manera incrementar el patrimonio.

Al ejecutarse el presente proyecto se tienen la posibilidad de mejorar el ambiente laboral del personal, la estabilidad en el personal, y mejorar la calidad de servicio que se brinda a los clientes, ya que se tendrá una adecuada organización en el desarrollo de las actividades administrativas y operacionales, por lo tanto contribuirá al logro de los objetivos de “Superior S.A.”.

**Derechos de Autor:**  
**Kevin Alberto Bajaña Ronquillo**  
**Ci: 0951749837**

## CONCLUSIONES

Según las investigaciones realizadas a la empresa Superior S.A se considera las siguientes conclusiones:

- Diagnosticado los fundamentos teóricas de la variable
- Se determinó la metodología los inventarios de la empresa
- Se elaboró el manual para el control de inventario en la recepción y distribución de la mercadería.
- con un centro de acopio adecuado de diferentes productos, no ayuda a agilizar la entrega de los mismos con eficacia y eficiencia.
- Con los procesos aplicados en la compañía, los trabajadores se sienten motivados y realizan sus labores con una actitud positiva.

## RECOMENDACIONES

- Promover la participación en la empresa, es decir involucrar a todo el personal en las decisiones, progresos y desarrollo de la empresa a través de dinámicas participativas.
- Implementar un sistema de incentivos económicos o personales para aumentar la motivación laboral, crear estabilidad y compromiso con la empresa.
- Supervisar el trabajo constantemente para poder detectar a tiempo cualquier falencia o inconveniente en la empresa.
- Proveer toda la información y equipo necesario para la producción eficiente

## Bibliografía

- Acevedo, L. (2014). *scribd*. Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/96192910/resumen-inventarios-NIC2>
- Berrios, L. Y. (Agosto De 2008). *Logistica* . Obtenido de Logistica : <http://logisticauceva.blogspot.com/2008/08/importancia-de-la-logistica-y-la-cadena.html>
- Bonilla, B. (2010). *ingenieriaindustrialonline*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/>
- DAngelo. (10 de 4 de 2013). *POBLACIÓN Y MUESTRA*. Obtenido de [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)
- Espinosa, A. B. (2012). Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis60.pdf>
- gestiopolis. (19 de septiembre de 2013). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>
- Insuasti, H. R. (2018). *Homero Rodriguez Insuasti*. Obtenido de <http://homerodriguez.weebly.com/>
- Magee, F. (2016). *scribd*. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/310645159/Aspectos-Generales-de-Logistica>
- Muñoz, H. M. (2012). *scribd*. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/300107670/Actividad-Para-Graduacion>
- Pedro. (2015). Obtenido de [http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/glosario\\_final.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/glosario_final.pdf)
- Susana, V. (1 de diciembre de 2013). *clubensayos*. Obtenido de clubensayos.
- Villamar, L. (2013). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ProyectosCPE/tesis-modelo-de-inventario>
- Zúñiga, M. (2 de JUNIO de 2014). *coursehero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/12689201/A01315856Inv2/>
- Armijo de Vega, R. R. (septiembre de 2013). *portal de microconfianzas*. Obtenido de Banca corresponsal e inclusión financiera: <https://www.microfinancegateway.org/es/library/banca-corresponsal-e-inclusi%C3%B3n-financiera-modelos-de-negocio-en-am%C3%A9rica-latina>

- Ancos, S. I. (5 de 05 de 2016). *Super Intendencias de bancos*. Recuperado el 2017, de file:///C:/Users/samu/Downloads/resol\_SB-2016-940-CNB.pdf
- Flores, J. (2015). *Muy Interezzane*. Obtenido de <http://www.muyinteresante.es/innovacion/articulo/la-ciudad-inteligente-controlara-el-aparcamiento-con-sensores>
- Garcia, C. B. (2014). *comunicacion y atencion al cliente*. Macmilan.
- Garrido, I. H. (2007). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. CEC S.A.
- JB-2010-1821, S. c. (2010).
- Jimenez, B. (2016). *repositorio Universidad de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2036/1/UNACH-FCP-ECO-2016-0013.pdf>
- Juan Carlos Albares Martines, Pilar Vidal, Miguel Prieto. (2012). *serie evoluciona formación y orientación laboral*.
- lic. Amanda Hidrobo. (2011). *modulo de formación y orientación laboral*. Malaga. (s.f.). Obtenido de <http://www.territorioymarketing.com/>
- Mauricio Gutiérrez. (s.f.). *Medellín estrena primer parqueadero robotizado*. Obtenido de [http://www.elcolombiano.com/medellin\\_estrena\\_primer\\_parqueadero\\_robotizado-CGEC\\_219391](http://www.elcolombiano.com/medellin_estrena_primer_parqueadero_robotizado-CGEC_219391)
- Ocaña, A. O. (2009). *diccionario de pedagogía*.
- Rodriguez, C. C. (06 de 2016). *Super intendencia de banca del ecuador*. Obtenido de Super intendencia de banca del ecuador: file:///C:/Users/samu/Downloads/resol\_SB-2016-940-CNB.pdf
- Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Dias Santos.
- Sierra, J. J. (2009). *derechos Administrativos*.
- Super Intendencia de Bancos y Seguros del ecuador. (2016). Resolucion Nº SB 2016-940. *Super Intendencia de Bancos*.
- Torres, c. a. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Torres, E. C. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria*.

**Anexos**

## ANEXO 1

### Formulación y encuestas



#### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a los trabajadores y jefe de logística en la empresa Superior S.A

Objetivo: determinar el buen manejo de control de productos de consumo humano y mejorar la recepción y distribución de mercadería en la empresa superior.

1. ¿Hay comunicación entre el jefe de bodega y los asistentes de operaciones?	
<input type="radio"/> Siempre	
<input type="radio"/> Pocas veces	
<input type="radio"/> Nunca	
2. ¿Considera usted que el control del inventario de la compañía SUPERIOR S.A. es:	
<input type="radio"/> Bueno	
<input type="radio"/> Malo	
<input type="radio"/> Regular	
3. ¿Se han encontrado faltantes de inventario en la bodega?	
<input type="radio"/> Siempre	
<input type="radio"/> Pocas veces	
<input type="radio"/> Nunca	
4. ¿Ha tenido la empresa durante los últimos 3 meses faltantes de inventario.	
<input type="radio"/> Siempre	
<input type="radio"/> Pocas veces	
<input type="radio"/> Nunca	
5. ¿La empresa SUPERIOR S. A. cuenta con un manual de procesos para el control de inventarios?	

## ANEXO 2

### Formulación y encuesta

<input type="checkbox"/> SI	
<input type="checkbox"/> No	
=====	
*6. ¿La empresa SUPERIOR S. A. tiene algún control, que identifique los productos de mayor rotación?	
<input type="checkbox"/> SI	
<input type="checkbox"/> No	
=====	
*7. ¿Hay un adecuado almacenaje de la materia prima que ingresa a la bodega?	
<input type="checkbox"/> SI	
<input type="checkbox"/> No	
=====	
*8. ¿La empresa SUPERIOR S. A. tiene algún control que identifique los productos de baja rotación?	
<input type="checkbox"/> SI	
<input type="checkbox"/> No	
=====	
*9. ¿Existe un adecuado control de calidad de los productos terminados con el fin de evitar devoluciones?	
<input type="checkbox"/> Siempre	
<input type="checkbox"/> Pocas veces	
<input type="checkbox"/> Nunca	

### ANEXO 3 Formulación de entrevista



**ANEXO 4**  
**ENCUESTA A LOS ESTIVADORES**



**ANEXO 5**  
**Centro de acopio**





Corporación Superior

Guayaquil, 12 de Septiembre del 2018

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano

Facultad Administración de Empresas

Ciudad.-

Por medio del presente se autoriza al Sr. Kevin Alberto Bazaña Ronquillo con CI. 095174983-7 hacer uso de la información de la empresa Corporación Superior Corsuperior S.A. para la presentación de su tesis de grado con el tema de **IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL DE PRODUCTOS DE CONSUMO HUMANO PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA MERCADERÍA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN SUPERIOR CORSUPERIOR S.A.**

Atentamente,

Ing. María Fernanda Campos  
Jefe de Desarrollo Organizacional

**TALENTO HUMANO  
CORPORACIÓN SUPERIOR**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, nombrado por el Concejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que he analizado el trabajo de investigación con el tema: **Implantación de un control de productos de consumo humano para mejorar la recepción y distribución de mercadería en la empresa superior.** Presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo influye en lo clientes la ausencia de control de producto de consumo humano en la recepción de mercadería de la empresa "Superior", ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:  
Tutor:

*Kevin Bajaña R.*  
**Bajaña Ronquillo Kevin Alberto**  
**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

*Luis Alberto Ahale*



*Luis Alberto Ahale*

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma  
CEGESCYT