



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tema:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL  
INVENTARIO EN LA PAPELERÍA “GLADYS”**

**Autora:**

**FLORES PITA VANESSA ELIZABETH**

**Tutora:**

**PH.D. MIREYA STEFANÍA ZÚÑIGA DELGADO**

**Guayaquil - Ecuador**

**2019**



## DEDICATORIA

Por el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado a DIOS al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo.

Es ese ángel que me llena de aliento y cada mañana me dice “No te rindas nunca, porque nunca se sabe si el próximo intento será el que funcionará.”

Flores Pita Vanessa Elizabeth



## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; a no rendirme cuando las cosas empiezan a ponerse difíciles, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Gracias por formarme con valores y metas, motivándome constantemente para alcanzar mis anhelos, por regalarme sus mejores años y hacer de los míos un verdadero arcoíris.

Por el amor que siento por Uds. Le agradezco papá Antonio mamá Gladys.

Flores Pita Vanessa Elizabeth

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que he realizado el proyecto de investigación con el tema: **Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería “Gladys”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir a mejorar el control de los inventarios para asegurar el stock de las mercaderías en la papelería “Gladys” de la ciudad de Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2018?

El mismo que considero que debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema: Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería “Gladys”

Presentado por la egresada:

**Flores Pita Vanessa Elizabeth**

Tutora:

**Ph.D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

## **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 TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería  
“Gladys”

**Autora:** Flores Pita Vanessa Elizabeth

**Tutora:** Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

**RESUMEN**

La investigación de este proyecto se basa en el Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería “Gladys”, ubicada en la ciudad de Santa Elena en el último ciclo la empresa ha experimentado suceso de irregularidades en el control de manejo de stock, ocasionando pérdidas; los registros de movimientos (entrada-salida) de los mismos y su almacenamiento no habían sido los adecuados, causando una administración deficiente de los inventarios por parte los encargados del área de bodega, cuya formación y conocimientos son de carácter empírico. Mediante una metodología aplicada a través de entrevistas a los miembros de la empresa se pudo corroborar la problemática específica y hallar una solución práctica para la papelería “Gladys”. Con el objetivo de brindar un salvamento que le permita a la empresa llevar un mejor control y administración de los inventarios se propone un plan estratégico integrado por: manuales de funciones, procesos y políticas, reestructuración física de la bodega de los inventarios y capacitaciones al personal encargado de la bodega de la empresa.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería  
“Gladys”

**Autora:** Flores Pita Vanessa Elizabeth

**Tutora:** Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

**ABSTRACT**

The investigation of this project is based on the Design of an Internal Control System of the Inventory in the "Gladys" Stationery, located in the city of Santa Elena. In the last cycle the company has experienced irregularities in the control of stock management, causing losses; the movement records (entry-exit) of the same and their storage had not been adequate, causing a poor administration of inventories by those in charge of the winery area, whose training and knowledge are of an empirical nature. Through a methodology applied through interviews with the members of the company it was possible to corroborate the specific problem and find a practical solution for the stationery "Gladys". With the aim of providing a rescue that allows the company to take better control and administration of the inventories a strategic plan is proposed, composed of: function manuals, processes and policies, physical restructuring of the inventories warehouse and training for the personnel in charge of the company's warehouse.



## INDICE GENERAL

<b>Contenido:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación de la tutora .....	iv
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de figuras .....	xi
Índice de cuadros .....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
Situación de Conflicto.....	2
Delimitación del Problema.....	2
Formulación del Problema.....	3
Variables de Investigación.....	3
Evaluación del Problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivo Especifico .....	8
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes Históricos. ....	10
Antecedentes Referenciales. ....	12
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
Marco Conceptual.....	17
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. ....	20
DEFINICIONES Y CONCEPTOS. ....	20

## **CAPÍTULO III**

<b>METODOLOGÍA</b> .....	22
<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	23
Visión. ....	23
Misión.....	24
Clientes. ....	26
Proveedores .....	26
Productos. ....	26
Servicios.....	26
Análisis de la Evolución de Productividad. ....	29
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	30
Diseño Cualitativo-Cuantitativo: .....	30
<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	30
Investigación de Campo: .....	30
Investigación de Acción: .....	30
Investigación Bibliográfica: .....	30
Investigación Científica:.....	30
Investigación Descriptiva: .....	31
Población y Muestra. ....	31
<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	32
Técnicas.....	32
Observación: .....	32

Entrevista: .....	32
Instrumentos.....	32
Ficha de observación: .....	33
Guía de Entrevista:.....	33
Cuestionario de Entrevista:.....	33
Cuestionario de Encuesta:.....	33
Material Experimental: .....	33
Formulario de Censo: .....	33
Análisis de Contenido .....	33
Fichas Hemerográficas.....	34
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
Guía de Entrevista.....	34

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	35
Entrevista al Gerente General .....	35
Entrevista al Departamento de Contabilidad .....	35
Entrevista al Departamento de Bodega .....	35
Entrevista al Departamento de Venta .....	36
PLAN DE MEJORAS .....	36
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1:	
Plantilla total de trabajadores.....	25
Figura 2:	
Organigrama Funcional .....	25
Figura 3:	
Análisis Económico Financiero .....	27
Figura 4:	
Análisis Económico Financiero Comparativo .....	28
Figura 5:	
Evolución de Productividad.....	29

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1:	
Población.....	31
Cuadro 2:	
Muestra .....	31
Cuadro 3:	
Manual de Políticas .....	37
Cuadro 4:	
Manual de Funciones .....	38
Cuadro 5:	
Manual de Procesos .....	38
Cuadro 6:	
Abastecimiento de Mercadería .....	40
Cuadro 7:	
Formulario de compras .....	41
Cuadro 8:	
Cotización de proforma.....	42
Cuadro 9:	
Formato de compras.....	43
Cuadro 10:	
Control de Inventario .....	44
Cuadro 11:	
Formato de Devolución.....	46

Cuadro 12:	
Ubicación de Stock .....	47
Cuadro 13:	
Formato de Inventario Físico .....	48
Cuadro 14:	
Hoja de Kardex .....	49

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

En nuestro país como en el mundo el crecimiento económico y empresarial es la base para el desarrollo y circulación del capital; de ahí nace la necesidad de cultivar procedimientos de control interno en especial para los procesos de comercialización de manera organizada y eficaz, evitando pérdidas a futuro, toda esta problema es común en las pymes empresas pequeñas con una visión de superación donde conlleva a la toma de decisiones de procedimientos y políticas; que nos permita almacenar, fijar etiquetar, ubicar y manejar precios para la agilidad de las ventas y satisfacer las necesidades de los consumidores aumentando la rentabilidad y el crecimiento en cifras, además hace más eficiente la labor que desempeña cada trabajador ya que reduce gastos y tiempo.

En la provincia de Santa Elena existen un gran porcentaje de papelerías entre grandes y pequeñas que se dedican a esta actividad comercial, aproximadamente existe desde 1930, con el paso del tiempo han dejado de realizar su actividad económica. En el cantón Santa Elena por desconocimiento de los procesos de control interno, se viene realizando operaciones de control muy precarios, estos se ven reflejados en la veracidad de la información en la mayoría de las papelerías. La papelería "Gladys" en los últimos años, analizando las debilidades de la empresa se ha notado un descontrol en el stock de mercadería, debido que se ha enfocado en principios más tradicionales que técnicos por lo que es necesario saber la entrada y la salida exacta de la mercadería ya que esta es el activo más valioso que tiene la empresa para su actividad diaria.

### **Situación de Conflicto.**

El problema surge porque los procesos contables no son adecuados, el inadecuado manejo de control interno de mercadería es escaso, convirtiéndose en la principal causa, solo se acentúa revisión cuando ingresa la mercadería y no se lleva el control hasta que llegue a su destino final, al consumidor.

En ocasiones el respaldo de mercadería no se cumple; ya que en los últimos trimestres la pérdida ha sido aún más notoria es decir faltante en stock.

La insuficiencia de políticas de control de inventario, hace que cada área maneje como maneje los procedimientos de manera errónea porque no tiene control o supervisión ni un operador logístico que guie a la papelería.

Otro de los problemas o dificultades es que no se realiza una planificación adecuada a la hora de realizar una compra como nunca se sabe con exactitud lo que hay en stock, ocasiona demasiado inventario en algunos artículos afectando la rentabilidad de la papelería y bajas en demandas.

Todo esto afecta directamente al crecimiento y desarrollo de la papelería "Gladys" ya que no logra cumplir con la visión y misión planteada por su propietario y demás empleados y no permite obtener resultados positivos, lo que provoca que en local existan personas poco capacitados para desempeñar todas las funciones que exige el consumidor, dando como resultado segregación de funciones; de no dar solución el incremento del circulante será reducido notablemente al punto de no tener solución.

### **Delimitación del Problema.**

**Campo** : Contabilidad.

**Área** : Inventario.

**Aspectos:** Control, inventario, stock, mercadería.

**Tema** : Diseño de un sistema de control interno del inventario en la papelería "Gladys".

**Formulación del Problema.**

¿Cómo contribuir a mejorar el control de los inventarios para asegurar el stock de las mercaderías en la papelería “Gladys” de la ciudad de Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2018?

**Variables de Investigación.**

**Variable Independiente:** Control de los inventarios.

**Variable Dependiente:** Stock de las mercaderías.

**Evaluación del Problema.**

La Gerencia de la papelería “Gladys” se encarga de la revisión de compras y de la logística de mercadería; pero no posee un sistema adecuado para el control de inventario de las existencias tanto de útiles escolares, y material de oficina que son destinados para el departamento de bodega donde solo se registra la entrada y no les exigen revisión de salida de mercadería.

Al no poseer una organización y planificación real de las existencias y necesidades de la papelería, se desarrolla un descontrol al momento de nuevas adquisiciones por parte de este departamento, el Nivel de Rotación es casi nulo por lo que ha ocasionado un nivel excesivo en los costos de operación, (hay artículos que tienen 2 meses en bodega y se incluye en el nuevo pedido, porque nadie tiene conocimiento, se paga el envío y cuando el personal de bodega se da cuenta se hace la devolución donde se vuelve a pagar gastos de transporte para dicha devolución) los recursos son mal gastados; se desarrolla una imposibilidad, y no se puede hacer frente a las demandas de venta por faltas de existencias. Por medio de este departamento, se pudo observar el desconocimiento y la falta de seguimiento sobre las existencias de stock consumos de materiales y suministros, el desaprovechamiento de las máquinas (copiadora, anilladora y plastificadora) y el uso inadecuado de las instalaciones lo que origina el descontrol de los inventarios.

Tener una gran porcentaje de mercadería Fuera de Stock no permite asegurar la venta ni mucho menos complementar pedidos, es necesario tener un control sobre cuantas veces el artículo a vender sufre un fuera de stock. Exceder en el stock es tan importante, en el proceso administrativo mensual la Gerencia aprueba las órdenes de compra que se solicitan en los distintos departamentos tanto bodega como en venta (nunca coinciden en las órdenes de pedido) sin una verificación previa en el almacén para asegurar los faltantes; sin duda esto ocasiona un gran número de fuera de stock además de pérdida o incremento innecesario de costos de mercadería.

Los Precios de los Inventarios no pueden ser analizados esto es lo nos indica el valor monetario en el almacén, al no realizar inventario no sabemos si se están produciendo las ventas necesarias y la empresa se puede encontrar en problemas de liquidez. El negocio no dispone de un sistema de inventario, por la falta de conocimiento, esto afecta totalmente a la papelería y se va arrastrando una debilidad que afecta directamente al capital circulante y a la rentabilidad de la empresa, porque no cubren las necesidades de la misma.

Tener un Stock Disponible de mercadería en el almacenamiento de bodega nos revela la fecha y las condiciones de ser usadas, ya sea por estar en perfectas condiciones o al límite de la caducidad, en la papelería nos encontramos con material escolar averiado como las cartulinas A4, resmas oficio y cuadernos de 60 hojas que no han sido vendidos además de un gran stock de productos caducados como plastilinas, tintas de impresión y cartuchos para impresoras que fueron adquiridos y nunca se pusieron a la venta, toda esta pérdida que sufre el almacén podría ser evitado haciendo un inventario mensual de mercadería, con un stock de mercadería que cumpla ciertas normativas y condiciones.

Cobertura del Stock a pesar de ser una pyme la papelería "Gladys" cuenta con un grupo seleccionado de compradores mensualmente, por lo que realizan pedido con artículos varios la mayoría de estos compradores

piden por docenas y aquí se genera un gran problema porque no hay stock suficiente, la cobertura de stock genera un flujo en la mercadería que ayudaría a esta empresa a estar capacitada y saber cuánto tiempo pueden tardar la mercadería en salir del almacén y cuanto se necesita volver a pedir porque se registraría el número de flujos por artículos vendidos.

La Utilización de Espacio tanto en la bodega como en el almacén de ventas permite agilizar la venta o salida del producto, porque nos señala el espacio que está usando cada artículo relacionándolo con el total disponible; visualmente en la papelería se observa espacios en las perchas y no están divididas por secciones; el material de oficina se mezcla con los útiles escolares además se aprecian ciertos artículos como mouse, pen drive etc. Y no tienen un orden simplemente han sido ubicados de manera subjetiva a medida que ingresaban a bodega, se ubicaban en las vitrinas o en lugares vacíos, en bodega es parecida la situación hay muchos cartones sin identificación que ya han sido manipulados sin orden, en los pasillos hay más mercadería y aun así se encuentra el personal desocupado, si la ubicación de espacios se respetara en la papelería se trataría de seguir el mismo orden por secciones y el personal tendría que procurar conservarlo.

En la gestión de inventario es muy importante aplicar Ratio de Devolución en la papelería solo se guían por el comprobante de venta (nota de venta) y de esta manera si el cliente lleva el producto en mal estado se procede a la devolución, si aplicáramos los ratios de devolución de inventario en la papelería, iniciando con el número de envíos se procede a cruzarlos para buscar el problema, y se hace el seguimiento del motivo de la devolución, y se conoce el estado de la mercadería desde el momento que ingresa a la empresa.

La papelería "Gladys" cuenta con un número extenso de Pedidos Incompletos, es uno de los principales factores que altera la venta provocando molestias en el consumidor final, al no encontrar todo lo

necesario prefieren no comprar nada y recurren a otra papelería y se pierde la venta y la confianza del cliente. Los pedidos incompletos solo permiten cubrir una parte de la demanda, aunque muchas veces envían el resto del pedido al día siguiente es necesario saber que proveedores son beneficiarios para la papelería, formar normativas, políticas y reglas hacia los proveedores que mejoren la rentabilidad y la liquidez de almacén.

Los Pedidos Perfectos en inventario nos ayudan al factor económico de la empresa, en la papelería "Gladys" se tiene un registro de un 60% de pedidos perfectos deberían ser tomados como ejemplo para futuros pedidos ya que no han sufrido ningún problema de principio a fin con productos en buen estado.

Coste de Inventario es uno de los principales factores porque la gerencia hace las actividades de la papelería de manera empírica es decir no cuenta con ningún sistema o base de datos que permita tener registros de las actividades de la empresa; actualmente las ventas se manejan con notas de ventas otorgados por el rise, y la mercadería solo se registra en facturas que entregan los proveedores, la contabilidad se lleva a cabo en cuadernos contables manejados por el contador, en el área de bodega no se usan ningún método de entrada y salida de mercadería; el personal que ingresa la mercadería es la misma que se encarga de perchar, poner a la venta y ejercer la venta, por eso el stock de mercadería varía demasiado y da paso a pérdidas en el inventario. Por falta de conocimiento y orientación, la papelería "Gladys" no sabe cómo hacer una evaluación de coste de inventario, tiene aproximadamente 8 años laborando de esta manera, el coste de inventario se realiza en base a las necesidades de la empresa es decir cuánto se necesita gastar para almacenar todo el inventario, mano de obra, instalaciones, maquinarias seguros, todo coste que sea necesario. Una vez se decidan los indicadores más relevantes y claves, un lugar donde sea fácil agruparlos y realizar consultas. En el mercado existe una amplia plaza de software con herramientas que se asemejan a cada necesidad empresarial.

Si se diseña correctamente los indicadores, será fundamental para el futuro de la empresa, se convertirá en el activo más importante de la PAPELERÍA GLADYS, involucrando todos los departamentos a que utilicen el sistema de inventario, desde el personal de planta hasta el Gerente, la gestión de inventario ubica en tiempo real la situación de las empresas comerciales agilizando el proceso de comercialización con la finalidad de optimizar los recursos, se lograría evitar los errores antes mencionados.

(Velázquez, 2012) “El inventario es uno de los activos más costosos, llega a representar hasta el 50 % del capital invertido, son un parámetro importante de la actividad de los negocios por lo tanto son indicadores que vigilan y nos proporcionan información financiera. Durante las bajas economías, hay una acumulación inicial de inventario ya que toma más tiempo vender las cantidades en existencias, también es importante mantener un equilibrio entre poco inventario y demasiado, en consecuencia si se tiene poco inventario para cubrir la demanda se tendrán clientes y proveedores insatisfechos, si por lo contrario se tiene demasiado inventario acarrearía costos innecesarios”. (Pg. 10)

(Zapata, 2014) “La necesidad de gestionar los inventarios se desprende del hecho de que asegurar los niveles de productos requeridos para el funcionamiento de la empresa y la distribución al cliente final es un proceso complejo, en cuanto que existe variaciones en los intereses de los clientes y variaciones en las promesas de entrega de materia prima por parte de los proveedores, lo que genera procesos de incertidumbre que en la eventualidad de no manejarse adecuadamente puede producir desabastecimiento para la empresa y para los clientes. Los inventarios deben entonces hacer la función de colchón de manera que ante un cambio de demanda o una falencia en el proceso de abastecimiento de la empresa, esta no se vea afectada y pueda continuar funcionando adecuadamente y satisfaciendo las necesidades de los clientes”. (Pg. 11)

## **Objetivos de la Investigación.**

### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de control de los inventarios, para asegurar la mercancía en la papelería "Gladys".

### **Objetivo Especifico**

Diagnosticar los aspectos teóricos del sistema de control de inventario y stock de mercadería en la papelería "Gladys"

- Utilizar métodos y técnicas sobre los sistemas de control, identificando las fallas del inventario manual ya antes usado en la empresa.
- Elaborar un sistema de control interno de inventario que permitan obtener información sobre la existencia de mercadería.

### **Justificación de la Investigación.**

El diseño de políticas y el uso de procedimientos para el control interno de inventarios son herramientas que permiten facilitar la organización, ejecución y el proceso de actividades además es de vital importancia para toda organización o institución.

Las empresas buscan técnicas que les permitan ser competitivas en el mundo del comercio para corregir errores y puedan cumplir el éxito propuesto, es un desafío la tecnología que involucra a las organizaciones de manera indiscreta a innovar y renovar la visión, o solo se deben preocupar por tener una mayor utilidad si no también la eficacia y concurrencia de sus clientes actualizando sus estados de inventario, sin descuidar el estado real de la empresa.

El mayor propósito de realizar esta investigación, es la de proponer un sistema de control interno de inventario en el BAZAR Y PAPELERÍA "GLADYS" se desea cubrir las necesidades de la papelería con una

herramienta enfocada a un sistema de información para tener organizada las actividades básicas de inventario, acorde a las necesidades de la empresa, ya que la mayoría de las papelerías ya cuentan con un sistema propio, la empresa no tiene un sistema de esa naturaleza.

Considerando que es de suma importancia llevar el control de mercadería en el local, para tener registrado a ciencia cierta la entrada, salida de la mercancía, además de aumentar el buen desempeño del personal y llevando un mejor control de inventarios y del sistema implementado.

Esto no solo contribuirá al desarrollo de la papelería Gladys, sino que también al cantón Santa Elena porque es un sistema innovador, que despertara el interés de los demás locales comerciales, brindando un servicio más eficiente a los clientes del sector, además de ser la salida más viable para solventar la situación que se presenta, siendo el principal argumento la optimización del sistema de inventario de la empresa.

Dentro de este proyecto los beneficiados con esta investigación será principalmente el personal que ahí labora, desde el Gerente sr. Antonio Flores quien fue noble y brindo toda la información necesaria para realizar esta investigación con la finalidad de que su negocio se vincule con las necesidades de la comunidad, como también para los empleados que laboran en el local comercial, ya que puede ser utilizado por el personal de todos los departamento en general, incluso de quienes otorgan atención y servicio de abastecimiento de mercadería tanto en artículos de uso de oficina, como en útiles escolares además de anillados y plastificado para el mejor desempeño de la papelería con un servicio de atención más rápida, eficiente, oportuna para cubrir las necesidades básicas de la empresa. Santa Elena es una de las provincias más jóvenes del Ecuador, donde el comercio crece y se desarrolla a pasos acelerados sin importar el tipo de negocio, su oportunidad de crecer se basa en las decisiones adecuadas y oportunas que tome cada organización o institución para alcanzar el éxito deseado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACION TEÓRICA**

##### **Antecedentes Históricos.**

Con certeza no se sabe en qué momento de la humanidad nacen los inventarios o quienes lo utilizaron primero, es un término que hoy adoptamos para llamar a un conjunto de actividades dentro una empresa u organización; además de tener un sin número de funciones y reducir costos se convierte en uno de los activos más importantes económicamente dentro del ámbito que se desarrolle. Como decía (Durán, 2012) “Los inventarios tienen su origen en los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, donde se acostumbraba a almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como surge el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez” (Pg. 56). Es aquí donde se cree que nace la utilización de los inventarios, es más bien una actividad que se desarrolla por necesidad, que pudo ser utilizada de modo empírico en actividades cotidianas en el mundo, desde que existe el ser humano, incluso en animales mucho de ellos almacenan la comida para épocas de escases como la hormiga y el camello.

En américa latina el inventario es más una acción cotidiana entre los habitantes porque se emplea en el comercio de cada país, y este a su vez genera empleo y movimiento económico en grandes o pequeñas ciudades del continente; el inventario se practica en diferentes métodos y técnicas propias de las diferentes necesidades pero todos tienen un mismo fin positivo de relevancia, en Ecuador el inventario ha existido desde siempre por ser un país conquistado por los españoles, se adoptaron muchas

costumbres entre ellas el inventario, después de la conquista en las costas, los sumpas trabajaban en la pesca y siembra para las haciendas de sus patrones, donde se almacenaban en bodegas y se separaban las verduras o frutas en buen estado para los dueños y las sobras para los empleados.

El control de inventarios, al igual que la revisión nos sirve para observar y poder tomar decisiones para un mejor estado de organización y sobre todo económico en la empresa. Así como lo afirma (Zapata, 2014) “El control de inventarios busca mantener disponible los productos que se requieren para la empresa y para los clientes, por lo que implica la coordinación de las áreas de compras, manufactura distribución. Nos lleva a determinar que existen diferentes productos que son mantenidos en las empresas de manera que se asegure el funcionamiento de la misma, por lo tanto es importante determinar cada uno de estos elementos, según su clasificación”. (Pg.12)

(Velázquez, 2012) “El problema de los inventarios ha estado siempre presente en la historia humana, así como la adquisición y preservación de bienes para el consumo directo o los requeridos como materia prima, para la elaboración de productos terminados, los inventarios han rondado desde que se hiciera evidente que el ser humano es capaz de producir en mayor cantidad que lo rigurosamente necesario para su consumo individual y debido a esta capacidad productora ocasiona el problema inmediato de una gestión de inventario y del que hacer con un excedente de la producción. Fue a partir de la Revolución, en los albores del siglo XX y con la deducción de la fórmula “Tamaño Económico del Lote” cuando nace la preocupación científica sobre los inventarios, surgiendo así el tratamiento determinístico del inventario puesto desde una perspectiva económica de balancear los costos de mantenimiento, escasez y abastecimiento.” (Pg. 2)

Según (Profesionales, 2014) “existen los siguientes tipos de inventarios: Inventarios o Stocks son la cantidad de bienes o activos fijos que una

empresa mantiene en existencia en un momento determinado, el cual pertenece al patrimonio productivo de la empresa.

### **Antecedentes Referenciales.**

En la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” (Paredes, 2013) puso el tema: “Modelo de control de inventarios para la papelería, bazar, imprenta Mega Monserrath de la Ciudad de Otavalo”.

Resumen: “El presente trabajo de grado estuvo orientado al diseño de un “Modelo de Control de Inventarios para La Papelería, Bazar, Imprenta Mega Monserrath de la Ciudad De Otavalo”, para lo cual se obtuvieron datos directamente de la realidad aplicando una serie de técnicas de levantamiento de datos, tales como la entrevista y la observación directa, los mismos que brindaron un mayor conocimiento al autor sobre los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa referidos a la administración y al uso de inventarios en la empresa, así como de las funciones y responsabilidades de las personas encargadas de dichos procedimientos. De igual manera se obtuvieron datos secundarios por medio de consultas a otras investigaciones, textos y expertos en el área estudiada, todos estos datos han sido sometidos a un análisis obteniendo los lineamientos para el diseño del modelo de control de inventarios el cual se encuentra formado por los siguientes elementos: Diagnóstico de necesidades y obtención de inventarios, control de inventarios, determinación de costos, informes de inventarios”. (Pg.10)

La diferencia con el tema del autor (Paredes, 2013) En la empresa Monserrath se realiza un diagnostico exclusivo donde los inventarios procuran evitar un déficit económico y desabastecimiento de productos de dicha empresa y en esta investigación se está desarrollando un trabajo que se basa en encontrar los indicadores necesarios para formar un sistema de inventario de control interno, para asegurar la mercadería para la “Papelería Gladys” además de ser entendible para todo el personal de las distintas áreas; y que el cliente tenga una mejor atención. Por medio

de estos indicadores puedan los demás locales comerciales del Cantón Santa Elena, se motiven a implementar el sistema de control interno de inventario.

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria Matagalpa, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas (Arceda, 2014) con el tema: Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014.

Resumen: La presente investigación de la Sra. (Arceda, 2014) tiene como objetivo evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014". Las razones que motivaron a realizar este estudio, se deben a las respuestas brindadas en la entrevista directa, expresando que no se aplican normas, procedimientos de Control Interno, generando deficiencia en los recursos, propios, errores, que dificultan la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la Entidad.

El proyecto planteado tiene como objetivo revisar si el control interno de la empresa funciona, utilizando las variables de procedimiento control interno y cuestionarios que les facilita respuestas a través de entrevistas que realizaron a cada departamento, logrando un análisis claro de la empresa que permita hacer las correcciones necesarias.

La diferencia se cumple en las variables utilizadas y las técnicas de evaluación de investigación sin embargo el objetivo es similar. Una de las variables utilizadas en la investigación de (Arceda, 2014) es la opinión del personal que labora en la empresa y fue utilizada para la toma de decisiones en la investigación de la papelería "Gladys" se realizó una investigación más profunda hacia las debilidades de la empresa enfocando al motivo del decrecimiento y la falta de circulante fue

necesario analizar no solo al personal sino también al consumidor a los clientes más concurrentes y sobre todo al dueño de la pymes, la situación real de la empresa que se quiere dar a conocer radica desde la base del conflicto que es el control de mercadería dentro de la papelería “Gladys”.

En la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Ingeniería Comercial y Contaduría (Tapia & Coral, 2018) “Diseño de un modelo estratégico de control de inventarios de la empresa Tralimsa S.A”.

Resumen: “El presente proyecto de investigación de (Tapia & Coral, 2018) se basa en el diseño e implementación de un modelo de control de inventarios para la empresa Tralimsa S.A en la ciudad de Guayaquil. En los últimos años, esta empresa ha experimentado irregularidades en los inventarios destinados a la comercialización, los registros de movimientos (entrada-salida) de los mismos y su almacenamiento no habían sido los adecuados, causando una administración deficiente de los inventarios por parte los encargados del área de bodega, cuya formación y conocimientos son de carácter empírico. Mediante una metodología aplicada a través de entrevistas y encuestas a los miembros de la empresa se pudo corroborar la problemática específica y hallar una solución práctica para Tralimsa S.A. Con el objetivo de brindar un salvamento que le permita a la empresa llevar un mejor control y administración de los inventarios se propone un plan estratégico integrado por: manuales de funciones, procesos y políticas, reestructuración física de la bodega de los inventarios y capacitaciones al personal encargado de la bodega de la empresa”. (Pg. 17).

La diferencia con el tema de (Tapia & Coral, 2018) enfocan el proyecto a sistema de mejora de un inventario que realiza la empresa Tralimsa S.A donde ya fue encargado al área de bodega para que lo ejecute, los señores (Tapia & Coral, 2018) se basan en ese inventario para mejorarlo, encontrar debilidades y amenazas utilizando la metodología adecuada

para la investigación, en la papelería “Gladys” se realiza una revisión basada en la observación de toda la empresa desde los documentos de soporte hasta la forma en los empleados son cancelados su sueldo, es una investigación más profunda, con el objetivo de asegurar la mercadería mediante un sistema de inventario de control interno, que contenga todas las necesidades de los departamentos con los inventarios se pretende dar conocimiento a los miembros de las pymes que el inventario significa el 50% del activo y merece ser analizado lo antes posible.

Case study: Company D, Vietnam (Loan, 2017) with the tem “Internal control system for small business to reduce risk of fraud”.

Abstract: Regardless of sizes or sectors, all organizations could be vulnerable by frauds, especially small business entities were victimized in the greatest percentage of cases, and also suffered excessively huge losses because of fraud. This study aims to describe frauds and how internal control system could help small businesses prevent frauds and thereby reduce risk of frauds. The case study of company D was employed in this research in order to provide practical matters in relation to fraud and internal control system at this company. How a good internal control system should be applied to a small business will be indicated through the case of company D. The literature chapter is collected from various resources such as books, articles and online sources. The empirical data of the case study is gathered by two research methods: questionnaire which sent to employees working at the company and interview which conducted with three managers of the company. After obtaining adequate theoretical framework and practical data, an in-depth and comprehensive analysis is carried out based on those data. The results reveal that the company D is to some extent having a rather good internal control system, yet needs more improvements, particularly attentions from the company’s boards of directors to different departments. Several possible solutions are suggested based on the author’s understanding of practical current states at company D. It is believed that

this thesis is providing helpful information for the case company as well as others in terms of internal control system to reduce risk of frauds. (Pg. 2)

El trabajo de tesis del señor (Loan, 2017) está enfocada en la atención por parte de los consejos de administración de la empresa en los diferentes departamentos. El sugiere varias soluciones posibles basadas en la comprensión del estado actual práctico en la empresa. Se cree que esta tesis proporciona información útil para la compañía de casos como así como en otros términos de sistema de control interno para reducir el riesgo de fraudes.

La diferencia del trabajo de proyecto es en el objetivo (Loan, 2017) plantea su recopilación de datos en base a fraudes en el inventario de la empresa que el estudio planea reforzar el control de seguridad en base a las pérdidas que sufrió la empresa, haciendo un estudio exhaustivo y mediante esto establece normas y reglamento para evitar más perdidas, se diferencia en que la investigación de la papelería "Gladys" es basada en la debilidades de todo el almacén incluyendo los departamentos administrativos, encontrando como objetivo principal la falta del desarrollo del control interno de inventarios.

### **Fundamentación Legal.**

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (ANC), 2008)**

Art. 444.- La asamblea constituyente sólo podrá ser convocada a través de consulta popular. TRIGESIMA.- El Fondo de Solidaridad, en el plazo de trescientos sesenta días, de forma previa a su liquidación, transformará al régimen de empresas públicas las de régimen privado en las que sea accionista. Para ello, dispondrá que dichas empresas realicen previamente un inventario detallado de sus activos y pasivos, y contraten en forma inmediata la realización de auditorías, cuyos resultados servirán de base para su transformación.

El art. 444 de la Constitución de la república del Ecuador nos dice que puede cambiar el régimen de una empresa pública a privada siempre y cuando tenga acciones, y se presente estados contables detallando el activo y pasivo de la empresa que servirán de base para su transformación, la papelería “Gladys” es una empresa privada que tiene préstamos bancarios con bancos del estado por lo que si no se cumple con los pagos de las cuotas mensuales fijadas, el estado puede aplicar este artículo mencionado.

### **Marco Conceptual**

#### **Código del Trabajo (Unesco, CODIGO DEL TRABAJO, 2005)**

Art. 313.- Son empleados privados.- Los agentes de comercio o agentes viajeros que, por cuenta de personas naturales o jurídicas, realicen ventas de mercaderías, así como los agentes y corredores de seguros y los agentes residentes, son empleados privados, sometidos a las disposiciones de este Código.

#### **CODIGO DE COMERCIO, Arts. 374**

Art. 374.- Accidente en trabajo ocasional.- Si el accidente se produjere en la persona de un trabajador llamado a ejecutar un trabajo ocasional que por su índole debe realizarse en menos de seis días, el empleador podrá obtener del juez una rebaja de la indemnización que en este caso no podrá exceder del cincuenta por ciento.

#### **LEY GENERAL DE SEGUROS, Arts. 7**

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

Este art dice que la papelería “Gladys” siendo una pymes ya sea persona natural o jurídica que practica la compra y venta de mercadería deberá someterse a estos art. 374 código del comercio, accidente de trabajo

ocasional si un trabajador de la pymes es convocado a realizar un trabajo sufre un accidente y no puede cumplir la encomienda en 6 días el juez da a favor de la papelería el 50% de indemnización. El art. 7 ley general de seguros, aplicación favorable al trabajador si algún empleado tiene desconocimiento de las leyes los funcionarios la aplicaran a favor de los trabajadores de la papelería “Gladys”.

### **Plan de Buen Vivir**

Según el Consejo Nacional de Planificación ((CNP), 2017).

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. Afirma que:

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional.

Papelería “Gladys” cumple el reglamento del Plan de Buen Vivir, es una pymes generadora de oportunidades de empleo, ofrece a sus trabajadores la remuneración digna; con un ambiente laboral agradable siempre cuidado la integridad del personal; además de estabilidad laboral según la ley. Crea movimiento económico para la provincia y el cantón Santa Elena.

### **Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública 2018**

((Contraloría), 2018) Art. 25.2.- Preferencia a bienes, obras y servicios de origen ecuatoriano, y a los actores de la Economía Popular y Solidaria y

Micro, pequeñas y medianas empresas.- En todos los procedimientos previstos en la presente ley, se preferirá al oferente de bienes, obras o servicios que incorpore mayor componente de origen ecuatoriano o a los actores de la Economía Popular y Solidaria y Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, mediante la aplicación de mecanismos tales como: márgenes de preferencia proporcionales sobre las ofertas de otros proveedores, reserva de mercado, entrega de anticipos, subcontratación preferente, entre otros. Para la adquisición de bienes, obras o servicios no considerados de origen ecuatoriano de acuerdo a la regulación correspondiente se requerirá previamente la verificación de inexistencia en la oferta de origen ecuatoriano, mediante mecanismos ágiles que no demoren la contratación. La entidad encargada de la contratación pública mediante la regulación correspondiente incluirá la obligación de transferencia de tecnología y de conocimiento en toda contratación de origen no ecuatoriano. Para la aplicación de las medidas de preferencia se utilizará el siguiente orden de prelación: 1. Actores de la economía popular y solidaria; 2. Microempresas; 3. Pequeñas Empresas; y, 4. Medianas Empresas. Estas medidas de preferencia se otorgarán siempre que su oferta se considere como de origen ecuatoriano de acuerdo con la regulación correspondiente. Nota: Artículo 25.2 reformado por Artículo 54 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 309 de 21 de Agosto del 2018.

La papelería “Gladys” actualmente si cumple con esta ley la mayoría de artículos de producto terminado que se compra para la venta se la hace a empresas mayoristas Ecuatorianas, con productos nacionales y a micro empresas que hacen el producto en el país, dando prioridad para artesanos que elaboran el producto de manera manual, para fomentar la economía en la región y el capital monetario este dentro del país y así poder generar trabajo.

Además que se minimizan las pérdidas y los costos de exportación convirtiéndose en beneficio y ahorro para la papelería ya que los artículos de productos nacionales son de menor precio y mayor calidad.

### **Variables de Investigación.**

#### **Variable Independiente:**

**Control de Inventario:** Es la revisión que monitorean los artículos o las existencias de mercadería y determinan los niveles que se deben mantener, dando como resultado el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos. “Un sistema de inventario provee las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van almacenar. (Profesionales, 2014)”

#### **Variable Dependiente:**

**Stock de las Mercaderías:** Son recursos acumulados tangibles que tiene la empresa siendo el principal factor para la compra y venta en un local comercial, pueden ser productos terminados o materia prima que se contabilizan y registran de acuerdo al tipo de inventario propio de cada logística en la entidad. Como indica (Durán, 2012) “El inventario es uno de los muchos elementos que conforman la “cadena de abastecimiento”, específicamente, la logística interna de gestión de inventario. Este proceso, compuesto por actividades de abastecimiento (importador, proveedor y distribuidor), de fabricación (procesos internos: procesamiento, elaboración y empaquetado) y de distribución –aguas abajo- (mayoristas y minoristas)”.

### **Definiciones y Conceptos.**

**Control:** El término control es un elemento de evaluación en procesos administrativo, nos permite supervisar las acciones designadas, que sigan su proceso o destino. Es una herramienta que se usa tanto en rangos gerenciales como en la vida cotidiana, forma parte de la secuencia de

sucesos para obtener resultados positivos en una determinada situación o trabajo antes propuesto.

**Inventario:** Es un conjunto de bienes materiales, que pertenecen a una empresa, almacén o institución designada a la comercialización o venta, pueden ser usadas para la elaboración o producción de un servicio o producto terminado. Se considera un activo circulante de la empresa o almacén, en la mayoría de instituciones se establece como parte del capital o patrimonio.

**Mercadería:** Mercadería son objetos relacionados a la ventas o comercialización con la finalidad de generar una ganancia son comprados con el propósito de venderlos. Como define (Tapia & Coral, 2018) Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados.

**Stock:** Es un término de la lengua inglesa que describe a la cantidad de mercadería almacenada o depositada en los comerciales para el cumplimiento de los objetivos como lo indica el libro de (Profesionales, 2014) "Stocks son la cantidad de bienes o activos fijos que una empresa mantiene en existencia en un momento determinado, el cual pertenece al patrimonio productivo de la empresa".

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Bazar y Papelería “Gladys” empezó su actividad comercial en Ecuador en la ciudad de Santa Elena cantón Santa Elena el 9 de septiembre del 2011 y legalmente fue 12 de marzo del 2012, basada en la comercialización y distribución de productos terminados ligados a su razón social implementos de oficina y artículos escolares, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos del cantón.

Desde su inicio ha contado con el gran apoyo de sus clientes, proveedores y amigos, logrando a través del tiempo una posición importante e imponente a su alrededor, acompañado de un recurso humano calificado que día a día pone todo el empeño y disciplina para la mejora de la papelería, puntos clave que le han permitido crecer y desarrollarse de manera aceptable en el mercado papelerero.

Realiza la actividad del comercio, compra y ventar de artículos de oficina, suministros y todo en cuanto a material escolar además de la comercialización de artículos de computo pen drive, mouse, teclado etc. Presta servicios de anillado, plastificado y copias. Brindan unos buenos servicios dirigido personalmente a sus clientes guiándose con la temporada escolar.

Por su ubicación en la calle central del cantón tiene una amplia trayectoria en el mercado competitivo, el desarrollo de sus funciones debe estar acorde a las necesidades institucionales en especial si se trata del motor o punto de arranque para la actividad comercial es decir el “control interno de inventario” que es la base del negocio, tomando como relevancia que debe de cumplir con las normativas y las leyes para asegurar las base de información del negocio.

Según la revisión que nos permitió hacer el personal de la papelería “Gladys” el control de inventario que manejan no es el más verídico ni acertado, los registros no muestran ningún tipo de relación o evidencia entre lo analizado en sus hojas o documentos de soporte con el conteo físico que se realizó en el almacén, mostrando un riesgo alto económico en los estados contables con los que trabaja la empresa y no permite ver a los dueños la necesidad de tener un inventario en tiempo real y tener perspectivas claras para la toma de decisiones, ocasionando molestias por falta de stock en los consumidores.

En la mayoría de los casos cuando, se dan cuenta los dueños de los negocios ya es muy tarde las empresas, empiezan a tener problemas de liquidez y caen en estado de quiebre, durante toda la administración no existió un personal adecuado que sea el responsable del control de mercadería, en la papelería Gladys la disposición de la mercadería está al alcance de la manipulación de todo el personal al igual que los estados contables. El desconocimiento de los trabajadores no permite saber la entrada y salida de mercadería ni mucho menos las ventas realizadas por la empresa afectando de manera directa el objetivo misión y visión de la papelería “Gladys”.

### **Objetivo Social.**

La papelería “Gladys” tiene como objetivo la comercialización y distribución de artículos escolares y suministros de oficina, además de todo tipo de materiales e implementos necesarios que nuestros clientes puedan necesitar, con el propósito de ofrecer materiales de alta calidad al mejor precio, comprometido con el medio ambiente priorizando artículos reciclables y biodegradables.

### **Visión.**

EL “BAZAR y PAPELERÍA GLADYS” brinda atención integral con eficiencia, calidad, equidad para la participación activa de todos los estudiantes y la ciudadanía de Santa Elena. Que ayude al desarrollo sostenido y sustentable de la costa y del Ecuador en general. Nuestra visión es ser una empresa con un mejor prestigio reconocido a nivel

Provincial, capaz de satisfacer las necesidades del cliente, y así mismo de sus proveedores.

Ya que por medio de su popularidad la Papelería “Gladys” llegue a expandirse hasta tener 2 o más almacenes en el país o en la Provincia de Santa Elena. Lograr que nuestros clientes nos consideren líderes en cuanto a servicio y alternativas de consumo en la comercialización y distribución de productos terminados de papelería.

**Misión.**

Proporcionar a todos los clientes un excelente servicios, productos de buena calidad, con precios competitivos, la incorporación de nuevos productos artículos y servicios requeridas por los clientes. Así mismo encontrar la manera de brindar descuentos y reducir costos de productos para un beneficio directo al cliente, cumpliendo con todos las disposiciones legales.

**Tabla1: Plantilla Total de Trabajadores**

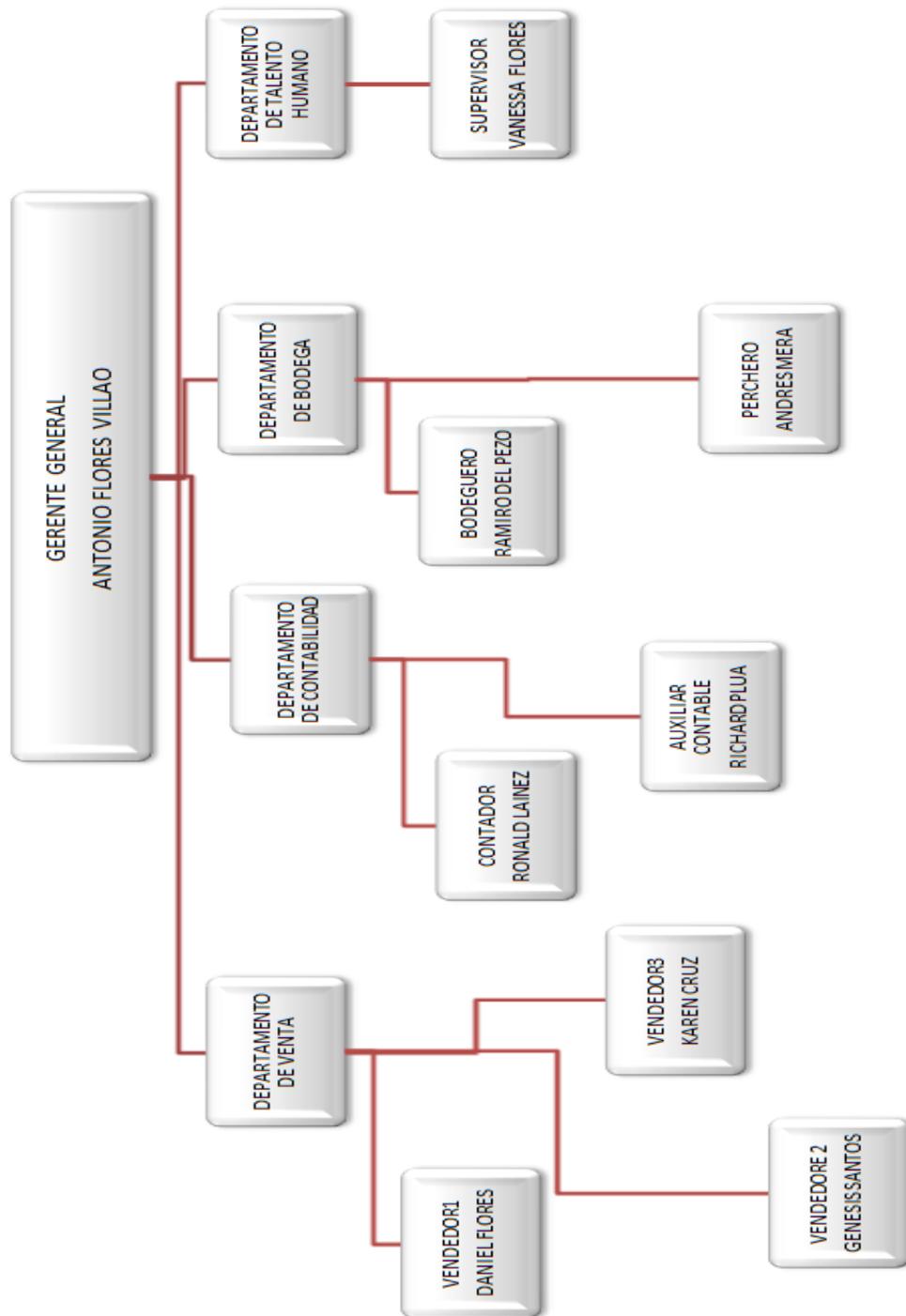


**Elaborado por:** Flores Pita Vanessa

**Fuente:** Papelería “Gladys”

PLANTILLA DE TRABAJADORES	
GERENTE GENERAL	1
TALENTO HUMANO	1
DEPARTAMENTO DE VENTAS	3
DEPARTAMENTO DE BODEGA	2
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	2
TOTAL	9

## Organigrama Funcional de la Papelería Gladys.



**Elaborado por:** Flores Pita Vanessa Elizabeth

**Fuente:** Papelería "Gladys"

### **Clientes.**

Papelería "Gladys" cuenta con un número fluido de clientes al por menor son aproximadamente 100 clientes diarios y un número de 10 clientes que adquieren mercadería al por mayor que concurren mensualmente al local comercial.

### **Proveedores**

Los proveedores más importantes son: Distribuidora Coquito, Distribuidora Comsucre, Ecuempaques S.A. Comercial el Gato, Tinta Express.



**Tintas Express**



### **Productos.**

Resmas A4, tintas de impresora, cuadernos, etc.

### **Servicios.**

Atención al cliente, anillados, plastificados, copias.

## Análisis Económico Financiero.

### Bazar y Papelería "GLADYS"

PERIÓDO	2016	2017	2018
Ventas Totales	\$ 47,711.00	\$ 49,800.17	\$ 45,018.82
Devoluciones Sobre ventas	\$ 300.00	\$ 470.00	\$ 120.00
<b>Ventas Netas</b>	\$ 47,411.00	\$ 49,330.17	\$ 44,898.82
Inventario Inicial	\$ 7,000.00	\$ 5,435.00	\$ 2,433.12
Compras	\$ 18,000.00	\$ 23,577.00	\$ 25,614.45
Gastos de compras	\$ 157.00	\$ 240.65	\$ 98.12
<b>Compras totales</b>	\$ 24,843.00	\$ 28,771.35	\$ 27,949.45
Devoluciones sobre compras	\$ 45.13		\$ 104.67
<b>Compras netas</b>	\$ 24,797.87	\$ 28,771.35	\$ 27,844.78
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	\$ 22,613.13	\$ 20,558.82	\$ 17,054.04
<b>Gastos de operación:</b>			
<b>Gasto de venta</b>	\$ 7,275.89	\$ 7,450.68	\$ 10,735.89
Sueldo del área de personal de V.	\$ 7,200.00	\$ 7,200.00	\$ 10,800.00
Hora extras del área de venta		\$ 300.00	
Gastos de oficina	\$ 75.89	\$ 49.32	\$ 64.11
<b>Gastos administrativos</b>	\$ 8,035.70	\$ 13,021.31	\$ 7,181.12
Luz y teléfono	\$ 324.00	\$ 532.87	\$ 478.99
Sueldo del área de personal A.	\$ 7,677.77	\$ 12,400.00	\$ 6,689.55
Gastos de oficina	\$ 33.93	\$ 88.44	\$ 12.58
<b>Gastos financieros</b>	\$ 614.11	\$ -	\$ 404.90
Interés pagados	\$ 567.33		\$ 348.99
Comisiones pagadas a bancos	\$ 46.78		\$ 55.91
<b>GASTO DE OPERACIÓN</b>	\$ 15,925.70	\$ 20,471.99	\$ 18,321.91
Otros gastos			
<b>UITLIDAD O PERDIDA</b>	\$ 6,687.43	\$ 86.83	<b>-\$ 1,267.87</b>

Elaborado por: Departamento de Contabilidad

### **Análisis Económico Financiero Comparativo de los últimos periodos de la Papelería “GLADYS”**

La papelería “Gladys” mostró una gran baja en utilidad en la principales cuentas del estado de resultado durante el año 2016 (utilidad \$ 6,687.43) año 2017 (utilidad \$ 86,83) sus activos bajaron en \$ 2,054.31 en el 2017. En el año 2018 se produjo un gran porcentaje de perdida la utilidad bruta bajo a (\$ 17,054.04) respectivamente incrementaron las compras en \$ 2,057.45 al contrario que las ventas redujeron a \$ 4,781.53 en el año 2018 a comparación del 2017.

Los pasivos de la empresa en forma generalizada mostraron un aumento en el período 2017 con gasto de \$ 4,546.29 en comparación al año anterior y en el 2018 con un gasto de \$ 2,150.08, la utilidad en los últimos no ha sido tan favorable para la empresa comercial, en el año 2016 la utilidad fue de \$ 6,687.43 que es muy poco para la inversión realizada, en el año 2017 con una “utilidad” de \$ 86.83 casi nula o poco aceptable y el último periodo 2018 en zona de riesgo con una perdida ( - \$ 1,267.87)

	2016	2017	Variación	2018
Efectivo	\$ 6,687.43	\$ 86.83	\$ 4,546.29	( - \$ 1,267.87)

Para determinar de la variación en cantidad monetaria de los años posteriores se resta la base:

$$\text{\$ 6,687.43 (2016) - \$ 86.83 (2017) = \$ 4,546.29}$$

En estos periodos se puede destacar el desempeño y evolución de la papelería que se puede notar que ha sufrido un desequilibrio económico y hay evolución para mejoras pero por falta de información de confidencialidad de la empresa no se puede observar detalladamente los procesos contables y detectar con exactitud el momento de la perdida, por ellos estamos analizando el estado de las cuentas de forma

generalizada e integradora. Para el año culminado 2018 no fue posible hacer una comparación porque existe pérdida que pudo ser evitada en un 50% si se cuidaba o priorizaban los activos circulantes que es motor o razón social de la papelería “Gladys”.

En forma generalizada los datos de la papelería “Gladys” muestran un resultado no tan favorable de los análisis económicos y financieros, no hay adquisición de deudas a largo plazo sin embargo hay un desequilibrio en los gastos y la pérdida excesiva de mercadería, que se ve reflejada claramente en el análisis otorgado por el área contable.

### **Evolución de Productividad**

<b>Productividad</b>		Resultado de la gestión de gastos y utilidades
2016	50%	
2017	3%	
2018	-10%	

**Elaborado por:** Departamento de Contabilidad

### **Análisis de la Evolución de Productividad.**

En este análisis de productividad nos arroja resultados una forma porcentual; la papelería “Gladys” en el período 2016 tiene un margen de utilidad rentable de un 50% pero no es aceptable, en el 2017 baja la utilidad a 3% y en el último período 2018 tiene pérdida del (- 10%) como resultado del estado financiero de la papelería.

En otro punto de vista simplificado sacando los márgenes de productividad hay una descompensación en el período 2018 donde muestra un leve declive utilitario. Que se puede encontrar solución para el nuevo período, si se pone en práctica este proyecto de investigación.

## **Diseño de la Investigación.**

**Diseño Cualitativa-Cuantitativa:** La investigación está dividida en dos modalidades cualitativa debido a la recopilación y recolección de datos de la empresa y sus diversos problemas, y cuantitativa porque se hace un conteo exhaustivo de los inventarios de mercadería además del análisis de los estados financieros, permitiendo conocer el estado real de los diferentes campos de la empresa comercial papelería “Gladys”.

### **Tipo de Investigación**

En esta investigación realizada para La papelería “Gladys” se ha podido obtener resultados favorables para la empresa comercial se han usado los siguientes tipos de investigación:

**Investigación de Campo:** Se establece por medio de visitas a la empresa “Papelería Gladys” estableciendo entrevistas al personal de trabajo, para la recopilación de datos e información.

**Investigación de Acción:** La investigación es de acción porque se ha podido encontrar falencias que permiten dar mayor optimización para las labores que se realizan en los diferentes departamentos de la papelería.

**Investigación Bibliográfica:** Es bibliográfica porque constituye a una metodología que integra los relatos de etapas y acontecimientos biográficos con el fin de obtener un marco teórico correcto, además de datos de relevancia que nos sirven como base para el presente estudio.

**Investigación Científica:** Porque es un conjunto de conocimientos sistemáticamente estructurados, basados en el análisis de hechos a través de los años, estudiados mediante razonamiento y experimentación que construyen esquemas metódicamente organizados. Que sirven como guía para la correcta práctica de los inventarios en la empresa.

**Investigación Descriptiva:** Son series de conceptos, cuadros y flujo gramas que han podido evidenciar la situación en tiempo real de la papelería en las diversas escenas investigadas.

En este proyecto se ha usado estos “campos de investigación” porque cumplen cada función para tener resultados óptimos permitiendo un desarrollo directo para el avance de ésta investigación.

### **Población y Muestra.**

#### **Población**

Para el desarrollo de la investigación se tomó en consideración el personal, que tiene contacto y que está involucrado directa o indirectamente con el control interno de inventario de la papelería “Gladys”.

<b>Ítem</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Departamento Gerencia	1
2	Departamento Contabilidad	2
3	Departamento Venta	3
4	Departamento Bodega	2
5	Departamento Talento Humano	1
<b>TOTAL:</b>		<b>9</b>

Fuente: Papelería “Gladys”

Elaborado por: Flores, V. (2019)

**Muestra:** Para la muestra de ésta investigación se tomó en consideración al personal más antiguo de la papelería, y al que se logró entrevistar y en principal a los dueños capitalistas de la papelería “Gladys”. Además de un análisis comparativo con el personal sobre los problemas más comunes de la empresa y como problema principal se detectó el control interno de inventarios.

Ítem	Extracto	Cantidad
1	Departamento Gerencia (Antonio Flores)	1
2	Departamento Contabilidad (Ronald Laínez)	1
3	Departamento Venta (Génesis Santos, Karen Cruz)	2
4	Departamento Bodega (Ramiro Del Pezo)	1
<b>TOTAL:</b>		<b>5</b>

Fuente: Papelería “Gladys”

Elaborado por: Flores, V. (2019)

### **Técnicas e Instrumentos de la Investigación.**

#### **Técnicas**

Para la investigación de la papelería “Gladys” se usó la siguiente técnica:

**Observación:** Se aplicó la técnica de la observación porque mediante la vista se analiza e interpreta en forma sistemática fenómenos o situaciones que se suscitaron en la papelería “Gladys”, es decir consiste en visualizar cualquier hecho suscitado en el momento de la recopilación de información dentro del almacén comercial y en los distintos departamentos de la papelería “Gladys”.

**Entrevista:** Se aplicó entrevistas a casi todo el personal de la empresa en especial al Gerente Propietario, personal de venta, bodega y contabilidad para obtener datos de información que permitan tomar decisiones en el control del inventario para mejorar el capital de la empresa.

#### **Instrumentos**

Existen varios instrumentos de investigación para la recolección de datos entre los más eficientes tenemos:

**Ficha de observación:** Es un instrumento de observación, usada en la recolección de datos de una investigación, refiriéndose a registrar o anotar a un objetivo para su evaluación y desarrollo.

**Guía de Entrevista:** Es un instrumento de entrevista, (oral) se extrae información por medio de tarjetas además, que en este tipo de entrevista se aprovecha medios que sirven para investigación como cámara, grabadoras; que aborda en la investigación de campo para sustentar la información recopilada, este instrumento sirve para entrevistas interrogativas en el ambiente de investigación.

**Cuestionario de Entrevista:** Es un instrumento de entrevista, (escrito) el cuestionario es la base de la entrevista, es una serie de preguntas por escrito que se usan dentro del campo a investigar con la finalidad de obtener buenos resultados en la investigación.

**Cuestionario de Encuesta:** Este instrumento de almacenamiento de datos, esta rigurosamente analizado y sujeto a las variables de investigación para después ser investigadas, además sirven como base para la futura toma de decisiones operacionales.

**Material Experimental:** Es una variedad de aparatos y materiales usados como instrumentos para hacer pruebas o experimentos dentro de una investigación; para un profundo y completo análisis de la situación de campo y estudio.

**Formulario de Censo:** Este instrumento permite extraer y archivar de manera rápida y sin complejo datos de información difíciles de entender, permite que los investigadores vean el formato y el encabezado incluso columnas de otros años. Es generalmente usado para investigar poblaciones de alto rango.

**Análisis de Contenido:** En este método instrumental que evalúa como se lleva a cabo el desarrollo de una problemática en el entorno de

investigación, obteniendo como resultado una metodología rigurosa para una posterior interpretación.

**Fichas Hemerográficas:** Son instrumentos que sirven como medios para registrar información de una investigación; es decir este instrumento sirve para registrar información básica y sencilla como periódicos o revistas y se extraen las fuentes de los conceptos utilizados.

Para la investigación de la papelería “Gladys” se usó el siguiente instrumento de investigación:

**Guía de Entrevista:** Permitió planificar y estructurar temas que se tomaron en cuenta en la entrevista con el sr. Antonio Flores Villao gerente propietario de la papelería “Gladys”, priorizar criterios y conceptos en función a la gerencia, así como a otros directivos más el sr. Ramiro Del Pezo encargado de Bodega, el sr. Ronald Laínez encargado de la contabilidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Interpretación de Resultados en base a la investigación de la papelería “Gladys”**

De acuerdo a las entrevistas planteadas al personal de la papelería “Gladys” se ha establecido los siguientes resultados de datos:

##### **Entrevista al Gerente General**

Mediante las entrevistas aplicadas se ha determinado que se sr. Antonio Flores no tiene contacto con la mercadería en stock, sin embargo prestó toda la atención a nuevas sugerencias que se le hicieron, además de estar de acuerdo que no posee ningún documento que respalde el estado real del inventario, aceptando que es necesario el sistema de control interno de inventario que trata este trabajo investigativo.

##### **Entrevista al Departamento de Contabilidad**

Respecto a la entrevista aplicada al encargado del departamento de contabilidad, el sr. Ronald Laínez nos relata que sin un control del stock de mercadería es muy difícil manejar una contabilidad pulcra y correcta. El realiza los controles de manera manual semanal de los ingresos y egresos de la papelería, está de acuerdo que el sistema de inventario y la contabilidad de la empresa estén correctamente entrelazados. Y está dispuesto a someterse a nuevos cambios.

##### **Entrevista al Departamento de Bodega**

Tomando en cuenta a las preguntas realizadas al sr. Ramiro Del Pezo encargado de bodega, se ha determinado que el principal problema es el descontrol de mercadería, no se posee un control de salida, existencia y despacho de mercadería, lo que ocasiona pérdidas, tanto en clientes como en efectivo circulante además de agotar recursos como tiempo y espacio. Provocando dificultad a la hora de tomar decisiones porque no brinda información a tiempo creando una inestabilidad laboral en la empresa.

### **Entrevista al Departamento de Venta**

El departamento de venta se entrevistó a sr. Daniel Flores encargado de esta área quien con mucha sinceridad colaboró en esta investigación disponiendo al departamento un tiempo apropiado para que el personal nos dé detallada información, ya que es éste departamento, importante para cualquier local comercial y en especial para la papelería “Gladys” el motor de arranque de esta pymes es la venta de útiles escolares, cada vendedor expresó que no hay suficiente stock en mercadería, para la venta. En el último año, a comparación de otros años expuso el sr. Flores el cambio que sufrió el comercial fue drástico en la temporada escolar los cliente se quejaban por falta de variedad el abasteciendo no fue suficiente, para éste período, por las pérdidas que hubieron al inicio del trimestre se llegó a pensar que no se cobraba el valor adecuado, y se inició una revisión de facturas diarias tanto en físico como en monetario, arrojando resultados positivos; todo lo que salía del local por el área de venta era facturado y cobrado. Los vendedores supieron exponer que las pérdidas de la mercadería eran muy notorias.

### **Plan de Mejoras.**

La propuesta de mejora de la investigación realizada cumple con estrategias para un mejor desarrollo de procedimientos de inventarios de control interno para la empresa Novedades Bazar y Papelería “GLADYS” por lo cual fue necesario realizar los siguientes análisis:

**Manual de Políticas:** Están debidamente dirigido a los objetivos de la empresa Papelería "Gladys" que se aplicaran en cada departamento para obtener la eficiencia necesaria.

<b>MANUAL DE POLÍTICAS</b>		<b>PAPELERÍA "GLADYS"</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>		
<b>POLÍTICAS DENTRO DEL ÁREA</b>		
<p><b>NORMAS Y REGLAMENTOS DENTRO DEL ÁREA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>° Todas las entradas de los inventarios serán respaldadas por un certificado de autorización.</li> <li>° Las anomalías, deterioro o baja calidad de mercadería deberán ser notificadas a el jefe.</li> <li>° Todos los encargados deben custodiar y proteger los inventarios en el área de bodega.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>
		<b>VIGENCIA:</b>

Elaborado por: Flores, V. (2019)

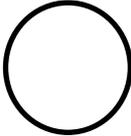
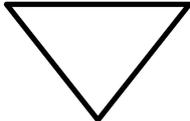
**Manual de Funciones:** Este proceso se aplicara en detalle al cargo y función de cada perfil para una mejor comprensión y aplicación del trabajo en la empresa comercial, se aplicará en cada área en especial el área de bodega, para que el personal encargado realice cada función específica.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		<b>PAPELERÍA "GLADYS"</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>		
<b>FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL</b>		
<p><b>NOMBRE DEL CARGO:</b>  DEPARTAMENTO:  REPORTA A:  SUELDO:</p> <p><b>DESCRIPCIÓN:</b></p> <p><b>COMPETENCIAS:</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN FUNCIONAL:</b>  ° DISEÑAR LAS POLÍTICAS  ° PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES  ° MONITOREAR LOS REGISTROS DE LOS PRODUCTOS  ° INSPECCIONAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>
		<b>VIGENCIA:</b>

Elaborado por: Flores, V. (2019)

**Manual de Procesos:** Analiza por detalle cada paso y descripción de procedimientos, se realiza en cada departamento para una correcta función y desempeño. En la papelería "Gladys" se aplicará corrección de

errores, desorganización y sobre todo se tomara en cuenta el incremento de la eficiencia laboral.

<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>PAPELERÍA "GLADYS"</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>		
<b>PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL ÁREA</b>		
<b>SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
	INICIO Y TERMINO	CORRESPONDE EL PRINCIPIO Y EL FIN DEL DIAGRAMA DE FLUJO
	CONECTOR	ES LA VINCULACIÓN DE UN DIGRAMA A DIFERENTES ACTIVIDADES
	ARCHIVO	ES EL REGISTRO PARCIAL O DEFINITIVO DE UN DOCUMENTO
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>
		<b>VIGENCIA:</b>

Elaborado por: Flores, V. (2019)

### **Necesidades de adquisición y manejo de mercadería**

Analizando las necesidades estudiadas y según las entrevistas de campo se ha determinado las demandas de mercado de adquisición para la empresa.

Para diagnosticar las necesidades que tienen los inventarios es necesario:

- Planificación
- Identificación de proveedores y productos

En la planificación es necesario cuestionar los siguientes aspectos:

¿Cuándo es necesario realizar nuevos ingresos y abastecimientos de mercadería?

¿Cuándo y cómo se debe pedir el artículo el artículo (A) para emitir la orden?

Despejando las dudas del personal de trabajo se ha detallado cada proceso que hace falta en la empresa comercial Papelería “Gladys”.

### **Abastecimiento de Mercadería**



Elaborado por: Flores, V. (2019)

### **Revisión de Inventarios**

- El personal de bodega revisa semanalmente los productos que están en stock para identificar la nueva adquisición de artículos.
- Se entregará el respectivo reporte detallado con el producto (A).

- El personal administrativo se encargara de la supervisión de esta adquisición.
- Solicitud a proveedores (Proformas).

**Formulario de compras**

Esta hoja de documentos es responsabilidad del encargado de bodega el cual se elabora en caso de nueva adquisición o reposición del articulo (A).

<b>FORMULARIO DE COMPRAS</b>		
<b>PAPELERÍA GLADYS</b>		N# 1
SOLICITANTE: _____		FECHA: _____
CANTIDAD	CONCEPTO DEL PRODUCTO	MEDIDA
_____ ENCARGADO DE INVENTARIO	_____ ENCARGADO DE COMPRAS	

Elaborado por: Flores, V. (2019)

### Cotización de Proforma

Es un paso obligatorio para la compra de mercadería, se hace una comparación entre proformas y se elige la mejor opción.

<b>COTIZACIÓN PAPELERÍA GLADYS</b>				N° 1
FECHA: _____		ATENCIÓN: _____		
EMPRESA: PAPELERÍA GLADYS				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MEDIDA	VALOR UNITARIO	TOTAL
			SUMAS	
SON:			IVA 12%	
			TOTAL	
NOTA:				
F: _____				
GERENTE DE VENTAS				

Elaborado por: Flores, V. (2019)

Para agilizar este proceso es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Registro de proveedores
- Artículos que ofrece
- Lista de Precios
- Condiciones extras como transporte, entrega etc.



- Establecer masa y volumen de compra.
- La mercadería ingresada debe tener autorización.
- Los artículos deben detallarse minuciosamente en el documento.
- Las órdenes fuera de tiempo serán rechazadas.
- Los trámites de compras serán realizados únicamente por el personal encargado.
- Solo se acepta mercadería de proveedores establecidos y registrados.

### **Control de Inventario**

Para el control de inventario es necesario establecer el control de procedimientos y herramientas tanto en físico como en hojas de soporte.

Para el manejo de stock de inventario se analizó lo siguiente:

- Designar personal encargado.
- Disponer espacios para cada artículo dentro de bodega y en percha.
- Considerar un stock en números de existencias.
- Tener un registro de ingreso y egreso.

MODELO DE CONTROL DE INVENTARIO PARA NOVEDADES BAZAR Y PAPELERÍA GLADYS



Elaborado por: Flores, V. (2019)

### Control de inventarios (Artículos dañados)

Para este proceso de artículos dañados es necesario hacer revisión frecuente de material, con el fin de evitar pérdidas poniendo en práctica lo siguiente:

- Clasificar artículos por su estado.
- Entregar documentos de informe de la evolución.
- Se debe soportar los informes con el departamento de contabilidad para soportar los inventarios reales.
- El encargado de bodega debe dividir la responsabilidad por secciones, para designar responsabilidades.

En el caso de que exista material o mercadería ingresada de mala calidad o en deterioro es necesario hacer la devolución a proveedores.

### Formato de Devolución

En el formato de devolución se realiza a productos defectuosos adquiridos en la compra, este formato sirve como documento de respaldo para el encargado del área y para el inventario.

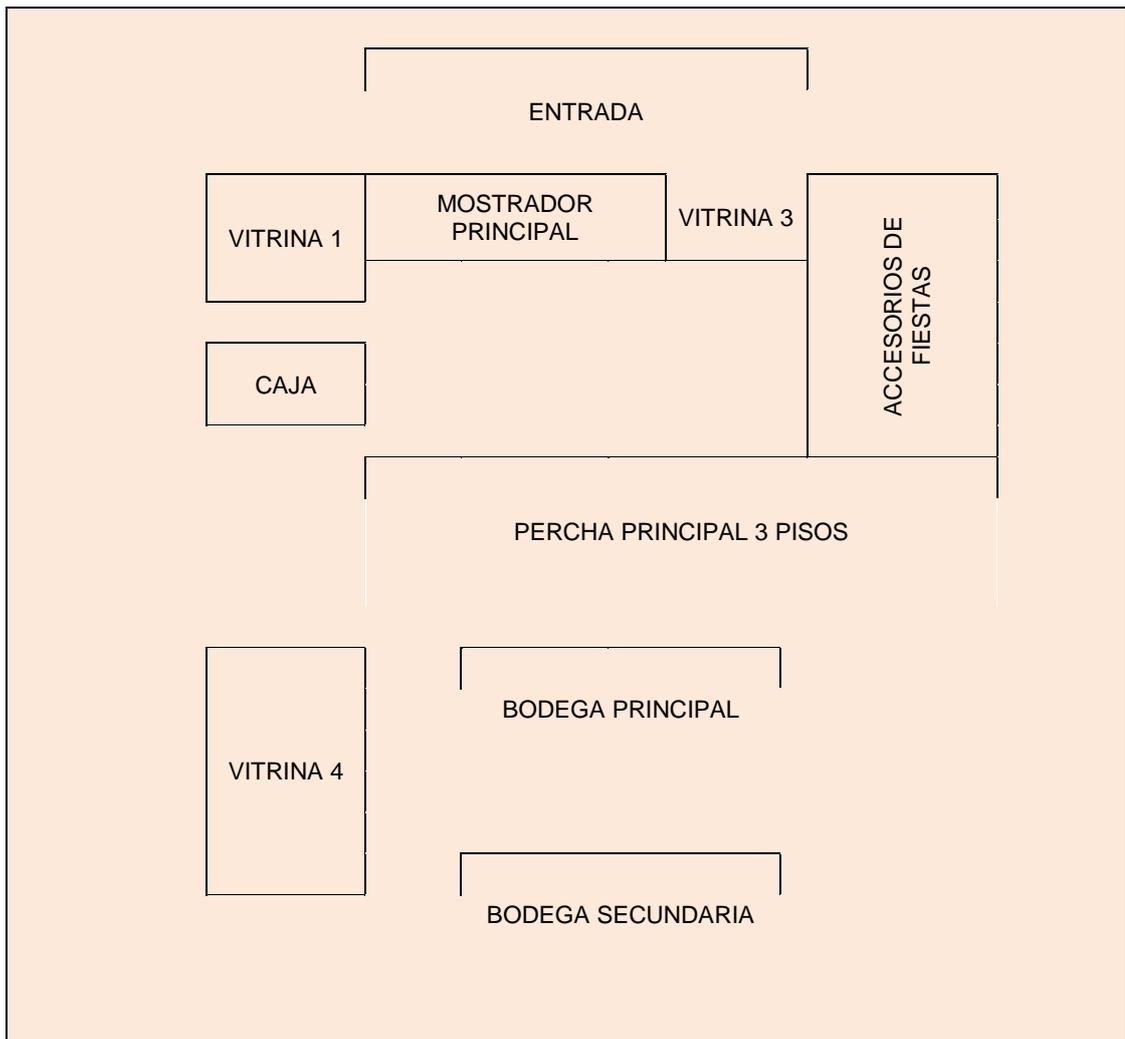
PAPELERÍA Y NOVEDADES "GLADYS"							
DOCUMENTO DE DEVOLUCIÓN							
Proveedor:			DOCUMENTO N# 0001				
			FECHA DE ELABORACIÓN	DIA	MES	AÑO	
Factura N°:							
N°	Código	Descripción	Presentación	Cantidad		Costo Unitario	Costo Total
				Pedido	Devolver		
Observaciones:							
Elaboró			Autorizo			Recibió	
Nombre y Firma			Nombre y Firma			Nombre y Firma	

Elaborado por: Flores, V. (2019)

### Ubicación de Stock

Debido que es una empresa comercial dedicada a la venta de útiles escolares y suministros de oficinas es necesaria tener un buen almacenaje.

Ejemplo de distribución diseñada para la Papelería “Gladys”:



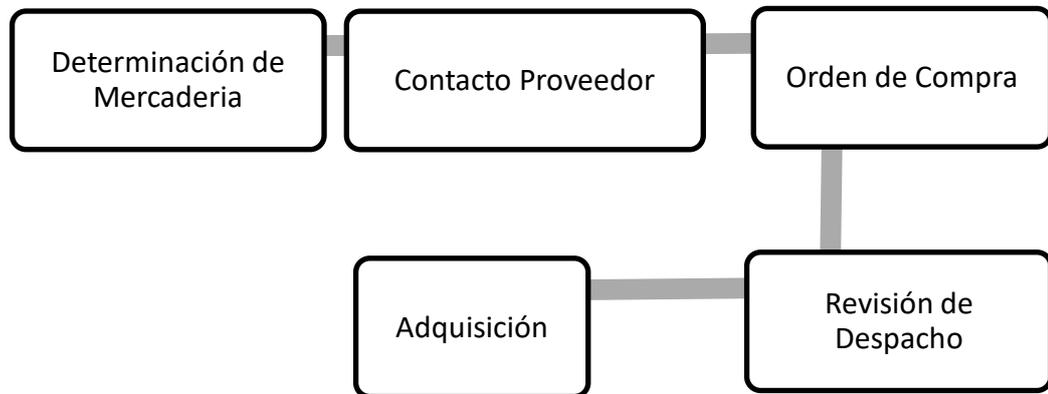
Elaborado por: Flores, V. (2019)

Como la ubicación en perchas para la exhibición de mercaderías al igual que en la bodega para las necesidades del consumidor algunas sugerencias de ubicación a continuación:

- Según la utilidad y caracterización deben ser distribuidos.

- Seleccionar el espacio de bodega evitando su mal uso.
- Someter el personal a un orden con respecto a la movilidad en bodega.
- La apilación de las cajas tiene que ser estable.
- Establecer zonas estratégicas para la exhibición de productos de mayor salida.

### **Control físico de mercadería.**



Para realizar este control físico es necesario realizar los siguientes documentos de soportes.

### **Formato de Inventario Físico**

Mediante este documento se puede realizar el control real de artículos tanto en bodegas como en almacén, este documento es de gran importancia por que arroja valores reales para la toma de decisiones.

<b>PAPELERÍA Y NOVEDADES "GLADYS"</b>
<b>FORMATO DE INVENTARIO</b>

BODEGA – SECTOR	DOCUMENTO N# 0001			
	FECHA DE INVENTARIO	DIA	MES	AÑO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRESENTACIÓN	EXISTENCIA FÍSICA	EXISTENCIA INVENTARIOS	DIFERENCIAS
ELABORÓ		REVISÓ			
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA			
RESPONSABLE DEL CONTEO		JEFE DE ALMACÉN			

### Hoja de Kárdex

Para este paso es necesario conocer los métodos de realización de kárdex el más sugerido es el fifo este documento es de uso del bodeguero se anotan todos los movimientos que tiene cada artículo tomando en cuenta que el primero en entrar es el primero en ser vendido.

**PAPELERÍA GLADYS  
KÁRDEX DE MATERIALES**

**NOMBRE DEL PRODUCTO:**

FECHA	# DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MOVIMIENTOS			VALORES		
			E	S	SALDO	E	S	SALDOS

\_\_\_\_\_  
BODEGUERO

## **Conclusiones.**

- El desarrollo y éxito del modelo de investigación planteada dependerá del interés y comprensión de parte del departamento de Gerencia, sin dejar de lado el objetivo es el control interno de inventario, ésta investigación está sujeta a cambios y modificaciones según sea la necesidad que requiera.
- Las fases procedimientos que intervienen en el desarrollo de inventarios, deben señalar e interpretar actividades diferenciadas por cada departamento con la finalidad de cumplir cada actividad.
- Se diagnosticó y observo la situación actual de la empresa para detectar y conocer los mayores puntos de problemática en el área de inventario, permitiendo encontrar y diseñar propuestas de mejora de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Se determinó las bases del marco teórico, para que con conocimientos bibliográficos se idealicen y desarrollen propuestas destinadas a la corrección de falencias y debilidades.
- Se aplicó metodología de investigación necesaria para el desarrollo de obtención y recopilación de datos como es la entrevista y observación instrumentos necesarios para el correcto manejo de la organización de la empresa y sobretodo del área de bodega.
- Se elaboró un plan estratégico organizado y dirigido para las áreas necesarias de la empresa papelería "Gladys" ideal para el área de bodega directamente al inventario y al manejo de stock de mercadería con la posibilidad de volver a analizarlo a futuro y agregar o modificar según sean las nuevas necesidades a futuro.

## **Recomendaciones.**

- Implementar el modelo de plan de control interno de inventario diseñado para las necesidades y falencias de la empresa antes mencionada, además de instruir al personal de la papelería para el manejo del mismo, guiándolos al cambio productivo.
- Se debe implementar, estructuras políticas y funciones dentro de cada departamento, que permitan optimizar y guiar la empresa para una pronta estabilidad económica y financiera.
- Realizar revisiones y controles a todo el sistema y a los distintos departamentos, para detectar amenazas o variación a tiempo que no estén en el propósito de cumplimiento de la empresa y hacer observaciones de corrección para mantener una estabilidad financiera.
- Y si existe la posibilidad, y las condiciones lo permiten someter a un sistema de computarizado el plan de mejora antes mencionado, para facilitar problemas de almacenamiento y procesamiento de datos ahorrando tiempo y mano de obra para el personal de la empresa.
- Someter al personal de la empresa a nuevas capacitaciones, en especial al área de bodega y venta que son los encargados de manejar el control de inventarios y el stock de mercadería involúcralos netamente a cumplir obligaciones y roles de manera eficiente dentro de cada departamento, responsabilizándolos por cuidar el capital de la papelería "Gladys".

## **Bibliografía**

- (CNP), C. N. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. Ecuador.
- (Contraloría), L. O. (2018). Contraloría. Quito, Ecuador.
- ANC), A. N. (2008). CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008 (Vols. Oficial 449 de 20-oct-2008). Ecuador.
- Arceda, C. S. (2014). Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. Matagalpa, Nicaragua.
- Durán, Y. (2012). Visión General Administración del inventario. Mérida, Venezuela: (Andes), Universidad de los Andes Venezuela.
- Loan, T. (2017). Internal control system for small business to reduce risk of fraud. Madrid: Company D, Vietnam.
- Paredes, E. C. (2013). Modelo de Control de Invtario para la Papelería, Bazar, Imprenta Mega Monserrath de la Ciudad de Otavalo. Ibarra , Ecuador.
- Profesionales, F. I. (2014). Control y Manejo de Inventario y Almacén (Vol. Formación Básica). México, México, México.
- Tapia, R. E., & Coral, F. R. (2018). Diseño de un modelo estratégico de control de inventarios de la empresa Tralimsa S.A. Guayaquil, Ecuador.
- Tran, L. (2017). Internal control system for small business to reduce risk of fraud. Transloan, Madrid: Company D, Vietnam.
- Unesco. (2005). CODIGO DEL TRABAJO. Ecuador.
- Velázquez, G. L. (2012). Elaboración de una Cédula como Instrumento de Gestión. México, D.F.
- Zapata, J. A. (2014). Fundamentos de la Gestión de Inventarios. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esume.

## Enlace o Links de las Fuentes Bibliográficas

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96198/Internal%20control%20system%20for%20small%20business%20to%20reduce%20risk%20of%20fraud\\_Trans%20Loan.pdf;sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96198/Internal%20control%20system%20for%20small%20business%20to%20reduce%20risk%20of%20fraud_Trans%20Loan.pdf;sequence=1)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33237/1/TESIS%20%28CORAL%20FLORES%20-%20TAPIA%20RAMOS%29.pdf>

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2455/1/TUICYA010-2014.pdf>

<http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>

<https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Fundamentosdelagestiondeinventarios.pdf>

[https://www.zaragoza.unam.mx/portal/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/qfb/tesis/tesis\\_velazquez\\_gomez\\_lorena.pdf](https://www.zaragoza.unam.mx/portal/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/qfb/tesis/tesis_velazquez_gomez_lorena.pdf)

<https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Fundamentosdelagestiondeinventarios.pdf>

<http://institutopesca.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/6-Constituci%C3%B3n-de-la-Rep%C3%BAblica-del-Ecuador1.pdf>

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1

Santa Elena, 01 de Diciembre del 2018

Instituto Tecnológico Bolivariano  
Contabilidad y Auditoría C.P.A  
Guayaquil

Apreciado,

Yo Antonio Flores Villao, identificado con CC 0911438455, en mi calidad de representante legal de la empresa Novedades Bazar y Papelería Gladys, autorizo a **Flores Pita Vanessa Elizabeth**, estudiante de la Carrera Contabilidad Y Auditoria, del Instituto Tecnológico Bolivariano, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado "**Diseño de un sistema de control interno del inventario en la Papelería Gladys**". Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a: no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a Novedades Bazar y Papelería Gladys, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,

---

Antonio Flores Villao.  
0911438455

## Anexo 2

### CERTIFICADO DE GRAMATOLOGÍA

#### CERTIFICADO DE GRAMATOLOGÍA

Yo, Alan Paul Laínez Rodríguez, Licenciado en Ciencias de la Educación, portador de la cédula de ciudadanía N° 0918987579 con registro de la senescyt N° 1006-14-132863.

#### CERTIFICO:

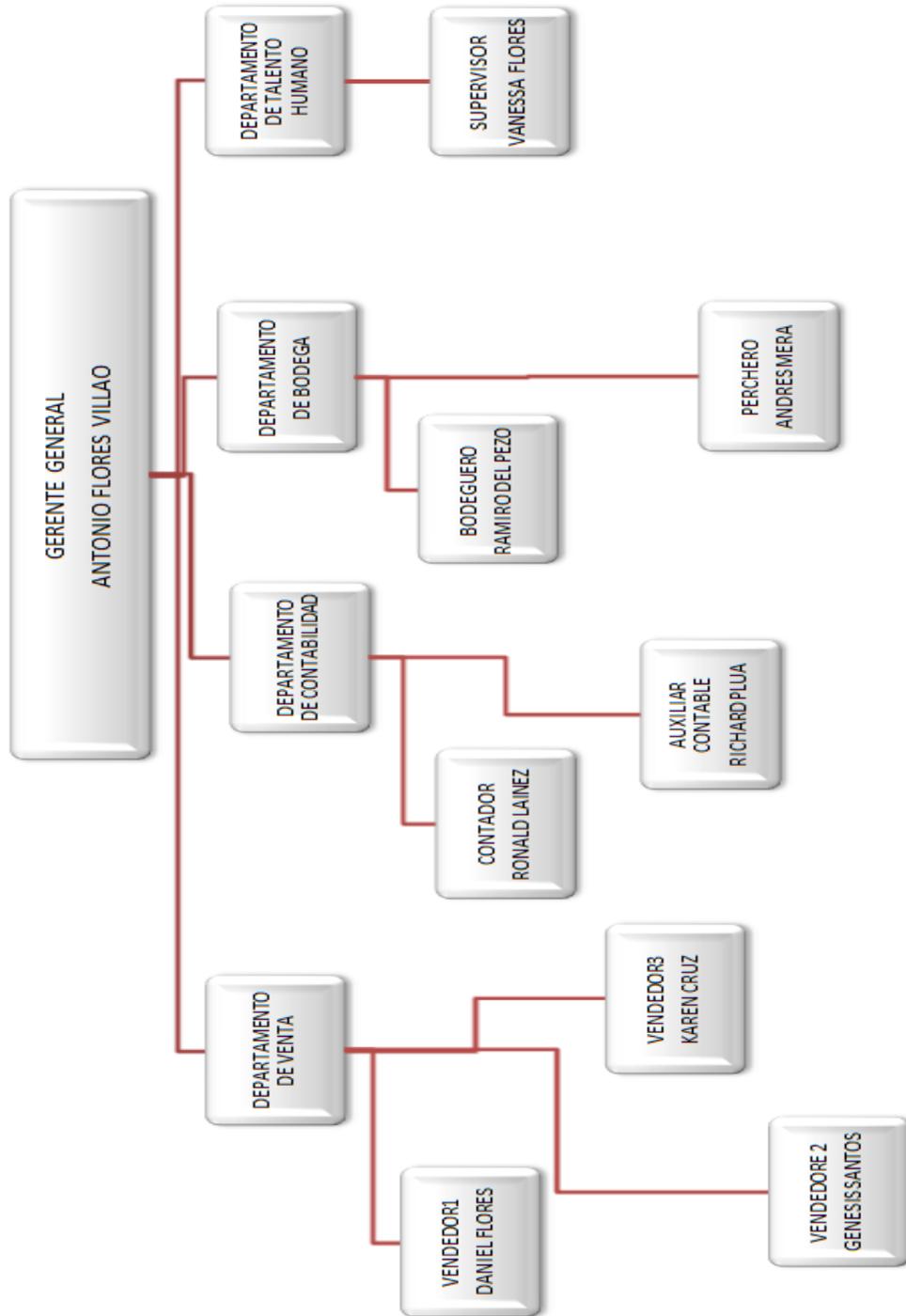
Haber revisado el proyecto de tesis, cuyo tema es **“Diseño de un sistema de control interno del inventario en la papelería Gladys”**; elaborado por la egresada del instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la Unidad Académica Contabilidad y Auditoría **Flores Pita Vanessa Elizabeth** sin haber encontrado errores de sintaxis ni de ortografía.

**Santa Elena, marzo del 2019**

Lcdo. Alan Paul Laínez Rodríguez  
N° de Registro 1006-14-132863

### Anexo 3

### Estructura Organizativa de la Papelería Gladys.



Anexo 4

Logotipo de la Empresa



## Anexo 5

### Análisis Económico Financiero.

#### Bazar y Papelería "GLADYS"

PERÍODO	2016	2017	2018
Ventas Totales	\$ 47,711.00	\$ 49,800.17	\$ 45,018.82
Devoluciones Sobre ventas	\$ 300.00	\$ 470.00	\$ 120.00
<b>Ventas Netas</b>	<b>\$ 47,411.00</b>	<b>\$ 49,330.17</b>	<b>\$ 44,898.82</b>
Inventario Inicial	\$ 7,000.00	\$ 5,435.00	\$ 2,433.12
Compras	\$ 18,000.00	\$ 23,577.00	\$ 25,614.45
Gastos de compras	\$ 157.00	\$ 240.65	\$ 98.12
<b>Compras totales</b>	<b>\$ 24,843.00</b>	<b>\$ 28,771.35</b>	<b>\$ 27,949.45</b>
Devoluciones sobre compras	\$ 45.13		\$ 104.67
<b>Compras netas</b>	<b>\$ 24,797.87</b>	<b>\$ 28,771.35</b>	<b>\$ 27,844.78</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 22,613.13</b>	<b>\$ 20,558.82</b>	<b>\$ 17,054.04</b>
<b>Gastos de operación:</b>			
<b>Gasto de venta</b>	<b>\$ 7,275.89</b>	<b>\$ 7,450.68</b>	<b>\$ 10,735.89</b>
Sueldo del área de personal de V.	\$ 7,200.00	\$ 7,200.00	\$ 10,800.00
Hora extras del área de venta		\$ 300.00	
Gastos de oficina	\$ 75.89	\$ 49.32	\$ 64.11
<b>Gastos administrativos</b>	<b>\$ 8,035.70</b>	<b>\$ 13,021.31</b>	<b>\$ 7,181.12</b>
Luz y teléfono	\$ 324.00	\$ 532.87	\$ 478.99
Sueldo del área de personal A.	\$ 7,677.77	\$ 12,400.00	\$ 6,689.55
Gastos de oficina	\$ 33.93	\$ 88.44	\$ 12.58
<b>Gastos financieros</b>	<b>\$ 614.11</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 404.90</b>
Interés pagados	\$ 567.33		\$ 348.99
Comisiones pagadas a bancos	\$ 46.78		\$ 55.91
<b>GASTO DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 15,925.70</b>	<b>\$ 20,471.99</b>	<b>\$ 18,321.91</b>
Otros gastos			
<b>UTILIDAD O PERDIDA</b>	<b>\$ 6,687.43</b>	<b>\$ 86.83</b>	<b>-\$ 1,267.87</b>

## Anexo 6

### Fotos



Esta imagen pertenece a la bodega de la empresa donde se ve que la mercadería es almacenada tal como llega y no pasa por un sistema de inventario ni de revisión.



Nos damos cuenta que hay faltante de Stock de productos, porque no se realiza registro de entradas y salidas.



Factura: 001-002-000035887



20192401001D00214

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192401001D00214**

Ante mí, NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) VANESSA ELIZABETH FLORES PITA portador(a) de CÉDULA 2450386814 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SANTA ELENA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SANTA ELENA, a 12 DE MARZO DEL 2019, (9:55).



VANESSA ELIZABETH FLORES PITA  
CÉDULA: 2450386814

NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SANTA ELENA



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

Yo, **Flores Pita Vanessa Elizabeth** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería "Gladys"**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, 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*.

Vanessa Elizabeth Flores Pita

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 2450386814

Vanessa Flores

Firma



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA MED No. 245038681-4

APellidos y Nombres: FLORES PITA VANESSA ELIZABETH

LUGAR DE NACIMIENTO: SANTA ELENA

FECHA DE NACIMIENTO: 1996-03-12

NACIONALIDAD: ECUATORIANA

SEXO: F

ESTADO CIVIL: SOLTERA




INSTRUCCION: BACHILLERATO

PROFESION / OCUPACION: ESTUDIANTE

E13391112

APellidos y Nombres del Padre: FLORES VILLAO ANTONIO VICENTE

APellidos y Nombres de la Madre: PITA LOPEZ GLADYS ESTHER

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: SANTA ELENA 2014-01-29

FECHA DE EXPIRACIÓN: 2024-01-29

Director General: *[Signature]*

Firma del Cedulado: *[Signature]*





CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

013 JUNTA No.

013 - 167 NUMERO

2450386814 CEDULA

FLORES PITA VANESSA ELIZABETH APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA

SANTA ELENA CANTÓN

SANTA ELENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN

ZONA 1




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED PARTICIPÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRABAJOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*

Cell: 0997943794  
Santa Elena Calle Guayaquil  
y Simon Bolivar  
Correo: vanessaitap2141@hotmail.es

*[Signature]*

DOY FE: QUE LA COPIA ES IGUAL A SU ORIGINAL.

SANTA ELENA, 12 MAR 2019

*[Signature]*  
Ab. Gina Reyes Borbor Mg.  
NOTARIA PRIMERA  
DEL CANTÓN SANTA ELENA





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 2450386814

**Nombres del ciudadano:** FLORES PITA VANESSA ELIZABETH

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SANTA ELENA

**Fecha de nacimiento:** 12 DE MARZO DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** FLORES VILLAO ANTONIO VICENTE

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** PITA LOPEZ GLADYS ESTHER

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 29 DE ENERO DE 2014

**Condición de donante:** SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 12 DE MARZO DE 2019

Emisor: JOHANNA SARUCA REYES PITA - SANTA ELENA-SANTA ELENA-NT 1 - SANTA ELENA - SANTA ELENA



*Vanessa Flores*



N° de certificado: 199-205-14768



199-205-14768

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que he realizado el proyecto de investigación con el tema: **Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería "Gladys"**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo contribuir a mejorar el control de los inventarios para asegurar el stock de las mercaderías en la papelería "Gladys" de la ciudad de Santa Elena, provincia de Santa Elena, periodo 2018?

El mismo que considero que debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema: Diseño de un Sistema de Control Interno del Inventario en la Papelería "Gladys"



Presentado por la egresada:

**Flores Pita Vanessa Elizabeth**



Tutora:

**Ph.D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

## 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.**

*Norma Alejandra Alarín*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



*[Handwritten signature]*

Firma