



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

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

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

**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU IMPACTO EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PINTURAS UNIDAS S.A.  
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Autora:**

Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth

**Tutora:**

Mg. Elena Tolozano Benites

**Guayaquil, Ecuador  
2014**



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

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

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis del control de inventario y su impacto en la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas s.a. en la ciudad de Guayaquil”**, 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: **¿Cuál es el impacto de la falta de un control de inventario en la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas?**

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

Presentado por la Egresada: **Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth**

Tutora: **Mg. Elena Tolozano Benites**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: “Análisis del control de inventario y su impacto en la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas S.A. en la ciudad de Guayaquil”, de la carrera Tecnología en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

**Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth**

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño y esfuerzo en estos años de estudio, este proyecto se lo dedico a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante en el día a día y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome que con esfuerzo y humildad cada día se puede encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi Padre aunque el ya no está conmigo siempre ha estado cuidándome y guiándome desde el cielo como amigo, compañero y el gran padre que fue, un hombre de lucha quien se esforzó al darme el estudio haciendo de mi cada día una mejor persona.

A mi Madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles, a mis padres es poco lo que hago con este pequeño homenaje; siempre sus brazos se abren cuando necesito un abrazo, sus corazones saben comprender cuándo necesito un amigo, sus ojos se endurecen cuando necesito una lección, su fuerza y su amor me han dirigido por la vida y me han dado las alas que necesitaba para volar. Gracias Papá y Mamá por darme la mejor herencia del mundo sus buenos valores y mi estudio, es un privilegio ser su hija son los mejores padres del mundo.

A mi Amigo incondicional que siempre esta brindándome su apoyo moral y compartiendo conmigo buenos y malos momentos.

Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

**Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, dándome la oportunidad de cumplir con mis metas propuestas.

A mi Padre a pesar de que ya no está conmigo siempre lo he sentido presente en mi vida, desde que nació él estuvo pendiente de que fuera una persona de bien inculcándome valores morales, no le importaba cuán cansado llegara del trabajo siempre tenía una sonrisa para brindarme todo su apoyo incondicional no como el padre sino como el amigo el compañero fiel de todos los momentos y ahora desde el cielo sigue velando por mí.

A mi Madre que es lo más grande que tengo en la vida, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos. Gracias padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mi Amigo incondicional que siempre estuvo presente dando ánimo y compañía cuando más lo necesite para llegar a la feliz culminación de una meta más en mi vida.

A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera. Al Ingeniero Pablo Vásconez Garcés, él como siempre una persona que le gusta que sus empleados se preparen para que puedan desarrollar sus funciones de la mejor manera, gracias por todo su apoyo económico brindado para que salga adelante en mis estudios.

**Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	4
Justificación e importancia.....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
-----------------------------	---

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	34

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	41
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	42
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	50

### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	51
PLAN DE MEJORAS.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Figura 1</b> Organigrama	40
<b>Figura 2</b> Devoluciones	51
<b>Figura 3</b> Devoluciones por clientes	52
<b>Figura 4</b> Devolución de mercadería a punto de caducar	53
<b>Figura 5</b> Devuelto por mal estado de embalaje	54
<b>Figura 6</b> Devuelto por razones del cliente	54
<b>Figura 7</b> Devuelto por mal estado productos	55
<b>Figura 8</b> Devolución por caducidad productos	56
<b>Figura 9</b> Devuelto por mal estado de embalaje productos	57
<b>Figura 10</b> Devuelto por razones de los clientes	57
<b>Figura 11</b> Devoluciones por mal despacho	58
<b>Figura 12</b> Devolución por caducidad	59
<b>Figura 13</b> Devolución por mal estado de embalaje	60
<b>Figura 14</b> Devolución por razones de los clientes	60
<b>Figura 15</b> Valores por las devoluciones	61

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Cuadro 1</b> Tipos de investigación	41
<b>Cuadro 2</b> Devolución por caducidad	43
<b>Cuadro 3</b> Devolución por mal estado de embalaje	44
<b>Cuadro 4</b> Devolución por razones del cliente	46
<b>Cuadro 5</b> Devolución por mal despacho	47
<b>Cuadro 6</b> Diagrama de Pareto	49



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

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

TEMA:

**“Análisis del control de inventario y su impacto en la rentabilidad de  
la empresa Pinturas Unidas S.A. en la ciudad de Guayaquil”**

**Autora:** Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth

**Tutora:** Elena Tolozano Benites

**RESUMEN**

Pinturas Unidas S.A. durante los años que lleva comercializando sus productos al mercado ha tenido una serie de inconvenientes, como es el despachar un lote nuevo en vez de despachar el código que indica la guía de remisión. Una empresa de esta magnitud como lo es Pinturas Unidas S.A. debe poseer controles eficientes en todas las áreas, pero tiene falencias por la falta de un adecuado control eficientes en el aérea de inventarios, que ocasiona con frecuencia el deterioro en las mercaderías o que debido a que no tiene un cuidado apropiado en las mismas lo que provoco perdidas económicas. El propósito de esta investigación es realizar un análisis de la falta de control de inventario y su impacto en la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas S.A. Los tipos de investigación que se utilizaron fue el descriptivo, también se utilizó el tipo explicativo porque se estudia el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se utilizaron las técnicas de investigación de análisis documental, diagrama de paretto, como conclusión se propuso un plan de mejoras para el control de inventario.

Control

Inventario

Impacto

Rentabilidad



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**“Análisis del control de inventario y su impacto en la rentabilidad de  
la empresa Pinturas Unidas S.A. en la ciudad de Guayaquil”**

**Autora:** Zavala Arreaga Alexandra Elizabeth

**Tutora:** Elena Tolozano Benites

**Abstract**

United Paints SA during the years leading marketing their products to market has had a number of drawbacks, such as dispatching a new batch instead of shipping the code indicating the waybill. A company of this size as it is United Paintings SA must have effective controls in all areas, but has shortcomings by the lack of adequate efficient control in the air of inventories, which frequently causes deterioration in the goods or because no appropriate care in them which caused economic losses. The purpose of this research is to analyze the lack of inventory control and its impact on company profitability Paintings Unidas SA The types of research used was descriptive, explanatory type was also used because the why of things is studied, facts, phenomena or situations, research techniques were used documentary analysis, Pareto diagram, as concluded an improvement plan for inventory control was proposed.

Control

Inventory

impact

profitability

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Para toda empresa los inventarios son activos o bienes tangibles que se pueden convertir en dinero en el transcurso de los días pero siempre y cuando el mismo este en óptimas condiciones, por eso es que el inventario dentro del rol de la empresa tiene un papel vital para el buen desenvolvimiento de la misma.

Las empresas son una de las principales unidades económicas del Ecuador, éstas varían en tamaño, y dependiendo a lo que se dediquen como puede ser a la industria, o comercialización, entre otros. Sin embargo, la mayoría ha presentado problemas en el control de inventarios, generando pérdidas económicas a largo plazo, por lo que es necesario mantener un adecuado y estricto control sobre los mismos, en el que se puede desarrollar el análisis financiero de la empresa, observando la parte de mercadeo y el funcionamiento global de la misma.

Pinturas Unidas S.A. es una empresa que se dedica a la elaboración y comercialización de pinturas, la misma que inicia sus actividades el 16 de junio de 1967, desde entonces para la empresa es un reto tener un margen de utilidad considerable, para lo cual es necesario que cuente con un sistema de control interno en sus inventarios, de esta manera también se estaría brindando al final del periodo contable una oportuna y confiable información de la situación económica de la empresa.

## **Situación conflicto**

Desde el punto de vista financiero, el inventario es un activo o efectivo en forma de material o mercaderías. El inventario tiene un valor, particularmente en esta compañía que se dedica a la elaboración y comercialización de sus pinturas, su valor siempre se muestra por el lado de los activos en el Balance General.

En la ciudad de Guayaquil al no existir un eficiente control de inventarios en la empresa Pinturas Unidas S.A., durante los años que lleva brindando sus productos al mercado ha provocado una serie de inconvenientes, como es el despachar un lote nuevo en vez de despachar el código que indica la guía de remisión y así hace que los lotes antiguos vayan quedando lo que llega un determinado momento que aquellos lotes se vuelven obsoletos al no haberlos rotado como debería de ser.

Las pinturas caducan, tienen que ser reprocesados, estos productos ya no salen al público sino que son donaciones para pintar escuelitas, parques, aceras, estos costos se cargan a gastos y consecuencia son una pérdida económica.

Otras de las causas de la falta de un control de inventario, es la que muchas veces por el descuido o confusión del personal que labora en la bodega de productos terminado al momento de despachar un determinado producto no despachan el que es, sino otro del mismo color pero de otra línea lo que hace que al momento de realizar un conteo físico de los productos en una línea de productos tenga faltantes y en la otra línea en el mismo tono o color del producto tenga sobrantes, lo que llamamos cruces pero que en valor no es igual porque es otro línea, y así afecta la rentabilidad de la empresa.

Así mismo hay descuidos en despachar la mercadería al cliente puede suceder que han despachado un lote viejo, código cambiado, ocasionando costos porque hay que enviar a retirar, el despachar productos cambiados o caducados generan costos de transporte

cargados a gastos lo que afecta la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas S.A.

### **Delimitación del problema**

Aspectos : Control de inventario  
: Rentabilidad

Contexto : Pinturas Unidas S.A.  
: Bodega de Productos Terminados

País : Ecuador

Región : Costa

Provincia : Guayas

Ciudad/Cantón : Guayaquil

Sector : Km 16 ½ vía a Daule

Área : Inventarios

Universo : Población

Tiempo : 1 año

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el impacto de la falta de un control de inventario en la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas?

**Variable Independiente:** Control de inventarios.

**Variable Dependiente:** La rentabilidad

### **Evaluación del Problema**

El siguiente proyecto está evaluado bajo las siguientes características:

**Relevante** porque este estudio servirá para que las demás empresas tomen conciencia de lo que puede ocasionar una carencia de control de sus inventarios.

**Coherente**, porque la investigación está basada en hechos reales para de esta manera aportar a la sociedad y salir adelante.

**Claro**, está redactado de la manera más explícita para que pueda ser comprendida y analizada por las demás personas que lo lean.

**Conciso**, de tal manera que nos ayude a mejorar en el control de los inventarios.

**Concreto** toda la información presentada en el presente trabajo es confiable.

**Viable**, porque será de gran ayuda para la sociedad y para quienes consulten el presente trabajo de investigación.

**Vigente**, todo el material e información que se ha utilizado para el presente trabajo es actualizada.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general:**

Realizar un análisis de la falta de control de inventario y su impacto en la rentabilidad de la empresa Pinturas Unidas S.A.

#### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente sobre el control de inventario, y la rentabilidad de la empresa.
- Analizar y diagnosticar el origen de las causas de la falta de un control de inventario.
- Establecer el impacto en la rentabilidad de la empresa
- Proponer un plan de mejoras para el control de inventario.

## **Justificación e importancia**

Debido al entorno económico mundial, obliga a las empresas a mejorar cada día, el cual tiene que reflejarse en mayor eficiencia, eficacia, haciendo énfasis en el control interno sobre los inventarios. De tal forma que sea posible el logro de una mayor competitividad y que se refleje estos logros en los estados financieros.

En todas las empresas ya sean grandes medianas o pequeñas se debe llevar a cabo un buen sistema de control interno de inventario, por ello el presente tema de investigación, va dirigido a evaluar los distintos niveles de eficacia y eficiencia de los controles de inventario, considerándolo como un proyecto de mejoramiento continuo, ya que actualmente no existen procedimientos de Control Interno que permitan un efectivo manejo de los inventarios y prevenir las posibles fallas, falencias o errores que se estén cometiendo, a la vez que será de gran utilidad en la toma de decisiones gerenciales, porque se podrá contar con inventarios, reales y confiables, además permitirá aplicar políticas de comercialización y procedimientos para el manejo de los inventarios de la mercadería con la finalidad de mantener un control adecuado de los mismos, y no mantener inventario que después tenemos que reprocesarlo lo que disminuye la rentabilidad económica de la empresa al incurrir en gastos de reparto o entrega de la mercadería a los clientes y luego volverlas a retirar para devolverlas a la bodega. Además que contribuirá en una atención rápida, eficiente, oportuna con artículos de calidad que posee la empresa para su comercialización.

En la actualidad las empresas comerciales existe una gran confusión y desorden en el control interno, lo cual se mejorará mediante la debida capacitación, motivación a los empleados que laboran en la empresa y la implementación de reglas y políticas claras como parte del sistema de control.

Es viable la propuesta, porque la inversión que representa la implementación de un sistema de control interno es muy beneficiosa para

la empresa y para los clientes ya que mediante el mejoramiento del control existirá satisfacción del Cliente. La recuperación de la inversión será con una mayor aceptación de los clientes y la disminución de los desperdicios de recursos.

El alcance social de este trabajo de investigación, beneficia a las empresas como a la sociedad ya que les permite obtener información necesaria para de esta manera cumplir de la mejor manera con todas las normas y procedimientos que se deben seguir para alcanzar un buen manejo en el control interno del inventario en cualquier entidad, y así poder lograr un equilibrio en todas las áreas de una organización.

La realización de esta investigación, va orientada al aporte de ideas y búsqueda de alternativas en la implementación de una propuesta que llegue a contribuir al mejoramiento del control interno de inventario, y su importancia como fuente de consulta otros investigadores y materia de apoyo para el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, a otras instituciones educativas, y al resto de lectores que demuestren interés por el tema.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

Hadley, G. y Whitin, T. M, (1963) Los problemas de inventario en las empresas son tan antiguos como la historia, pero no fue sino hasta comienzos del siglo XIX cuando se comenzaron a hacer intentos por aplicar técnicas analíticas para su estudio sistemático, racionalización y adecuada resolución.

En la medida en que se fueron desarrollando estas teorías y análisis, surgió la necesidad de emplear métodos matemáticos, debido principalmente al rápido crecimiento de las industrias manufactureras, al desarrollo de las distintas ramas de la ingeniería y a la implantación de nuevas técnicas de análisis, algunas de las cuales consideran a los sistemas de inventarios estrictamente ligados con la planificación de la producción.

En la actualidad la gran mayoría de las empresas, por pequeñas que éstas sean, presentan problemas de inventario con diversas características muy particulares unas de otras. Por esta razón a escala mundial, se han invertido grandes cantidades de dinero y tiempo en encontrar soluciones, que permitan minimizar estos problemas y racionalizar al máximo este importante aspecto, íntimamente relacionado con los costos de producción.

El mantenimiento de inventarios adecuados en la empresa posee implicaciones no solo económico-financieras, sino logísticas, de limitaciones de espacio físico e incluso de producción; de allí que en su

determinación se empleen grandes esfuerzos, los cuales en caso de ser exitosos, redundan favorablemente en el desenvolvimiento integral de las empresas.

El control de inventarios es un aspecto crítico para una administración exitosa. Cuando mantener inventarios implica un alto costo, las compañías no pueden darse el lujo de tener una cantidad de dinero detenida en existencias excesivas. Por otra parte los objetivos de un buen servicio al cliente y de una producción eficiente deben ser satisfechos manteniendo los inventarios en un nivel ideal. Esto es cierto aun cuando la inflación provoque que se incremente el valor de los inventarios de producto terminados. Tener existencias en los anaqueles significa tener dinero ocioso y, para reducir éste al mínimo, una empresa debe hacer que coincidan lo más posible las oportunidades que ofrecen la oferta y la demanda a los requerimientos de un determinado bien, de manera que las existencias se encuentren en los estantes justamente cuando se requieran, y pasen en los mismos el menor tiempo posible.

Por otra parte en el pasado se ha intentado en diversas ocasiones definir términos como problemas de administración de inventarios, control de inventarios, gestión de inventarios o sistemas de inventarios, por lo que al respecto no existe una terminología precisa generalmente aceptada. Pero no sólo no existe tal terminología, sino que pueden haber además distintos puntos de vista en relación con lo que realmente significa un inventario.

Algunas personas consideran que los sistemas de administración de inventario son simplemente sistemas para mantener registros de las cantidades de artículos o productos almacenados. Para estas personas, el problema del inventario consiste en determinar las variables que deben controlarse. Hay quien ve el inventario desde un punto de vista más general, por lo cual se trata de financiar las inversiones para suplir los inventarios, además del problema de reducir costos. Otros grupos consideran el inventario desde otro punto de vista y sus problemas son:

qué productos almacenar, cuánto almacenar y cuándo ordenar la reposición.

En cualquier caso se observa que existen diversas razones por las cuales las empresas deben adoptar una correcta política de inventarios, pero la razón fundamental es que resulta físicamente imposible o económicamente equivocado, que los productos lleguen a un determinado almacén en el preciso momento en que tiene lugar la demanda de dichos productos. Otra importante razón para mantener los inventarios, es que pueden aumentarse las ventas y los beneficios, al poder complacerse rápidamente las demandas de un mayor número de productos o repuestos, de allí que los problemas de inventarios sean comunes a todas las empresas en las que se haga necesario almacenar productos o artículos para futuras ventas o usos.

Las empresas son una de las principales unidades económicas del Ecuador, éstas varían en tamaño, sector al que se dedican, entre otros. Sin embargo, la mayoría ha presentado problemas en el control de inventarios, generando pérdidas económicas a largo plazo, por lo que es necesario mantener un adecuado y estricto control sobre los mismos, en el que se puede desarrollar el análisis financiero de la empresa, observando la parte de mercadeo y el funcionamiento global de la misma. De acuerdo al estudio realizado se estableció que en una empresa comercial, como la ferretería, el área más susceptible de fraudes, malversaciones, hurtos, estafas, altos costos financieros y difíciles de cuantificar es el área de inventarios y los procesos interrelacionados (compra y almacenaje, cuyas causas que influyen en la problemática es la falta de adiestramiento y mala capacitación del personal, la deficiencia de controles internos y la falta de administración de inventarios. Lo que puede sanearse utilizando el mismo personal que realiza Auditoría Interna con entrenamiento adicional y con aptitud mental abierta para captar problemas en el flujo operacional que se examine”

## **Antecedentes referenciales**

Según Gloria Chiluisa (2005) Para el mundo financiero es muy importante determinar cuál es la cantidad óptima para invertir en un inventario, en las empresas que no se han definido políticas, procedimientos y control de inventarios no se permite un manejo fluido del mismo, es necesario analizar los inventarios desde el momento en que se proyecta la compra hasta la venta, para la correcta planificación y control de la compañía.

En las diferentes empresas al no aplicar el apropiado control para este componente de mucha importancia como es inventarios, no ha sido posible detectar las causas de las pérdidas y/o deterioro, y no se ha realizado las correcciones pertinentes lo que ha conllevado a tener clientes insatisfechos.

Según Gómez Giovanni E. (2010) La mayoría de las empresas existentes en la provincia de Tungurahua siempre tienden a tener diversas preocupaciones en todos sus departamentos, pero uno de los más importantes es la preocupación por los inventarios los cuales son fuentes de su ingreso u operación, ya que al no ponerle atención a este rubro, al desatenderlo, las empresas estarían cayendo en el error de no mantener los niveles que le exige el mercado y esto les estarían trayendo consecuencias económicas grandes, en el sentido de que al no tener existencias suficientes para la venta, el cliente no solo dejaría de comprarle, sino que este estaría perdiendo la confianza en las diferentes empresas y comenzarían a comprar a la competencia, y como consecuencia, no se tendría el capital suficiente para poder re-abastecer los inventarios por no contar con la fluidez del efectivo con el cual se contaba cuando los inventarios estaban en los niveles que permitían mantener una competencia con las empresas que tienen el mismo giro, y así se corre el riesgo de desaparecer como empresa.

Los controles de inventarios son de suma importancia para cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño, ya que si no se manejan de manera

adecuada pueden surgir muchos problemas, tanto para al propietario como al cliente ya que éste no podrá llevar a cabo sus actividades cotidianas.

Según Andrade Natalia (2010) de la Universidad Técnica de Ambato previo a conferirse el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en su tesis elaborada con el tema de “La incidencia del control interno de inventarios en el proceso de despachos de la empresa Novocentro Codisa matriz Ambato” llegó a las siguientes conclusiones:

“El control interno de inventarios tiene una gran influencia en el proceso de despachos de la empresa, por cuanto están relacionadas directamente, por dicha razón se debe priorizar el control en esta área, puesto que los inventarios son los generadores principales de ingresos para el negocio”

“El personal de la empresa considera que en la mayoría de casos no existe supervisión en los despachos de inventarios demostrando de esta forma que no todos los despachos son revisados, generando un riesgo en esta área”

“La empresa no efectúa periódicamente capacitaciones al personal operativo y administrativo, impidiendo de esta manera la mejora continua del negocio, por cuanto un personal capacitado colabora a la obtención de réditos económicos para la empresa”

Hoy en día la administración de los inventarios dentro de las industrias se ha vuelto un tema estratégico, decisiones como las de mantener bajos los inventarios por temas financieros, o, altos enfocados a la producción, siempre se ha generado la polémica de cuál es la mejor opción.

Y es que muchas veces el simple hecho de mencionar inventarios, se los reconoce como nocivos para la empresa, por lo cual se imponen límites rígidos en los inventarios de materia prima, piezas y producción en proceso, que conlleva a una no administración de recursos, sino más bien a un desgaste operativo por mantener los niveles que se piensan óptimos.

Sabemos de antemano que toda entidad manufacturera y de servicios cuentas en un momento dado con inventarios que dependiendo de su naturaleza llegan a ser clasificados. Los más mencionados son los inventarios de materia prima y de productos terminados que todos podemos relacionar con el solo hecho de escucharlos, pero que tanto afecta para la empresa el tener o no tener inventarios.

En la actualidad para el mundo financiero es muy importante determinar cuál es la cantidad más óptima para invertir en un inventario, para el Gerente de Producción su interés será el que se cubra la materia prima necesaria para la producción en el momento en que esta va a ser procesada, y para los agentes de venta el saber que cuentan con unidades suficientes para cubrir su demanda y cualquier eventualidad que pueda aumentar las utilidades de la empresa, y para esta conocer de qué manera puede disminuir sus costos por tener inventarios que cubran todas estas características.

Ahora bien los inventarios tienen como funciones el añadir una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. En lo que es fabricación, los inventarios de producto en proceso son una necesidad absoluta, a menos que cada parte individual se lleve de maquina en máquina y que estas se preparen para producir una sola parte. Es por eso que los inventarios tienen como funciones la eliminación de irregularidades en la oferta, la compra o producción en lotes o tandas, permitir a la organización manejar materiales perecederos.

Una empresa de esta naturaleza debe poseer controles internos eficientes en el área de inventarios, ya sean para la comercialización o para la producción de la misma por esta razón es necesario mantener registros contables adecuados, oportunos y actualizados, proporcionando información básica para una acertada toma de decisiones y en este caso para la apropiada utilización, custodia, volumen y valuación entre otras del inventario, así como también el precio de venta tendiente a cumplir sus objetivos y alcanzar las utilidades esperadas.

La obtención de utilidades obviamente reside en gran parte de las ventas, ya que éste es el motor de la empresa, sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, las ventas no tiene material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. Entonces, sin el adecuado control de inventarios, simplemente no hay ventas.

El control de inventarios es uno de los aspectos que en la empresa es poco atendido, obteniendo registros poco confiables y poco aptos para la toma de decisiones empresariales.

La falta de un adecuado control de inventarios ha provocado que la empresa muchas de las veces se encuentre con deterioros en las mercaderías, que esta se quede obsoleta o se destruya ya que no se tiene un cuidado apropiado, un lugar oportuno, un almacenamiento correcto, y no se realice el conteo físico respectivo de cada mercadería ya que algunos son demasiados pequeños y desde sus anteriores controles no se les tomaron en cuenta como inventario de la empresa, esto provocó que se incurra en costos adicionales.

### **Fundamentación teórica**

Contra mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con la organización de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas

no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones más es necesario se hace la existencia de un sistema de control de inventario estructurado.

### **Inventario**

Rodríguez, Miguel (2002) menciona que: Se define por inventario al “registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o empresa, hecho con orden y precisión.” Por extensión, se denomina inventario a la comprobación y recuento, cuantitativo y cualitativo de las existencias físicas en sí mismas y con las teóricas documentadas.

Con el fin de registrar y controlar los inventarios las empresas adoptan los sistemas pertinentes para evaluar sus existencias de mercancías con el fin de fijar su posible volumen de producción y ventas.

Según Rodríguez, Miguel (2002). Dice que: “La Contabilidad es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados.” En el balance General, el inventario a menudo es el activo corriente más grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

### **Objetivos del inventario**

De acuerdo con Bock, Robert, (2003) menciona que: “Proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa. Colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos perdidas de los mismos.” Permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa a las cuales debe permanecer

constantemente adaptado. Por lo tanto la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada.

Los inventarios constituyen un rubro muy importante para cualquier empresa bien sea comercial o fabril, esto es debido al cuantioso dinero, inmovilizado, y que origina además costos de mantenimiento y manejo. Para todo tipo de empresa, los inventarios constituyen el eje principal para planificar y realizar sus actividades normalmente, sin detrimento de sus utilidades siempre y cuando sean manejadas con criterio administrativo y económico. Por otra parte, la valuación y la contabilización de los inventarios revisten gran importancia para la empresa por la determinación de los beneficios y el registro oportuno y adecuado de los movimientos del inventario.

Los inventarios suelen representar la cuenta de mayor importancia entre todos los activos circulantes, que presenta el Balance de una empresa. Estos están representados por todas aquellas partidas que posee la empresa y cuyo objeto sea el de venderlas en el transcurso de sus actividades normales.

### **Administración de inventarios**

Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo de inventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.

Gestipolis (2011) “Los inventarios representan bienes corporales destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se hallan en proceso de producción o que se utilizarán o consumirán en la producción de otros que van a ser vendidos.”

Los costos de producción reflejan todo lo ocurrido en una planta de producción o las erogaciones que hacen parte del bien o del servicio, sin los cuales no podría comercializarse el bien o servicio.

Para la industria, el inventario está dividido en tres partes:

- Inventario de materiales
- Inventario de productos en proceso
- Inventario de productos terminados

El inventario de materiales, representa todos los materiales comprados y almacenados para ser usados en la fabricación de otros productos.

Gestipolis (2011) “El inventario de productos en proceso representa las materias primas entregadas al proceso productivo, la porción de costos de mano de obra directa y la porción de los costos indirectos de fabricación, que aún no están en condiciones de ser vendidos.” El inventario de productos terminados representa el valor de los productos terminados listos para la venta.

Los inventarios más comunes son los de: materias primas, productos en proceso y productos terminados

Narasimhan, M., y Billington, (1996) “La administración de los inventarios depende del tipo o naturaleza de la empresa, no es lo mismo el manejo en una empresa de servicios que en una empresa manufacturera.”

También depende del tipo de proceso que se use: producción continua, órdenes específicas y montajes o ensambles. En procesos de producción continua las materias primas se adquieren con anticipación y el producto terminado permanece poco tiempo en el inventario. En procesos de órdenes específicas la materia prima se adquiere después de recibir el pedido o la orden y el producto terminada prácticamente se entrega inmediatamente después de terminado.

En método de producción por proceso de montaje requiere, en general, más inventarios de productos en proceso que los sistemas continuos pero menos que los procesos por órdenes.

Sin embargo la administración del inventario, en general, se centra en 4 aspectos básicos: 1) cuantas unidades deberían ordenarse ( o producirse ) en un momento dado?, 2) en qué momento debería ordenarse ( o producirse ) el inventario?, 3) que artículos del inventario merecen una atención especial?, 4) puede uno protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventarios?

### **Finalidad de la administración de inventarios**

Holmes, W. Arthur. (1990) "La administración de inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar." Existen dos factores importantes que se toman en cuenta para conocer lo que implica la administración de inventario:

El inventario mínimo es cero, la empresa podrá no tener ninguno y producir sobre pedido, esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresas, puesto que debe satisfacer de inmediato las demandas de los clientes o en caso contrario el pedido pasara a los competidores que puedan hacerlo, y deben contar con inventarios para asegurar los programas de producción. La empresa procura minimizar el inventario porque su mantenimiento es costoso.

### **Importancia**

Cordera Martin José (1994)

1. Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
2. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.

3. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
4. Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
5. Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
6. Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
7. Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

### **Control de inventario**

Guajardo C. (1995) "El control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido."

El empresario difícilmente encuentra tiempo para llevar a cabo todas las funciones que el mismo se ha asignado: las compras, las ventas, la producción, el manejo de personal, manejo del dinero, trámites bancarios, legales, contables y administrativos.

Ocupa su tiempo más en cuestiones operativas o tácticas que en labores de orden estratégico. Esto muchas veces ocurre porque debe enfocarse en generar dinero y apagar incendios ahora. Simplemente controlar el stock o inventario no produce beneficios inmediatamente.

Naddor, E (1995) "En una PyME normalmente no se tienen registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea."

En todos los negocios resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre la rentabilidad.

En cuanto a la falta de registros (no sólo de inventarios, sino de todo tipo de operación) se oyen los siguientes comentarios:

- Los registros son complicados y sólo los contadores los entienden.
- Se necesita un programa de cómputo carísimo y complicado de entender.
- Necesito un encargado de depósito o almacén para llevar los registros bien y al día.
- No tengo tiempo suficiente para contar mi inventario.

Efectivamente, muchos de estos comentarios son ciertos, es por eso que quiero explicarte como resolver estas objeciones.

Guajardo C. (1995) “El objetivo de contar con registros de inventario no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, o porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar el balance general.” El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción y aumentar la liquidez.

Para eso hay que mantener un nivel de inventario óptimo y, comenzar a utilizar la tecnología, simplifica las tareas de control de stock con la consecuente disminución de gastos operativos.

Naddor, E (1995) “Los programas de cómputo son excelentes, sin embargo, el que estén bien estructurados no nos garantiza que vayan a cubrir nuestras necesidades de información, si no los alimentamos con información real y constante.”

En el caso de las microempresas recomiendo la utilización de una de las herramientas más sencillas pero más poderosas que la tecnología actual nos ha brindado: la hoja de cálculo.

El problema en cuanto a la cuantificación de los inventarios puede ser tan grande o tan pequeño como nuestra gama de productos.

No necesariamente una gama de productos extensa implica problemas grandes, lo que sí complica la operación de nuestro negocio es una gran gama de productos dentro de la materia prima, es decir, si vendemos pizzas, pero también vendemos sushi, tortas, pastas, helados, pollo y comida internacional, entonces nos enfrentamos con una diversificación excesiva que nos obliga a tener un inventario demasiado alto.

Castañas, D (1998) “Mediante el control de inventarios se eliminan los tiempos muertos ya que cualquier cajera capacitada puede llevar a cabo el registro, con el apoyo de la persona encargada de recibir el material.”

Para el conteo físico siempre se puede utilizar al personal operativo, de modo que sea más rápido. El objetivo es que el empresario siempre cuente con información valiosa para un mejor control de sus costos y su flujo de efectivo.

Como problemas frecuentes en el control de inventarios puedo señalar:

1. Falta de registros
2. Caducidad de los productos
3. Mal despacho por descuido
4. Desorden

Hay procedimientos para el control de la mercadería y del almacén que permiten resolver los problemas mencionados en gran medida. POCH, R. (2000) “El manejo eficiente y eficaz del inventario trae amplios beneficios inherentes: venta de productos en condiciones óptimas, control de los

costos, estandarización de la calidad... todo en aras de tener mayores utilidades”

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

1. Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.

2. Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.

3. Procure que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios. Esto no es difícil de obtener, pues hoy en día, el costo de una computadora personal ya está al alcance de cualquier pequeña empresa.

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios. Todos estos controles que abarcan, desde el procedimiento para desarrollar presupuestos y pronósticos de ventas y producción hasta la operación de un sistema de costo pro el departamento de contabilidad para la determinación de costos de los inventarios, constituye el sistema del control interno de los inventarios, las funciones generales son: Planeamiento, compra u obtención, recepción, almacenaje, producción, embarques y contabilidad.

LEONARD, W. (2002) “Hoy en día, a que los registros y controles de los inventarios se suelen llevar aplicando sistemas computarizados, que son más fiables, pocas empresas paralizan sus operaciones una vez al año para la toma de inventarios, pues es más confiable y se detecta mejor

cualquier anomalía si estos se realizan en forma continua durante todo el año.”

a) Cuando se realice la solicitud de compras para cualquier tipo de artículo, pues en ese momento suelen estar en su cantidad mínima y le será más fácil y rápido el conteo.

b) Divida el almacén en diferentes secciones y ordene que se tomen inventarios físicos rotativos y esporádicos debidamente planeados.

c) Para los artículos críticos por su valor, por su influencia en la producción o ventas y dependiendo del índice de rotación de los mismos ordene la toma de inventarios con mayor frecuencia que el resto de los artículos.

“Los controles de inventarios de material dan flexibilidad al proceso de compra de la empresa. La administración de los inventarios debe ser habilidosa ya que puede llegar a ser una gran contribución para la empresa. Con él la empresa puede realizar su tarea de compra economizando recursos, y también atender a sus clientes con más rapidez, optimizando todas las actividades de la empresa.”

Se entiende que el control de los inventarios, es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

### **Principios del Control de Inventarios**

**Equilibrio.** A cada grupo de delegación conferido debe de proporcionarse el grado de control correspondiente, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

**De los objetivos.** Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si a través de él, no se evalúa el logro de los mismos, por lo tanto, es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

**De la oportunidad.** El control para que sea eficaz necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectuara el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

**De las desviaciones.** Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

**De excepción.** El control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, afín de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones estratégicas requieren de control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

Según José Luis Pulido en el año (2009), expresa que:

“Administrar inventarios implica optimizar el flujo de caja, elevar las ganancias y controlar los costos, ahora bien, cómo logramos eso, se sugieren tres actividades básicas:

Determinar las existencias, saber cuánto debemos tener de cada artículo presente en nuestro inventario;

Controlar las pérdidas, que son inevitables, bien sea por mal manejo de los productos, deficiencias del almacenaje, etc. Sin embargo, debemos desarrollar esfuerzos en transmitir cultura de control a todos los involucrados en el proceso de inventario, a fin de minimizar el efecto negativo de dichas pérdidas; y

Desarrollar un sistema de información que permita determinar el costo de los productos presentes en el inventario de manera clara y segura, donde se tomen en cuenta todas las variables que afecten el costo de los productos a fin de valorizar correctamente nuestros inventarios.”

En lo manifestado, la administración del inventario depende en gran medida del desarrollo de la capacidad de observar en forma objetiva el movimiento o rotación de los productos que están en nuestro inventario, se debe aprender a reconocer los productos que siempre deben estar presente en las existencia y cuales deben tener presencia estacional o cíclica, esto se logra con experiencia y con atención, que hace posible la optimización de la gestión de inventarios.

José Luis Pulido en el año (2009), continua diciendo “El objetivo fundamental que debemos plantearnos para administrar eficientemente los inventarios es: elevar la rentabilidad, ya que de este modo podremos reinvertir esos recursos en mejoras para todos los niveles de la organización, si se desarrolla esta conciencia en todos los actores que manejan el inventario existen muchísimas probabilidades de lograr el éxito.”

En el proceso administrativo, se menciona la importancia del control sistemático de los inventarios, en la verificación del rendimiento de los estándares establecidos por la empresa, tienen el conocimiento de que el control es responsabilidad de los administradores, que ellos son los encargados de la ejecución de los planes, la administración de los inventarios es el factor más importante, se debe establecer un mínimo y un máximo por ítem, facilitando la tarea de las compras, economizar recursos y mejorará la atención a sus clientes, todo esto conlleva a la optimización de los recursos de la empresa.

La administración de inventario, en general, se centra en cuatro aspectos básicos:

- Cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
- En qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario.
- Que artículos del inventario merecen una atención especial.
- Puede uno protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventario.

El inventario permite ganar tiempo en la producción, entrega y despacho del productos no muchas de las veces puede ser instantáneo, se debe contar con existencias mínimas del producto a las cuales se puede recurrir rápidamente para que la venta real no tenga que esperar hasta que termine el cargo proceso de producción.

### **Rentabilidad**

Según Halsey Robert, Wild John (2007:12,34), “el análisis financiero es la utilización de los estados financieros para analizar la posición y el desempeño financiero de una compañía, así como para evaluar el desempeño financiero futuro.” El análisis financiero se compone de tres áreas amplias: análisis de la rentabilidad, análisis de las fuentes y la utilización de fondos.

Esteo Sánchez, F. (1998) “El análisis de la rentabilidad es la evaluación del rendimiento sobre la inversión de una compañía. Se enfoca en las fuentes y los niveles de rentabilidad, e implica la identificación y la medición del impacto de varios generadores de rentabilidad.” También incluye la evaluación de las dos fuentes principales de rentabilidad: márgenes (la porción de las ventas no compensada por los costos) y rotación (utilización del capital). El análisis de la rentabilidad también se centra en las razones de cambio en la rentabilidad y en la sustentabilidad de las utilidades.

El análisis del riesgo es la evaluación de la capacidad de una compañía para cumplir con sus compromisos. El riesgo es la evaluación de la capacidad de una compañía para cumplir con sus compromisos. El análisis del riesgo implica la evaluación de la solvencia y la liquidez de una compañía, junto con la variabilidad en sus utilidades. Debido a que el riesgo es de sumo interés para los acreedores, el análisis de riesgo a menudo se considera en el contexto del análisis del crédito.

Bernstein, L.A. (1995): “La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.” De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

Cuervo , A. Y Rivero , P. (1986) “El origen de este concepto, también conocido como return on investment (ROI) o return on assets (ROA), si bien no siempre se utilizan como sinónimos ambos términos, se sitúa en los primeros años del s. XX, cuando la Du Pont Company

comenzó a utilizar un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados.” En la cima del mismo se encontraba la rentabilidad económica o ROI y la base estaba compuesta por el margen sobre ventas y la rotación de los activos.

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

Urías Valiente , J.(1995): “La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.” Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

En este sentido, la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuible, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa

remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa.

La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

Gerencia.com (2010) “En Economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido.” La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

González Pascual, J. (1995) “La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.”

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Sección novena

## **Personas usuarias y consumidoras.**

### Capítulo tercero

#### **Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

**Art. 55.-** Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

## **Plan Nacional del Buen vivir 2013-2017**

### **Objetivo 9**

#### **Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía Polanyi, (1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la Republica establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la

consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador –especialmente como empleador de última instancia–, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al autosustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

### **Código de Comercio**

Define a los inventarios en su base legal como bienes de una empresa u organización para la cual se establece una serie de artículos que los empresarios o comerciantes deben regirse y considerar como obligatorio al inicio y en el transcurso de las operaciones de la empresa.

**Artículo 32:** Este artículo señala que cualquiera empresa sea cual sea su labor en forma clara y detallada, a los libros de inventario en el cual se especifique las entradas, salidas y existencia de mercancía del almacén, acompañado de los libros auxiliares para así poder llevar un mejor control de todas las operaciones que se estén realizando.

**Artículo 33:** Este artículo señala que todo libro de inventario o de cualquier índole no puede ser utilizado de ninguna manera por la empresa sin que antes haya sido presentado en algún tribunal del estado o al juez de mayor instancia ya que el mismo es el que está autorizado para firmarlo y sellarlo, o también puede hacerlo en el registro mercantil.

**Artículo 35:** Este artículo señala que Toda empresa debe de realizar todos los años un inventario inicial y un inventario final, para así llevar un control de toda la mercancía y así poder saber y comparar la existencia de la misma, al principio y al final del ejercicio económico, y a su vez tener conocimientos de todas las ganancias y pérdidas que surgieron cada año, y estos inventarios deben llevar la firma del encargado del almacén y el sello de la empresa. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

### **Variables de la investigación**

**Variable Independiente:** Control de inventarios.

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de un negocio para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia de la política prescrita; y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

**Variable Dependiente:** La rentabilidad

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

## **Definiciones conceptuales**

**Control:** Comprobación, intervención, inspección, dirección de normas para el cumplimiento de objetivos.

**Costo de agotamiento de existencias:** Son los costos extras en los que se incurre cuando el material no está disponible y el cliente lo solicita, ocasionando esto una pérdida en venta; es decir, son los que ocasiona la demanda, cuando la existencia se agota.

**Costo de producción:** Son todos los costos que se han incurrido para obtener un producto o prestar un servicio, abarca desde los materiales que se usa hasta la mano de obra.

**Costos de Tenencia de Inventarios:** Constituye todos aquellos gastos en que incurre la compañía por el volumen de inventarios que lleva.

**Costos en la Gestión de Inventarios:** Los costos que se ven afectados por cada decisión específica deben ser determinados al decidir cuánto inventario tener:

**Costos por Deterioro:** El material que se tiene en inventario puede haberse deteriorado bien sea por la humedad, por haberse ensuciado o secado, o por cualquier otra razón, no permitiendo la venta o uso de este.

**Costos por obsolescencia:** Se incurre en este porque el inventario no es ya vendible debido a patrones de venta cambiantes y a deseos del cliente.

**Despacho:** Salida de los productos de la bodega y da por concluida la función de almacenaje y conservación de los productos.

**Eficacia:** Virtud fuerza y poder para obrar. La eficacia es una cualidad que se debe tener tanto el sistema de control interno como la auditoría interna.

**Eficiencia:** Logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad, virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

**Existencias:** Son las mercancías o productos que tiene una empresa para su comercialización.

**Importancia de los Inventarios:** Los inventarios generalmente constituyen el activo circulante más importante de una empresa y son más susceptibles de errores mayores y de manipulaciones que cualquier otra categoría del activo. Numerosos métodos alternos para la evaluación de los inventarios. La determinación del valor del inventario afecta directamente el costo de las mercancías vendidas y tiene un gran efecto en la utilidad. Resulta verdaderamente significativo, la verificación de las cantidades de inventario, sus condiciones y su valor.

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

**Mejoramiento Continuo:** Esta etapa que es la última, puede constituirse en la primera, ya que de su exitoso avance van surgiendo información y nuevos conocimientos empresariales que se encausan hacia nuevos planes y objetivos.

**Pérdidas:** Reducciones en la participación de la empresa por las que no se ha recibido ningún valor compensatorio, sin incluir los retiros de capital.

**Planificación:** Un método bajo la forma de proceso, para la toma de decisiones entorno al mantenimiento de una realidad dada o a su transformación en otra más deseable, mediante la distribución de recursos entre fines múltiples, cumpliendo los siguientes requisitos: la minimización de costos, la maximación de beneficios y el mantenimiento de equilibrios dinámicos entre las fuerzas sociales que poseen los recursos, desean poseerlos o se ven afectados por el uso que de ellos se haga.

**Presupuesto de materiales y suministros:** Cálculo anticipado del costo que se asumirá para la adquisición de los materiales y suministros, con el

objetivo de conocer el monto más cercano posible que se incurrirá para una correcta elección de la fuente de financiamiento.

**Rentabilidad fidedigna:** Relación entre el beneficio y la inversión. Es el retorno de lo invertido, esta rentabilidad reflejada en los estados financieros tiene que guardar relación con la realidad empresarial para que sea fehaciente.

**Rentabilidad:** Es la relación existente entre el capital invertido y el rendimiento neto obtenido, porcentaje de beneficio que rinde un capital en un período, por lo común un año.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PINTURAS UNIDAS S.A.**

PINTURAS UNIDAS S.A., fundada con capital totalmente ecuatoriano, inicia sus actividades el 16 de junio de 1967. Inicialmente la empresa se denominó PINTURAS UNITED Cía. Ltda., y se encontraba ubicada en el Km. 5 ½ de la Vía Daule, Guayaquil.

La línea más importante de producción era la Automotriz con sus productos “Lacas y Sintéticos”.

Ante decreto Gubernamental emitido con respecto a los nombres de empresas en inglés, se cambia la razón social de la empresa denominándose entonces PINTURAS UNIDAS Cía. Ltda; pasando en 1973, a conformarse como PINTURAS UNIDAS Sociedad Anónima.

Ante la gran demanda, posicionamiento en el mercado y al notable esfuerzo de sus accionistas, se construye la nueva planta ubicada en el Km. 16 ½ Vía Daule, iniciándose las actividades en las nuevas instalaciones en el año de 1983, con lo cual se da mayor impulso a las líneas Arquitectónica e Industrial.

Posteriormente en su afán por incrementar su productividad y ser una empresa más eficiente y competitiva en el mercado, en 1989 se instala el molino más grande con el que cuenta la industria de Pintura en el país.

La búsqueda e investigación constante por desarrollar productos que constituyan nuevas opciones para los consumidores hace que en 1993 se

implemente el sistema de entintado de bases de látex, otorgando a los usuarios mayor diversidad de colores para su elección. La calidad de los productos fabricados por la empresa, se fundamenta en la selección adecuada de sus materias primas, las cuales provienen de prestigiosas y reconocidas compañías internacionales; tales como DUPONT, BASF, BAYER, DOW, DEGUSSA, TROY INTERNATIONAL etc.

La empresa cuenta con líneas completas de pinturas de excelente calidad en las líneas: Arquitectónica, Industrial, Marina, Automotriz y Acabados para madera, así como la fabricación de resinas: Alquídicas, Poliester, y Estireno Acrílico Base agua; productos que son el resultado de la investigación constante acorde con las nuevas tecnologías.

Hacia el logro de la mejora continua, la empresa no ha escatimado esfuerzos y es así que a inicios del año 1998, se procede a la instalación del proceso de entintado para esmaltes "COLORMIX", con lo cual se consigue incrementar la eficiencia y productividad de la empresa, a base de la tecnología de punta utilizada.

En noviembre/2000 el INEN, Instituto Ecuatoriano de Normalización en base al cumplimiento de las normas técnicas correspondientes concede a los productos de la línea arquitectónica el Sello de Calidad INEN.

EL ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas, otorga el 25 de octubre del 2000 la Certificación al Sistema de Calidad de Pinturas Unidas S.A, Certificación que se mantiene en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente.

El diecinueve de noviembre del 2010, se otorga a PINTURAS UNIDAS, el Sello de Calidad INEN para el producto "Pintura para Señalamiento de Tráfico" Base Agua y Base Solvente; constituyéndose en pionera y única empresa en el país en lograr la certificación de calidad en este tipo de productos; garantizando al consumidor el suministro de pinturas que cumplen los estándares de calidad más exigentes

El compromiso de PINTURAS UNIDAS S.A, no sólo se encuentra encaminado hacia sus clientes, sino también hacia la sociedad y el Ambiente, es por esto que desde diciembre/2000 se implementa el Proyecto “Pintando Sonrisas” el cual permite minimizar el impacto ambiental y dotar de la pintura necesaria a escuelitas de niños de escasos recursos a nivel nacional, lográndose alegrar el rostro de la niños ecuatorianos, mediante la donación de pintura reciclada entregada a los centros educativos más necesitados del país; el volumen de las entregas anuales se encuentra alrededor de los 10000 galones.

Han transcurrido más de cuarenta años desde aquel 16 de junio de 1967 en que PINTURAS UNIDAS inició sus actividades, hemos crecido y continuamos avanzando a pasos firmes como un equipo fuerte trabajador; liderado por Directivos visionarios y emprendedores, manteniendo como el compromiso más importante el lograr: **“LA SATISFACION TOTAL DE NUESTROS CLIENTES”**

## **MISIÓN**

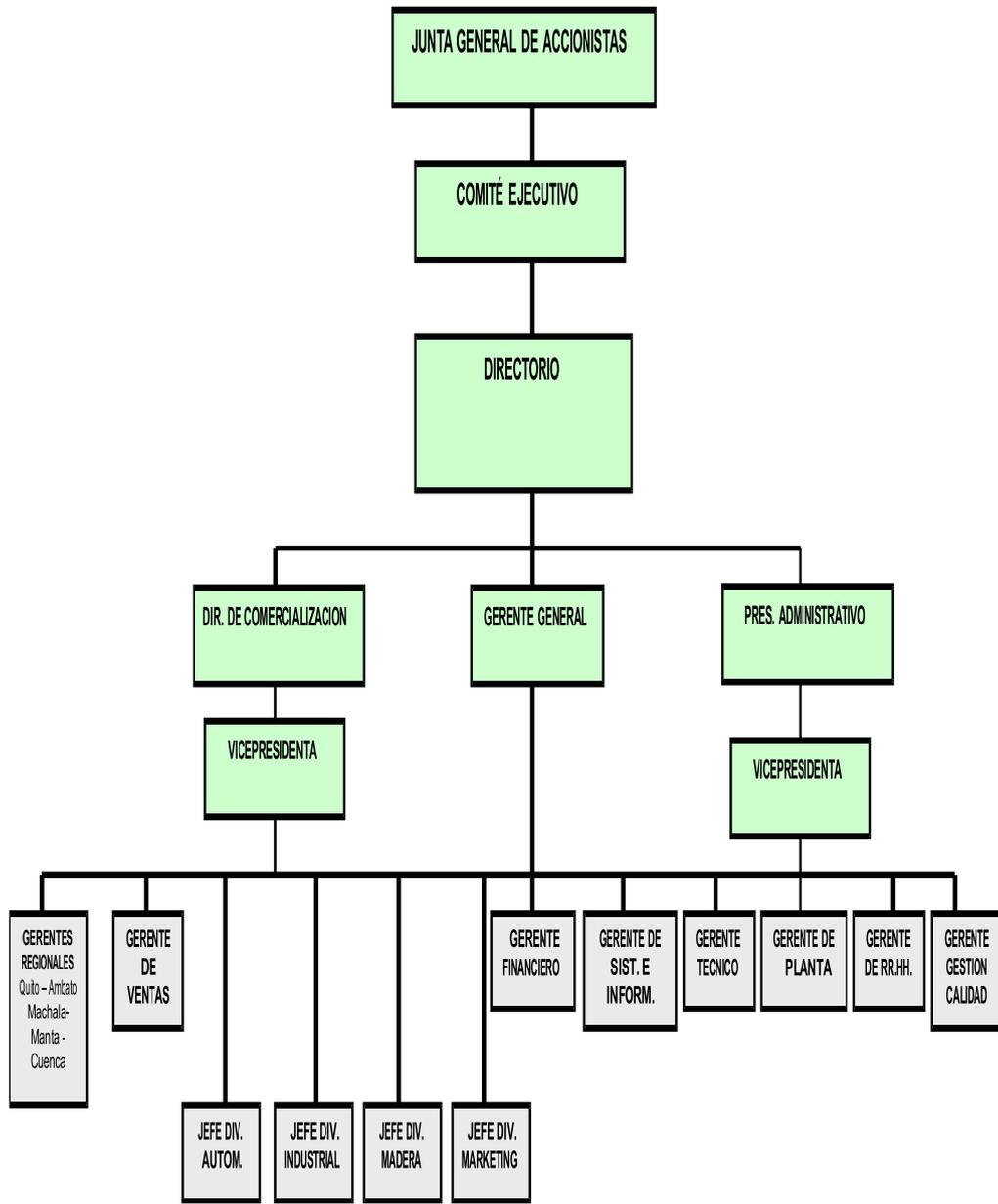
Fabricar pinturas de alta calidad en las líneas, Arquitectónica, Automotriz, Madera, Industrial y Marina, desarrollar procesos tendientes a prevenir el impacto ambiental; a través del esfuerzo diario de quienes conforman la empresa, manteniendo una innovación constante, tendiente a que nuestros clientes, quienes representan nuestra razón de existencia en el mercado reciban de nosotros lo mejor.

## **VISIÓN**

Nuestra visión es ser líderes en el ámbito nacional y atravesar las fronteras ecuatorianas para posicionar nuestros productos en otros mercados; basar nuestro liderazgo en la ética, valores y principios, que sustentan la empresa.

Figura 1

Organigrama



Fuente: Pinturas Unidas S.A.

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**Cuantitativa.-** (CALERO JORGE, 2000) Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas, se la utiliza para expresar los datos que resultan de un cálculo matemático.

**Cualitativa.-** (LERMA, 2009) "Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser describir o generar teoría a partir de los datos obtenidos."

La investigación se basara con un modelo Cualí-Cuanti porque nos permite conocer los hechos, procesos, estructura en su totalidad, estimular la realización de ajustes, especificar las características principales y las fases para la realización de la investigación.

## TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**Cuadro 1** Tipos de investigación

<b>Exploratoria</b>	Este tipo de investigación se basa por qué un problema no ha sido concreto. La investigación exploratoria tiene como fin evidenciar ciertos problemas, experiencias poco aprendidas.
<b>Correlacional</b>	El objetivo de esta investigación es determinar el grado de las variaciones en uno o más factores, además son afines con la variación en otro u otros factores. Esta investigación se determinara por medio estadístico la existencia y fuerza de esta covarianza por medio de coeficientes de correlación. Es importante tener en cuenta que esta covarianza no

	significa que entre los valores exista alguna relación de causalidad.
<b>Explicativa</b>	Es la investigación que tiene como fin tratar de descubrir, analizar y explicar las principales funciones que se dan entre las variables a que se van estudiar y como resultado servirá para explicar cómo, cuándo, dónde y por qué ocurre un fenómeno.
<b>Descriptiva</b>	Esta investigación va a consistir en empezar a conocer las actitudes, costumbres que van a dominar a través de la descripción de los objetos, proceso y personas. Cuya meta no se va limitar en la recolección de datos.

**Elaborado por:** Alexandra Zavala

De los tipos de investigación anteriormente planteados se escogió el descriptivo describe el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural.

También se utiliza el tipo explicativo porque se estudia el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Análisis documental**

Lourdes Castillo (2005) Es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental. Se trata de una operación de tratamiento.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información.

El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo.

Se analizarán la documentación de las devoluciones de los productos de Pinturas Unidas S.A., y se diagnosticaran el origen porque se dan, las devoluciones son causas de una falta de control en los inventarios.

**Cuadro 2 Devolución por mal despacho**

CLIENTE	CODIGO	PRODUCTO	DEVUELTO POR MAL DESPACHO
COMERCIAL PINAUCASA	SPE-1034A	SUPREMO ELASTOMERICO CREMA RIMINI	100
COMERCIAL PINAURE	605F	ANTICORROSIVO GRIS	
SOLIDCOMPANY	280B	UNICOLATEX AZUL OCEANO	
REPINSA	292B	UNICOLATEX MARFIL	48
CONSTRUAHORA	355G	UNIPLAS	60
CONSTRUSIKA	850A	LACA BLANCA ACABADO	
COMERCIAL PINAUCASA	LS-1011B	LATEX SUP. MAGNOLIA	100
SOLIDCOMPANY	990A	MULTIPRIMER	
SOLIDCOMPANY	SPE-1024A	SUPREMO ELASTOMERICO CAFÉ	50
CONSTRUSIKA	4099A	UNIMASTIC	
CONSTRUSIKA	DC-001B	CATAILIZADOR EXPOXICO	600
REPINSA	LS-1001A	LATEX SUP. BLANCO ANTIGUO	200
REPINSA	LS-1002A	LATEX SUP. MARFIL	180

<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1003A	LATEX SUP. TERRACOTA	700
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1004A	LATEX SUP. ARENA	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1005A	LATEX SUP. BLANCO OSTRAS	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1006A	LATEX SUP. TABACO	120
<b>SOLIDCOMPANY</b>	LS-1007A	LATEX SUP. AZUL ENSENADA	
<b>SOLIDCOMPANY</b>	LS-1009A	LATEX SUP. DAMASCO	
<b>REPINSA</b>	LS-1000A	LATEX SUP. BLANCO	380
<b>REPINSA</b>	LS-1008A	LATEX SUP. BAMBU	60

**Elaborado por:** Alexandra Zavala

Se analizará la documentación de los productos devueltos por mal despacho, teniendo la información de las ventas con la cantidad de los productos devueltos por los clientes, en el capítulo IV se presentará los resultados obtenidos de las cantidades devueltas, las pérdidas que están producen en la empresa.

**Cuadro 3 Devolución por caducidad**

<b>CLIENTE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>DEVUELTO POR CADUCIDAD</b>
<b>COMERCIAL PINAUCASA</b>	SPE-1034A	SUPREMO ELASTOMERICO CREMA RIMINI	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	605F	ANTICORROSIVO GRIS	12
<b>SOLIDCOMPANY</b>	280B	UNICOLATEX AZUL OCEANO	
<b>REPINSA</b>	292B	UNICOLATEX MARFIL	
<b>CONSTRUAHORA</b>	355G	UNIPLAS	
<b>CONSTRUSIKA</b>	850A	LACA BLANCA ACABADO	120

<b>COMERCIAL PINAUCASA</b>	LS-1011B	LATEX SUP. MAGNOLIA	60
<b>SOLIDCOMPANY</b>	990A	MULTIPRIMER	80
<b>SOLIDCOMPANY</b>	SPE-1024A	SUPREMO ELASTOMERICO CAFÉ	
<b>CONSTRUSIKA</b>	4099A	UNIMASTIC	24
<b>CONSTRUSIKA</b>	DC-001B	CATAILIZADOR EXPOXICO	400
<b>REPINSA</b>	LS-1001A	LATEX SUP. BLANCO ANTIGUO	100
<b>REPINSA</b>	LS-1002A	LATEX SUP. MARFIL	200
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1003A	LATEX SUP. TERRACOTA	120
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1004A	LATEX SUP. ARENA	250
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1005A	LATEX SUP. BLANCO OSTRAS	200
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1006A	LATEX SUP. TABACO	100
<b>SOLIDCOMPANY</b>	LS-1007A	LATEX SUP. AZUL ENSENADA	200
<b>SOLIDCOMPANY</b>	LS-1009A	LATEX SUP. DAMASCO	100
<b>REPINSA</b>	LS-1000A	LATEX SUP. BLANCO	120
<b>REPINSA</b>	LS-1008A	LATEX SUP. BAMBU	24

**Elaborado por:** Alexandra Zavala

Se examinará la documentación de los productos devueltos por caducidad, teniendo en los cuadros la información de las ventas de los productos vendidos, los productos devueltos, los precios, en el capítulo IV se presentará los resultados obtenidos de las cantidades devueltas, las pérdidas que están produciendo en la empresa.

**Cuadro 4 Devolución por mal estado de embalaje**

CLIENTE	CODIGO	PRODUCTO	DEVUELTO POR MAL ESTADO DEL EMBALAJE
COMERCIAL PINAUCASA	SPE-1034A	SUPREMO ELASTOMERICO CREMA RIMINI	
COMERCIAL PINAURE	605F	ANTICORROSIVO GRIS	
SOLIDCOMPANY	280B	UNICOLATEX AZUL OCEANO	45
REPINSA	292B	UNICOLATEX MARFIL	
CONSTRUAHORA	355G	UNIPLAS	
CONSTRUSIKA	850A	LACA BLANCA ACABADO	
COMERCIAL PINAUCASA	LS-1011B	LATEX SUP. MAGNOLIA	24
SOLIDCOMPANY	990A	MULTIPRIMER	
SOLIDCOMPANY	SPE-1024A	SUPREMO ELASTOMERICO CAFÉ	
CONSTRUSIKA	4099A	UNIMASTIC	
CONSTRUSIKA	DC-001B	CATAILIZADOR EXPOXICO	200
REPINSA	LS-1001A	LATEX SUP. BLANCO ANTIGUO	
REPINSA	LS-1002A	LATEX SUP. MARFIL	
COMERCIAL PINAURE	LS-1003A	LATEX SUP. TERRACOTA	
COMERCIAL PINAURE	LS-1004A	LATEX SUP. ARENA	
COMERCIAL PINAURE	LS-1005A	LATEX SUP. BLANCO OSTRAS	
COMERCIAL PINAURE	LS-1006A	LATEX SUP. TABACO	
SOLIDCOMPANY	LS-1007A	LATEX SUP. AZUL ENSENADA	
SOLIDCOMPANY	LS-1009A	LATEX SUP. DAMASCO	
REPINSA	LS-1000A	LATEX SUP. BLANCO	
REPINSA	LS-1008A	LATEX SUP. BAMBU	

Elaborado por: Alexandra Zavala

Se analizarán los datos de los productos devueltos por mal estado de embalaje, utilizando la información de las ventas de los productos vendidos, los productos devueltos, los gastos de estas devoluciones, en el capítulo IV se presentará los resultados obtenidos de las cantidades devueltas, las pérdidas que están produciendo en la empresa.

**Cuadro 5 Devolución por razones del cliente**

<b>CLIENTE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>DEVUELTO POR RAZONES DEL CLIENTE</b>
<b>COMERCIAL PINAUCASA</b>	SPE-1034A	SUPREMO ELASTOMERICO CREMA RIMINI	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	605F	ANTICORROSIVO GRIS	
<b>SOLIDCOMPANY</b>	280B	UNICOLATEX AZUL OCEANO	
<b>REPINSA</b>	292B	UNICOLATEX MARFIL	
<b>CONSTRUAHORA</b>	355G	UNIPLAS	
<b>CONSTRUSIKA</b>	850A	LACA BLANCA ACABADO	
<b>COMERCIAL PINAUCASA</b>	LS-1011B	LATEX SUP. MAGNOLIA	
<b>SOLIDCOMPANY</b>	990A	MULTIPRIMER	

<b>SOLIDCOMPANY</b>	SPE-1024A	SUPREMO ELASTOMERICO CAFÉ	12
<b>CONSTRUSIKA</b>	4099A	UNIMASTIC	
<b>CONSTRUSIKA</b>	DC-001B	CATAILIZADOR EXPOXICO	
<b>REPINSA</b>	LS-1001A	LATEX SUP. BLANCO ANTIGUO	
<b>REPINSA</b>	LS-1002A	LATEX SUP. MARFIL	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1003A	LATEX SUP. TERRACOTA	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1004A	LATEX SUP. ARENA	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1005A	LATEX SUP. BLANCO OSTRAS	
<b>COMERCIAL PINAURE</b>	LS-1006A	LATEX. SUP. TABACO	
<b>SOLIDCOMPANY</b>	LS-1007A	LATEX SUP. AZUL ENSENADA	
<b>SOLIDCOMPANY</b>	LS-1009A	LATEX SUP. DAMASCO	
<b>REPINSA</b>	LS-1000A	LATEX SUP. BLANCO	
<b>REPINSA</b>	LS-1008A	LATEX SUP. BAMBU	

**Elaborado por:** Alexandra Zavala

Se estudiarán los datos de los productos devueltos por razones de clientes, usando la información de las ventas de los productos vendidos, los productos devueltos por los clientes, los gastos de estas devoluciones, en el capítulo IV se presentará los resultados obtenidos de las cantidades devueltas, las pérdidas que están produciendo en la empresa.

También se analizarán las pérdidas que estas devoluciones producen en la empresa, se examinarán los productos que los clientes devuelven por cualquier motivo, además de analizar de forma específica los motivos de las devoluciones y los valores que tienen estas devoluciones hacia la empresa.

### Diagrama de Pareto

(www.fundibeq.org) El diagrama de Pareto es una comparación cuantitativa y ordenada de elementos o factores según su contribución a un determinado efecto. El objetivo de esta comparación es clasificar dichos elementos o factores en dos categorías: Las "Pocas Vitales" (los elementos muy importantes en su contribución) y los "Muchos Triviales" (los elementos poco importantes en ella)

**Cuadro 6 Diagrama de Pareto**

Nº	CAUSAS	CANTIDAD	%	acumulativo de ventas	% acumulativo
1	Devuelto por mal despacho	2598	52%	2598	52%
2	Devuelto por caducidad	2110	42%	4708	94%
3	Devuelto por mal estado del embalaje	269	5%	4977	100%
4	Devuelto por razones del cliente	12	0%	4989	100%
		4989	100%		

**Elaborado por:** Alexandra Zavala

Se observó que la causa que más relevante que afecta en la devolución de los productos de pinturas son: las devoluciones por mal despacho, por caducidad, por mal estado del embalaje, en el capítulo IV se presentará la gráfica correspondiente.

### **Procedimiento de la investigación**

En el desarrollo del proyecto se utilizaron las técnicas de análisis documental y diagrama de Pareto.

En el diagrama de Pareto se establecerán las más importantes causas por la que los clientes devuelve los productos, y esto trae como consecuencias gastos a la empresa que incide en su rentabilidad.

En el análisis documental se examinara toda la documentación de las devoluciones que tienen de los productos que se comercializan para identificar las causas de estas devoluciones y establecer el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa.

En base a la información obtenida en cada una de las respuestas se analizarán los resultados de este procedimiento idóneo que estará en la posibilidad de realizar la propuesta de solución.

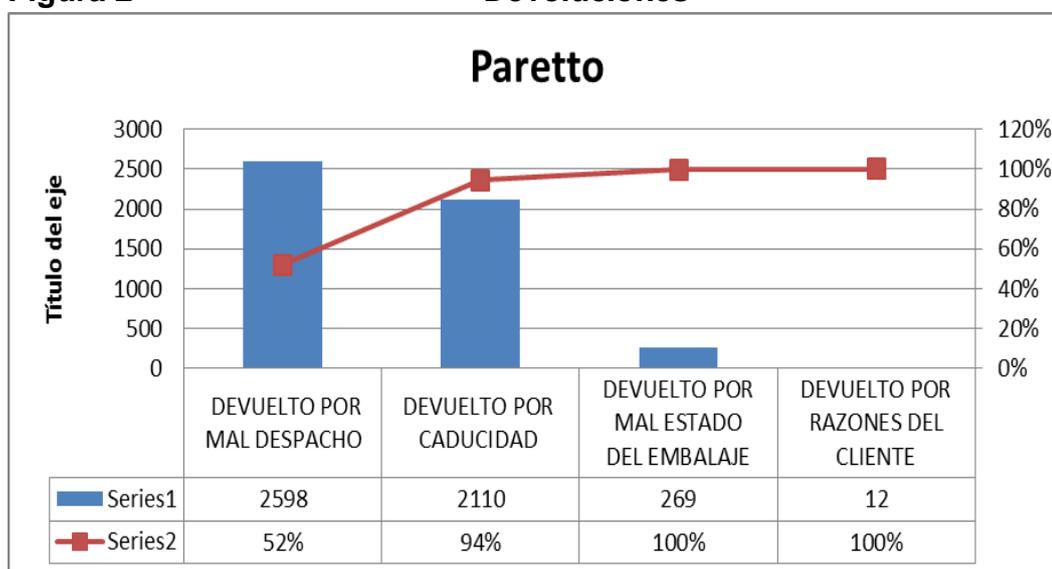
Después de haber obtenido los datos producto de la investigación realizada se utilizara información de los problemas que se encuentran en los inventarios con cuadros de devolución de productos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

#### DIAGNÓSTICO DE LAS DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS DE PINTURAS UNIDAS S.A.

**Figura 2** **Devoluciones**



**Elaborado por:** Alexandra Zavala

Con la utilización del diagrama de Pareto se determinaron las causas más relevantes por lo que los clientes devuelven los productos a la empresa, de acuerdo con la figura anterior se observó que los clientes devuelven más por un mal despacho en los productos, seguido de productos caducados, de productos por mal estado de embalaje y devuelto por razones del cliente.

#### **Devuelto por caducidad**

- Por rotación del producto los lotes nuevos se despachan y los viejos van quedando.

- Los clientes devuelven productos lo colocamos en la percha sin darnos cuenta su lote

### Devuelto por mal estado del embalaje

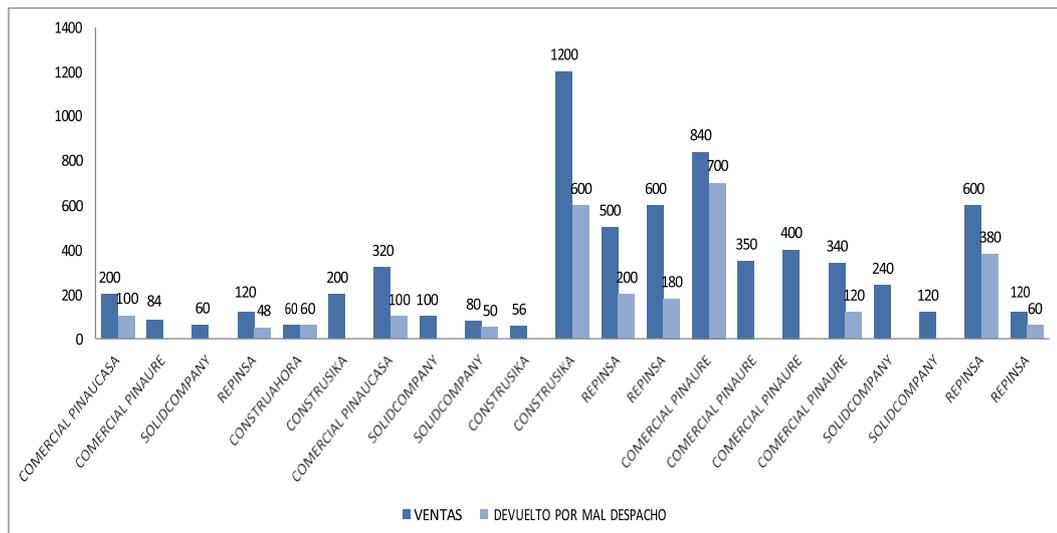
- Los tarros están deteriorados
- Muchas veces son rosados por el montacargas y no se reemplaza o cambia el envase

### Devuelto por razones del cliente

- Porque no ha pedido
- Pedido duplicado
- El producto ya no está al mismo precio que el pidió

## ANÁLISIS DE LAS DEVOLUCIONES POR CLIENTES

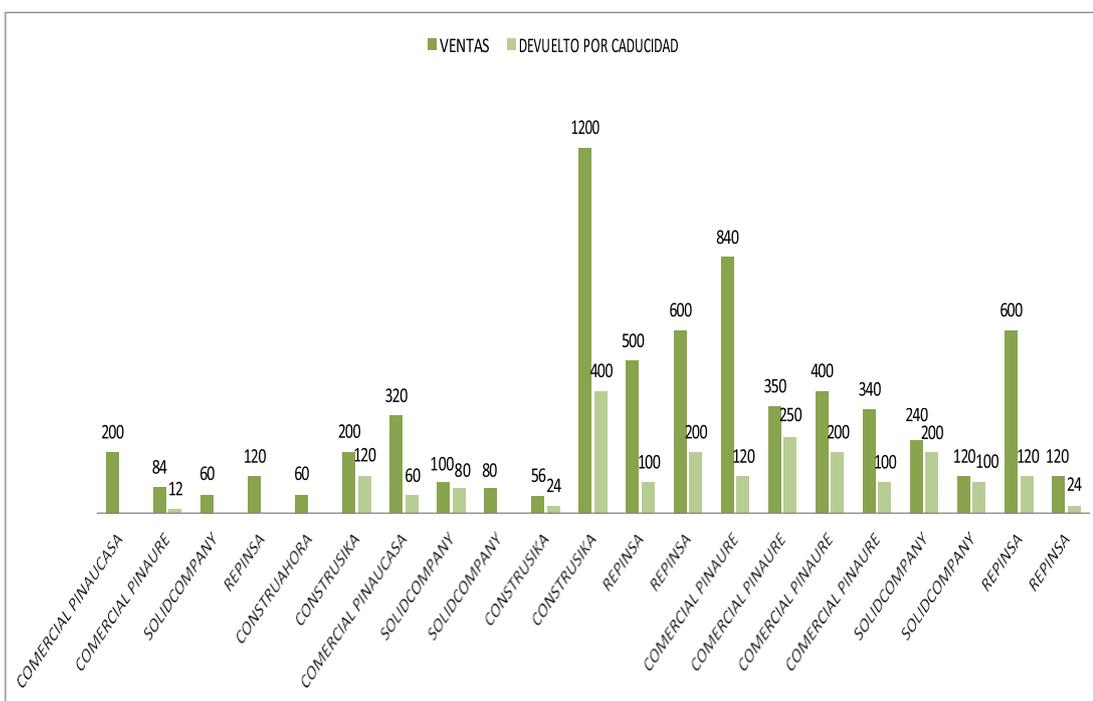
**Figura 3 Devoluciones por clientes**



Elaborado por: Alexandra Zavala

A continuación se detallaran las empresas con mayor relevancia en la devolución de productos por mal despacho se encuentra la compañía CONSTRUISKA, se le vendieron 1200 productos y devolvieron 600, la compañía COMERCIAL PINAURE se le vendieron 840 y devolvieron 700, la compañía REPINSA se le vendieron 600 y devolvieron 380,

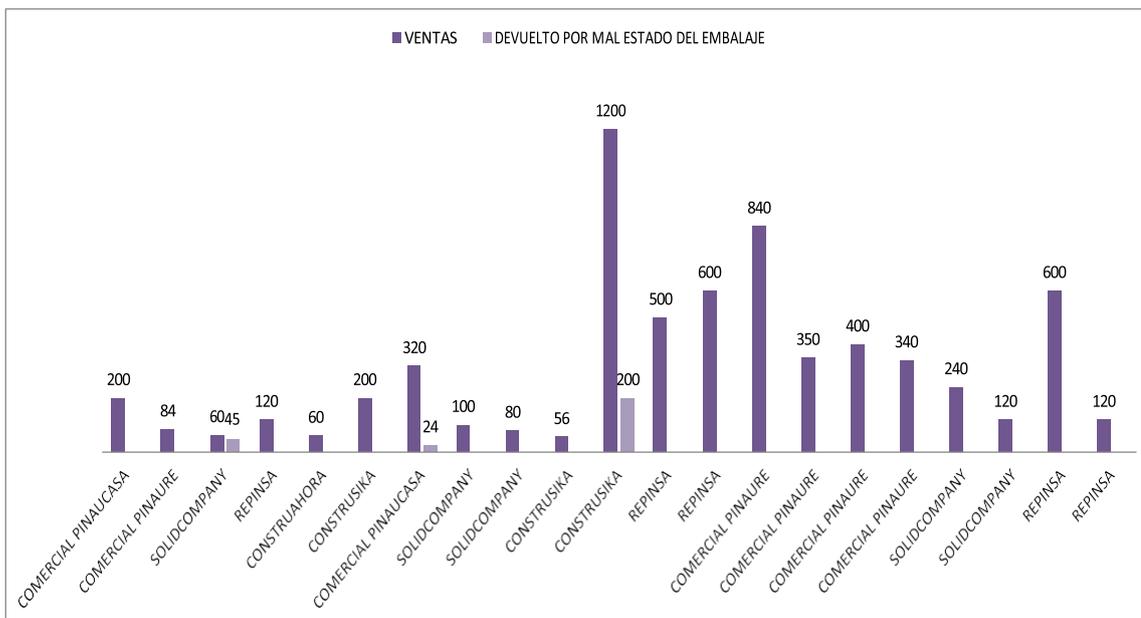
**Figura 4 Devolución de mercadería a punto de caducar**



Elaborado por: Alexandra Zavala

A continuación se detallaran las empresas con mayor relevancia en la devolución de productos por su caducidad se encuentra la compañía CONSTRUISKA, se le vendieron 1200 productos y devolvieron 400, la compañía COMERCIAL PINAURE se le vendieron 840 y devolvieron 120, la compañía REPINSA se le vendieron 600 y devolvieron 120. Esto determina que existe un gran índice en las devoluciones de los productos que afecta a la empresa Pinturas Unidas S.A.

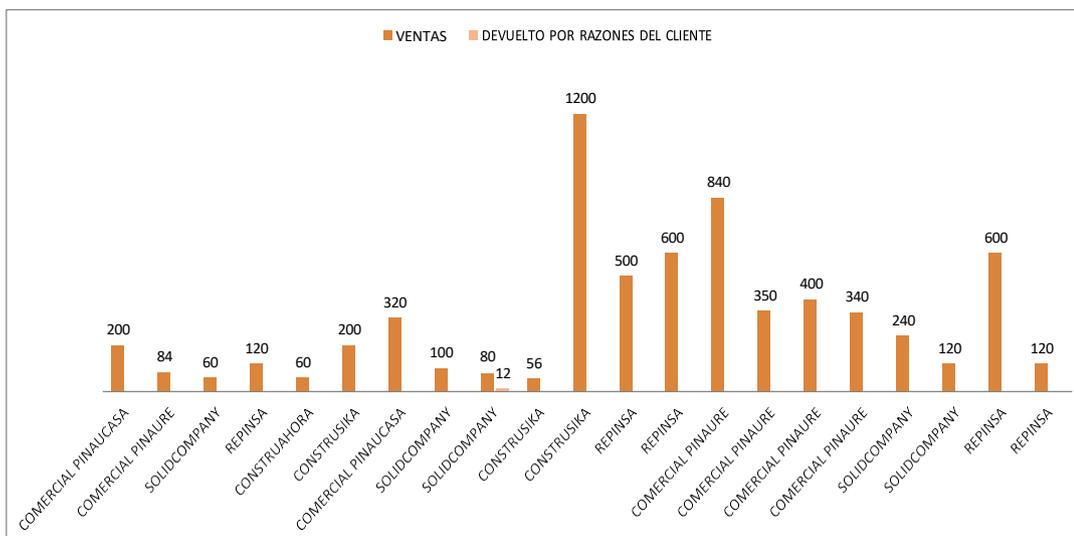
**Figura 5 Devuelto por mal estado de embalaje**



Elaborado por: Alexandra Zavala

A continuación se detallarán las empresas con mayor relevancia en la devolución de productos por mal estado de embalaje se encuentra la compañía CONSTRUISKA, se le vendieron 1200 productos y devolvieron 200, la compañía COMERCIAL PINAURE se le vendieron 320 y devolvieron 24, la compañía SOLIDCOMPANY se le vendieron 60 y devolvieron 45.

**Figura 6 Devuelto por razones del cliente**

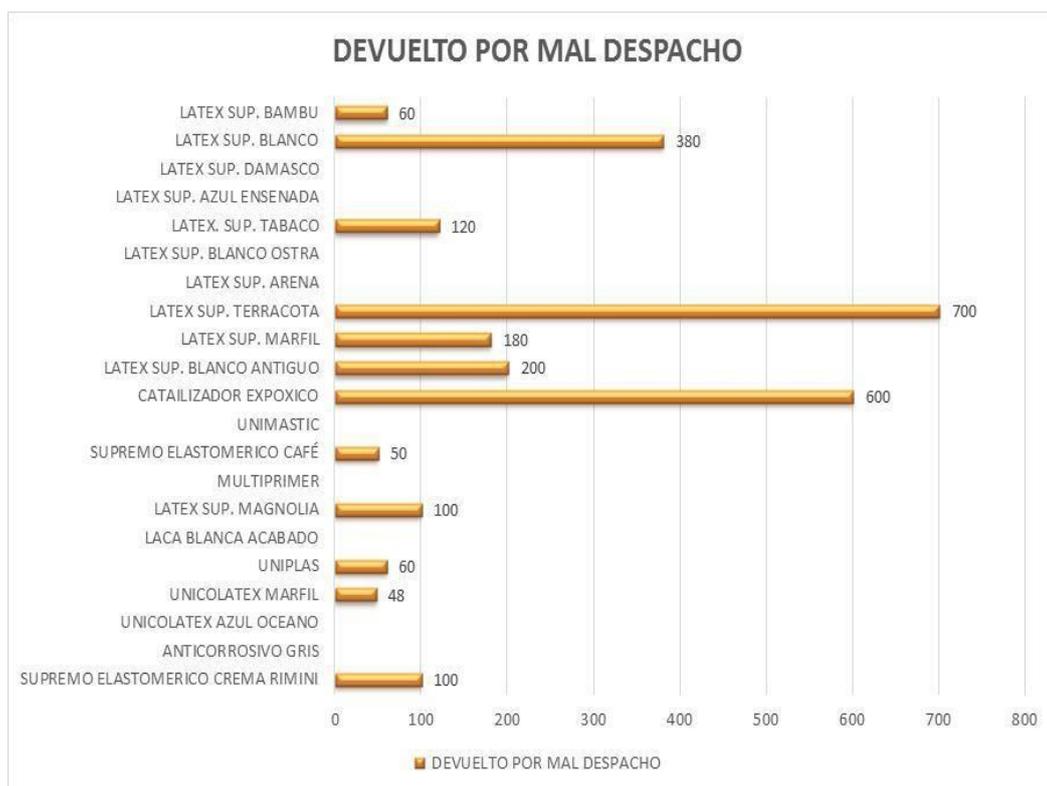


Elaborado por: Alexandra Zavala

En la devolución por razones del cliente es el de menor incidencia en la empresa solo una compañía ha devuelto productos por esta razón la compañía es SOLIDCOMPANY se le vendieron 80 y devolvieron 12.

## ANÁLISIS DE LAS DEVOLUCIONES POR PRODUCTOS

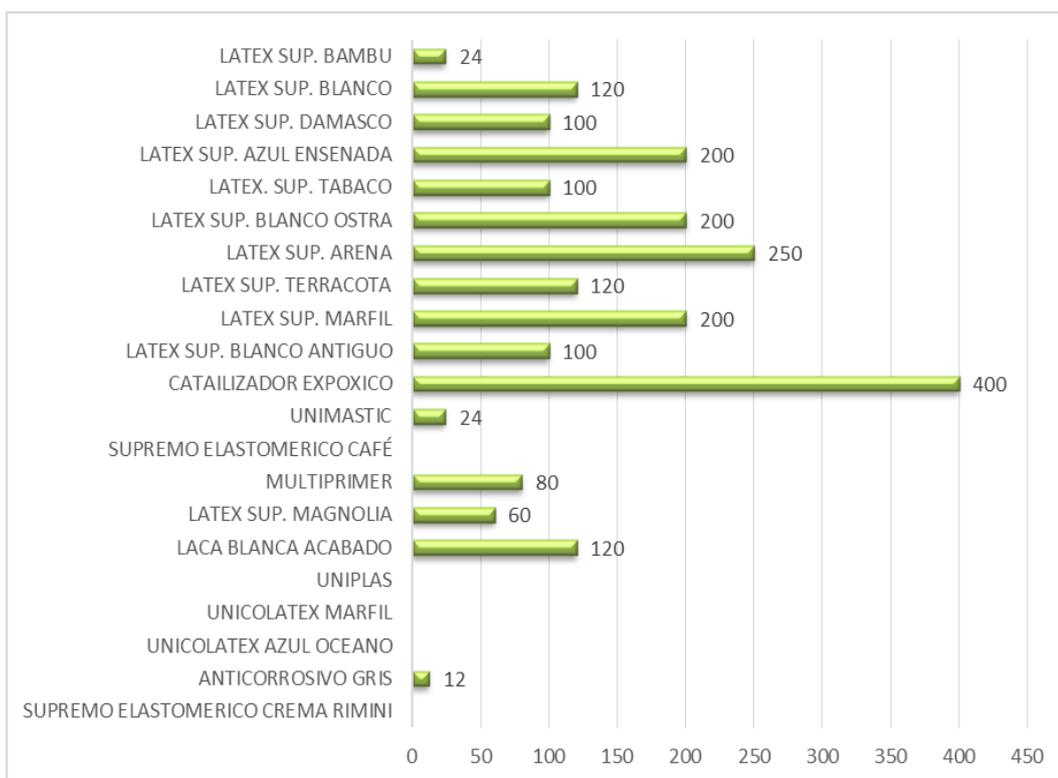
**Figura 7** Devuelto por mal estado productos



**Elaborado por:** Alexandra Zavala

A continuación se detallara los productos que han sido devueltos por mal despacho: Latex sup. Bambu de 120 vendidos han devuelto 60, Latex sup. Damasco de 600 vendidos han devuelto 380, Latex sup tabaco de 340 vendidos han devuelto 120, Latex sup terracota de 840 vendidos han devuelto 700, Latex sup marfil de 600 vendidos han devuelto 180, Latex sup. Blanco antiguo de 500 vendidos han devuelto 200, Catalizadora expoxico de 1200 vendidos han devuelto 600, supremo elastómericp café de 80 vendidos han devuelto 50, latex sup. Magnolia de 320 vendidos han devuelto 100, Uniplas de 60 vendidos han devuelto los mismo 60, unicolatex de 120 vendidos han devuelto 48, supremo elastomerico crema rimini de 200 vendidos ha devuelto 100.

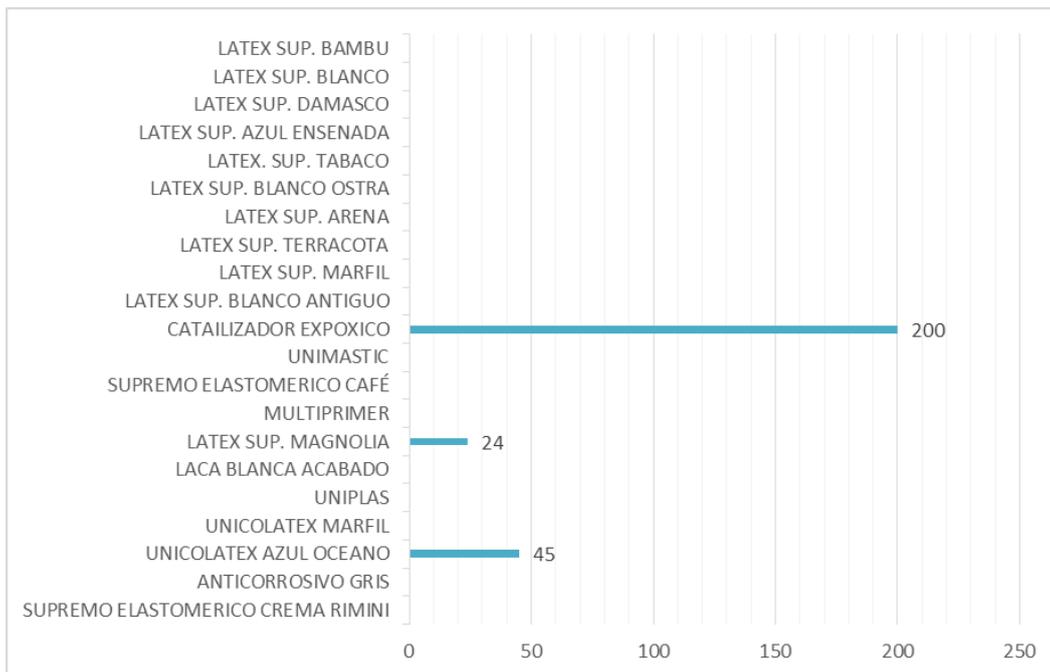
**Figura 8 Devolución por caducidad productos**



**Elaborado por:** Alexandra Zavala

A continuación se detallará los productos que han sido devueltos por caducidad: Latex sup. Bambu de 120 vendidos han devuelto 24, Latex sup. Blanco de 600 vendidos han devuelto 120, Latex sup. Damasco de 600 vendidos han devuelto 100, Latex sup. Ensenada de 240 vendidos han devuelto 200, Latex sup tabaco de 340 vendidos han devuelto 100, Latex sup. Blanco ostra de 400 vendidos, han devuelto 200, Latex sup. Arena de 350 vendidos han devuelto 250, Latex sup terracota de 840 vendidos han devuelto 120, Latex sup marfil de 600 vendidos han devuelto 200, Latex sup. Blanco antiguo de 500 vendidos han devuelto 100, Catalizadora expoxico de 1200 vendidos han devuelto 400, unimastic de 56 vendidos han devuelto 24, multiprimer de 100 vendidos, han devuelto 80, latex sup. Magnolia de 320 vendidos han devuelto 60, laca blanca acabado de 200 vendidos han devuelto 120, anticorrosivo gris de 84 vendidos han devuelto 12.

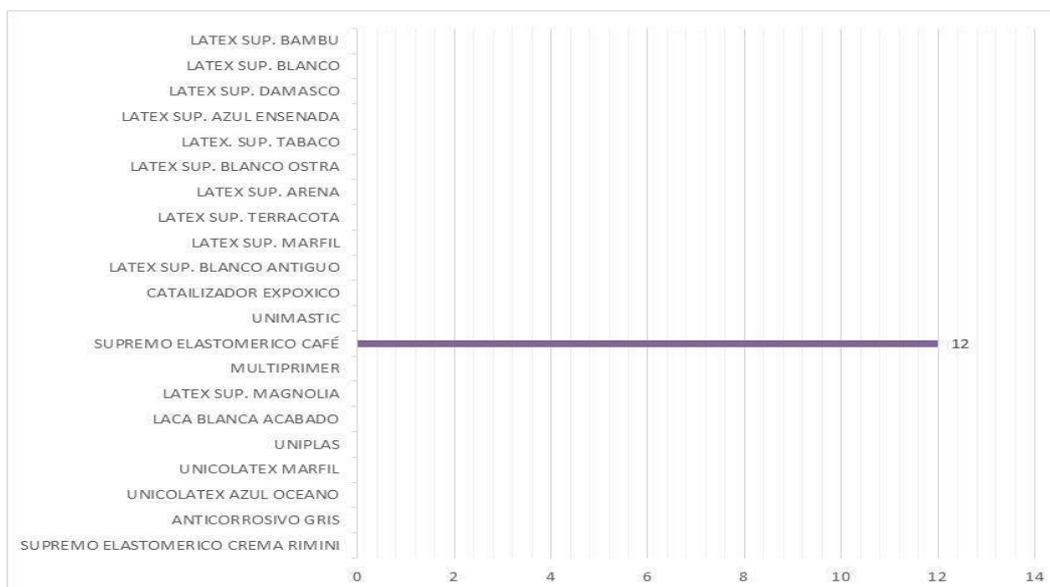
**Figura 9 Devuelto por mal estado de embalaje productos**



Elaborado por: Alexandra Zavala

A continuación se detallará los productos que han sido devueltos por mal estado de embalaje productos: Catalizadora expoxico de 1200 vendidos han devuelto 400, latex sup. Magnolia de 320 vendidos han devuelto 60, unicolatex azul océano de 60 vendidos, han devuelto 45.

**Figura 10 Devuelto por razones de los clientes**

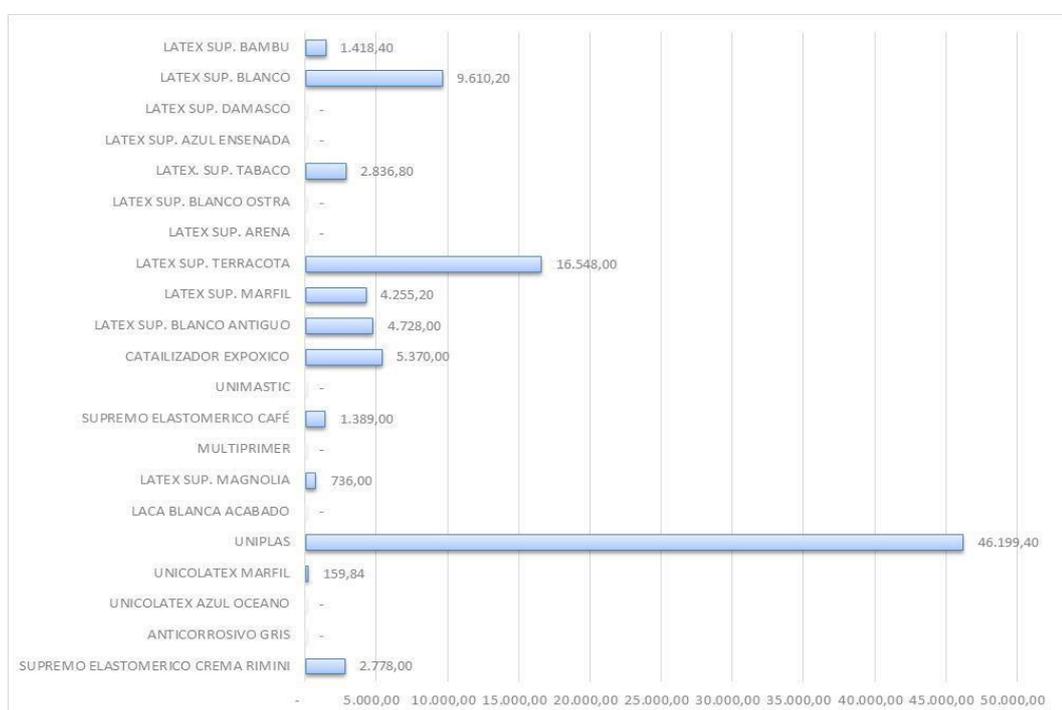


Elaborado por: Alexandra Zavala

En los productos devueltos por razones de los clientes solo se encuentra una el supremo elastomerio café de 80 vendidos han devuelto 12, lo que quiere decir que este tipo de devoluciones no tiene mucha relevancia en la empresa.

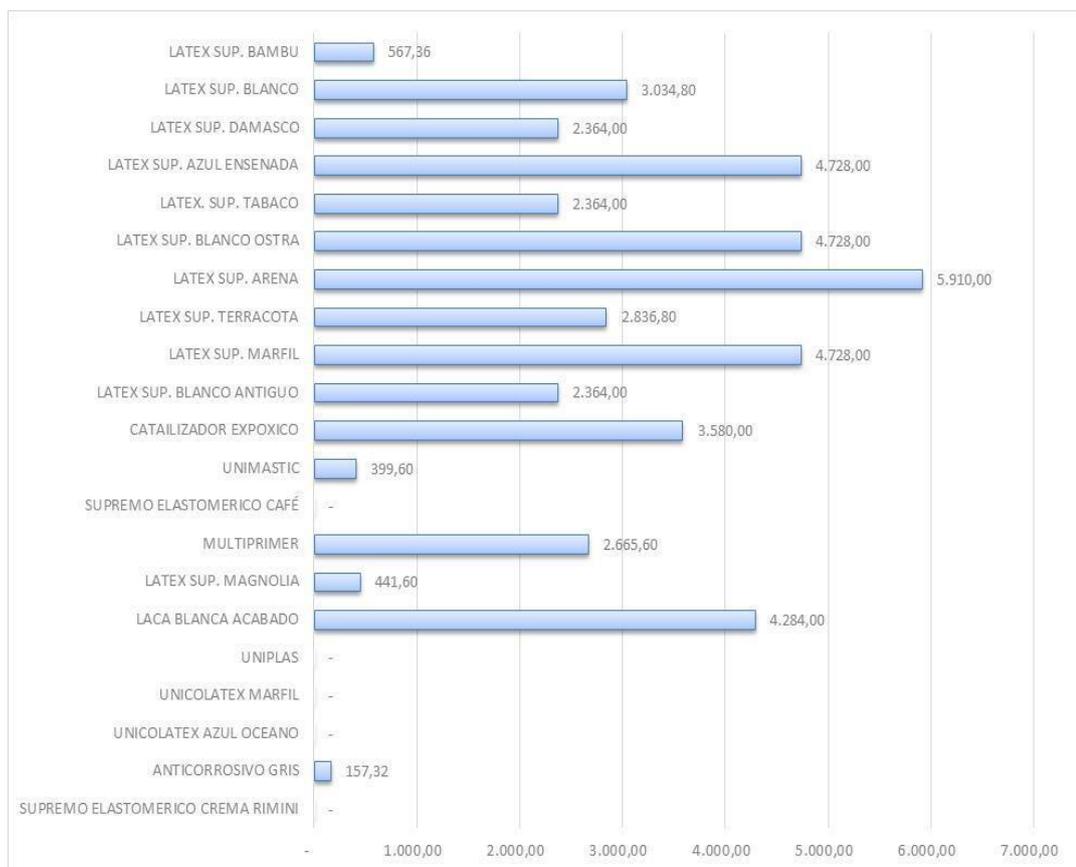
## ANÁLISIS DE LAS DEVOLUCIONES POR VALORES

**Figura 11** Devoluciones por mal despacho



Elaborado por: Alexandra Zavala

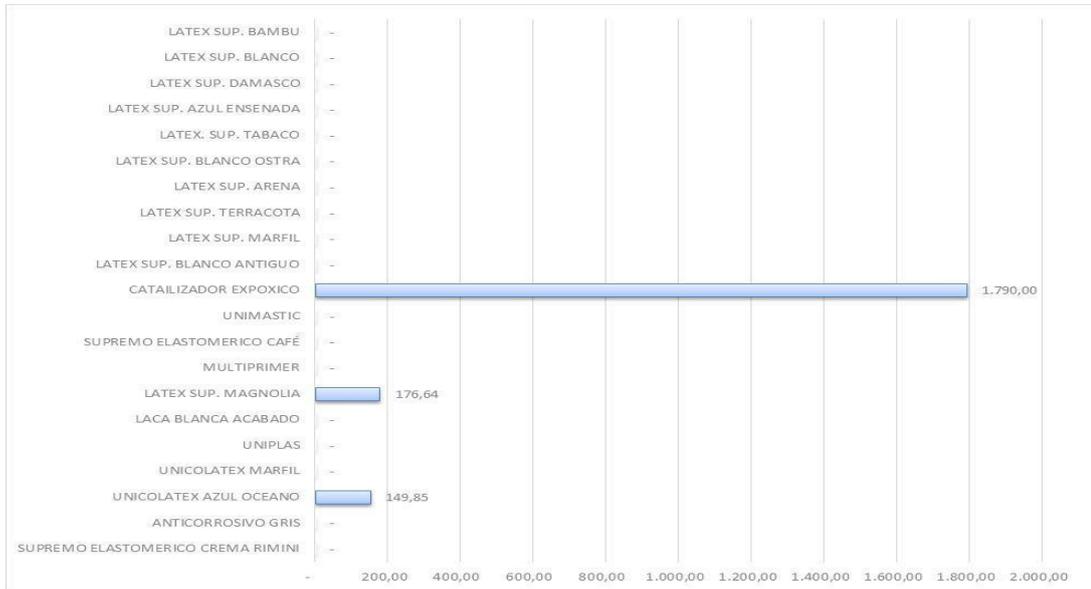
Los productos que tienen mayor valor de perdida por devoluciones de mal despacho son: UNIPLAS con un \$46.199.40, Latex sup. Terracota con un \$16.548.00, Latex sup. blanco con un \$ 9.610.20, catalizador expoxico con un \$5.370.00, latex sup. Blanco antiguo con un \$4.728.00, latex sup. Marfil con un \$4.255.20, latex sup. Tabaco con un \$2.836.80, supremo elastomerico crema rimini con un \$ 2.778.00 latex sup. Bambu con un 1.418.40, supremo elastomerio café con un \$1.389.00, latex sup. Magnolia con un \$ 716.00, unicolatex marfil con un \$159.84

**Figura 12****Devolución por caducidad**

**Elaborado por:** Alexandra Zavala

Los productos que tienen mayor valor de pérdida por devoluciones de caducidad son: latex sup. Bambu con un \$ 567.36, latex sup. Blanco con un \$3.034.80, latexsup. Damasco con un \$ 2.364.00, latex sup. Azul ensinada con un \$4.728.00, latex sup. Tabaco con un \$2.364.00, latex sup. Blanco ostra con un \$4.728.00, latex sup. Arena con un \$5.919.00, Latex sup. Terracota con un \$2.836.80, latex sup. Marfil con un \$4.728.00, latex sup. Blanco antiguo con un \$2.364.00, catalizador expoxico con un \$ 3.580.00, Unimastic con un \$399.00, multiprimer con un \$ 2.665.60, latex sup. Magnolia con un \$441.00, laca blanca acabado con \$4.284.00, anticorrosivo gris con un \$ 157.32.

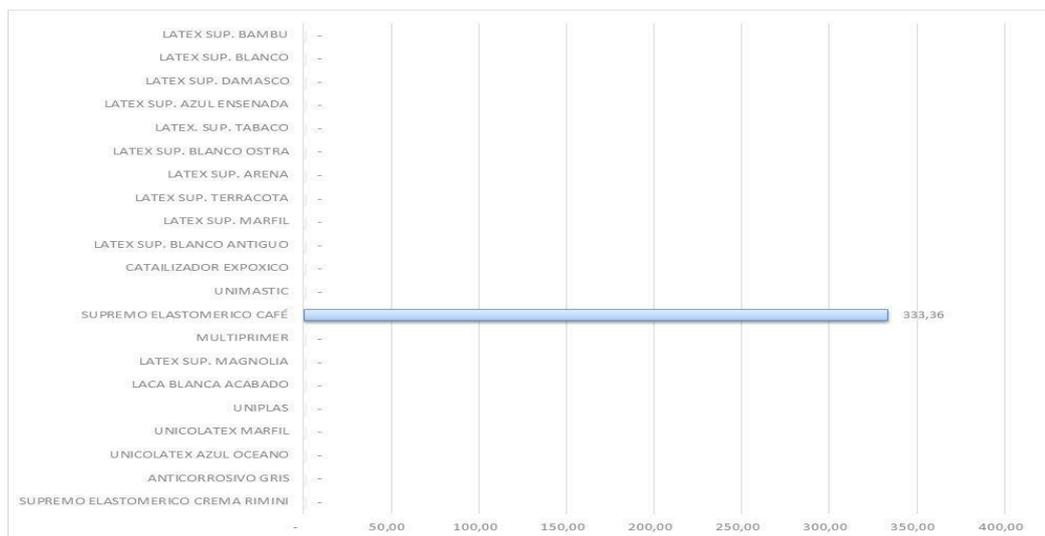
**Figura 13 Devolución por mal estado de embalaje**



Elaborado por: Alexandra Zavala

Los productos que tienen mayor valor de pérdida por devoluciones mal estado de embalaje son: catalizador expoxico con un \$ 1.790.00, latex sup. Magnolia con un \$176.64, unicolatex marfil con un \$ 149.85

**Figura 14 Devolución por razones de los clientes**

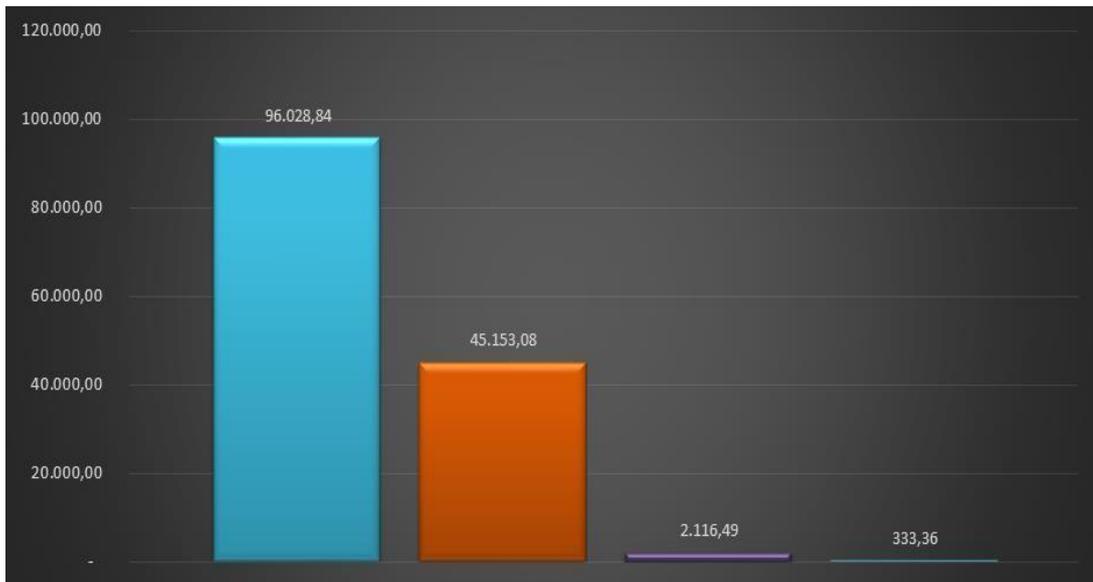


Elaborado por: Alexandra Zavala

En la devolución por razones de los clientes solo se tiene el de supremo elastomerico café con un 333,36.

**Figura 15**

**Valores por las devoluciones**



**Elaborado por:** Alexandra Zavala

La pérdida que tiene la empresa en las devoluciones por mal despacho es de \$96.028.84, por caducidad es de \$45.153.08, por mal estado de embalaje de \$2.116.49, por razones de los clientes de \$333,36 y esto da un total de 143.631,77 en pérdidas para la empresa.

## PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Optimizar el control del inventario					
<b>Meta:</b>	Mejorar la rentabilidad de la empresa				
<b>Responsable:</b>	Alexandra Zavala				
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Proponer un sistema de control de inventario	Alexandra Zavala, el personal de la empresa Pinturas Unidas S.A.	Adquisición de un sistema de inventario.  Propuesta de políticas y procedimientos  Realizando talleres de capacitación para el personal de cómo utilizar el sistema de inventario	Necesidad de mejorar la rentabilidad  Para disminuir las falencias en el registro de las existencias.  Para que el personal aprenda a utilizar un sistema de control de inventario	Empresa Pinturas Unidas S.A.  Área de bodega de la empresa Pinturas Unidas S.A.	Permanente

## PROPUESTA POLÍTICAS

- Supervisar que la mercadería sea la misma que establece la factura de compra.
- Realizar reporte de adquisición, especificar fecha, nombre de proveedor, número de orden de pedido, adquisición parcial o total, cantidad recibida.
- Facilitar almacenaje adecuado como medida de protección contra la sustracción de mercadería.
- Realizar conteos periódicos de la mercancía e investigar los faltantes y fallas encontradas.
- Emitir un informe al departamento de compras una vez comprobado las características de la mercadería, archivando la copia respectiva.
- Clasificar la mercadería según la categoría.
- El descarte de mercancía por daños sufridos debe tener la aprobación de un superior.
- Mantener la cantidad optima de inventario disponible previniendo el déficit.
- Efectuar una revisión de las mercaderías que se encuentran en existencias antes de llevar a cabo el despacho de mercaderías.
- Exigir copia de los pedidos y archivarlos a fin de dejar constancia o evidencia de las transacciones efectuadas.
- Expedir guías de remisión detalladas. Exigir documentos que respalden la adquisición de mercaderías por partes de los cliente y archivarlas.

## **PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN**

El responsable de bodega revisa las existencias del producto y solicita mercadería al departamento mediante la orden de pedido respectiva.

El departamento de compras elabora la orden de requisición de mercadería, selecciona al proveedor en base al historial de compras y entrega ésta al asistente administrativo.

El asistente administrativo analiza la propuesta recibida, solicita la aprobación de la gerencia y devuelve la orden de compra para que se efectúe la compra.

El departamento de compras solicita al proveedor la mercadería detallada en la orden de compra.

El proveedor recibe la orden de compra, facilita y efectúa el proceso de venta.

El proveedor envía mercadería requerida y la factura en el plazo establecido.

El asistente administrativo verifica la orden de compra con la factura de los artículos recibidos.

El responsable de bodega recibe e inspecciona la mercadería receptada por el asistente administrativo.

El responsable de bodega, luego de verificar el estado de los artículos recibidos realiza la clasificación de los mismos en cuanto a las características establecidas para cada uno de ellos.

El asistente administrativo solicita informe periódico de inventario de mercadería al responsable de bodega.

## CONCLUSIONES

- Existen falencias al despachar un lote nuevo en vez de despachar el código que indica la guía de remisión y así hace que los lotes antiguos vallan quedando lo que llega un determinado momento que aquellos lotes se vuelven obsoletos.
- Existe descuido o confusión del personal que labora en la bodega de productos terminado al momento de despachar un determinado producto no despachan el que es, sino otro del mismo color pero de otra línea lo que en hace que al momento de realizar un conteo físico de los productos en una línea de productos tenga faltantes y en la otra línea en el mismo tono o color del producto tenga sobrantes, lo que llamamos cruces pero que en valor no es igual porque es otro línea, y así afecta la rentabilidad de la empresa.
- No se cuenta con políticas y procedimientos para los procesos de adquisición, almacenamiento y despacho por lo que no hay un eficiente control de los inventarios que da como resultado que no haya existencias auténticas ni un valor verídico.
- El personal no ha recibido la debida capacitación en relación con la actividad que desarrolla cada uno, lo que se observa que muy pocos conocen sobre métodos de control en inventarios.
- No se realizan los inventarios físicos de los materiales de bodega por parte del personal, porque no existen los instrumentos necesarios para elaborarlos, por lo que al entregar los materiales, en repetidas ocasiones el bodeguero, entrega los artículos del inventario sin efectuar el correspondiente egreso por la salida de cada ítem, ocasionando faltantes y generando costos adicionales.

## RECOMENDACIONES

- Brindar en un corto plazo, capacitación profesional, de preferencia personalizada de acuerdo al área en que se desempeña cada empleado. Poner especial énfasis en el personal que estará encargado de la adquisición y despacho de los materiales.
- Aplicar en cuanto sea posible un adecuado control de inventarios que optimice el aprovechamiento de todos sus recursos.
- Establecer políticas claras y efectivas que permitan el correcto manejo de sus inventarios. Crear también un Manual de Procedimientos de fácil aplicación y comprensión y que se instruya al personal sobre el uso y beneficios del mismo.
- Una vez implementados los correctivos se tendrán cantidades exactas y se podrá obtener información actualizada y de vital importancia para la empresa, este a su vez tendrá todos los datos necesarios para evaluar cuando se realizaran las debidas reposiciones.
- El bodeguero, deberá ser una persona con experiencia y conocimientos sobre el manejo del inventario, que no solo controle sino que también lo conserve organizado. Establecer controles en cuanto al ingreso y egreso de los ítems que forman el inventario, para garantizar que los materiales recibidos sean en la cantidad y descripción solicitada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso 2004-2005. Tema 5. Análisis documental Profesora asociada: Lourdes Castillo
- BERNSTEIN, L.A. (1995): Análisis de estados financieros. Teoría, aplicación e interpretación, Ed. Irwin, Madrid. CUERVO , A. (1994): Análisis y planificación financiera de la empresa, Ed. Cívitas, Madrid.
- CUERVO, A. y RIVERO , P. (1986): “El análisis económico-financiero de la empresa”, Revista Española de Financiación y Contabilidad, nº 49, pp.15-33.
- ESTEO SÁNCHEZ, F. (1998): Análisis contable de la rentabilidad empresarial, Centro de Estudios Financieros, Madrid.
- GONZÁLEZ PASCUAL, J. (1995): Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera, Ed. Pirámide, Madrid.
- PARÉS, A. (1979): “Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial”, Moneda yCrédito, diciembre, nº 151, pp. 3-20.
- URÍAS VALIENTE , J.(1995): Análisis de estados financieros, Ed. McGraw -Hill, Madrid.
- POCH, R. "Manual de control interno", Editorial Gestión 2000, Segunda edición, Barcelona, España.
- LEONARD, W. "Auditoría Administrativa", Evaluación de métodos y eficiencia administrativa, Editorial Diana, México.2002

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**Carta de  
autorización**

# **Anexo 2**

# **Formatos**



**EVALUACION DE PROVEEDORES**

**FECHA:**

<b>PROVEEDOR</b>				<b>DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>															
TIPO DE PROVEEDOR	PERSONA NATURAL		PERSONA JURIDICA	NOMBRE:	Telf:	Cel:	Fax: Email:												
NOMBRE:				<b>DATOS DEL EJECUTIVO DE VENTAS</b>			<b>RECAUDADOR</b>												
RUC:				NOMBRE	Telf:	Cel:	NOMBRE: Telf: Cel:												
DIRECCIÓN:				Email															
CIUDAD:				<b>FORMA DE PAGO</b>		<b>DATOS TRANSFERENCIA BANCARIA</b>													
REFERENCIA:				CONTADO CRÉDITO		BANCO:													
TELÉFONO:						Dirección del Banco:													
FAX:				<b>POLÍTICA DE CRÉDITO</b>		Cuenta:													
PAGINA WEB:				MEDIO DE PAGO: EFFECTIVO CHEQUES TRANSFERENCIAS BANCARIAS		Inmediato 24 Horas 8 Días Mas de 15													
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				TIEMPO DE ENTREGA															
FORMAS DE DESPACHO																			
Entrega a domicilio:		Envia por transporte:																	
<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>																			
Antigüedad del negocio		Certificación ISO		Calidad del producto		Política de Crédito		Garantía		Tiempo de entrega									
Más de 3 años	10 pts	Certificada	5 pts	SI	10 pts	90 días	10 pts	1 a 2 años	10 pts	Inmediato	10 pts								
De 1 a 3 años	5 pts	En proceso	3 pts	NO	0 pts	60 días	5 pts	1 año	5 pts	8 a 15 días	5 pts								
Menos de 1 año	0 pts	No tiene	0 pts			0 días	0 pts	menos de 1 año	0 pts	más de 15 días	0 pts								
<b>Calificación</b>																			
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	A: De 45 o más puntos B: De 30 a 44 puntos		C: De 25 a 29 puntos D: Menos de 20 puntos		<table border="1"> <tr> <th colspan="4"><b>CALIFICACIÓN</b></th> </tr> <tr> <td align="center">A</td> <td align="center">B</td> <td align="center">C</td> <td align="center">D</td> </tr> </table>							<b>CALIFICACIÓN</b>				A	B	C	D
<b>CALIFICACIÓN</b>																			
A	B	C	D																

NOTA DE PEDIDO		
FECHA: CLIENTE: RUC: DIRECCIÓN: TELÉFONO		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
RESPONSABLE:		

### INGRESO A BODEGA

FECHA:  
 PROVEEDOR:  
 ORDEN DE COMPRA:  
 FACTURA:

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UBICACION	OBSERVACION

Preparado por:

Recibido por: