



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Tema:

**Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la
Compañía IMAUTOTEC S.A**

Autor:

Derian Alcides Matamoros Guerra

Tutora:

Ph. D Beatriz Rodríguez Herkt

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico primeramente a mis padres agradecerles por sus consejos y apoyo incondicional, por siempre estar presente en los momentos buenos y malos.

A mi hermana, por brindarme su apoyo en la realización de mi tesis y a mi familia por siempre estar presente en todo momento.

Matamoros Guerra Derian Alcides

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo primeramente se lo agradezco a dios por darme fortaleza y fuerza para continuar con este proceso de obtener unas de mis metas más deseadas.

De igual manera mi profundo agradecimiento a los docente del Instituto Tecnológico Bolivariano por impartirnos sus conocimientos en mi formación profesional.

A mi tutora Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt quien fue una de mis principales guía durante el desarrollo de mi tesis, apporto con sus conocimientos profesionales y permitió culminar mi trabajo con éxito.

Matamoros Guerra Derian Alcides



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar la organización de la mercadería en la bodega para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos de la compañía IMAUTOTEC S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el año 2019?**

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

Presentado por el Egresado: **Matamoros Guerra Derian Alcides**

Tutora: **Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Matamoros Guerra Derian Alcides en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Derian Alcides Matamoros Guerra

Derian Matamoros

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 1205343245

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

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresas.

Tema:

“Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A”

Autor: Derian Matamoros Guerra

Tutora: Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfocó directamente en la organización y control de la mercadería con la aplicación del método ABC el cual permitió obtener como resultados las falencias que presenta la compañía Imautotec S.A.

Se aplicó diferentes tipos de investigación tales como descriptiva, explicativa y correlacional, se aplicó varios tipos de técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta diseñado a través de un cuestionario de preguntas, tablas de muestra y población de empleados, clientes y proveedores relacionadas a la empresa, además se realizó el análisis FODA, DAFO-CAME, y la espina de Ishikawa.

El objetivo del trabajo es realizar un plan de mejora mediante la técnica de 5W+2H para ubicar la mercadería de manera ordenada y codificada según clasificación A, B y C e identificar los ítems de repuestos automotrices de mayor y menor rotación.

Organización

Bodega

Mercadería

Método



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresas.

Tema:

“Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A”

Autor: Matamoros Guerra Derian Alcides

Tutora: PH.D. Beatriz Rodríguez Herkt

ABSTRACT

The present research work focused directly on the organization and control of the merchandise with the application of the ABC method which allowed to obtain as a result the shortcomings presented by the company Imautotec S.A.

We apply different types of research such as descriptive, explanatory and correlational, several types of research techniques were applied such as the interview and the survey designed through a questionnaire, sample tables and population of employees, customers and suppliers related to the company also carried out the SWOT, DAFO-CAME, and Ishikawa spine analysis.

The objective of the work is to make an improvement plan using the 5W + 2H technique to locate the merchandise in an orderly and codified manner according to classification A, B and C and identify the items of automotive spare parts of greater and lesser rotation.

Organization

Warehouse

Commodity

Method

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE IMAGEN	xi
CAPÍTULO I	12
PROBLEMA	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
Ubicación del problema en un contexto	12
Situación conflicto.....	13
Delimitación del problema	15
Formulación del problema	15
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	15
Variable independiente.....	15
Variable dependiente	15
Evaluación del problema	15
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
Objetivo general.....	16
Objetivo específico.....	16
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II	18
MARCOTEÓRICO	18
• Antecedentes históricos.....	18
• Antecedentes referenciales.....	19
MARCO LEGAL.....	32
CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	35
Variable independiente	35
Variable dependiente	36
Glosario.....	36

CAPÍTULO III	38
METODOLOGÍA	38
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	38
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
Tipos de investigación	43
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
Población.....	43
Muestra.....	44
Muestreo.....	45
MÉTODOS Y TÉCNICAS APLICADAS A LA INVESTIGACIÓN	48
➤ Métodos aplicados en la investigación	48
➤ Técnicas aplicadas a la investigación	49
CAPÍTULO IV	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	57
Plan de mejoras.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Situación conflicto.....	14
Tabla 2 Plantilla trabajadores.....	40
Tabla 3 Clientes.....	41
Tabla 4 Proveedores.....	42
Tabla 5 Población.....	44
Tabla 6 Muestra.....	47
Tabla 7 Ficha técnica de observación.....	52
Tabla 8 Análisis foda.....	54
Tabla 9 Matriz DAFO O CAME.....	56
Tabla 10 Análisis Método ABC.....	58

ÍNDICE DE IMAGEN

Contenidos:	Páginas:
Imagen 1 Organigrama de la empresa.....	39
Imagen 2 Espina de Ishikawa.....	51

CAPÍTULO I

PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En el Ecuador existe gran deficiencia durante los procesos de ingreso de mercadería a nivel nacional en las compañías dedicadas a actividades de compra y venta de productos, a partir de un estudio previo, se logró determinar que la mayoría de los problemas que afectan a las bodegas se relacionan con el mal aprovechamiento del espacio físico, la desorganización así como la ausencia de procedimientos eficientes para el desarrollo de las operaciones económicas efectuadas en la organización.

En una compañía, las bodegas que poseen el inventario representan el mayor activo que ésta posee, debido a ello, un correcto almacenaje así como un eficiente crecimiento de sus operaciones permitirá a la organización llevar un registro más preciso de los movimientos de sus activos.

Iniciando de la base que todas las empresas tienen como premisa perdurar y mantenerse a través del tiempo, es indispensable buscar materiales que permitan efectuar mejor los planes estratégicos, operativos y prácticos de manera sostenible y con un mayor lucro económico.

En la actualidad se puede manifestar que mediante el apropiado manejo de los inventarios es posible que las actividades comerciales se desarrollen de manera conveniente, mediante el proceso de informar datos de compras, ventas y transacciones financieras que intervienen en las actividades de la compañía, los mismos que se adiestran a la ejecución de los principios contables establecidos para efectuar la administración empresarial.

Situación conflicto

En la actualidad la compañía Imautotec S.A presenta inconvenientes al momento de despachar la mercadería de partes y piezas de vehículos, se lo realiza de manera tardía por la desorganización de la mercadería en la bodega. A esto se suma las actividades de mantenimiento y reparación de vehículos automotores que se brinda como servicios adicionales.

Se realizó en análisis FODA para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa en el área de la bodega, lo mismo que se detalla a continuación:

El espacio en la bodega para maniobrar las partes y piezas de los vehículos es reducido, lo que genera:

- Desorden del inventario (Pérdida de posiciones, productos obsoletos).
- Fallos y errores al identificar algunos productos ya que estos se encuentran en diferentes posiciones debido al poco espacio en la bodega.
- Las maquinarias de carga y descarga, se encuentra defectuosa, puesto que en varias ocasiones ha dejado de funcionar, además que demora muchos días en el taller de mantenimiento. Ocasionado el retraso de la mercadería a los clientes.
- La empresa no cuenta con políticas y procedimientos con respecto a la correcta administración del manejo de inventario en la bodega.
- No hay una correcta supervisión y control en la bodega de los registros y guías de remisión.
- El personal no está capacitado en temas de inventario y logística de bodegas, lo que impide que no haga eficazmente su trabajo.
- El software de inventario no se actualiza con frecuencia, lo que

impide que al momento de consultar la mercadería el sistema arroje que no hay, mientras que físicamente si existe stock en bodega.

Tabla # 1 Situación conflicto

CAUSAS	EFFECTOS
Personal contratado con poca experiencia en ventas	Bajas ventas en la empresa
No existe un programa de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Mala actitud del vendedor hacia la empresa y el cliente. • Quejas por parte de los clientes. • Incide que los clientes se molesten y ya no regresen.
No se trabaja en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • El vendedor es más individualista al momento de realizar sus actividades laborales. • Lo que genera la falta de compromiso y compañerismo entre los trabajadores.
Mala ubicación de los materiales en la bodega.	<ul style="list-style-type: none"> • Poco espacio para guardar los materiales. • No permite conocer su exactitud, su ubicación y estado. • No permite llevar un control de registro de inventario • Genera un inventario incompleto y desactualizado. • Provocando retraso en el despacho de la mercadería.

Elaborado por: Derian Matamoros

Delimitación del problema

Campo: Administración de los inventarios -Logística

Área: Bodega

Aspecto: Organización, pedidos, despachos

Cantón: Guayaquil

Provincias: Guayas

Año: 2019

Formulación del problema

¿Cómo mejorar la organización de la mercadería en la bodega para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos de la compañía IMAUTOTEC S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el año 2019?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente

- Organización de la mercadería.

Variable dependiente

- Cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos.

Evaluación del problema

Delimitado.- La presente investigación se desarrolló con la recopilación de información de las operaciones económicas efectuadas por la compañía Imautotec S.A en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2019 considerando como objeto de estudio la cuenta de inventarios.

Claro.- Esta investigación se realizó con claridad y objetivos en base a los parámetros de la información proporcionada por la compañía para el mejoramiento del proyecto expuesto.

Evidente.- Porque obedece a mejorar la organización de la mercadería en la bodega para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos de la compañía IMAUTOTEC S.A.

Relevante.- La inexistencia de manuales de procedimientos para registrar los inventarios en el software impide la toma de decisiones acertadas por el administrador y vendedores.

Original.- Las acciones de mejora para la organización de la mercadería en bodega se ajustan a la realidad contextual del problema, las mismas que no corresponden a otras empresas.

Factible.- La compañía IMAUTOTEC S.A cuenta con los recursos necesarios para desarrollar el plan de mejora para la organización de la mercadería en la bodega.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora para la organización de la mercadería en bodega de la compañía IMAUTOTEC S.A., para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos en el año 2019.

Objetivo específico

1. Fundamentar los aspectos teóricos de la administración de inventarios, organización de la mercadería, despacho de las órdenes de pedidos y su relación con el sector automotriz.
2. Analizar la situación actual en el cumplimiento del despacho de la mercadería ubicada en la bodega desarrollando el Modelo ABC de inventarios.
3. Identificar oportunidades de mejora en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales.
4. Proponer acciones de mejora para la organización de la mercadería en bodega que permita cumplir con el despacho de las órdenes de pedido en la compañía IMAUTOTEC S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Conveniencia.- La presente investigación se enfoca en profundizar el cumplimiento de manuales y políticas de procedimientos.

Relevancia social.- Muchas de las empresas pondrían en práctica la aplicación de políticas de control en sus establecimientos para mejorar su desarrollo.

Implicaciones prácticas.- Ayudaría a mejorar la organización del inventario, tanto en ingresos y egresos de mercaderías.

Valor teórico.- La mejora del área de inventarios ayudaría a realizar los despachos y área de ventas manejar los ítems de mercadería con mayor facilidad.

Utilidad metodológica.- Tiene el propósito de analizar las operaciones económicas, preparar información de calidad, mejorar la rentabilidad de la compañía.

CAPÍTULO II

MARCOTEÓRICO

- **Antecedentes históricos**

Introducción a la administración de los inventarios en el sector automotriz

En la actualidad, para muchas empresas de manufactura o servicios, la cadena de suministro es uno de los componentes más importantes en su organización y ayuda a dar un mejor servicio al cliente y a la cadena de valor, con lo que se obtiene una mayor ventaja competitiva difícil de igualar.

Por otra parte, la gestión de la cadena de suministro da una apropiada y eficiente planificación entre el proveedor y el cliente, al mismo tiempo, ofrece un control detallado de todas las actividades logrando productos y servicios de calidad, evitando insatisfacciones y aumento la fidelización de sus clientes.

En el área empresarial la logística tiene gran importancia, por ello se incrementan acciones a realizar que mejoren el funcionamiento de la empresa, dejándose de lado los procesos obsoletos y sin un fin en específico, para dar paso a promover e inculcar en los empleados una visión diferente acerca de la ejecución íntegra y eficaz del área laboral, para optimizar recursos y disminuir costos.

El inventario es capital en forma de material, ya que estos tienen un valor para las compañías, sobre todo para aquellas que se dedican a la venta de productos.

Es por esto que el inventario es de suma importancia ya que le permite a la empresa cumplir con la demanda y competir dentro del mercado.

El reto de administrar un inventario es decidir cuánto inventario se necesita para cumplir con estos requerimientos.

La logística en sí, no es otra cosa, que: planificar, controlar e implementar un almacenamiento adecuado de los recursos materiales y productos terminados desde el punto de origen hasta el consumo del cliente a través de la satisfacción del consumidor. Por ende, la gestión logística debe estar presente en toda organización de grande o mediano tamaño para que el producto o mercancía llegue al debido tiempo y con la calidad acordada por el consumidor. (Luis, 2017)

➤ **Cómo han evolucionado sus 2 variables en los últimos 5 años**

En la actualidad a nivel nacional los inventarios ocupan un lugar muy importante dentro de las empresas ya que representan un valor importante en la operación comercial de las mismas, es por ello que se debe de establecer de manera clara las causas efectos significativos en cuanto al tratamiento de dichos activos. Por ello mantener una información fidedigna de los mismos es imprescindible para llevar un adecuado control de los mismos.

Hoy en día la importancia de los inventarios en los entornos comerciales actuales se ha incrementado, dado su impacto tanto en asegurar la disponibilidad de los productos para los consumidores como en los requerimientos de capital que deben invertir las compañías en sus existencias. Se busca siempre un equilibrio que garantice la mínima inversión que permita el mejor nivel de servicio, teniendo la cantidad justa que se espera que el cliente requiera.

• **Antecedentes referenciales**

Desde hace un periodo atrás, el proceso productivo fue considerado como una función en la que iniciaba y terminaba con el producto, coordinando todos los esfuerzos por optimizar movimientos, métodos, formas de trabajo pero sólo enfocados hacia el artículo manufacturado y elaborado , generando pérdidas muchas veces inexplicables e indetectables a la estructura de costos.

Luego de varios análisis e investigación de muchas personas, se fueron mostrando los costos escondidos presentes en la empresa y se fue desarrollando el concepto de cadena de valor como lo conocemos hoy en día, en la cual lo fundamental es el cliente y sus necesidades.

Es así que actualmente la llamada cadena de valor une más eslabones al proceso productivo complementando y completando la operación naciendo en el cliente y teniendo como fin al cliente mismo. Unas de las cadenas con las que actualmente se compete a nivel corporativo son los niveles de inventarios y la oportunidad en el servicio.

Y es que hoy en día las empresas se enfrentan a entornos más competitivos basados ya no en optimizar solamente el proceso productivo como tal, sino también todas aquellas actividades de apoyo y servicio que puedan afectar al cliente, incluyendo inclusive a los “externos” proveedores como parte de la estrategia global de la empresa, planteándose oportunidades de crecimiento en conjunto que lleven a una relación cliente – proveedor que implique ganar – ganar.

➤ **Variable independiente:** Organización de la mercadería.

Tesis: “Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala” (Granda, Geanella, 2013)

Actualmente, el departamento de inventario y el departamento de compras de la empresa en estudio no se acoplan a una continua actualización e innovación tecnológica; además, no cuentan con políticas, estrategias y controles definidos para un correcto manejo en la gestión de las existencias.

Análisis: En la actualidad el sistema de control basado en el Método ABC no solo se enfoca en cuantificar y categorizar el inventario, sino que nos permitirá reconocer los costos asociados de inventarios para luego reducirlos razonablemente y alcanzando un efecto favorable llamado

ahorro, además de encaminar al estudio del sector automotriz.. a recobrar su estatus inicial, tanto en lo competitivo como en la recuperación de sus inversiones, en la que los resultados obtenidos, planteamiento de estrategias, políticas, decisiones y medidas necesarias son una forma de facilitar el trabajo de la administración y de la gerencia.

Tesis: “Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén credicomercio naranjito” (Mundializa, Lorena, 2012).

Actualmente, la globalización mundial y el gran nivel competitivo ha provocado que muchos empresarios busquen nuevas maneras de desarrollar para alcanzar una etapa de prosperidad económica dirigiéndose principalmente a tomar decisiones orientadas a la reducción de costos, mejoramiento de la calidad y agilidad en los procesos para alcanzar los máximos resultados económicos. Para esto, es preciso encontrar opciones de técnicas y métodos que constituyan la optimización de sus recursos, incrementado los resultados financieros para poder crear estrategias y tomar decisiones correctas.

Análisis: A través de un sistema de control de inventario se podrá conocer a ciencia cierta la rotación de cada uno de los productos, saber cuáles son los más solicitados y en base a qué criterios solicitar una nueva provisión de tal manera que pueda extraer estrategias específicas para aprovechar dicha situación; igualmente indicara los productos que menos rotación tienen de tal manera que se pueda establecer tácticas para que su demanda se incremente o sencillamente que la empresa deje de invertir en ese tipo de artículos ya que no son muy negociables.

Tesis: “Análisis para la implementación de un sistema de control de inventario de mercadería en la ferretería Eloísa, ubicada en el cantón simón bolívar, provincia del guayas.” (Herrera, Amanda, 2014).

En la actualidad el control del inventario conforma una serie de disposiciones a seguir desde la recepción de la mercadería y productos

que pasan a bodega y ser despachado al cliente. El control de inventario son controles que específicamente se realiza en el área de la mercadería, para ver la magnitud de existencia, este tipo de control es muy importante realizar y a la vez ayuda a verificar si la entrada y salida de la mercadería está siendo efectuada de forma correcta.

Análisis: Actualmente podemos notar que varias empresas cuentan con problemas y no permiten el desarrollo de la misma, que es provocado por la falta de control, por el cual se puede llegar a poder eliminar las falencias existentes a través sistema de codificación estandarizado de los productos.

Tesis: “Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Iepulunchexpress s. A.” (Soria, Evelyn, 2018).

El control de Inventarios en una organización es una herramienta indispensable para el desarrollo tanto de grandes, pequeñas y medianas empresas, permite hacer frente a la demanda y competir con su entorno. Es imprescindible ya que su función específica es la de proveer productos suficientes para que Imautotec S. A. continúe en el mercado entregando a su clientela un producto de calidad.

Análisis: La base de las compañías actualmente es poner énfasis en el control de los productos que entran y salen; de ahí la importancia del manejo de inventario, por tanto, se realizó este trabajo con el objetivo de contribuir al buen funcionamiento de esta empresa enfocándonos en el control de inventario de sus productos.

Tesis: “Diseño del sistema de inventarios, para la buena administración de la empresa comercializadora, exostos, frenos y radiadores Kennedy”. (Lemus, Julian, 2012).

Actualmente si no tenemos un sistema de inventarios que actúe con total fiabilidad, es posible que las ventas, las cuales son el objetivo principal de la empresa no sean las estimadas, puesto que no contaremos con la

mercancía necesaria para satisfacer las necesidades del cliente que es en si la única fuente de utilidad para la empresa. La falta de un sistema de inventario provoca que haya pérdidas en unidades de producto, puesto que no se tiene el control respectivo sobre la cantidad de mercancía con la que cuenta la empresa y en qué lugar se encuentra dentro del área para el almacenamiento.

Análisis: Con el sistema de inventarios evitamos la demora en el despacho de la mercancía y garantizamos el buen estado de la misma, puesto que esta va a tener una rotación adecuada. De este modo podemos llevar a cabo una planeación de reabastecimiento y la maximización de las utilidades en la empresa.

- **Variable dependiente:** Cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos.

Tesis: “Propuesta de rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso” (Zenteno, Enrique, 2017).

La nuevas empresas tiene como objetivo general, identificar la causas con mayor incidencia en las entregas no conformes, para así proponer medidas que mejoren la logística del proceso de despacho del cliente, aumente el porcentaje de efectividad en la entrega, disminuyan los errores en documentación, generar una mejor planificación, administrar el manejo de reclamos y optimizar el uso de recursos en la operación.

Análisis: Hoy en día las empresas llevan a cabo ciertas actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Tesis: “Aplicación de un sistema de inventario para el control de productos de la empresa kast s.a.” (Márquez, Angélica, 2012)

En las presentes empresas se pueden observar que dentro del área de bodega las operaciones del flujo de entradas y salidas del producto no las realiza el personal competente, por lo tanto se decide plantear la propuesta planteada para mejorar los procesos administrativos, así como la elaboración de reportes relacionados que se efectúan en dicho departamento, permitiéndole a la organización tener un rendimiento óptimo, facilitar el trabajo al personal que labora en dicho departamento y posteriormente y así poder aumentar el nivel de servicio saber la exactitud de las unidades suficientes que se tienen y así poder aumentar la utilidad de la empresa.

Análisis: Una buena eficiencia del proceso de Aplicación de un sistema de inventarios sirve para el control de productos, lo cual será el resultado de la buena coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, teniendo como premisas sus objetivos generales. La ventaja de llevar a cabo este sistema es porque permitirá una constante evaluación de algunos factores como pueden ser la demanda de los clientes y la situación en la que se encuentra el capital de la empresa.

Tesis: “Propuesta para el mejoramiento del área de distribución y logística en la empresa espumas Santafé de Bogotá s.a.” (Montaña, Claudia, 2005).

En la actualidad se observa la importancia y la necesidad de iniciar una investigación que permita mejorar el funcionamiento del área de distribución y logística dentro de una empresa, que agilice todos sus procesos y que permita llevar de forma eficiente el producto al consumidor.

Análisis: Se puede observar que en algunos departamentos de las compañías, existen errores que afectan el desempeño y logro eficiente de los objetivos, los cuales retrasan la entrega oportuna del producto, pues la falta de comunicación entre el jefe de despachos y el área de producción, hace que la entrega no se cumpla en su totalidad. Es

necesaria la implementación de estrategias adecuadas dentro de la empresa, que permitan el control de todas las actividades, encontrando las fallas y dando solución a cada una de ellas, por medio de la evaluación de cargos y el estudio de tiempos y movimientos para la totalidad del proceso.

Tesis: “Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en ferretería Espinoza s.a. según el modelo coso” (Mejía, Gabriel, 2010).

En la actualidad el crecimiento diario de las empresas y negocios entre ellas ha generado que se hayan multiplicado sus actividades, objetivos y en fin todos los recursos que emplean, viéndose en la necesidad de contar con un efectivo Control Interno. Las empresas no reconocen la importancia de los sistemas de control interno y no cuentan con la aplicación de medidas básicas que les permitan minimizar las deficiencias que por su naturaleza se presentan en el desarrollo de sus actividades.

Análisis: Hoy en día las empresas tratan de alcanzar que sus operaciones se lleven a cabo con eficiencia y eficacia, originar información financiera suficiente y confiable; y alcanzar el cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes en la entidad y la sociedad.

Tesis: “Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil” (Flores, Andrea, 2015).

Para el control interno del área de inventario de la empresa se pretende que la gerencia considere aplicar un modelo de control interno de inventario, y que el personal vinculado tenga conocimiento del buen manejo del mismo lo cual servirá de aporte para todo negocio que necesite controlar sus bienes.

Análisis: En la actualidad se podrá implementar mejoras en el proceso de control interno en al área de inventarios, para el desarrollo eficiente y

eficaz de las actividades y operaciones con la adecuada segregación de funciones que dará como resultado la razonabilidad de sus saldos en libros de la cuenta de inventarios.

¿Qué es la Administración?

Es un proceso que consiste en una serie actividades y operaciones, como planear decidir y evaluar. Además reúne y pone en funcionamiento una variedad y tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información (Michael, 2006).

- La administración nos permitirá examinar y observar un diagnóstico, tanto en el ambiente interno y externo de la compañía, destacando las ventajas y desventajas para poder tomar las decisiones correctas.

¿Qué son los inventarios?

El conjunto de productos y/o recursos utilizados en una organización (materias primas, productos terminados, repuestos, producto en proceso) empleados para satisfacer una demanda futura. (Pizarro, 2012)

- Se lo puede describir como bienes, además se pueden distribuir en la venta de diversos productos de acuerdo a la actividad de un negocio, dichos productos que forman parte del inventario nos permiten tener ingresos y a sus vez generar liquidez en una empresa.

Tipos de inventarios:

Inventarios de materia prima

- Comprende todas clases de elementos comprados por el empresario y que van a someterse a otras operaciones de cambios o modificación antes de que se puedan despachar como producto terminado.

Inventario de producción de procesos

- Son componentes en los cuales se han realizado operaciones de modificación en un período de costos, pero que incluso requieren de otros procedimientos para quedar terminados.

Inventario productos terminados

- Lo establecen todos los artículos que fueron expuestos a las operaciones de cambios necesarios, que cubren los requisitos de calidad, para poderlos asignar preferencialmente a su venta.

Qué tipo de inventario usted asume en su investigación

- **Inventarios de productos terminados** porque es un producto que llega importado y está listo para la venta al público.

Control de inventarios

El control de inventarios busca mantener disponible los productos que se requieren para la empresa y para los clientes, por lo que implica la coordinación de las áreas de compras, y manufactura de distribución. (Julian, 2014)

- El control de inventario nos permitirá a la empresa el trámite de su inventario de producto final y su nivel de suministro materias primas.

Políticas de inventarios

La política de inventario se refiere a la filosofía (lineamientos) de como la organización da respuesta a las preguntas de cuanta cantidad ordenar y en qué momento se realiza una orden e incluye el posicionamiento geográfico de los stocks. Esta decisión depende del comportamiento de la demanda y de la estrategia de la compañía. (Julian, 2014)

- La política de inventario nos permitirá controlar que la mercadería perteneciente a la compañía sea egresada e ingresada en el

momento que se efectuó las transacciones ya sea de compra o venta, baja, pérdida u obsolescencia de los inventarios.

¿Qué es organización de la mercadería?

- Es realizar un inventario de toda la mercadería que se encuentre en la compañía, para así obtener una lista detallada de la cantidad y cada tipo de artículos que se encuentre en la bodega para poder ordenarlos en sus respectivos lugares.

Proceso de almacenamiento y despacho

- Según el método ABC, la correcta codificación y señalización de los ítems de inventarios, pueden actuar de manera eficaz en la recepción, almacenamiento, selección y despacho de mercadería.

Logística

Ha sido definida por varios autores, que le dan diversos significados, uno de ellos dice que “Es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente. (Valls, 2010)

La logística es como un canal de distribución como el camino o ruta seguida por un determinado producto o servicio desde la fase de aprovisionamiento hasta la de consumo por el cliente. (Soret, 2004)

El departamento de logística, se encarga de gestionar y de llevar a cabo la gestión, Planificación, organización y control de la mercadería desde su entrada a bodega hasta su venta.

En la gestión: Procesos de pedidos, almacenaje, aprovisionamiento, transporte, distribución y proveedores.

En la planificación: Previsión de ventas, planificación de la producción, planificación de capacidades, plan de materiales y red de centros. (Soret, 2004)

Estrategias de distribución aplicadas al departamento de logística:

Tienen como objetivo obtener información y buscar soluciones para lograr la distribución de la mercadería a sus clientes y así lograr su fidelidad con nuestra compañía. Entre las que se sugiere tenemos las siguientes.

- ✓ Intensiva
- ✓ Exclusiva
- ✓ Selectiva

Distribución intensiva: Pretende llegar al mayor número posible de puntos de venta, aunque alguno de ellos puede no ser rentable. El principal inconveniente de este método es la gran cantidad de intermediarios necesarios y su difícil control. (Soret, 2004)

- La distribución intensiva será la responsable de buscar nuevos proveedores para colocar nuestros productos en todos los lugares del país.

Distribución exclusiva: Por el contrario, pretende la presencia de nuestro producto en un solo punto de venta por área geográfica delimitada, bien sea por mayorista o por minorista. (Soret, 2004)

- La distribución exclusiva se encargara de llegar a un acuerdo solo entre el fabricante y un distribuidor para que este se encargue de despachar solo nuestro producto y que no trabaje con la competencia.

Distribución selectiva: Es una estrategia intermedia entre las anteriores. (Soret, 2004)

- La distribución selectiva será la encargada de seleccionar la opción correcta para su venta y posteriormente su entrega.

Método del control de inventarios análisis ABC

El análisis ABC es un método de clasificación frecuentemente utilizado en gestión de inventario. Resulta del principio de Pareto.

El análisis ABC permite identificar los artículos que tienen un impacto importante en un valor global (de inventario, de venta, de costes, etc.).

Permite también crear categorías de productos que necesitaran niveles y modos de control distintos. (Jose, 2009)

Ejemplo aplicable a la gestión de stock:

1. "**Clase A**" el stock incluirá generalmente artículos que representan 80% del valor total de stock y 20% del total de los artículos. En eso la clasificación ABC resulta directamente del principio de Pareto.
2. "**Clase B**" los artículos representaran 15% del valor total de stock, 30% del total de los artículos.
3. "**Clase C**" los artículos representaran 5% del valor total de stock, 50% del total de los artículos.

Además de los datos cuantitativos se deben tener en cuenta aspectos como:

- Escasez de suministros
- Plazos de reposición
- Caducidad
- Costo por roturas o daños a las existencias

Metodología del Método ABC

Su metodología se basa en el tratamiento que se les da a los Gastos Indirectos de Producción (GIP) no fácilmente identificables como beneficios.

Muchos costos indirectos son fijos en el corto plazo, ABC toma la perspectiva de largo plazo, reconociendo que en algún momento determinado estos costos indirectos pueden ser modificados por lo tanto relevantes para la toma de decisiones.

Las actividades también reciben el nombre de "transacciones", los conductores de costos (costa drivers) son medidas del número de transacciones envueltas o involucradas en una actividad en particular. Los productos de bajo volumen usualmente causan más transacciones por unidad de producción, que los productos de alto volumen, de igual manera los proceso de manufactura altamente complejos tienen más transacciones que los procesos más simples. Entonces si los costos son causados por el número de transacciones, las asignaciones basadas en volumen, asignarán demasiados costos a productos de alto volumen y bajos costos a productos de poca complejidad. (Martha, 2005)

- **Ventajas del método ABC**

- Jerarquización diferente del costo de sus productos, reflejando una corrección de los beneficios previamente atribuidos a los productos de bajo volumen.
- El análisis de los beneficios, prevé una nueva perspectiva para que aumente la credibilidad y la utilidad de la información de costeo, en la toma de decisiones.
- Facilita la implantación de la calidad total.
- Elimina desperdicios y actividades que no agregan valor al producto.
- Facilita la utilización de la Cadena de valor como herramienta de la competitividad.
- Un mejor conocimiento de las actividades que generan los costos estructurales puede mejorar el control que se ejecute sobre los costos incurridos de esa naturaleza.
- Puede crear una base informativa que facilite la implantación de un proceso de gestión de calidad total, para superar los problemas que limitan los resultados actuales.
- El análisis de inductores de costos facilita una nueva perspectiva para el examen del comportamiento de los costos y el análisis posterior que se requiere a efectos de planificación y presupuestos.
- El ABC incrementa la credibilidad y utilidad de la información de costos en el proceso de toma de decisiones y hace posible la

comparación de operaciones entre plantas y divisiones.
(Perucontable, 2017)

Desventajas del método ABC

1. Hay una aceptación clara por parte de todos los expertos de que el ABC consume una parte importante de recursos en las fases de diseño e implementación.
2. Otro de los aspectos a tener en cuenta, que pueden hacer dificultosa la implantación del ABC, es la determinación del perímetro de actuación y nivel de detalle en la definición de la actividad.
3. Un tercer aspecto es que si se nos puede hacer dificultosa la definición de las actividades, en dónde realmente vamos a tener un mayor número de problemas es en la definición de los "inductores" o factores que desencadenan la actividad. Para determinar los inductores deberemos utilizar el método de causa - efecto con el objeto de analizar las causas inmediatas hasta obtener la verdadera causa que desencadenan el cúmulo de actividades.
4. Por último es cierto que cualquier cambio en un sistema siempre va acompañado en las primeras fases de un proceso de adaptación y para evitar que el nuevo sistema implantado se haga complejo en el uso y no suponga un proceso traumático, se debe educar a los usuarios que mantienen la información y a las personas que usan la misma para la toma de decisiones. (CARTIER, E.N., 1994)

MARCO LEGAL

ART. 1º.- La producción de autopartes por parte de las empresas terminales y la importación de automotores estarán regidas por la presente ley y su reglamentación.

ART. 2.- Son objetivos de las normas a que alude el artículo anterior:

- a) Insertar al sector productor dentro de los lineamientos fundamentales del orden económico general.

- b) Posibilitar el mejoramiento tecnológico del sector.
- c) Permitir la ampliación y apertura de mercados de exportación a través de nuevos mecanismos de intercambio.
- d) Inducir a una creciente competitividad tanto interna como externa, con el consiguiente mejoramiento relativo de los niveles de precios al usuario.

ART. 3.- (*art. derogado por decreto DNU 27/18 PEN*) El Poder Ejecutivo Nacional Podrá autorizar la instalación de nuevas empresas terminales productoras de automotores o el cambio de titularidad de las existentes en actividad a la fecha de sanción de la presente ley, ya sea por venta, fusión de sociedades, absorción o asociación, previa evaluación y dictamen de la Autoridad de Aplicación.

ART. 4.- El Poder Ejecutivo Nacional dictará antes del 31 de enero de 1979 la reglamentación a que se alude en el artículo primero, la que deberá responder a las siguientes pautas:

- a) Establecer la clasificación de automotores de producción nacional.
- b) Determinar los porcentajes de autopiezas importadas que podrán incorporar las empresas terminales a los automotores de producción nacional, sobre la base de la relación entre valores de aforo de las autopiezas y valores de aforo de vehículos completos. Dichos porcentajes compatibilizarán la necesidad de una mayor libertad de decisión en materia de producción de automotores, con el nivel de desarrollo alcanzado por la industria de autopiezas en el país.

Con respecto a la fabricación de automotores para exportar, las terminales podrán incrementar dichos porcentajes, en el caso que se encuadren en el régimen vigente de admisión temporaria.

- c) Hacer posible el promedio de autopiezas importadas entre los modelos que las empresas produzcan dentro de la misma categoría, pudiendo establecerse un porcentaje mínimo de integración nacional para cualquier modelo dentro de la categoría, cuando las circunstancias lo hagan necesario.

d) Establecer un nivel arancelario a aplicarse a la importación de automotores, que asegure que la competencia externa sea razonable y gradual, sobre la base de un sistema de derechos y precios oficiales mínimos de importación.

Los precios oficiales mínimos no podrán ser inferiores a sus similares en el mercado interno del país de origen, y deberán contemplar la imposición de un flete mínimo, teniendo en cuenta además, la política de reciprocidad que mantengan los países exportadores en materia de importación de automotores.

e) Establecer normas de intercambio compensado sobre la base de que el monto de las exportaciones generadas por este mecanismo sea por lo menos igual al de las importaciones.

f) Designar a la Autoridad de Aplicación con sus atribuciones y responsabilidades.

g) Establecer las condiciones de inscripción de los automotores de producción nacional y de los importados, en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor.

ART. 5.- A las empresas terminales de la industria automotriz que no cumplan las normas a que alude el artículo primero se le aplicarán, según su gravedad, las siguientes sanciones:

a) En caso de incumplimientos meramente formales, multas de hasta el CINCO POR CIENTO (5%) del monto actualizado del activo corriente y no corriente.

b) Otros incumplimientos:

1. Caducidad de la autorización para la fabricación de automotores en el país.

2. Multas a graduar de hasta el CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto actualizado del activo corriente y no corriente.

Las sanciones que impusiere la Autoridad de Aplicación serán recurribles dentro de los DIEZ (10) días hábiles de su notificación, a opción del

infractor, mediante apelación directa ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de la Capital Federal; o por vía de reconsideración ante aquella Autoridad, con lo que quedará definitivamente cerrada la instancia administrativa. La resolución que recaiga en este recurso será apelable ante la mencionada Cámara, en iguales términos que la apelación directa.

Los recursos previstos en el presente artículo deberán fundarse en el mismo escrito de su interposición.

En el supuesto que la sanción de multa fuera recurrida y oportunamente confirmada por pronunciamiento definitivo, la misma será actualizada desde la fecha de su imposición por la Autoridad de Aplicación, hasta el momento de su efectivo pago, de acuerdo a la variación del índice de precios al por mayor, nivel general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos. (www.ecofield.net, 1979)

CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente

- Organización de la mercadería.

Organización: En la organización de materiales se describe y se distribuye el espacio dentro de una bodega de acuerdo a la capacidad que esta tenga. Se establecen las medidas de anchura, de pasillos, de altura y de distribución del material de acuerdo al tipo de material que se vaya a resguardar. (Astudillo, 2012)

- La organización permite mantener el control de una bodega ordenada y clasificada según su codificación es importante que el espacio sea el adecuado para un mejor orden lo que nos ayudaría a agilizar el proceso de despacho y distribución de mercadería al momento de realizar las ventas.

Mercadería: Es el conjunto de bienes que tiene la empresa destinados para la venta, que pueden ser fabricados por la misma cuando es una

empresa industrial o comprados cuando es una empresa comercial. (Arias, 2013)

- Son materiales que tiene una bodega en ese caso son repuestos automotrices, son bienes tangibles destinados para la venta con el fin de obtener una rentabilidad o utilidad al termino del ejercicio económico.

Variable dependiente

- Cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos.

Despacho de mercadería: Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacén. El control de inventarios y el recibo de la mercancía: El encargado es el jefe de recibos que se pone de acuerdo con el proveedor para asignar el día, la hora y la fecha de entrega de los productos. (Mendoza, despdemer.blogspot, 2013).

- El despacho de mercadería debe ir sustentado por documentos u órdenes donde se detalle por codificación y nombres los ítems de los repuestos que se requieren entregar al consumidor final o cliente al momento de realizar la venta del producto.

Glosario

La logística.- Es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. (perez, 2009)

Control de inventario: Es un mecanismo a través del cual, la organización administra de manera eficiente el movimiento y almacenamiento de mercancía, así como el flujo de información y recursos que resultan de ello. (Caurin, 2018)

Sistema de inventario: Es el conjunto de procedimientos y controles que organiza el respaldo de productos, para garantizar el abastecimiento de materias primas y poder dar cumplimiento a los volúmenes de producción

planificados para las entregas al cliente, con la calidad y tiempo requeridos. (Casanueva, 2017)

Materia prima: Hace referencia a todo bien que tenga como finalidad la transformación durante un proceso de producción hasta convertirse en un elemento de consumo. Muchos de los bienes materiales precisan de una modificación o transformación antes de que pueda ser usado por los usuarios. (Garcia, 2017)

Despacho: Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existencias de la mercancía que entra y sale del almacén, el control de inventarios, el recibo de la mercancía: Es el jefe de recibos se pone de acuerdo con el proveedor para asignar el día la hora y la fecha de entrega de los productos. (Mendoza, 2013)

Mercadería: Es el conjunto de bienes que tiene la empresa destinados para la venta, que pueden ser fabricados por la misma cuando es una empresa industrial o comprados cuando es una empresa comercial. (Arias, 2013)

Servicio al cliente: Son los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. (Raffino, 2018)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Imautotec S.A. se inició como compañía en el Ecuador desde el mes de enero del año 2019 para brindar sus servicios de ventas de repuestos y actividades de reparación de vehículos automotores, ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas.

Imautotec S.A cuenta con alianzas estratégicas con organizaciones líderes. Conjuntamente con ellos ofrecemos soluciones sobre la base de relaciones sólidas, experiencias reales y equipos de trabajo altamente calificados.

El objetivo principal de la compañía no es otro que, apoyándose en las sinergias que sin duda se producen en su creación, conseguir con el esfuerzo de nuestros profesionales y la confianza de nuestros clientes, ofertar nuestro servicios que permita, mediante una continua innovación, elevar el nivel de competitividad de las Organizaciones que demanden nuestra colaboración.

En la actualidad la compañía Imautotec S.A presenta inconvenientes al momento del despacho de la mercadería a los clientes ya que este se lo realiza de manera tardía por la desorganización de la mercadería en la bodega en la cual buscaremos nuevas maneras de desarrollar un plan estratégico organizacional para alcanzar una etapa de bienestar económica y solidez de los miembros que la integran, dirigiéndose esencialmente a tomar decisiones orientadas a la disminución de gastos, mejoramiento de la calidad y agilidad en los procesos para alcanzar los máximos resultados económicos.

Para esto, es preciso encontrar opciones de tácticas y métodos que constituyan la optimización de sus recursos, aplicando la creatividad e incrementado los resultados financieros para poder crear maniobras y tomar decisiones adecuadas, las que nos producirán la solución a dichos

problemas lo que nos permitirá ser una empresa eficiente en el mundo competitivo de hoy.

Misión

Somos una empresa automotriz dedicada a la compra y venta de productos en la que buscaremos satisfacer a nuestros clientes brindando un servicio de calidad.

Visión

Ser líderes en las ventas de repuestos y reparación de vehículos FORD, brindar un excelente servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Valores

Calidad

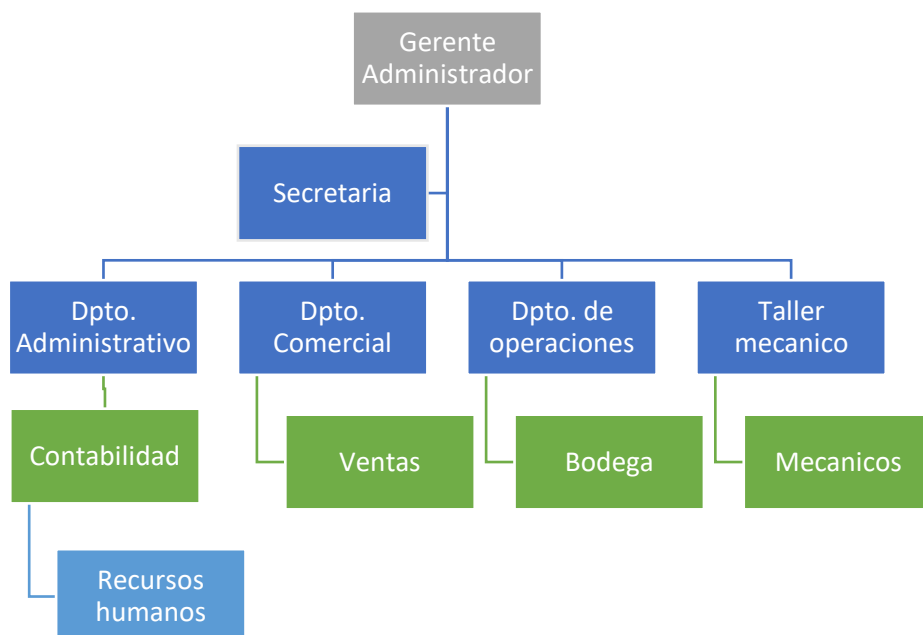
Eficiencia

Transparencia

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Imagen 1 Organigrama de la empresa



Elaborado por: Derian Matamoros

Tabla 2 Plantilla de los trabajadores

Número de empleados	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	SUELDO
1	CHICAIZA	LUIS	GERENTE-ADMINISTRADOR	1000,00
1	CAICEDO	LILIAM	SECRETARIA	400,00
1	MACIAS	ANGGIE	CONTADORA	850,00
1	RIZZO	ESTEFANIE	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	450,00
1	GALARZA	YOSSY	RECURSOS HUMANOS	400,00
1	MORAN	JORGE	VENDEDOR 1	600,00
1	REASCO	JOSE	VENDEDOR 2	600,00
1	PAREJA	VICTOR	BODEGUERO	400,00
1	SANCHEZ	CESAR	MECANICO 1	800,00
1	ALVAREZ	DAVID	MECANICO2	800,00
10	Total de empleados			

Fuente: Imautotec S.A

Tabla 3 Clientes

IDENTIFICACION	NOMBRE DE CLIENTES	TELEFONO	DIRECCION	E-MAIL
0930504360001	TALLER 3 HERMANOS	0981922146	GUAYAQUIL	Ta3hermanos@outlook.com
0912254360001	AVICOLA FERNANDEZ	42216012	GUAYAQUIL	Avfernandez@outlook.com
1200508360001	BANARIEGO	0942536914	BABAHOYO	Banariego16@hotmail.com
0706086082	FLORES PABLO	0926478531	MACHALA	Florpablo@hotmail.com
0980365640	GUILLEN ROGER	0936522546	GUAYAQUIL	Roger19@outlook.com
0911137554	COELLO CARLOS	0936562485	DAULE	Carlosco22@outlook.com
0938045220001	SANCHEZ EDGAR	0953623596	GUAYAQUIL	Edgarsanchez@hotmail.com
1203052450001	BALSAFLEX	0978859863	QUEVEDO	Balsaflex@outlook.com
1302526594001	HACIENDA LA BONITA	42148013	MANTA	Labonita@hotmail.com
0950252536001	VALENCIA JOEL	0963587634	GUAYAQUIL	Joelvalencia34@hotmail.com
0914568922001	ESPINOZA DAVID	42157863	SAMBORONDON	Espinozada12@outlook.com
0900589446001	TALLER VERA	0978952314	GUAYAQUIL	Tallervera25@outlook.com
0980503360001	DUMM CARLOS	0965284613	SAMBORONDON	Carlosdumm@outlook.com
0950380549001	HIDALGO STEEVEN	0953694212	SAMBORONDON	stevenhida@hotmail.com
0925256879001	POVEDA JOSE	0956321567	GUAYAQUIL	Josepoveda@hotmail.com
1202553874001	HACIENDA HIDALGO	0963154289	BABAHOYO	Hidalgoha@hotmail.com

Fuente: Imautotec S.A

Tabla 4 Proveedores

NOMBRE DE CLIENTES	TELEFONO	DIRECCION	E-MAIL
AVISAN S.A	0939814356	La Atarazana	Avisan16@outlook.com
IMPORTADORA GUZMAN	0935465236	Pascuales	Importadoraguz@outlook.com
BRETELLAP	0986425176	Zamorondón	Bretellap@hotmail.com
FITROCORP S.A	0932145789	Urdesa	Fitrocorp@hotmail.com
OMACONSA	0932466998	Mucho lote	Omaconsa17@outlook.com
AUTOSHARECORP	0951439878	Los Ceibos	Autosharecorp@hotmail.com

Fuente: Imautotec S.A

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque Cuantitativa: (Hernandez Sampieri, 2004) Es la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

- Este tipo de investigación cuantitativa permite recopilar datos a través de entrevistas, encuestas para despejar la hipótesis que se ha generado durante la investigación.

Enfoque Cualitativa: (Hernandez Sampieri, 2004) Se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en

métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

- Esta metodología nos permite utilizar como herramienta para la recolección de datos, incluyendo documentos que son elementales para el análisis y estudio de los procesos realizados en la organización.

Tipos de investigación

Investigación descriptiva: Consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más particulares o diferenciadores. (Rodríguez, 2014)

- La presente investigación nos permitirá describir la situación de organización de la mercadería.

Investigación explicativa: Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto. (Rodríguez, 2014)

- Se podrá detallar los sucesos que se presenten al momento de los despachos y pedidos de los clientes.

Investigación Correlacional: Es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. (Escárcega, s.f.)

- Se utiliza para determinar la relación existente entre dos variables para averiguar qué cambios influyen entre las variables.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. (Silvia, 2015)

- Una población está conformada por un grupo de seres vivos (personas) ubicados en lugar determinado, pueden ser tomados como parte de una muestra para el estudio de una problemática.

Tipos de población:

Población infinita: No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población). (Silvia, 2015)

- Con esta población podemos identificar todos los elementos que conforman la población por la cantidad de individuos, este grupo no se puede considerar para tomar una muestra.

Población finita: Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis (marcos, listas, mapas, documentos). (Silvia, 2015)

- En esta investigación se asume el tipo de población finita ya que ésta permite conocer el lugar y tamaño del espacio que se desea investigar a través de la observación de la población objeto de estudio, podemos tomar una muestra ya sea por encuesta o entrevista realizada al personal de la empresa además podemos obtener documentos que nos permitan investigar de forma más detallada los problemas que se suscitan dentro de la entidad.

Tabla 5 Tabla de población

CARGOS	SERVIDORES
GERENTE-ADMINISTRADOR	1
SECRETARIA	1
CONTADORA	1
ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1
RECURSOS HUMANOS	1
VENDEDORES	2
BODEGUERO	1
MECANICOS	2
CLIENTES	20
Total	30

Elaborado por: Derian Matamoros

Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (Lopez, 2004)

- Es un conjunto de personas seleccionadas al azar consideradas de forma representativa para investigación o estudio de un tema en específico donde permita determinar el problema de lo que se requiere conocer en el campo objeto de estudio.

Muestreo

Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población. (Lopez, 2004).

- Este método es muy importante pues nos permite realizar el estudio en un menor tiempo posible, además nos ayuda a reducir gastos y posteriormente a entender mejor el problema para brindarles futura soluciones.

Tipo de muestra

Muestra Probabilístico

Es el método más recomendable si se está haciendo una investigación cuantitativa porque todos los componentes de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra. "Cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados". (Lopez, 2004)

Tipo de muestreo probabilístico

Muestreo probabilístico aleatorio simple: Este método es uno de los más sencillos de aplicar, se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Este método también se lo conoce como sorteo, rifa o la tómbola. (Lopez, 2004)

- Este tipo de muestreo permite elegir todos los elementos que forman parte de la población y se puede escoger uno de ellos como parte de la muestra para aplicar el tipo de técnica de investigación.

Muestreo probabilístico sistemático: Este procedimiento se realiza a través del cálculo del intervalo que regirá la selección de los componentes de la muestra. "Algunos investigadores lo consideran como técnica importante para realizar investigaciones sobre problemas sociales de gran magnitud". (Lopez, 2004)

- Nos permite identificar de manera precisa una muestra concreta dentro de la población seleccionada para obtener resultados de lo que se está investigando.

Muestreo probabilístico estratificado: Este tipo de muestreo se caracteriza por la división de la población en subgrupos o estratos debido a que las variables que deben someterse a estudio en la población presentan cierta variabilidad o distribución conocida que es necesario tomar en cuenta para extraer la muestra. (Lopez, 2004)

- Se utiliza cuando en una población existe un gran grupo de personas, por el cual el investigador elige cierta cantidad de miembros como parte de la muestra y así obtener la información necesaria.

Muestreo probabilístico conglomerado: Este tipo de muestreo se usa en particular cuando no se dispone de una lista detallada y enumerada de cada una de las unidades que conforman la población y resulta muy complejo elaborarla. Se denomina conglomerado porque la población es

agrupada en conjuntos, manzanos, bloques, áreas, zonas, etc. (Lopez, 2004)

- Nos ayuda a elegir una muestra dentro de una población infinita donde sus miembros no son identificados para recopilar los datos necesarios dentro de la investigación.
- En la presente investigación se asume la **Muestra Probabilística** y se aplicara **el muestreo probabilístico aleatorio simple** ya que es uno de los más sencillos y apropiado de acuerdo al tipo de investigación, en este caso cualquiera de los miembros que forma la población puede ser investigado porque cada uno de ellos tiene conocimientos aplicados a los procesos que se realizan en el área de inventarios.

Tabla 6 Tabla de muestra

CARGOS	SERVIDORES
GERENTE-ADMINISTRADOR/entrevista	1
CLIENTES/MUESTRA	20
TOTAL	21

Elaborado por: Derian Matamoros

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 21}{0.05^2 * (21-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

N= Población

M= Muestra

P= Probabilidad a favor

P= Probabilidad en contra

Z= Nivel de confianza 95%

E= Error de muestra

$$n = \underline{20.1684}$$

$$1.0104$$

$$n = 19.96$$

$$n = 20$$

MÉTODOS Y TÉCNICAS APLICADAS A LA INVESTIGACIÓN

➤ Métodos aplicados en la investigación

Método inductivo: En este método, se hacen generalizaciones amplias desde observaciones específicas, por eso se puede decir que va de lo específico a lo general. Se realizan muchas observaciones, se percibe un patrón, se hace una generalización y se infiere una explicación o una teoría. (Robles, 2016)

- Se basa en la observación, en el estudio y en la investigación para poder sacar conclusiones exactas para poder brindar las 0.soluciones necesarias a dichos problemas, además este método utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión específica.

Método deductivo: En este proceso el razonamiento parte de una o más declaraciones para llegar a una conclusión. La deducción conecta las premisas con las conclusiones; si todas las premisas son ciertas, los términos son claros y las reglas de deducción son usadas, la conclusión debe ser cierta. (Robles, 2016)

- Podremos obtener resultados concretos de la investigación a través de un análisis minucioso, de esta manera se obtendrá información razonable para dar soluciones a hipotéticos problemas.

Método de Observación: Permitió conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación.

Se aplicó el tipo de observación abierta: Donde los sujetos y objetos de la investigación, conocen que van a ser observados. Cuando se utiliza

este tipo de observación se analiza previamente si el hecho de que los observados conozcan previamente que su conducta es observada, esto puede afectar los resultados de la observación. En caso positivo es necesario realizar la observación encubierta, cerrada o secreta. (Ruiz, 2008)

- Esta observación permite comunicar al grupo objeto de estudio que van a ser investigados, por lo cual el sujeto investigado tendrá conocimiento de lo que le van a preguntar los investigadores.

➤ **Técnicas aplicadas a la investigación**

Las técnicas de investigación es más que nada la recopilación de datos para verificar los métodos empleados en lo investigado, para llegar a la verdad del suceso estudiado, teniendo las pruebas y una serie de pasos que se llevan a cabo para comprobar la hipótesis planteada.

Las técnicas de investigación permiten recopilar información con mayor eficacia tales como:

Entrevistas: Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador «investigador» y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. (Ruiz, 2008)

- Dicha técnica la podemos aplicar a través de un instrumento de preguntas estructuradas con el fin de recopilar la mayor cantidad de información relacionada a los resultados que se desean obtener aplicando a un grupo de personas seleccionadas por el investigador.
- En esta investigación aplicaremos la técnica de la entrevista, la misma que nos permitirá elaborar un cuestionario de preguntas estructuradas con el fin de recopilar la mayor cantidad de información que requiera, será aplicada a la muestra tomada de la

población objeto de estudio por parte del investigador como es el gerente administrador de la empresa, el bodeguero y el vendedor la cual nos permitirá obtener información de gran relevancia.

La Encuesta: Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. (Ruiz, 2008)

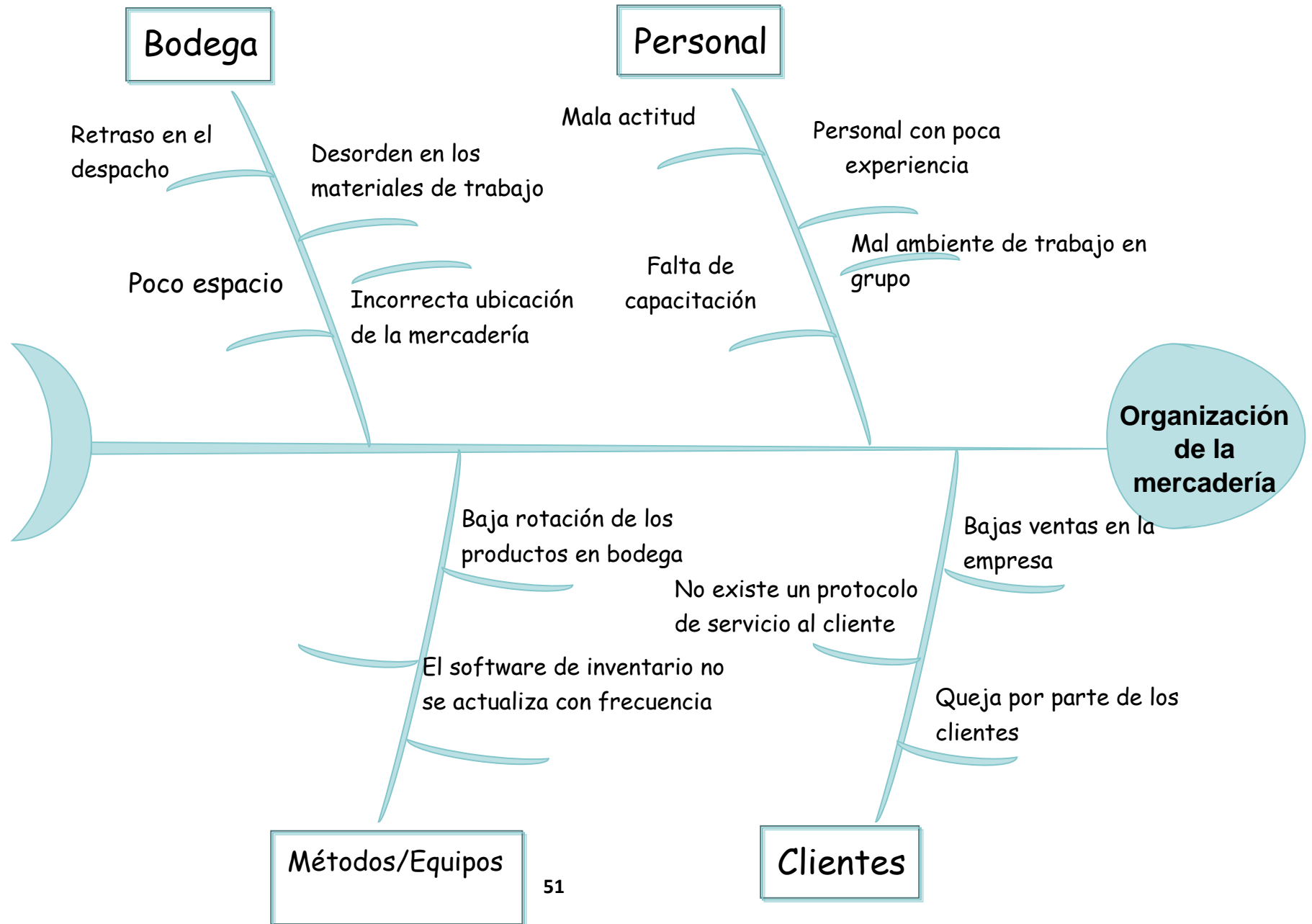
- Esta técnica es utilizada por el investigador para la recopilación de datos mediante un cuestionario de preguntas diseñado con anterioridad dirigida a una muestra representativa de la población en la cual el investigado responde de forma individual.
- **Análisis de Espina de Ishikawa**

Se hizo un análisis del personal del almacén, como es su ambiente de trabajo, tanto individual, como grupal, las funciones que desempeñan y la atención al cliente en la cual encontramos dichas falencia que se plasmaron en la espina de Ishikawa, al igual se observó que existen problemas en el inventario y en la bodega como el espacio y la ubicación de la mercadería.

- **Análisis de ficha técnica de observación**

Se Realizó una observación directa a la bodega, al proceso de despacho y al personal del almacén donde se pudo identificar los problemas y falencias que se suscitan durante el proceso de recepción de mercadería en bodega y despacho al consumidor final.

Imagen 2 Espina de ISHIKAWA



Análisis de la situación actual de la organización de la mercadería en bodega de la compañía IMAUTOTEC S.A., aplicando una ficha técnica de observación.

Tabla 7 Ficha técnica de observación

Analizar la situación actual de la organización de la mercadería en bodega de la compañía IMAUTOTEC S.A. desarrollando el Modelo ABC de inventarios.	
Nombre del investigador	Derian Matamoros
Lugar a investigar	Imautotec S.A
Fecha de observación	18 agosto del 2019
Tipo de observación	Directa
Tema	Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A
Problema	¿Cómo mejorar la organización de la mercadería en la bodega para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos de la compañía IMAUTOTEC S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el año 2019?
DETALLES DE LA OBSERVACIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se pudo observar que la mercadería esta desordenada, no está ubicada en lugares correctos. 2. Existe mercadería obsoleta y en estado de deterioro. 3. Hay mercadería de poca rotación porque son de vehículos que ya no existen en el mercado. 4. La mercadería no está ubicada de acuerdo a su codificación. 5. Las maquinarias de monta cargas se encuentra en mal estado. 6. No hay una correcta supervisión y control en la bodega del registro de mercadería. 7. El bodeguero tarda en ubicar la mercadería solicitada por el vendedor debido a la mala ubicación de las piezas. 8. El inventario físico no cuadra con el inventario del sistema lo que ocasiona desactualización de los stocks. 9. No se revisa la mercadería con la factura al momento de despachar al cliente. 10. Al momento de recibir mercadería no es revisado con la orden de compra o factura lo que genera que el proveedor no entregue la mercadería completa. 	

Elaborado por: Derian Matamoros

Existe una desorganización de la mercadería que impide optimizar y agilizar los procesos. Los productos deben ser ubicados siguiendo ciertos criterios para su ubicación, estos criterios son: peso, marca, línea, procedencia y código.

De acuerdo a los resultados de la investigación se encontró que la compañía no cuenta con las instalaciones adecuadas para dar seguridad a sus productos debido a que la bodega de despachos no cuenta con una restricción física que impida el libre acceso a personal ajeno. Además, también se pudo observar de productos dañados o con empaque deteriorado debido a que no fueron almacenados adecuadamente lo cual provoca retrasos al momento de despacho de las órdenes de pedidos.

Se sugiere, cumplir con el despacho de las órdenes de pedidos de acuerdo a las siguientes condiciones requeridas en las bodegas para la conservación de los productos es:

- Seguridad para la mercadería, principalmente la de elevado costo.
- Almacenaje en un lugar fresco.
- Alejados de la luz y el calor solar.
- Estibación de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
- Ubicados de tal manera que no provoquen accidentes.
- Que no interfieran en el flujo de trabajo.

A manera de conclusión, se pudo apreciar que algunos criterios no son cumplidos en su totalidad, pues se encontraron líneas de productos dispersas en la bodega debido al reducido espacio y tampoco se ordena el producto según su código lo que provoca retrasos al momento de localizar el producto.

Tabla 8 Análisis del FODA

VARIABLES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
RECURSOS HUMANOS PERSONAS	Laboran 4 personas en área de administración y 7 personas en área de taller.	Hay bastante personal en área de taller.
RECURSOS FINANCIEROS	Dinero en el banco	Hacer transferencia que tienen costo adicional.
RECURSOS TECNOLOGICOS -EQUIPOS TECNOLOGICOS -ACCESIBILIDAD-INTERNET -SOFTWARE -SISTEMA DE SEGURIDAD	2 equipos de computación Acceso a internet Se maneja el software FSOFT Herramientas de trabajo para el taller mecánico.	La conexión a internet es deficiente. Se requiere de más herramientas para el taller.
RECURSOS MATERIALES -INSUMOS -SUMINISTROS -EQUIPOS DE OFICINA	Posee algunos muebles de oficina como escritorios, sillas, computadoras, impresora y suministros como hojas, plumas, lápices, cuadernos y carpetas.	Algunos de los equipos ya han cumplido sus años de vida útil.
PRODUCTO/SERVICIO -CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO -ATRIBUTOS O BENEFICIOS DEL PRODUCTO O SERVICIO PRODUCTOS SUSTITUTOS	Los productos que venden en la empresa son repuestos para vehículos Ford como pastillas de freno, manzanas de rueda, amortiguadores, platos de suspensión, pastillas de freno y servicios de mantenimiento de vehículos como cambio de aceite, mantenimiento de frenos y suspensión.	Mejorar la atención al cliente y los servicios que se ofrece por mantenimiento de vehículos.
PRECIO POLITICA DE PRECIOS	Los precios se manejan de acuerdo al mercado automotriz y a la competencia.	Los precios de la competencia son más bajos.
PLAZA/CANALES DE DISTRIBUCIÓN	Los productos son distribuidos a clientes que poseen la marca Ford y requiere de las piezas y del taller para dar mantenimiento a sus vehículos.	El mercado no es tan grande porque no todos poseen Ford.
PROMOCIONES	Por la compra de aceite el cambio es gratis.	Mejorar las promociones.

PUBLICIDAD WEB REDES SOCIALES MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Manejo de redes sociales como Instagram	No tener tanta publicidad.
MERCADO COMPETIDORES	Grandes empresas que venden marca Ford.	La competencia es concesionarios.
CLIENTES	Los clientes son de la clase media-alta ya que poseen vehículos de alto valor.	No hay gran mayoría de clientes porque los vehículos son de alto valor.
PROVEEDORES	Empresas que distribuyan productos Ford.	Los distribuidores tienen los productos en altos valores.
SEGURIDAD INFRAESTRUCTURA	Local cerrado.	Falta de canales de seguridad.
PROCESO PROCEDIMIENTOS PLAN PRODUCCIÓN	Compra de mercadería de acuerdo al requerimiento y necesidad del vehículo del cliente.	Conseguir el repuesto que el cliente necesite y en caso que no haya pedir para importación.
VARIABLES ANÁLISIS P.E.S.T.A	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
TECNOLOGIA	Ventas por internet	Poca inclusión de personas en el medio digital.
POLÍTICO	Establecimiento de alianzas para entrar en nuevos mercados.	Aumento en los costos de financiamiento.
SOCIAL/CULTURAL	La marca Ford la poseen los consumidores con mayor posibilidad económica.	Los repuestos originales son costosos, por lo que optan por repuestos alternos.
ECONOMÍA	Demandas creciente de automóviles con economías de combustibles.	Venta de otras marcas de repuestos de vehículos de valor más accesible al consumidor.
LEGAL	Uso de normas INEN para importación de repuestos.	Los impuestos que se generan al importar la mercadería.
AMBIENTAL	Reciclaje de aceite en contenedores.	Contaminación del ambiente

Elaborado por: Derian Matamoros

Diagnóstico del FODA

Los resultados del análisis FODA permitieron conocer mediante las fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que condujeron a establecer no solo los puntos fuertes y débiles, sino además detectar los problemas que están surgiendo y donde se pueden realizar cambios y mejoras para dar un mejor servicio al cliente en la compañía Imautotec S.A.

Tabla 9 Matriz DAFO O CAME

FO ESTRATEGIA OFENSIVA	DO ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN
FO1 Hacer mayor publicidad. FO2 Posicionarse en el mercado. FO3 Dar mejores precios para incrementar las ventas.	DO1 Identificar a los clientes de mayor facturación. DO2 Atraer clientes con campañas de promociones de productos. DO3 Hacer publicidad por medios gratuitos.
FA ESTRATEGIA DEFENSIVA	DA ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA
FA1 Mantener la venta productos originales FORD. FA2 Brindar capacitación a los empleados de atención al cliente. FA3 Presentación de los productos en ferias internacionales.	DA1 Actualizar el sistema donde consta el inventario. DA2 Buscar proveedores que ofrezcan mejores precios. DA3 Buscar nuevos inversionistas.

Elaborado por: Derian Matamoros

Diagnostico

Como resultado del análisis de la matriz DAFO o CAME podemos plasmar la corrección de las falencias del negocio y aplicación de estrategias mismas que deben ser cumplidas a cabalidad para tomar decisiones futuras que permitan mantener rentabilidad acorde a sus ingresos, además se deben consolidar las fortalezas porque son aspectos positivos aprovechando las oportunidades de expansión de mercado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- **Análisis de la entrevista dirigida al gerente propietario**

1. ¿Qué estrategias usted utilizaría para adquirir nuevos clientes?

Mejorar el marketing de la empresa realizando publicidad mediante internet, por medio de Facebook, Instagram entre otros y realizando promociones.

2. ¿Cree usted que existe un equipo de trabajo unido dentro de la compañía?

Actualmente se presentan pelean entre los empleados lo cual causa que no haya trabajo en equipo por el cual hace que las ventas caigan por el mal ambiente laboral.

3. ¿Qué objetivos plantea usted para su negocio para el resto del presente año 2019?

Posicionarme en el mercado para que los clientes conozcan nuestro producto y servicio para así poder alcanzar el equilibrio entre los ingresos y gastos para poder continuar desarrollando las siguientes fases del negocio.

4. ¿Con que frecuencia la empresa realiza inventario físico en su bodega?

El inventario se lo realiza cada año.

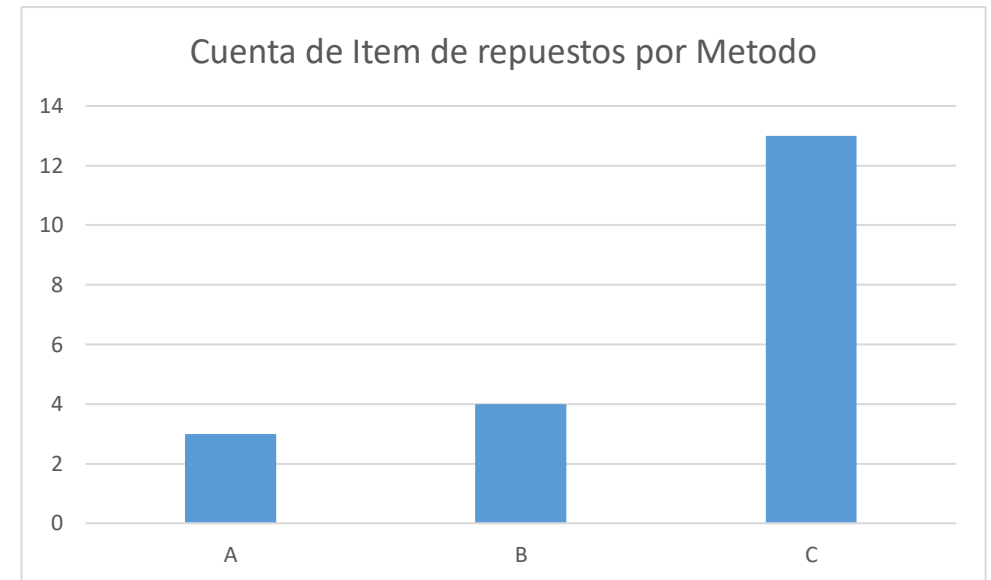
5. ¿Qué tipo de metodología utiliza usted para motivar a su personal?

Actualmente le proporcionamos a los empleados comisiones por ventas, para que el personal se sienta motivado para generar mayores ingresos.

Tabla 10 Análisis del Método ABC

	Código	Ítem de repuestos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Promedio	Cantidad disponible	Consumo Promedio
1	10383562	MANZANA DE RUEDA DELT.HUMMER H3 06/08	247,16	220,00	218,50	265,40	254,21	222,44	237,95	10	60
2	10383563	ARTICULACION DE DIRECCION SILV-TAHOE 07/12	88,30	81,25	87,50	86,20	85,40	84,25	85,48	5	45
3	10385156	MORDAZA DE FRENO DELANT SILV 05/	245,84	246,24	243,21	230,75	241,45	239,45	241,16	15	17
4	10386223	DEFLECTOR DE PARQ.SILV 2007/- HIBRY	211,00	213,00	209,26	200,58	210,00	207,03	208,48	3	19
5	12479302	CAPOT CHEV.TAHOE-SUBURBAN 07/14	547,01	560,01	556,23	560,26	253,00	245,09	453,60	18	20
6	12563083	TEMPLADOR DE BANDA	54,46	50,09	55,06	54,25	56,89	53,00	53,96	11	26
7	12567127	CUBIERTA DE PARACHOQUE	18,43	15,09	17,05	16,05	18,79	19,47	17,48	8	27
8	12567712	RADIADOR DE MOTOR	184,14	183,63	183,59	182,63	185,06	184,06	183,85	20	32
9	12570307	AMORTIGUADOR DE CAPOT	32,55	31,25	31,89	32,89	33,99	32,08	32,44	17	18
10	12580681	CABLE SELECTOR DE CAMBIO MINI BLAZER 4X2	162,37	160,96	159,26	163,25	162,36	163,07	161,88	20	17
11	12581717	BASE DE ELECTROVENTILADOR ESCALADE	25,00	23,07	21,08	26,00	25,14	25,04	24,22	7	34
12	12589465	INYECTOR	145,71	145,50	148,93	146,79	147,02	147,09	146,84	6	38
13	12592592	SENSOR EGO DE CHEVROLET	48,00	46,99	45,75	47,83	49,86	48,29	47,79	9	29
14	12597567	ROTULAS	53,45	51,02	50,46	54,81	55,03	54,46	53,21	14	31
15	12601762	MANIJA	81,60	80,63	82,06	82,04	80,59	82,45	81,56	5	25
16	12601763	ARTICULACION DE DIRECCION SILV.2500 DIESEL 03/08	104,78	102,26	101,53	105,96	104,52	105,86	104,15	4	18
17	12609719	PLATO DE SUSPENSION SUP.RH SILV-TAH-YU 07/12	91,04	89,68	92,28	91,21	92,00	92,07	91,38	17	27
18	12612289	FLOTADOR DE BOMBA DE GASOLINA	71,52	70,52	72,09	72,05	73,00	72,58	71,96	15	54
19	12629992	MODULO DE AIR ACONDICIONADO TRAILBLAZER	84,69	83,69	85,36	86,04	85,00	83,46	84,71	10	47
20	13500744	PASTILLA DE FRENO DELT.SILV-TAHOE 07/12	32,25	31,08	32,89	32,00	33,62	34,13	32,66	8	43
										222	

Método	Ítem de repuestos	Promedio
A	CAPOT CHEV.TAHOE-SUBURBAN 07/14	453,60
A	MORDAZA DE FRENO DELANT SILV 05/	241,16
A	MANZANA DE RUEDA DELT.HUMMER H3 06/08	237,95
B	DEFLECTOR DE PARQ.SILV 2007/- HIBRY	208,48
B	RADIADOR DE MOTOR	183,85
B	CABLE SELECTOR DE CAMBIO MINI BLAZER 4X2	161,88
B	INYECTOR	146,84
C	ARTICULACION DE DIRECCION SILV.2500 DIESEL 03/08	104,15
C	PLATO DE SUSPENSION SUP.RH SILV-TAH-YU 07/12	91,38
C	ARTICULACION DE DIRECCION SILV-TAHOE 07/12	85,48
C	MODULO DE AIR ACONDICIONADO TRAILBLAZER	84,71
C	MANIJA	81,56
C	FLOTADOR DE BOMBA DE GASOLINA	71,96
C	TEMPLADOR DE BANDA	53,96
C	ROTULAS	53,21
C	SENSOR EGO DE CHEVROLET	47,79
C	PASTILLA DE FRENO DELT.SILV-TAHOE 07/12	32,66
C	AMORTIGUADOR DE CAPOT	32,44
C	BASE DE ELECTROVENTILADOR ESCALADE	24,22
C	CUBIERTA DE PARACHOQUE	17,48

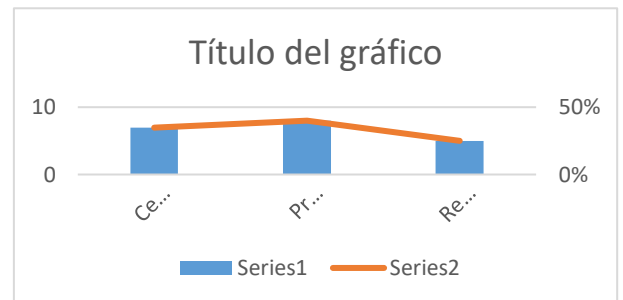


Con el promedio calculado, ordenamos los artículos de mayor a menor y luego multiplicamos el número de artículos por los porcentajes de cada zona.

Encuesta dirigida a los clientes

1._ ¿Por qué usted elige nuestro taller automotriz?

	Cantidad	%
Cercanía	7	35%
Precios	8	40%
Recomendación	5	25%
Total	20	100%



Análisis

El 40% de los clientes coinciden con que los precios son más asequibles a su bolsillo, el 35% opina que le queda cerca de sus hogares o trabajos y el 25% son clientes recomendados.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta que se realizó a los clientes determinamos que la mayoría está conforme con el servicio que se brinda de mecánica automotriz por diferentes factores como precios, por distancia y recomendaciones entre clientes.

2._ ¿Con que frecuencia usted visita al mecánico?

	Cantidad	%
Cada mes	12	60%
Cada Semana	3	15%
Cada Año	5	25%
Total	20	100%



Análisis

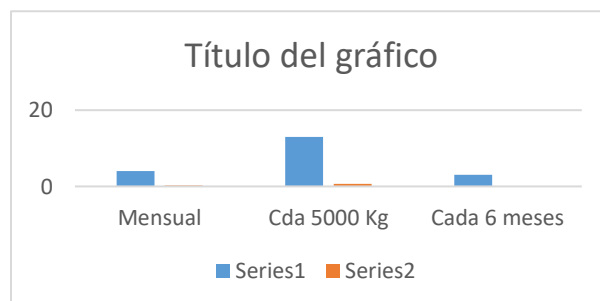
El 60% de clientes lleva su vehículo a revisión cada mes, el 25% cada año y el 15% cada semana para detectar sus fallas y acorde al diagnóstico adquirir los repuestos de mayor necesidad.

Interpretación

Nos pudimos dar cuentas que en un gran porcentaje de usuarios de vehículos prefieren hacer su revisión cada mes para mejor funcionamiento de vehículo.

3._ ¿Cada cuánto tiempo realiza el mantenimiento preventivo o correctivo del auto?

	Cantidad	%
Mensual	4	20%
Cada 5000 Km.	13	65%
Cada 6 meses	3	15%
Total	20	100%



Análisis

Los clientes hacen su mantenimiento preventivo cada 5000 Km. En un 65%, el 20% hacen su mantenimiento de manera mensual y el 15% cada 6 meses.

Interpretación

El mantenimiento de vehículos se debe dar de manera frecuente por lo general en cambios de aceite se debe hacer mantenimiento cada 5000 km. Lo que genera mayores ingresos el taller.

4._ ¿Al llegar al taller fue atendido durante los primeros 5 minutos?

	Cantidad	%
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%



Análisis

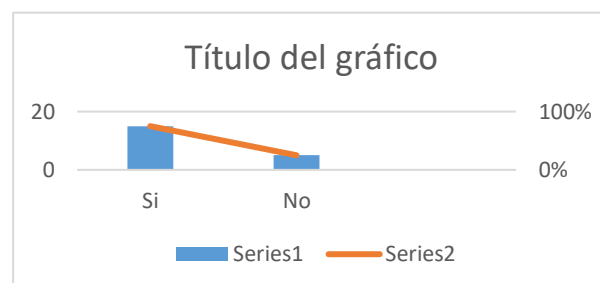
Consideran que el 80% de clientes es atendido a los primeros 5 minutos de haber llegado al taller y el 20% respondieron no porque en unas ocasiones el taller está ocupado con otros vehículos.

Interpretación

Consideramos que se debe expandir el espacio del taller y contratar más personal para así todas las personas sean atendidas de manera inmediata y no tengan que esperar mucho tiempo.

5._ ¿Se le cotizo correctamente todos los trabajos del servicio que solicito?

	Cantidad	%
Si	10	75%
No	5	25%
Total	20	100%



Análisis

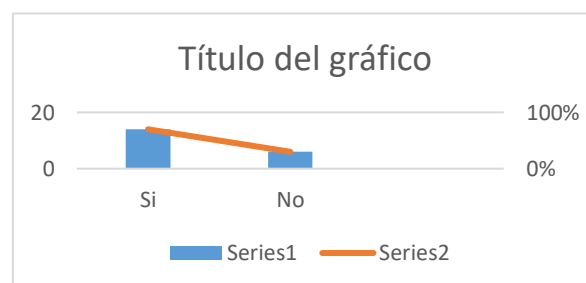
El 75% de clientes respondió que la que se le cotizó correctamente los valores de mantenimiento por el servicio de mecánica y el 25% respondió que no porque después de hacerle una cotización al revisar el vehículo salían otros daños.

Interpretación

Se debe hacer un diagnóstico general del vehículo para emitir un solo informe de los daños y se tienen que detallar en la hoja de trabajo para así emitir al cliente una sola cotización de los repuestos que se requieren.

6._ ¿El precio total les parece justo, considerando el costo de piezas y mano de obras?

	Cantidad	%
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%



Análisis

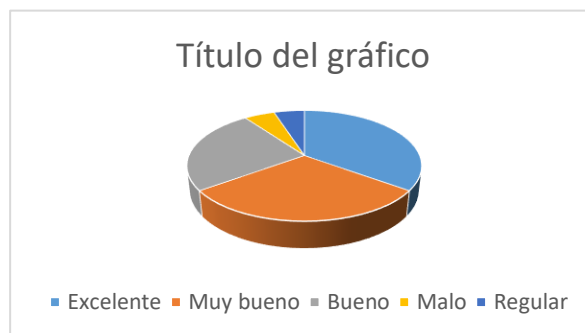
El 70% de clientes les parece justo el valor total del cobro de la factura y al 30% respondieron que no porque a veces les salen otros daños a sus vehículos y terminan pagando más.

Interpretación

Consideramos que se deben aplicar estrategias de descuentos de acuerdo a los montos que se generen en la facturas y también de acuerdo a la forma de pago para dar un incentivo al cliente.

7._ ¿Cómo calificarías el nivel de servicio que ofrecemos?

	Cantidad	%
Excelente	7	35%
Muy bueno	6	30%
Bueno	5	25%
Malo	1	5%
Regular	1	5%
Total	20	100%



Análisis

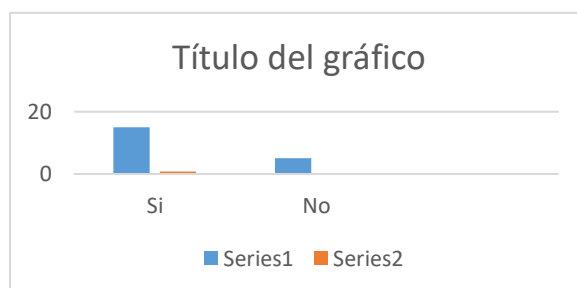
El nivel de servicio que brinda la compañía en su mayoría les parece que es excelente en un 35%, al 30% les parece muy bueno al 25% les parece bueno al 5% malo y al 5% regular.

Interpretación

A la mayoría de clientes les parece que el servicio es excelente pero también hay otro porcentaje de descontentos por lo que consideramos que se deben mejorar en algunos aspectos como atención al cliente, espacio, precios de repuestos y servicios.

8._ ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas?

	Cantidad	%
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%



Análisis

El 75% de los clientes recomendarían a otros clientes el servicio del taller y el 25% no lo recomendaría porque no revisan el vehículo en forma general.

Interpretación

Algunos de los clientes recomiendan el servicio a sus familiares y conocidos pero otros no tiene buenas expectativas por lo tanto se recomienda hacer un estudio de mercado para mejorar en los aspectos que tiene mayor falencia.

9._ ¿Cómo calificaría usted la calidad de nuestro servicio en comparación con las compañías de competencia?

	Cantidad	%
Mucho mejor	10	50%
Un poco mejor	4	20%
Más o menos igual	6	30%
Total	20	100%



Análisis

Consideran que la calidad del servicio es mucho mejor en un 50%, un poco mejor en un 20% y más o menos igual el 30%.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada los clientes consideran que el servicio es mejor que la competencia pero también hacen algunas observaciones que se deben mejorar para dar un mejor servicio.

Plan de mejoras

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc. (Navarra, 2012)

¿Por qué es importante?

Es importante porque nos permite realizar un siguiente de las falencias actuales de la compañía por el cual nos ayudara a implementar soluciones de acuerdo a los problemas que se estén dando en las compañías.

Pasos para construir un plan de mejoras

- Identificar el área de mejora
- Detectar las principales causas del problema
- Formular el objetivo
- Seleccionar las acciones de mejora
- Realizar una planificación
- Llevar a cabo un seguimiento (Navarra, 2012)

Que es la Técnica 5W2-H

Es una herramienta utilizada por las organizaciones para la ejecución de planificación y consiste en la construcción de una hoja de cálculo (hoja de cálculo 5W2H) en el que se busca responder 7 preguntas, cuyas palabras en Inglés, se inician con W y H, a saber: ¿Qué (**W**hat), ¿Por qué (**W**hy), ¿Cuándo (**W**hen) ¿Dónde (**W**here) ¿Quién (**W**ho), ¿Cómo (**H**ow) y ¿Cuánto (**H**ow much). (Paulo, 2015)

Análisis

La técnica 5W2H nos permite realizar un plan de mejoras y desarrollo de forma sistemática y estructurada en el cual podemos identificar los problemas actuales de la compañía para brindarles futuros cambios y soluciones que nos ayuden a cumplir los objetivos propuestos de acuerdo a las siete preguntas expuesta por aquella metodología.

Problemática	PLAN DE MEJORAS APLICANDO LA TÉCNICA 5W+2H						
	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Desorganización de la mercadería	Aplicar el método ABC para mejora la organización del inventario físico	Verificar que las existencias físicas sean iguales a las del sistema	No se cuenta con un inventario actualizado y en orden que facilite el despacho de la mercadería	Jefe de bodega	En el local Imautotec S.A	31/7/2019	200,00
Poco espacio en bodega	Realizar un estudio para ampliar la bodega	Aumentar 10 metros cuadrados de espacio	Poco espacio para guardar los materiales. No permite conocer con exactitud su ubicación y estado.	Administrador del local	En el local Imautotec S.A	31/7/2019	600,00
Maquinarias defectuosas	Realizar el mantenimiento de los montacargas	Contratando personal de mantenimiento de maquinarias	Agilizaría el proceso de carga y descarga de mercadería	Administrador del local	En el local Imautotec S.A	31/7/2019	350,00

Desactualización del sistema de inventarios	Actualizar el módulo de inventarios	<p>Aplicar el método de control</p> <p>"Clase A" el stock incluirá generalmente artículos que representan 80% del valor total de stock y 20% del total de los artículos. En eso la clasificación ABC resulta directamente del principio de Pareto.</p> <p>"Clase B" los artículos representaran 15% del valor total de stock, 30% del total de los artículos.</p> <p>"Clase C" los artículos representaran 5% del valor total de stock, 50% del total de los artículos.</p>	Permite tener un kardex actualizado de cada ítems del inventario	Contador	En el local Imautotec S.A	31/7/2019	sin costo
Personal no está capacitado en temas de inventario	Brindar capacitaciones a los empleados	Implementar catálogos de códigos actualizados	Permite tener un mejor servicio al cliente	Administrador del local	En el local Imautotec S.A	31/7/2019	100,00

CONCLUSIONES

- Del estudio de los fundamentos teóricos de la administración de inventarios, logística, organización de la mercadería, despacho de las órdenes de pedidos y su relación con el sector automotriz, permitieron construir la matriz ABC de inventario y las acciones de mejoras propuestas en el plan de acción.
- De los resultados obtenidos de las técnicas y el método de control ABC aplicados en la investigación, permitieron conocer la situación actual en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales.
- Por lo que se propone acciones de mejora para la organización de la mercadería en la bodega que permita cumplir con el despacho de las órdenes de pedido en la compañía IMAUTOTEC S.A.

RECOMENDACIONES

- Implementar el método ABC con la finalidad que se conozca que producto tiene mayor impacto en las necesidades del consumidor final.
- Realizar un estudio de mercado en el área automotriz para conocer los tipos de repuestos que tiene mayor avería en un vehículo.
- Establecer políticas de control en la cuenta inventarios por de la administración de la empresa para mejores resultados.
- Realizar conteo de inventarios con mayor frecuencia para un mejor control de las entradas y salidas de la mercadería de la bodega de la compañía.
- Realizar un informe donde se detalle la mercadería de mayor rotación para así hacer pedidos acorde al stock que se requiera adquirir en la bodega de la compañía Imautotec S.A.
- Se recomienda realizar un seguimiento y control al plan de mejora para la organización de la mercadería en bodega de la compañía IMAUTOTEC S.A., para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos en el año 2019.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). El proyecto de la investigación. Introducción a la Investigación científica. Sexta edición. Edit. Episteme. Caracas, Venezuela
- Arias, M. (25 de agosto de 2013).
- Arias, M. (25 de Agosto de 2013). Obtenido de <https://es.slideshare.net/mercedesabreo/mercaderias>
- Astudillo, A. (17 de enero de 2012). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/aspet/organizacion-de-depositos>
- CARTIER, E.N.,. (marzo de 1994). Obtenido de CARTIER, E.N.,: El costo basado en actividades y la teoría del costo", CARTIER, E.N., - Nº 11 (marzo 1994).
- Casanueva, C. (10 de diciembre de 2017). <https://www.linbis.com>. Obtenido de <https://www.linbis.com>: <https://www.linbis.com/es/logistica/sistema-de-inventario/>
- Caurin, J. (1 de enero de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de Emprende Pyme: <https://hipodec.up.edu.mx/blog/que-es-control-inventario>
- Escárcega, D. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Garcia, I. (7 de noviembre de 2017). <https://www.economiasimple.net>. Obtenido de <https://www.economiasimple.net>: <https://www.economiasimple.net/glosario/materia-prima>
- Hernandez Sampieri, R. F. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Jose. (2009). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_ABC
- Julian, Z. (2014). *Fundamentos de la gestión de Inventario*. Esumer.
- Lopez, L. (2004). <http://www.scielo.org.bo>. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo>: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Luis, R. (2017). *propuesta de un sistema de control de inventario*. Guayaquil, Ecuador.
- Martha, L. (17 de junio de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/costo-basado-actividades-abc-toma-decisiones/>
- Mendoza, A. (17 de marzo de 2013). Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com>
- Mendoza, A. (17 de marzo de 2013). *despdemer.blogspot*. Obtenido de [despdemer.blogspot](http://despdemer.blogspot.com): <http://despdemer.blogspot.com/>
- Michael, A. H. (2006). *Administracion*.
- Navarra, E. (6 de 7 de 2012). <http://www.uantof.cl>. Obtenido de <http://www.uantof.cl>: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

- Navarra, E. (9 de agosto de 2015).
- Paulo, N. (28 de 12 de 2015). Obtenido de <https://know.net/es/cieeconcom/gestion/modelo-dos-5w-2h-ou-5w2h/>
- Paulo, N. (28 de 12 de 2015). *Knook.net*. Obtenido de Knook.net: <https://know.net/es/cieeconcom/gestion/modelo-dos-5w-2h-ou-5w2h/>
- perez, j. (12 de mayo de 2009). Obtenido de <https://definicion.de/logistica/>
- Perez, J. (12 de mayo de 2009). Obtenido de <https://definicion.de/logistica/>
- Perucontable*. (2 de junio de 2017). Obtenido de Perucontable: <https://www.perucontable.com/contabilidad/ventajas-y-desventajas-del-costeo-abc/>
- Pizarro, C. (2012). *Administracion de Inventarios*.
- QuestionPro*. (s.f.). Obtenido de QuestionPro.
- Raffino, M. (16 de noviembre de 2018). Obtenido de <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>
- Robles, F. (9 de enero de 2016). *Lifeder.com*. Obtenido de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo-deductivo/>
- Rodriguez, O. (17 de julio de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-investigacion-educativa/>
- Roldan, P. N. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/author/p-nicole>
- Ruiz, A. (5 de agosto de 2008). *Gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>
- Silvia, B. (2015). <https://med.unne.edu.ar>. Obtenido de <https://med.unne.edu.ar>: [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)
- Soret, I. (2004). *Logistica*. España.
- Valls, J. F. (2010). *Reinventar el negocio*. Barcelona: Profit Editorial .

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista dirigida al gerente propietario

- 1. ¿Qué estrategias usted utilizaría para adquirir nuevos clientes?**
- 2. ¿Cree usted que existe un equipo de trabajo unido dentro de la compañía?**
- 3. ¿Qué objetivos plantea usted para su negocio para el resto del presente año 2019?**
- 4. ¿Con que frecuencia la empresa realiza inventario físico en su bodega?**
- 5. ¿Qué tipo de metodología utiliza usted para motivar a su personal?**

Anexo 2 Formato de encuesta a clientes

1._ ¿Porque usted elige nuestro taller automotriz?

Cercanía____

Precios____

Recomendación____

2._ ¿Con que frecuencia usted visitas al mecánico?

Cada mes____

Cada Semana____

Cada Año____

4._ ¿Cada cuánto tiempo realiza el mantenimiento preventivo o correctivo del auto?

Mensual____

Cada 5000 kg____

Cada 6 meses____

5._ ¿Al llegar al taller fue atendido durante los primeros 5 minutos?

Si____

No____

Por que____

6._ ¿Se le cotizo correctamente todos los trabajos del servicio que solicito?

Si____

No____

Por que____

7._ ¿El precio total les parece justo, considerando el costo de piezas y mano de obras?

Si___

No___

Por que___

8._ ¿Cómo calificarías el nivel de servicio que ofrecemos?

Excelente___

Muy Bueno___

Bueno___

Malo___

Regular___

9._ ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas?

Si___

No___

Por que___

10._ ¿Considera calificaría usted la calidad de nuestro servicio en comparación con las compañías de competencia?

Mucho mejor___

Un poco mejor___

Más o menos igual___

FOTOS







INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA 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: **"Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A"** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar la organización de la mercadería en la bodega para cumplimiento con el despacho de las órdenes de pedidos de la compañía IMAUTOTEC S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el año 2019?**

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

Derian Matamoros

Presentado por el Egresado:

Matamoros Guerra Derian Alcides

Tutora:

Beatriz Rodríguez Herkt
Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Matamoros Guerra Derian Alcides en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Mejora en la organización de la mercadería en la bodega de la Compañía IMAUTOTEC S.A** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas de conformidad con el Art. 114 del *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Derian Alcides Matamoros Guerra
Nombre y Apellidos del Autor

Derian Matamoros

Derian Matamoros

Firma

No. de cedula: 1205343245

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



Factura: 002-002-000049879



20190901054D01693

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901054D01693

Ante mí, NOTARIO(A) PAULA CARIBE SUBIA PINTO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA CUARTA, comparece(n) DERIAN ALCIDES MATAMOROS GUERRA portador(a) de CÉDULA 1205343245 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), SE DEJA EXPRESA AUTORIZACIÓN DEL COMPARECIENTE PARA INCORPORAR SU FICHA ÍNDICE DEL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA. para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 13 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (14:36).

Derian Matamoros

DERIAN ALCIDES MATAMOROS GUERRA
CÉDULA: 1205343245

NOTARIO(A) PAULA CARIBE SUBIA PINTO
NOTARÍA QUINCUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Derian Matamoros

Número único de identificación: 1205343245

Nombres del ciudadano: MATAMOROS GUERRA DERIAN ALCIDES

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/MOCACHE/MOCACHE

Fecha de nacimiento: 2 DE MAYO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MATAMOROS BAQUERIZO ALCIDES VIDAL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: GUERRA CAISEDÓ LILIANA DE LA CRUZ

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 17 DE JUNIO DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Emisor: SINDY PAMELA NAPA VITERI - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 54 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 196-260-45003



196-260-45003

Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación






REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA No. **120534324-5**

APELLIDOS Y NOMBRES
MATAMOROS GUERRA
DERIAN ALCIDES

LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS
MOCACHE
MOCACHE

FECHA DE NACIMIENTO 1996-05-02
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M
ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
MATAMOROS BAQUERIZO ALCIDES VIDAL

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
GUERRA CAISEDO LILIANA DE LA CRUZ

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
QUEVEDO
2014-06-17

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-06-17

V3333V 1222

Derian Matamoros
Firma del Cedulado





CERTIFICACION DE VOTACION
24 - MARZO - 2019

0021 M 0021 - 231 1205343245

MATAMOROS GUERRA DERIAN ALCIDES
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA LOS RIOS
CANTON MOCACHE
CIRCUNSCRIPCION
PARROQUIA MOCACHE
ZONA 1




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Derian Matamoros
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

NOTARIA QUINGUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
FIÉL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL
DOY FE que la fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es)
al (los) documento(s) original(es) que me fue exhibido en
FOJA(S). 13 SEP 2019
Guayaquil

Ab. Paulo...

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Abatep
Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Abatep
Firma