



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORAS AL CONTROL DE INVENTARIOS DEL  
ALMACÉN “ARTICRÉDITOS”**

**Autora:** Reliche Triana Sonia María

**Tutor:** PhD. Carlos Luis Rivera F

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto es dedicado primeramente a Dios quien me dio fe, sabiduría y perseverancia para seguir adelante, a mis padres por su apoyo incondicional y siempre darme ánimos para poder lograr mis objetivos y a enseñarme que todo es posible, a mi hermana porque juntas logramos esta meta propuesta y nos incentivamos para superar cualquier obstáculo, y a mi esposo por estar siempre conmigo y brindarme su apoyo en todo momento.

Reliche Triana Sonia María

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme guiado en el camino y bendecirme siempre, a mis padres que son mi pilar fundamental y sin ellos no hubiese logrado esta meta, a mi hermana que estuvo conmigo en todo momento y siempre estuvimos apoyándonos para lograr nuestros objetivos.

Agradezco a mi esposo por su apoyo incondicional y sus consejos, a mi tutor de tesis por la paciencia e incentivarme cada día, quien me guío para culminar este proyecto con éxito y a los profesionales y expertos que encontré en el camino durante el desarrollo de la carrera, al ITB por fortalecer nuestros conocimientos en nuestra carrera profesional.

Reliche Triana Sonia María

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén Articréditos”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control de inventarios para evitar pérdidas de mercadería?**, presentado por **Sonia María Reliche Triana** como requisito previo para optar por el título de:

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

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:  
**Reliche Triana Sonia María**

Tutor:  
**PhD. Carlos Luis Rivera F**

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

Yo, **SONIA MARIA RELICHE TRIANA**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén "Articréditos"**", de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGANICO 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**.

**SONIA RELICHE TRIANA**

Nombre y Apellidos del Autor

Nº. De cedula: **0941021172**

*Sonia Reliche T.*



*Dr. Paco Ibarra Román*  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Sonia Reliche T.*

**Número único de identificación:** 0941021172

**Nombres del ciudadano:** RELICHE TRIANA SONIA MARIA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

**Fecha de nacimiento:** 13 DE ABRIL DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** GONZALEZ GOMEZ JUAN ANGEL

**Fecha de Matrimonio:** 18 DE ABRIL DE 2018

**Nombres del padre:** RELICHE QUINTO FERMIN GILBERTO

**Nombres de la madre:** TRIANA CARRIEL MARIA LUISA

**Fecha de expedición:** 18 DE JUNIO DE 2014

Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE



N° de certificado: 189-143-02391



189-143-02391

Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 094102117-2  
 APELLIDOS Y NOMBRES **RELICHE TRIANA SONIA MARIA**  
 LUGAR DE NACIMIENTO **GUAYAS DAULE DAULE**  
 FECHA DE NACIMIENTO **1994-04-13**  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **F**  
 ESTADO CIVIL **SOLTERA**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **TRIANA CARRIEL MARIA LUISA**  
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **DAULE 2014-06-18**  
 FECHA DE EXPIRACIÓN **2024-06-18**

DIRECTOR GENERAL *[Signature]*  
 SONIA RELICHE E.  
 FIRMA DEL CÍDULADO

REPUBLICA DEL ECUADOR  
**007** JUNTA No  
**007 - 168** NÚMERO  
**0941021172** CÉDULA

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
**ELECCIONES GENERALES 2017**  
**2 DE ABRIL 2017**

**RELICHE TRIANA SONIA MARIA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

**GUAYAS** PROVINCIA  
**DAULE** CANTÓN  
**EL LAUREL** PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN  
 ZONA:

CNE  
 COMISIÓN PÚBLICA SEGUNDA  
 CANTÓN DAULE

**ECUADOR**  
**ELIGE CON**  
**TRANSPARENCIA**

**ELECCIONES 2017**  
 GARANTIZAMOS TU DECISIÓN

**CIUDADANA (O):**  
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017  
 ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Joselyn Reliche C.*  
 FJ PRESIDENTA/E DE LA JRV  
 IMP. JGM.MJ



Factura: 003-002-000025512

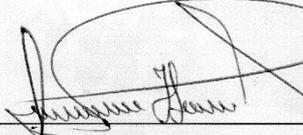


20180906002D01213

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180906002D01213**

Ante mí, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) SONIA MARIA RELICHE TRIANA portador(a) de CÉDULA 0941021172 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DAULE, 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), 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. DAULE, a 2 DE AGOSTO DEL 2018, (11:34).

*Sonia Reliche T.*  
SONIA MARIA RELICHE TRIANA  
CÉDULA: 0941021172

  
NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE



*Dr. Paco Ibarra Román*  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén “Articréditos”

**Autor:** Reliche Triana Sonia María

**Tutor:** PhD. Carlos Luis Rivera F

**Resumen**

El almacén “Articréditos” dedicado a la compra y venta de mercaderías presenta falencias en el manejo del control de inventarios, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general realizar una propuesta de mejoras al control de inventarios para evitar pérdidas de mercadería y de esta manera determinar cuáles son las causas que están afectando el mal manejo de los inventarios, para su desarrollo nos hemos apoyado en los fundamentos teóricos, métodos y en los diferentes tipos de investigación entre ellos la investigación cualitativa, descriptiva, explicativa, documental y correlacional, con la muestra obtenida de la población la técnica de recopilación de datos que se aplicó fue la entrevista la cual nos sirvió para conocer las diferentes opiniones del personal que trabaja en el almacén. Se llegó a la conclusión que existe pérdida de mercadería ya que no se tiene un control de inventario que permita conocer el stock con el que se cuenta en bodega, falta de

capacitación al personal, ni tiene un sistema de control que permita tener un registro detallado ya que el control de inventarios que se realiza es de forma manual y este al realizarse llega a ser tedioso y propenso a errores.

Como solución se propone aplicar procedimientos que permitan trabajar con eficiencia y mejorar el control de mercadería que se está llevando en bodega, motivándolos con capacitaciones e implementando un sistema que permita tener información de la mercadería en todo momento, para evitar pérdidas teniendo un control de inventarios optimo obteniendo mejores resultados.

Control

Inventario

Pérdidas

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén "Articréditos".

**Autora:** Reliche Triana Sonia María

**Tutor:** PhD. Carlos Luis Rivera F

**Abstract**

The warehouse "Articréditos" dedicated to the purchase and sale of merchandise presented shortcomings in the management of inventory control, the present research work has as a general objective to make a proposal of improvements to the control of inventories to avoid losses of merchandise and in this way determine what are the causes that are affecting the mismanagement of inventories, for their development we have relied on the theoretical foundations, methods and the different types of research including qualitative, descriptive, explanatory, documentary and correlational research, with the sample obtained from the population the technique of data collection that was applied was the interview which helped us to know the different opinions of the staff working in the warehouse. It was concluded that there is loss of merchandise since there is no control of inventory that allows to know the stock that is held in the warehouse, lack of personnel training, or has a control system that allows

to have a detailed record since the control of inventories that is carried out is of manual form and this when realized it becomes tedious and prone to errors.

As a solution it is proposed to apply procedures that allow to work efficiently and improve the control of merchandise that is being carried in the warehouse, motivating them with training and implementing a system that allows to have information of the merchandise at all times, to avoid losses having a control of optimal inventories obtaining better results.

Control

Inventory

Losses

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de gráficos.....	ix

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Variables de la investigación.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos general.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

RESEÑA HISTÓRICA.....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	19
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	33
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
Investigación descriptiva.....	38
Investigación explicativa.....	39
Investigación documental.....	40
Investigación correlacional.....	40
Población y muestra.....	41
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
Observación científica.....	46
La entrevista.....	46

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	49
Entrevistas.....	51
Análisis del estado de resultados.....	59
PLAN DE MEJORAS.....	61
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	65
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>66</b>

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

#### Contenido:

Gráfico 1 Esquema de Ishikawa.....	3
Gráfico 2 Causas y efectos.....	3
Gráfico 3 Organigrama.....	35
Gráfico 4 Población.....	42
Gráfico 5 Muestra.....	45
Gráfico 6 Estrategias para mejorar el control de inventarios...	61
Gráfico 7 Recursos para la ejecución.....	64

## **Capítulo I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema en su contexto**

Toda empresa que se dedique a la compra o venta de bienes o servicios debe llevar un control de inventarios ya que estos representan una base fundamental en la toma de decisiones dentro de cualquier organización, estos permiten el buen desenvolvimiento de la misma. Es necesario que toda empresa realice sus procedimientos en función de garantizar que sus inventarios están libres de posibles pérdidas, maniobras fraudulentas o mal manejo en su utilización.

Al realizar el análisis del funcionamiento del control de inventarios del almacén “Articréditos”, el cual se encuentra ubicado en la parroquia “El Laurel” perteneciente al cantón “Daule”, que se dedica a la compra y venta de electrodomésticos con calidad excepcional en sus productos, el cual presento fallas en el manejo y supervisión dentro de la bodega, debido al que el método que se emplea no reúne los requisitos para inspeccionar el inventario de mercadería almacenada, ya que genera desconocimiento total de sus existencias disponibles, esto ocasiona que al momento de realizar compras a los proveedores adquiere mercadería que no es necesaria, llegando a tener como consecuencia pérdida de mercadería, retraso a la hora de realizar compras o ventas e insatisfacción por parte del cliente ya que en ocasiones no se cuenta con la mercadería requerida.

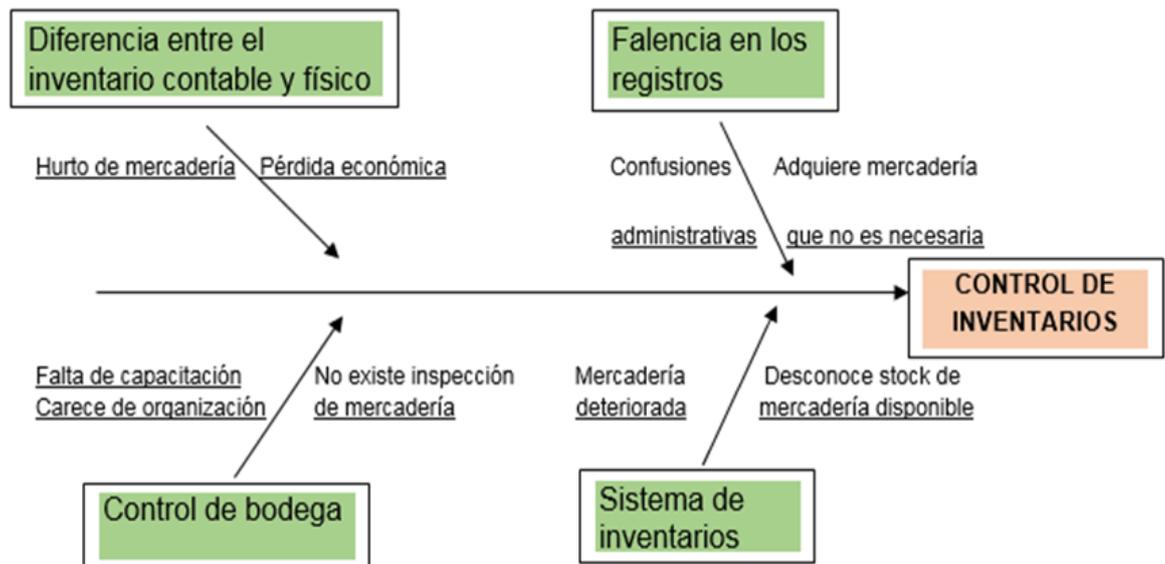
Es por esto que el almacén “Articréditos” se ve en la necesidad de implementar un sistema de control de inventarios que le permita conocer la realidad de las existencias que se encuentran almacenadas en bodega además de tener un adecuado control de las entradas y salidas de mercadería ya que este sistema sería una herramienta útil y de gran importancia para el almacén ya que nos permite ahorrar tiempo y obtener mayor efectividad en las operaciones de la empresa.

Considerando la importancia que tienen los inventarios dentro del almacén “Articréditos” se realiza el presente estudio para determinar las falencias que están teniendo en sus procesos de control de inventario para de esta manera evitar pérdidas de mercadería.

### **Situación Conflicto**

El problema del presente trabajo de investigación surge a causa de la falta de control de inventarios ya que el almacén “Articréditos” tiene como principal carencia no contar con un sistema que le permita llevar el control de los inventarios, lo cual está provocando pérdidas de recursos esto hace que incurran en serios problemas como desconocimiento de la mercadería en stock, deterioro de la mercadería por su mal manejo así también como el robo de artículos por sustracción indebida.

La situación financiera del almacén “Articréditos” está siendo afectada a causa del mal manejo del control de inventarios que se lleva a cabo ya sea por pérdida de mercadería o deterioro de ellas.



**Grafico1: Esquema de Ishikawa de causas y efectos**

Elaborado por: Sonia Reliche Triana

CAUSAS	EFECTOS
Falta de control de bodega por parte de los trabajadores	No existe inspección de mercadería
Inconsistencia en el registro de mercadería entrante y saliente	Se llega a adquirir mercadería que no es necesaria
Carencia de un sistema de inventarios	Desconocimiento del stock de mercadería disponible
Diferencia entre el inventario contable y físico	Complicación en la situación financiera del almacén

**Grafico 2: Cuadro de causas y efectos**

Elaborado por: Sonia Reliche Triana

El problema generado en el almacén "Articréditos" es que existen inconsistencias en el control los inventarios de mercadería, producto de esta anomalía se puede detectar lo siguiente:

1. Diferencias entre el inventario contable y el inventario real.
2. Falencia en los registros de mercadería entrante y saliente.
3. Mercadería en deterioro.
4. Exceso de mercadería y en ocasiones escasez de ella.

5. Pérdida de clientes.
6. Hurto de mercadería.
7. Falta de conocimiento a los procesos de control de inventarios.

**Tema:** Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén “Articréditos”

### **Delimitación del Problema**

**País:** Ecuador  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Daule  
**Parroquia:** El Laurel  
**Lugar:** Av. Aurelio Quinto  
**Contexto:** Almacén “Articréditos”  
**Campo:** Contabilidad.  
**Área:** Inventarios  
**Aspectos:** Control, pérdidas, mercadería  
**Año:** 2018

### **Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar el control de inventarios para evitar pérdidas de mercadería en el almacén “Articréditos” ubicado en la parroquia “El Laurel” cantón Daule, periodo lectivo 2018?

### **Variables de Investigación.**

**Variable Independiente:** Control de inventarios.

**Variable dependiente:** Pérdidas de mercadería.

## **Evaluación del problema.**

**Delimitado:** La investigación será delimitada ya que está enfocada a evitar pérdida de mercadería que está ocasionando a falta de control de inventarios que afecta de manera significativa a la situación financiera del almacén “Articréditos”

**Claro:** El problema planteado es de fácil comprensión, con ideas claras y concisas sobre la situación financiera del almacén “Articréditos”.

**Evidente:** Porque las falencias existentes son visibles dentro del control de los inventarios del almacén “Articréditos”.

**Concreto:** Está enfocado en resolver un problema específico del almacén “Articréditos” en un determinado periodo de tiempo.

**Relevante:** Es de mucha importancia analizar y poder resolver el problema planteado dentro del almacén “Articréditos” para mejorar su situación financiera.

**Original:** En el almacén es la primera vez que se realiza un estudio para determinar las inconsistencias que existen en el manejo del control de los inventarios.

## **Objetivo**

### **Objetivo general**

Proponer mejoras al control de inventarios para así evitar pérdidas de mercadería en el almacén “Articréditos”

### **Objetivos específicos**

1. Fundamentar desde la teoría contable, la relación existente entre el control de inventario de mercadería para disminuir las pérdidas.

2. Determinar la situación actual del control de inventario de mercadería para establecer las principales causas y orientar una solución en el almacén “Articréditos”.
3. Proponer un plan de mejoras para el control de inventarios de mercadería que contribuya a la determinación eficiente de los activos del almacén “Articréditos”.

### **Justificación de la Investigación**

El mayor propósito de realizar esta investigación es la de conocer las problemáticas que se están presentando dentro del almacén “Articréditos” el objetivo general es proponer un plan de mejoras para optimizar las condiciones de trabajo el cual se va a realizar con el fin de lograr el desarrollo eficiente de dicho almacén, lo que permite a cada una de las personas que trabajan allí, realizar su trabajo de una forma eficaz logrando así los objetivos propuestos y realizando un buen control para verificar que todo se haga conforme a lo que fue planteado y organizado, con el fin de identificar los errores o desvíos para de esta manera corregirlos y evitar su repetición.

La investigación realizada es conveniente para el almacén “Articréditos” ya que se hace con el fin de investigar, aportar soluciones y mejorar el control que actualmente se realiza en los inventarios para evitar pérdidas de mercadería, para ello nos hemos apoyado en la investigación y en la aportación de ideas.

Esta investigación es de mucha importancia ya que nos permite detectar las falencias existentes en el manejo del control de los inventarios ya que el inventario que se realiza es de forma manual, debido a esto se está generando pérdida de mercadería, la propuesta de mejoras para el almacén “Articréditos” consiste en hacerlo a través de un sistema que le

permita tener un control adecuado de la mercadería para de esta manera evitar pérdidas.

La implicación práctica de la presente investigación se enfoca en el estudio detallado del control del inventario y su afectación directa e indirecta en los resultados del almacén “Articréditos” y las causas que se tiene sobre las pérdidas. Esta investigación nos servirá para aportar ideas en las que podamos desarrollar e implementar alternativas para el buen manejo de los mismos.

La utilidad metodológica del presente estudio se enfoca en el sector de los inventarios, para de esta manera diagnosticar las falencias existentes dentro de su procedimiento.

La relevancia social se acoge al Objetivo 9.1, (2011) del Plan Nacional del Buen Vivir “impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos” y está enfocada al consumidor final que en este caso son los clientes con los que cuenta el almacén, y elaborar un mejor plan de control ayudara al almacén a tener un valor agregado ya que podemos responder de manera casi inmediata a los problemas que se le vayan presentando a los clientes, esta investigación y ejecución del plan de mejora ayudara a muchos negocios que actualmente cuentan con falencias en el manejo de sus inventarios.

## **VIABILIDAD**

**Viabilidad técnica:** Esta propuesta contara con el apoyo y supervisión de gerencia y personal que labora dentro del almacén, para encontrar las falencias y poder realizar mejoras para el progreso de este.

**Viabilidad económica:** Esta investigación es viable económicamente para el almacén, ya que debido al presente estudio se evitaría incidir en pérdidas que no afecte a la situación financiera del almacén. Además, se cuenta con el apoyo del propietario de los almacenes para su ejecución.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Reseña Histórica.**

Desde tiempos inmemorables los egipcios y demás pueblos de la antigüedad acostumbraban a almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez, que le aseguran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir motivo la existencia de los inventarios. (Corredera, 2012) (Pág.3)

Como es de saber; la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí nace la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. (Acevedo, S.F) (Pág. 1)

Para Edison, (2016) el inventario se ha utilizado desde que el hombre vio la necesidad de organizar sus bienes, es decir, saber que pertenencias tiene de acuerdo a los diferentes roles que esta persona desempeña,

tendero, fabricante, importador, exportador, etc. El inventario es utilizado como forma de organización básica que conlleva a una mejor economía, porque se sabe con qué se cuenta y que debe ser repuesto. (Pág. 1)

Anonimo, (2012) el inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

Algunas personas que tengan relación principal con los costos y las finanzas responderán que el inventario es dinero, un activo o efectivo en forma de material. Los inventarios tienen un valor, particularmente en compañías dedicadas a las compras o a las ventas y su valor siempre se muestra por el lado de los activos en el Balance General.

Los inventarios desde el punto de vista financiero mientras menos cantidades mejor (la conclusión correcta por razones equivocadas y una forma extraña de tratar un verdadero activo). (Pág. 1)

Llevar un buen manejo de los inventarios es fundamental para el almacén "Articréditos" ya que este se realiza con el fin de comprobar la existencia actual de dichos bienes y su realización debe ser de manera minuciosa y exacta para que los resultados obtenidos sean fidedignos y no muestren error alguno, sino se lleva un buen control de estos puede ocasionar perdidas ya sea debido al merma o deterioro de mercadería, el inventario es vital para toda empresa que se dedique a la compra o venta de bienes o servicios.

### **Fundamentación Teórica**

La fundamentación teórica de la presente investigación está basada en los principios de la contabilidad en relación del control de los inventarios de mercadería que contribuyan a disminuir las pérdidas.

## **Contabilidad.**

Ayaviri, (2012) define a la contabilidad como: “La ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad”.

Según Himmelblau, (1945) “La contabilidad es el lenguaje de los negocios- “La contabilidad está basada en el hecho fundamental que se encuentra en toda empresa mercantil y que consiste en que su activo es igual a su pasivo (tanto a favor de terceros como de los dueños)” (Pág. 3)

Redondo, (2001) “La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado”.

Teran, (1996) “La contabilidad es un instrumento de comunicación de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa, sujeto a medición, registración o interpretación para la toma de decisiones empresariales”

Para Finney , (1931) la contabilidad comprende un cuerpo de principios legales, industriales, legales y financieros que deben tener en consideración para determinar cómo y en qué medidas las operaciones de un negocio afectan al valor de sus activos y monto de sus pasivos, utilidades y capital (Pág. 3)

### **Objetivo de la contabilidad**

Barajas, (2012) “El objetivo, es el de obtener y comunicar información económica y financiera a usuarios internos y externos respecto de una unidad económica”.

Según Garcia J. O., (2008) el objetivo fundamental es servir de instrumento de información y, aunque son múltiples las informaciones o

datos que puede suministrar la contabilidad, podemos concretarlos en tres:

1.- Informar la situación de la empresa, tanto en su aspecto económico-cuantitativo, como en su aspecto económico-financiero. Los inventarios y los balances serán fundamentalmente los instrumentos de los cuales se presentará la información.

2. Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, es decir, cuanto se ha ganado o perdido en un periodo de tiempo determinado.

3. Informar de las causas de dichos resultados. Mucho más importante que saber cuánto se gana o se pierde es saber el porqué de estas pérdidas o ganancias, para tratar de corregir gastos e incrementar ingresos. (Pág. 22)

### **Tipos Contabilidad**

Según Matias, (s.f) los tipos de contabilidad se pueden clasificar de acuerdo al sector de aplicación, en:

**Contabilidad pública:** Se encarga de controlar y llevar registro de las operaciones económicas que se realizan en las instituciones del estado y las empresas estatales de carácter público.

**Contabilidad privada:** Se lleva a cabo en las fábricas, comercios o cualquier otra institución privada con carácter económico, es decir, empresas que se encuentran en manos particulares. (Pág. 2)

### **De acuerdo a la información que maneja:**

**Contabilidad financiera:** “Es un área de la contabilidad cuyo objetivo es preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos”. (Alcarria, 2009)

**Contabilidad administrativa:** Es la información contable generada en una empresa expresada tanto en términos monetarios como no monetarios, para la toma de decisiones de la administración de un ente económico. (Alcerreca, 2000)

**Contabilidad fiscal:** Se basa en los criterios fiscales establecidos por la ley, y regula la forma de hacer los registros e informes para la declaración y pago de tributos. (Zanatta, 2015)

**Contabilidad de costos:** “Es un sistema de información empleado por la empresa para determinar, registrar, controlar analizar e interpretar toda la información relacionada con los costos de producción, distribución, administración y financiamiento de la entidad”. (Label, 2016)

### **De acuerdo a la actividad de la empresa**

Según [Emprende pyme.net](http://Emprende.pyme.net), (S.F) se clasifican en:

**Contabilidad industrial:** Un tipo de contabilidad a aplicar en empresas que transforman las materias primas en productos elaborados.

**Contabilidad comercial:** Control de los movimientos económicos y financieros generados en una empresa que se dedica a comprar y vender un producto específico ya terminado, preparado para su consumo directo.

**Contabilidad de servicios:** Contabilidad especializada para aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios. (Pág. 2)

### **Inventarios**

Según Heredia, (2007), afirma que de manera general se puede definir inventario “como la existencia de todo tipo de material, sin procesar o transformar, procesado total o parcialmente, artículos y productos, que se utilizan de manera directa o indirecta dentro de las organizaciones manufactureras o de servicio”.

Por otro lado, Moya, (1999) define un inventario como “la acumulación de materiales que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura”. La función de la teoría de inventarios consiste en planear y controlar el volumen de los materiales desde los proveedores, hasta los consumidores. (Pág. 19)

Según Mariategui J. , (2012) Nos habla que “los inventarios o Stocks son la cantidad de bienes o activos fijos que una empresa mantiene en existencia en un momento determinado, el cual pertenece al patrimonio productivo de la empresa”.

Según Lopez J. , (2014) “El inventario es un registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión, pero en el mundo empresarial es la relación ordenada de bienes o existencias, a una fecha determinada”.

Para Truyol, (2012) El inventario es una forma de mantener el control oportuno de las mercancías, insumos y materia primas que sean parte de la actividad económica de la empresa para así tener un desarrollo óptimo y generar un crecimiento de la misma, por esto es uno de los activos más importantes. (Pág. 1)

Según Lopez A. R., (2006) “Son bienes materiales, propiedad de la entidad que son adquiridos con el propósito de venderlos como actividad principal de toda empresa comercial, que forma parte de los activos de la misma”.

### **Objetivo del inventario**

Según Izar, (1998) el objetivo básico del inventario es el de absorber las diferencias que puedan presentarse entre la oferta y la demanda entre un artículo dado, es decir que, si un establecimiento no puede conocer de antemano la demanda que va a tener de ese artículo, las variaciones que hayan serán absorbidas por el inventario, de tal modo que no haya faltantes de mercancías. (Pág. 33)

Según Meana, (2017) “El objetivo del inventario es confirmar o verificar el tipo de existencias de que disponemos en la empresa, mediante un recuento físico de los materiales existentes”.

## **Tipos de inventario**

Existen diferentes tipos de inventario posteriormente se citan los siguientes:

SoyConta, (2013) **Según el momento en que se realice:**

**Inventario inicial:** Se realiza al dar comienzo en las operaciones.

**Inventario final:** Se realiza al cierre del ejercicio económico, generalmente al finalizar el período, y sirve para determinar una nueva situación patrimonial. (Pág. 2)

EmprendePyme.net, (S.F) **Según su forma**

**Inventario de materias primas:** Se utiliza para saber cuáles son las materias primas que aún no han sido tratadas de las que dispone la empresa para producir sus productos finales.

**Inventarios en productos de proceso de fabricación:** En estos inventarios se cuentan todos aquellos productos que no están acabados y se encuentran aún en proceso de producción.

**Inventario de productos terminados:** Aquellos productos que la empresa ha producido para la venta a sus clientes.

**Inventarios de suministros de fábrica:** Se utiliza para conocer todos los materiales que posee la empresa para producir sus productos, pero que no pueden ser contabilizados de forma exacta.

**Inventario de mercancías:** Contabiliza todos aquellos bienes que la empresa posee y serán vendidos directamente sin haberlos modificado ni sometido en algún proceso de producción. (Pág. 2)

Castillo Gómez, (2005) **Según su función**

**Inventario en tránsito:** Está constituido por materiales que avanzan en la cadena de valor. Estos materiales son artículos que se han pedido, pero no se han recibido todavía.

**Inventario de ciclo:** Resulta cuando la cantidad de unidades compradas (o producidas) con el fin de reducir los costos por unidad de compra (o incrementar la eficiencia de la producción) es mayor que las necesidades de la empresa.

**Inventario de seguridad o de reserva:** Es el que se mantiene para compensar los riesgos de paros no planeados de la producción o incrementos inesperados de la demanda de los clientes.

**Inventario de previsión o estacional:** Se acumula cuando una empresa produce más de los requerimientos inmediatos durante el periodo de demanda baja para satisfacer la demanda alta.

**Inventario de desacoplamiento:** Es el que se requiere durante dos procesos u operaciones adyacentes cuyas tasas de producción no pueden sincronizarse, esto permite que cada proceso funcione como se planea. (Pág. 5)

Medina, (2011) **Otras clases de inventarios**

**Inventario físico:** Es contar, pesar, medir y anotar cada una de las clases de bienes que se hallen en existencia en la fecha del inventario y evaluar cada una de dichas partidas.

**Inventario mínimo:** Es la cantidad mínima del inventario a ser mantenidas en el almacén.

**Inventario máximo:** Debido al enfoque del control de masas empleado, exista el riesgo que el nivel de inventario pueda llegar demasiado alto para algunos artículos.

**Inventario disponible:** Es aquel que se encuentra disponible para la producción o venta.

**Inventario en línea:** Es aquel inventario que aguarda a ser procesado en la línea de producción.

**Inventario agregado:** Se aplica cuando al administrar las existencias de un único artículo representa un alto costo.

**Inventario en cuarentena:** Es aquel que debe cumplir con un periodo de almacenamiento antes de disponer del mismo, es aplicado a bienes de consumo generalmente comestibles u otros. (Pág. 1)

### **Importancia del inventario**

Según Jimenez, (2016) la importancia de los inventarios podemos concluir como los principales:

Permite desarrollar las habilidades de los empleados y/o emprendedores para conocer los artículos que se ofertan.

Preparar y organizar el acomodo de la mercancía.

Generar la confianza y validación del estado óptimo de los productos.

Preparar de forma eficiente nuevos pedidos o resurtido de la mercancía.

Por lo que se concluye los factores más relevantes esperando que antes de evadir, postergar o eliminar un ejercicio de inventarios se pueda reconsiderar y tomar esta herramienta como un medio viable, para lograr optimización de los productos dentro de las empresas. (Pág. 1)

Para Sánchez, (2016) el inventario es una forma de mantener el control oportuno de las mercancías, insumos y materias primas que son parte de la actividad económica de la empresa, vitales para el desarrollo óptimo y crecimiento de la misma, posicionándose a su vez como uno de los activos más importantes de la Organización. (Pag.1)

### **Sistemas de Control**

Según Haimann, (1965) “Control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. El control es necesario para corregir cualquier desviación”.

Según Espinoza O. , (2013) el control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias. (Pág. 1)

Según Pyme, (2016) “El control y el manejo de los inventarios es imprescindible para poder conocer los costes de producción y la fijación de unos precios competitivos que nos permitan conseguir beneficios”.

Según EcuRed, (S.F) “Los sistemas de control de inventarios son sistemas de contabilidad que se utilizan para registrar las cantidades de mercancías existentes y para establecer el costo de la mercancía vendida”.

**Hay dos sistemas de inventarios para llevar los registros:**

**Sistema de inventario perpetuo:** Un sistema contable de inventario en el que la entidad lleva un registro continuo de inventarios y costo de la mercancía vendida. (Horngren, Harrison & Bamber, 2003)

**Sistema de inventario periódico:** Proceso que consiste en contar todos los elementos del inventario en un momento determinado. (Horngren, Sundem & Elliott, 2000)

**Métodos de valuación del inventario bajo NIIF**

**Método FIFO o PEPS:** “(First in, first out) también conocido como PEPS (Primeras en Entrar, Primeras en Salir), se basa en aquellas mercaderías que ingresaron primero, son aquellas que deban salir primero”. (Charco, S.F)

**Método Promedio Ponderado:** “Se basa en el supuesto de que tanto el costo de ventas como el de los inventarios finales deben valuarse a un costo promedio, que tenga en cuenta el peso relativo del número de unidades adquiridas a diferentes precios”. (Libardo, 2013)

**Identificación específica de sus costos individuales:** Una entidad medirá el costo de los inventarios de partidas que no son habitualmente intercambiables y de los bienes y servicios producidos segregados para proyectos específicos, utilizando identificación específica de sus costos individuales. Este método consiste en identificar el costo particular de la mercancía que se vende y facilita las cosas en las empresas que son pocos los artículos tales como carros, aviones, lotes. (Fierro, 2015) (Pág. 89)

## **Pérdidas Mercadería**

Según Bartolomeo, (2015) Pérdida es una disminución del capital que no produce ningún tipo de ingreso comercial. Puede ser por ineficiencias en la producción o desarrollo del servicio o por un hecho fortuito (robo, incendio, etc.)

Según Economipedia, (sf) “La pérdida contable es una disminución del activo de la empresa, es decir es una minoración de los bienes y derechos. La palabra pérdida se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos”.

Para Yubero, (sf) la pérdida contable representa una disminución de una parte de los bienes y derechos de la empresa (activos). El término pérdida también se aplica a resultados negativos, que vienen determinados por la diferencia entre los ingresos (ventas, prestaciones de servicios, etc.) y los gastos necesarios para generar dichas ventas (compras, gastos generales, etc.) durante un ejercicio. (Pág. 1)

Según Bruzzi, (s.f) Se llaman merma a todas aquellas pérdidas que se producen a lo largo de la cadena de distribución y ventas en el mercado de retail. Estas pérdidas son un flagelo cuando no se controlan debidamente, atentando directamente a la rentabilidad del negocio, colocando a las pérdidas como un objetivo primordial en cuanto a sus resultados. (Pág. 1)

Según Leyton, (2015) entendemos por pérdida de mercadería a los costos financieros (pérdida del costo) y económicos (pérdida del margen y de la satisfacción de los clientes), generados por cualquier acción o circunstancias que impida permanentemente a la mercadería transformarse en ingresos mediante el proceso de comercialización y venta del retail. (Pág. 2)

## **Antecedentes Referenciales**

Es de manera fundamental para lograr el objetivo de nuestra propuesta entender las diferentes problemáticas que se deben analizar. Las tesis ya desarrolladas sin lugar a duda son de gran aporte a nuestra propuesta ya que tienen mucha relación a nuestros problemas sobre los inventarios. Es un aporte fundamental para alcanzar los logros del presente trabajo.

Vizuite, (2011) “Diseño de un control interno de inventario para el Comercial STEVEN S.A que por motivos legales le llamaremos la empresa XYZ” ubicado en la ciudad de Milagro para la Universidad Estatal de Milagro en el año 2011

El problema generado en la empresa XYZ es que se ha identificado que no posee políticas y niveles de inventario lo cual genera un alto valor en la gestión de compras, bajo rendimiento sobre la inversión y altos costos en la administración de este proceso. Existe mercadería que se compra en exceso debido al desconocimiento de las existencias, esto hace que la reposición se haga sin seguir una política económica de inventario; además existe el riesgo que los artículos sufran problemas de calidad por el tiempo que se almacena en bodega.

Tiene como objetivo general diseñar medidas de control interno dirigidas al área de bodega de la Empresa XYZ para asegurar el correcto manejo de la mercadería y satisfacer los requerimientos de los clientes. Sus objetivos específicos son: Analizar las actividades que se llevan a cabo en bodega, establecer los puntos débiles efectuados en bodega, realizar una segregación de funciones entre el personal que maneja o administra bodega entre otros.

Los métodos de investigación que se utilizaron son inductivo, deductivo, de síntesis, comparativo y estadístico.

La técnica de investigación que se empleo fue la encuesta.

Esta investigación tiene como conclusión que el desorden en el almacenamiento de la mercadería, ha provocado pérdidas para la

empresa debido a que dejan caducar artículos, se pierden, permiten que se deteriore, entre otras situaciones.

La empresa como solución ha decidido implementar políticas de inventario y mejorar la administración actual para controlar eficientemente la inversión, la distribución de artículos en bodega, disminución del tiempo de despacho, proceso de recepción y entrega de mercadería y mejorar el nivel de satisfacción de clientes.

Este diseño aporta de manera significativa a mi tesis ya que el almacén “Articréditos” está teniendo similares dificultades que la empresa XYZ, no existe un control interno y por ello se está teniendo pérdida de inventario, por esto emplean políticas de inventario para garantizar el control de este.

Guarango, (2015) “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CIA. LTDA” ubicada en la ciudad de Cuenca para la Universidad Politécnica Salesiana año 2015

Las condiciones en la bodega y en los patios de la empresa FEMARPE la cual se dedica a la compraventa, permuta, financiamiento alquiler de vehículos, maquinaria, y bienes raíces reflejan una desorganización y una falta de control ya que los materiales, están regados por doquier y mal distribuidos. La suciedad, el polvo que hay dentro de la bodega y falta de señalización y descripción de los repuestos, no permite el buen funcionamiento de sus actividades ya que al momento de requerir aquellos dichos materiales o repuestos no se los encuentra de manera rápida.

Tiene como objetivos responder de manera profesional y rápida a los requerimientos de sus clientes, satisfacer los estándares que demanda y exige el mercado, aumentar la calidad del servicio que se ofrece al cliente, entre otros.

La empresa FEMAPRE ha progresado en base a la experiencia de sus propietarios sin embargo no lleva ningún tipo de fundamento científico en su accionar a nivel administrativo.

Como conclusión la empresa no cuenta con un registro de inventario específico hasta el momento, lo hace mediante una hoja en Excel, la cual hasta ahora no se encuentra bien estructurada y de la cual solo tienen conocimiento los propietarios de la empresa, también se evidencio que no cuenta con una clasificación ABC detallada de los productos de la empresa.

La propuesta de esta tesis se basa en la implementación de un sistema de gestión para los inventarios de las 5S japonesas con las cuales se podrá incluir orden, limpieza, Higiene, estandarización y crear una cultura de autodisciplina en sus empleados, otra propuesta para la administración es llevar toda la documentación necesaria y una base de datos eficiente en sus inventarios.

La tesis anterior nos aportaría de gran ayuda ya que nuestra empresa "Articréditos" teniendo similares dificultades, podríamos aplicar las 5s para una mayor limpieza, orden y control de nuestros artículos.

Torres, (2015) "Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo coso 1 para la empresa Service Lunch de la ciudad de Guayaquil" para la Universidad Politécnica Salesiana

La empresa "Service Lunch" brinda servicios de lunch a empresas, y posee un ineficiente control interno en el área de inventarios, ineficiente manejo de la existencia de materias primas, insuficiente control de inventarios, inadecuado método de valoración del inventario, todo esto provoca desperdicios de insumos e incurre en costos innecesarios por lo que esto afecta en los recursos económicos de la empresa.

Su objetivo general es diseñar un sistema de control interno de inventario basado en el modelo coso I con la finalidad de evitar pérdidas.

Entre sus objetivos específicos están, identificar las falencias del sistema actual del inventario, establecer mecanismos de control interno, desarrollar políticas operacionales enfocadas al óptimo manejo de materia prima.

Los instrumentos utilizados fueron las entrevistas ya que se obtuvo criterios, opiniones, sugerencias y nuevas ideas.

Como conclusión se detectaron varias debilidades en el área de producción, mismas que se originan en la gestión de inventarios que realizan actualmente ya que no se realiza ningún tipo de control sobre los insumos que ingresan y egresan de bodega.

La solución que se plantea consiste en el diseño de un sistema de control interno de inventarios para ser aplicado a la empresa "Service Lunch", ya que en ella actualmente se presentan serias falencias relacionada con la ausencia de procedimientos que verifiquen el uso eficiente de materia prima y demás insumos utilizados en el proceso productivo de la empresa.

Esta tesis no nos aportaría a nuestra propuesta ya que la solución planteada es netamente para el área de producción ya que nuestra empresa "Articréditos" es una empresa comercial de productos terminados.

Campoverde, (2012) "Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén Credicomercio Naranjito" para la Universidad Estatal de Milagro.

El almacén Credicomercio "Naranjito" realiza el manejo de sus operaciones basados netamente en su experiencia, siendo su principal

carencia no contar con un sistema de control de inventario, lo cual provoca pérdida de recursos, esto hace que incurran en serios problemas como desconocimiento de mercadería en stock, deterioro de la mercadería por el mal manejo así también como el robo de los artículos por sustracción indebida.

Tiene como objetivo general determinar el efecto que tendría un sistema del control de inventario en la optimización de los recursos que se utilizan en el proceso de compra y venta del almacén. Sus objetivos específicos son Comprobar el retraso de productos, carencia del personal capacitado no permite la implementación del control de inventario, probar que la implementación de un sistema de control de inventario será una excelente inversión de los propietarios.

Los instrumentos que se emplearon fueron las entrevistas, observación directa, encuestas y cuestionarios.

La metodología que se utilizo fue el método hipotético-deductivo, método inductivo-deductivo, y método de la observación.

Como conclusión no existe un control de mercadería lo que nos llevó a proponer un sistema para el control de inventario para que el proceso se realice de forma más rápida y sencilla.

La solución que se plantea es implementar un sistema automatizado que procese la información, que contribuya a agilizar el flujo de la información involucrada a lo largo del proceso de recepción y entrega de mercadería, y por ende que permita un manejo más óptimo del tiempo destinado para el proceso de compra venta y búsqueda de información.

Esta tesis nos aportaría mucho ya que sus problemas son muy idénticos a los problemas de nuestra empresa, con la solución dada de implementar

un sistema automatizado que procese la entrada y salida de la mercadería nos ayudaría a controlar los productos terminados que tenemos en stock.

Meneses, (2010) "Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la ferretería "Lozada", Universidad Tecnológica Equinoccial, ciudad Santo Domingo

La empresa ferretería "Lozada", durante años se ha dedicado a la compra y venta de productos de ferretería, la misma que nunca ha tenido un sistema para controlar sus inventarios, provocando que las existencias físicas no coincidan con lo que debería haber según documentos, el mismo que ocasiona el desconocimiento del valor real de los inventarios.

Su objetivo general es diseñar un sistema de control de inventarios riguroso relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentajes de error, así como su validación y cálculo de precios de venta competitivo. Sus objetivos específicos son reconocer los diferentes sistemas de inventarios que existen, conocer los controles que existen en el despacho, elaborar un plan de capacitación para el personal, elaborar un diseño del sistema del control interno de inventarios, entre otros.

Los instrumentos de investigación que se emplearon fueron las entrevistas, consultas a expertos, revisión de documentos e internet.

La conclusión a la que se llegó por medio de la investigación es que no existe un control permanente a nivel de inventarios, no existe capacitación al personal, no se realiza una constatación física periódica de la mercadería, entrega tardía de la mercadería hacia los clientes.

Se plantea como solución aplicar la propuesta de este trabajo investigativo, instaurar un sistema de kardex magnético de tal manera que

en el sistema aparezca de forma inmediata la disponibilidad o no de mercadería.

Esta tesis nos aportaría de gran manera a nuestra propuesta, ya que el sistema kardex magnético nos daría la identificación del producto si hay en existencia o no.

## **Marco Legal**

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

Art 319., (2008) Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Pág. 100)

Art 325., (2008) El estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia autónoma, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano, y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art 336., (2008) El estado impulsara y velara por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las intermediaciones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia de los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante la ley. (Pág. 105)

### **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

Art 19. LORTI, (2016) Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades.

También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. (Pág. 24)

Art 20. LORTI, (2016) La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el

estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (Pág. 24)

Art. 21 LORTI, (2016) Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (Pág. 24)

### **Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir**

Objetivo 5, (2017) Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.

Objetivo 5.1, (2017) Generar trabajo y empleos dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

Objetivo 5.8, (2017) Fortalecer las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.

Objetivo 6, (2017) Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el buen vivir rural.

Objetivo 6.1, (2017) Fomentar el trabajo y el empleo digno con énfasis en zonas rurales, potenciando las capacidades productivas, combatiendo la

precarización y fortaleciendo el apoyo focalizado del estado e impulsando el emprendimiento.

Objetivo 7, (2017) Incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Objetivo 7.2, (2017) Promover el dialogo como forma de convivencia democrática, mecanismo para la solución de conflictos y la generación de acuerdos locales y nacionales para afianzar la cohesión social.

### **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**

Art 4. Derechos del consumidor, (2011) Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicio competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad condiciones de contratación, y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios,

especialmente a lo referido en las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación o indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Pág. 3-4)

Art 5. Obligaciones del consumidor, (2011) Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes o servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones, de uso de los bienes o servicios a consumirse. (Pág. 4)

### **Marco Conceptual.**

**Consumo.-** El consumo es la acción por la cual los diversos bienes y servicios son usado o aplicados a los fines a que están destinados, ya sea satisfaciendo las necesidades de los individuos o sirviendo los propósitos de la producción. La economía considera el consumo como el fin esencial de la actividad económica. Consumo es la utilización de bienes y servicios para nuestra satisfacción y la de otros. (Cuartas, 2006) (Pág. 112)

**Demanda.-** En economía, se refiere a la cantidad de bienes o servicios que la población pretende conseguir, para satisfacer sus necesidades o deseos. Estos bienes o servicios pueden ser muy variados, como alimentos, medios de transporte, educación, actividades de ocio, medicamentos, entre muchas otras cosas, es por ello que se considera que prácticamente todos los seres humanos son demandantes. (Concepto.de, 2017) (Pág. 1)

**Deterioro.-** Indica que la apariencia o la función de algo o alguien es menor con referencia a otro estado anterior, es el desgaste que se produce por obra del uso de fenómenos climáticos, accidentes, hechos voluntarios, o del paso del tiempo que afecta tanto a las cosas animadas como inanimadas. (DeConceptos.com, S.F) (Pág. 1)

**Efectividad.-** Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él. (Definición.MX, 2013)

**Existencias.-** En economía, son los bienes poseídos por una empresa, para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Las existencias forman parte de activo corriente. (Wikipedia, S.F)

**Tributario.-** Por su parte, es aquello perteneciente o relativo al tributo, un concepto que puede utilizarse para nombrar a la entrega de dinero del Estado para las cargas públicas. Un tributo, en ese sentido, es un impuesto. (Gardey, 2014)

**Impuesto.-** Es el tributo, exacción o la cantidad de dinero que se paga al Estado, a la comunidad autónoma o al ayuntamiento obligatoriamente, y está establecida sobre las personas, físicas o jurídicas, para contribuir con la hacienda pública, financiar los gastos del estado, y otros entes y servicios públicos. (Significados.com, 2017) (Pág. 1)

**LORTI.-** Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, es una ley creada con el fin de controlar y regular los impuestos a cancelar sobre los ingresos o rentas, productos de actividades económicas y aun sobre ingresos gratuitos. (Espinoza E. A., 2016)

**Merma.-** Es una pérdida o reducción de un cierto número de mercancías, o de la actualización de un inventario que provoca fluctuación, es decir, la diferencia entre el contenido de los libros de inventario y la cantidad real de productos o mercancía dentro de un establecimiento, negocio o empresa. (Wikipedia) (Pág. 1)

**Valor agregado.-** Es la característica extra que un producto o servicio ofrece con el propósito de generar mayor valor dentro de la percepción del consumidor. Este término puede ser el factor determinante entre el éxito o el fracaso que una empresa tenga, debido a que se encarga, también, de diferenciarla de la competencia. (Mesa, 2015) (Pág. 1)

## **Conceptualización de Variables**

### **Variables**

**Control de inventario.** - El control de inventario es de vital importancia para toda empresa que se dedique a la compra y venta de bienes o servicios, ya que este permite conocer el stock de mercadería que se encuentra disponible y poder venderlas en un periodo económico

determinado, el control de inventarios permite mantener las existencias a niveles deseados, evita que haya exceso de inventario, y ayuda a satisfacer las necesidades o demandas de los clientes.

**Pérdida de mercadería.** - La pérdida de mercadería es la disminución de artículos obtenidos para la venta, impidiendo que exista algún tipo de ingreso, ya que surge por la falta del pertinente control en el inventario de la organización y de esta manera influye en la estabilidad financiera de la empresa, perjudicando a los resultados económicos que se esperan obtener al finalizar el periodo laboral.

## **Capítulo III**

### **MARCO METODOLOGÍCO**

#### **Presentación de la Empresa.**

“Articréditos” es un almacén dedicado a la compra y venta de electrodomésticos para el hogar, el cual se encuentra ubicado en la avenida Aurelio Quinto, de la parroquia “El Laurel” perteneciente al cantón Daule, lleva en el mercado 20 años, satisfaciendo las necesidades de los clientes y permitiéndoles obtener créditos de manera cómoda y sencilla, brindando facilidades de pagos en los diferentes tipos de créditos.

Trabajamos con artefactos y marcas muy reconocidas para las diferentes clases socioeconómicas de la parroquia, además con productos bajo pedido.

#### **Misión**

La misión de “Articréditos” es brindar electrodomésticos de calidad, y cumplir con las demandas de los clientes en todo momento ya que se cuenta con una amplia gama de electrodomésticos, con precios económicos y con garantía.

#### **Visión**

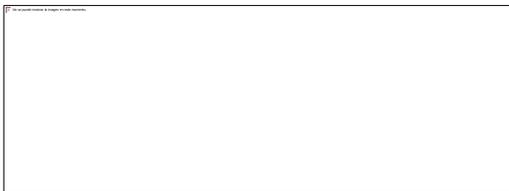
Ser reconocido a nivel comercial, contando con varias sucursales en los diferentes cantones del Guayas, ser la primera opción de compra de nuestros clientes, brindando de manera óptima un buen servicio al cliente

con precios de mercado e incursionando en la competencia con casas comerciales reconocidas a nivel del Ecuador

**Los principales electrodomésticos que comercializa son:**

1. Refrigeradoras
2. Lavadoras
3. Cocinas
4. Aire acondicionado
5. Licuadoras
6. Televisores
7. Batidoras
8. Hornos eléctricos
9. Parlantes musicales

**Proveedores:**



Importadora **KING**



**Magic Queen**  
*Mejora tu vida*

## Organigrama

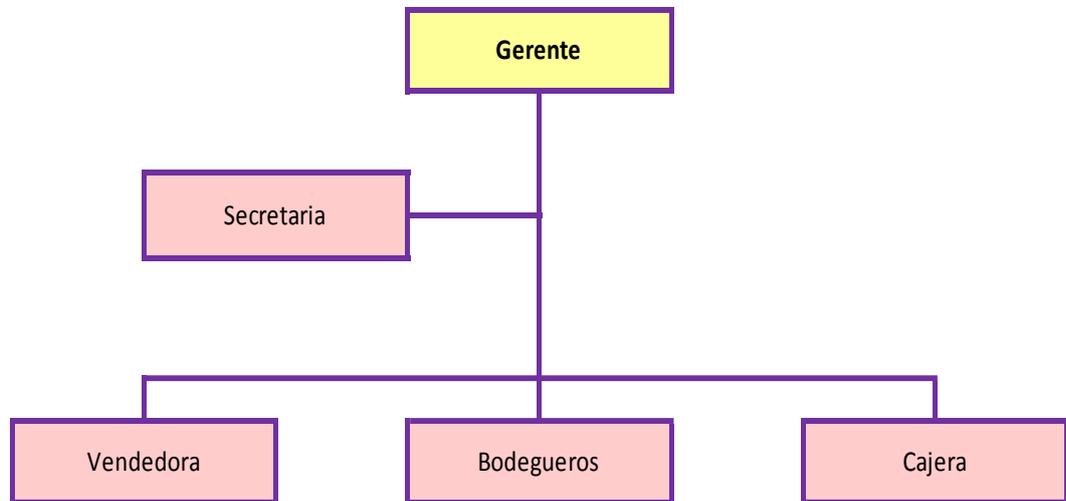


Gráfico: 3 Organigrama

Elaborado por: Sonia Reliche Triana

## Diseño de la Investigación

Según Naresh k. Malhotra, (2004) El diseño de investigación es una estructura o plano para llevar a cabo el proyecto de investigación de mercados. Detalla los procedimientos necesarios para obtener la información que se requiere para estructurar o resolver problemas de investigación de mercados. Aunque ya se haya establecido el método para enfrentar el problema, el diseño de investigación especifica los detalles básicos de operación para ponerlo en práctica. El diseño de investigación coloca las bases para llevar a cabo el proyecto. Un buen diseño de investigación asegurara que el proyecto de investigación se lleve a cabo de manera efectiva y eficiente. (Pág. 74)

Según Rojas Soriano, (1988) Es el conjunto de procesos específicos y procedimientos que sirven de guía para llevar a cabo un trabajo de investigación. Las partes del diseño son: delimitación del tema;

justificación del estudio, definición y planteamiento del problema y de los objetivos; elementos básicos del marco teórico y conceptual; formulación de hipótesis; selección de las técnicas y diseño de la muestra y de los instrumentos de recolección de datos. El diseño incluye también el plan de trabajo general, es decir, la estrategia a seguir para llevar a cabo la investigación. El diseño de investigación es un recurso del método científico en cuanto que permite la concreción de este en un proceso de investigación específico, también se lo conoce como proyecto o plan de investigación y, se ajusta a los requerimientos o necesidades de la institución y del propio investigador, así como a las características que adopta el objeto de estudio. (Pág. 137-138)

El diseño de la investigación es un conjunto de pasos a seguir para realizar algún tipo de proyecto, analizar obtener información y resolver las problemáticas encontradas.

### **Investigación Científica**

Para Significados.com, (S.F) la investigación científica es un proceso ordenado y sistemático de indagación en el cual, mediante la aplicación rigurosa de un conjunto de métodos y criterios, se persigue el estudio, análisis o indagación entorno a un asunto o tema, con el objetivo subsecuente de aumentar, ampliar o desarrollar el conocimiento que se tiene de este. (Pág. 1)

Según Ecured, (S.F) “Es un proceso que, mediante la aplicación del método científico de investigación, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”.

Permite ayudar a profundizar en base a la experiencia mediante el proceso de investigación obtenido de las pruebas realizadas.

## **Investigación Cualitativa**

Para Gomez M. , (2006) el enfoque cualitativo por lo común 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, sin conteo. Utiliza las descripciones y las observaciones. Por lo regular las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y este es flexible, y se mueve entre los eventos, y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. (Pág. 60)

Según Galeano M, (2003) tienden a comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a partir de las múltiples lógicas presentes en los diversos y heterogéneos actores sociales, y por tanto desde sus aspectos particulares y rescatando la interioridad (visiones, percepciones, valores, forma de ser, ideas, sentimientos, motivos internos) de los protagonistas. Trabajan con la palabra, el argumento, el consenso. (Pág. 24)

La investigación cualitativa es la que por medio de observación podemos describir los comportamientos de las personas y cosas, se da este método ya que todo lo que nos rodea no llega a ser exacto.

Se recoge datos para los análisis del comportamiento de lo que queremos investigar por lo general a las personas.

## **Investigación Cuantitativa**

Según Gomez M. , (2006) el enfoque cuantitativo utiliza 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 en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (Pág. 60)

Según Galeano M., (2003) pretenden la explicación y la predicción de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud, de la medición de dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (Pág. 24)

Permite estudiar los datos de forma numérica, informática e incluso estadística para obtener resultados.

### **Tipos de Investigación**

Los tipos de investigación se han definido de acuerdo a varios aspectos que representan modalidades particulares de investigación, entre otras: su finalidad, a un momento específico, a las fuentes de información, el enfoque histórico, en la observación, en la experimentación, a la amplitud y el método de casos. (Rebeca Landeau, 2007) (Pág. 53)

### **Investigación Descriptiva.**

Según Namakforoosh, (2000) la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación, cuando el objetivo es:

1. Describir las características de ciertos grupos.
2. Calcular la proporción de gente en una población específica que tiene ciertas características.
3. Pronosticar, por ejemplo, la venta para los próximos cinco años y usarla como base en la planificación. (Pág. 91)

Para Rodriguez Moguel, (2005) la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (Pág. 24-25)

Esta investigación permitirá describir el proceso que se llevara a cabo para encontrar las falencias en el manejo del control de inventarios en el almacén “Articréditos” y determinar las causas que están generando pérdidas de mercadería.

### **Investigación Explicativa**

Para Fideas G. Arias, (2012) la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Pág. 26)

Según Del Rio Sadornil, (2013) investigación que tiene como objeto la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones, para conocer su estructura y los factores que intervienen en la dinámica de aquellos.

Pretende descubrir las causas que provocan los fenómenos (explicación de los mismos), así como sus relaciones para llegar a establecer generalizaciones más allá de los sujetos y datos analizados. Busca por tanto matizar la relación causa-efecto, de suerte que cuando se presenta un determinado fenómeno (socio-psico-educativo) podamos identificar la causa que lo ha producido, con argumentos válidos. (Pág. 34)

Se podrá determinar las características, situaciones, hechos de las variables del control de inventarios y las pérdidas de mercadería que están afectando de la manera significativa la situación económica del almacén.

### **Investigación de Documental**

Para Bernal Torres, (2006) “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio”.

Según Moreno Bayardo M. , (1987) la investigación documental, reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que a información ya se encuentra registrada, tales como libros, revistas especializadas, películas, archivos, videocasetes, estadísticas, informes de investigaciones, ya realizadas, etc. (Pág. 41)

Permite darnos información sobre un tema determinado, y obtener la investigación histórica de un hecho, que tiene como finalidad obtener resultados que pueden ser la base para el desarrollo del proyecto.

### **Investigación Correlacional**

Para Mejia Jervis, (S.F) la investigación correlacional consiste en buscar diversas variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir como será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma. (Pág. 2)

Según Garcia Hoz, (1994) la investigación correlacional parte de una serie de supuestos identificativos que la diferencian del experimento; así, el investigador se plantea sus hipótesis sobre hechos o fenómenos que ya

hayan acontecido. De tal forma que en su desarrollo muchos autores prefieren emplear el término hipótesis directivas u objetos de la investigación, más que el de hipótesis en el sentido estricto del término. (Pág. 308)

Permite determinar si existe relación entre dos variables, para así llegar a una conclusión y determinar si las variables están conectadas entre ellas.

## **POBLACIÓN**

Según Tomás Sábado J. , (2010) es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos. (Pág. 21)

Para Fuentelsaz, Ircat & Pulpón, (2006) es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desean estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. (Pág. 55)

Es un conjunto de personas con características similares que se tomaran para realizar un estudio obteniendo información de los mismos.

## **Clasificación de la población**

Según Álvarez Cáceres, (2007) se clasifican en:

**Población diana:** La población diana es el conjunto de elementos a los que se requieren referir los resultados de la investigación.

**Población de estudio:** Es la población a partir de la que se seleccionan los elementos que participan en el estudio. Es un subconjunto de la población diana.

**Población estadística:** Es la formada por los elementos participantes en el estudio, si participan todos o una muestra aleatoria en la que todos ellos hayan tenido una probabilidad mayor que cero de estar en la muestra, siendo esta seleccionada mediante una técnica de muestreo estadísticamente correcta. (Pág. 838)

### Característica de la población a ser investigada

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente	1
2	Secretaria	1
3	Bodegueros	3
4	Vendedoras	2
5	Personas Naturales	25
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>

Gráfico: 4

Nombre: Población

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Sonia Reliche Triana

### MUESTRA

Según Fuentelsaz, Pulpón & Ircat, (2006) la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se ha de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas. (Pág. 55)

Según Tomás Sábado J. , (2010) una muestra es una porción de algo. Si deseamos preguntar a un conjunto de cinco mil personas su opinión sobre un determinado fenómeno, tenemos dos opciones: efectuar las preguntas persona por persona o efectuar las preguntas solamente a una muestra de estas personas, es decir, a un grupo de elementos representativos de ese conjunto. (Pág. 22)

La muestra es un subgrupo de la población que se desea analizar para extraer información fidedigna y para esto se debe realizar una buena selección de muestra y de un buen orden en la recogida de datos.

### **Tipos de muestra**

Existen 2 tipos de muestra, la Probabilística y la No probabilística, entre las muestras probabilísticas tenemos:

**Muestra probabilística o al azar simple:** un aspecto esencial de este tipo de muestra es que la población debe ser explícitamente definida o identificada. Para que cada elemento o individuo que compone dicho colectivo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, deben listarse todos los elementos. (Gilbert, 1997) (Pág. 54)

**Muestra sistemática:** esta técnica envuelve el sistema de seleccionar a la primera persona al azar, para luego continuar cada 10, 20, 100, personas que aparecen en la lista o de acuerdo a la proporción numérica de la población que se quiere entrevistar- 4,8,12, y múltiplos de 4 en una muestra más pequeña. (Gilbert, 1997)(Pág. 55)

**Muestra estratificada:** este tipo de muestra se caracteriza por la división de la población en subgrupos o estratos que tienen alguna característica común, además, interesa mantener estos estratos en la muestra, para que mantenga la misma composición que la población. La estratificación se puede hacer en base a diferentes variables o características de interés,

sexo, edad, situación laboral, nivel socioeconómico. (Fuentelsaz, Ircat & Pulpón, 2006)(Pág. 58)

**Muestra por conglomerados:** este tipo de muestreo, que también se denomina en etapas múltiples, se utiliza cuando se desea estudiar una población grande y dispersa, de la que evidentemente no se dispone de ningún listado para poder aplicar técnicas anteriores. En lugar de seleccionar individuos, se empieza por seleccionar subgrupos o conglomerados a los que se les da el nombre de unidades de primera etapa o unidades primarias. (Fuentelsaz, Ircat & Pulpón, 2006)(Pág. 58)

Las muestras no probabilísticas:

**Muestra accidental:** Para Grasso, (2006) las muestras accidentales se conforman con aquellos miembros de la población que tenemos más a mano o están disponibles por alguna razón. Para su conformación no se requiere de un marco ni del empleo de la tabla de números aleatorios. A menudo se aceptan muestras accidentales y se llevan a cabo estudios con ellas. Razones de costos y dificultades operativas a menudo hacen imposible otra cosa. (Pág. 96)

**Muestra por Conveniencia:** Según Mejía Navarrete, (2002) la muestra por conveniencia es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria, las que se presentan al investigador, sin criterio alguno que lo defina. Las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad. No se especifica claramente el universo del cual se toma la muestra. Por consiguiente, la representatividad estructural es nula, no se consideran las variables que definen la composición estructural de objeto de estudio. (Pág. 121)

**Muestra por cuota:** Para Bisquerra Alzina, (2004) este muestreo se emplea cuando no se puede disponer de una muestra escogida al azar pero aun así se quiere una muestra representativa de la población y se

fijan unas “cuotas” consistentes en un número de individuos que reúnen una determinadas condiciones o variables demográficas en la población. (Pág. 148)

**Muestra bola de nieve:** Según Malhotra, (2004) en el muestreo bola de nieve se selecciona un grupo inicial de encuestados, generalmente al azar. Después de ser entrevistados se les pide que identifiquen a otros que pertenecen a la población de interés. Los encuestados subsecuentes se seleccionan con base en sus referencias. Este proceso se puede realizar en ondas, obteniendo referencias de referencias, lo que lleva, por lo tanto, a un efecto de bola de nieve. (Pág. 324)

#### **Determinación de la muestra a ser utilizada**

<b>Ítem</b>	<b>Informantes</b>	<b>Muestra</b>
1	Gerente	1
2	Secretaria	1
3	Bodegueros	1
4	Vendedoras	1
5	Personas naturales	15
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>

Gráfico: 5  
 Nombre: Muestra  
 Fuente: Datos de la investigación  
 Elaborado por: Sonia Reliche Triana

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

##### **Observación**

Según Lázaro Fernández, (2007) la observación es una técnica de recogida de datos dirigida al conocimiento de la realidad social, reconociendo y anotando los hechos y situaciones como

espontáneamente se dan. Observar es mirar intencionadamente y con unos objetivos determinados en función de los datos que se requieren escoger. (Pág. 105)

Según Fernández Nogales, (2004) la observación es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación y por tanto sin la necesidad de colaboración por parte del colectivo analizado. (Pág. 84)

Es una técnica que permite observar a las personas, e interpretar los comportamientos, con el objetivo de obtener información.

### **Que es observación científica**

Para Heinemann, (2003) “La observación científica es la adaptación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento”.

Según Yuni & Urbano, (2006) la observación científica es una técnica de recolección de información consiste en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social) mediante el empleo de los sentidos (con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador. (Pág. 40)

### **Que es la guía de observación**

Según EIMundoInfinito.com, (S.F) una guía de observación es una lista de puntos importantes que son observados para realizar una evaluación de acuerdo a los temas que se estén analizando. Para que una investigación se lleve a cabo satisfactoriamente se requiere entender la raíz del problema o situación estudiada y esta guía facilita esa función. (Pág. 1)

## **Entrevista**

La entrevista es un recurso que el investigador tiene a su alcance para recabar información por medio de preguntas que se plantean en forma directa, esto es, personalmente y en forma oral, a cada uno de los sujetos de la muestra seleccionada. La posibilidad de relación personal con el entrevistado es una de las ventajas de esta técnica, permite crear ambiente de confianza y, si la actitud del entrevistador lo propicia, es posible obtener información amplia y veraz. (Moreno Bayardo M. G., 1987) (Pág. 41)

Para Grande & Abascal, (2007) la entrevista es una técnica cualitativa, primaria estática, personal y directa que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria. Una entrevista no es más que una conversación entre dos personas, frente a frente, para intercambiar información, ideas, opiniones o sentimientos. La entrevista, como técnica cualitativa de información, persigue unos propósitos bien definidos; es más que una simple conversación. (Pág. 76)

La entrevista es una técnica que nos permite obtener información, por medio de una conversación planificada, entre una o más personas.

### **Tipos de entrevista**

Según su propósito

Para Palomo Vadillo, (2008)

**Entrevista de admisión o selección:** es aquella por medio de la cual el entrevistador intenta formarse un juicio, del candidato entrevistado, sobre su idoneidad o no para cubrir el puesto vacante, en función de las exigencias marcadas por el mismo y por la organización.

**Entrevista de promoción:** su objetivo es evaluar e desarrollo profesional el colaborador y su potencial para determinar si es posible promocionarle

o no a otro puesto de mayor responsabilidad dentro de la organización, además de determinar de forma conjunta con el empleado las acciones a desarrollar y que facilitaran su posterior adaptación al nuevo puesto.

**Entrevista de consejo:** su propósito es resolver o aclarar todas aquellas situaciones conflictivas que se pueden dar dentro de la organización y que, de no ser resueltas a tiempo, podrían repercutir en las relaciones interpersonales del personal y, por consiguiente, sobre su satisfacción y rendimiento.

**Entrevista de salida:** es conveniente realizarlas, ya que el empleado puede proporcionar información muy valiosa sobre problemas internos al equipo de trabajo o departamento y que suelen escapar a la percepción de la dirección de la empresa.

**Entrevista para recogida de datos:** su finalidad es obtener del entrevistado toda la información relevante referente a un tema en concreto y con un objetivo específico. (Pág. 171-172)

Según su conducción:

Para Ibáñez & López, (1986)

**Entrevista planificada:** generalmente es esta la que resulta más eficaz, dado que intenta escoger, de una manera sistemática y precisa, más información concreta sobre los aspectos que se quieran explorar en forma fija y determinada.

**Entrevista semi-libre:** para este tipo de entrevista, el entrevistador también tiene trazado un plan de desarrollo, pero con más libertad acción y mayor agilidad. Para llevar a cabo exitosamente este tipo de conducción, el entrevistador debe tener cierto grado de experiencia y mucha agilidad.

**Entrevista libre:** con el manejo adecuado de esta entrevista es posible obtener un gran volumen de información por parte del entrevistado, ya

que se desarrolla con gran fluidez, al mismo tiempo exige del entrevistador un mayor esfuerzo y una gran práctica profesional, sobre todo si el sujeto entrevistado es un individuo muy preparado profesional y culturalmente.

**Entrevista de tensión:** está dirigida a conocer el comportamiento del sujeto entrevistado dentro de una situación tensa donde resulta difícil mantener el control de sí mismo. (Pág. 29-30)

Según (Palomo Vadillo, 2008)

**Entrevista Individual:** “el candidato es entrevistado por una sola persona”.

**Entrevista grupal:** “varios candidatos son entrevistados por una o varias personas al mismo tiempo”.

**Entrevista de panel:** “varias personas entrevistan a un mismo candidato”. (pág. 204)

### **Elaborar un cuestionario de entrevista**

**Objetivo:** La siguiente entrevista nos servirá de apoyo para determinar las causas que están generando un mal manejo de control de inventarios.

El tipo de entrevista que se va a utilizar es la entrevista individual, ya que se la va a emplear a cada uno de los trabajadores del almacén.

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

1. **¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**
2. **¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**
3. **¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**
4. **¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**
5. **¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

6. **¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**
7. **¿En su área de trabajo se ha detectado perdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**
8. **¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**
9. **¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**
10. **¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Este cuestionario de entrevistas fue realizado al personal del almacén “Articréditos” con el fin de determinar las causas que está afectando el debido control de inventarios y por consecuente la situación financiera del almacén, de lo cual se ha tenido como resultado que el personal de trabajo requiere una debida capacitación, también la instalación por primera vez de un software logístico y un supervisor que asuma la responsabilidad de bodega.

Muy aparte de esto también se tuvo como resultado de que el personal y gerencia está consciente de la pérdida de mercaderías y de clientes por no saber con lo que se cuenta en bodega, por lo cual se requiere de manera urgente la implementación dicha anteriormente.

## Capítulo IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

**1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Sr. Luis Ferruzola Rivadeneira (Gerente general)

**2. ¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

Llevo 20 años manejando el almacén “Articréditos”.

**3. ¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

Si he recibido varias capacitaciones para mantener en pie mi negocio, y mantener los precios de la mercadería a valores actuales.

**4. ¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

El área que está teniendo desequilibrio estos últimos años es el área de bodega.

**5. ¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

Siempre se ha llevado un control de inventarios de forma manual, que para mí ese es el mayor motivo del desequilibrio que se está teniendo en el almacén.

**6. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**

Se hace el inventario cada vez que lo requiero, puede ser cada año o se hace cuando alguien del personal decide botarse del trabajo.

**7. ¿En su área de trabajo se ha detectado pérdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

Como gerente del almacén puedo decir que existe pérdida de mercadería en bodega y el monto de la perdida equivale a unos 1.200,00 dólares anuales.

**8. ¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**

Pues, ha pasado en muchas ocasiones que como no se sabe la cantidad actual de existencias se ha adquirido mercadería que no era necesaria porque aun habían en stock y como hay mercadería almacenada esta llega a deteriorarse.

**9. ¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Se ha perdido a varios clientes por no tener un inventario actualizado, porque los clientes piden mercadería que a veces ven por catálogos que son presentados por las vendedoras e incluso hacen su respectivo pago, y a la hora de retirar su electrodoméstico es lamentable informarles que no se cuenta con esa mercadería requerida y se les presenta otras opciones.

**10. ¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Una de las cosas que se podría hacer para mejorarlo es poniendo un sistema de inventarios esperando mantener los datos actualizados, ya que no hay control ni organización de la mercadería y no se puede detectar problemas críticos.

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Srta. Laura Ferruzola (Secretaria)

**2. ¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

5 años exactamente

**3. ¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

Hasta ahora no he recibido ningún tipo de capacitación, solo las subgerencias que nos da el gerente general.

**4. ¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

Siempre se ha tenido problemas con el área de bodega.

**5. ¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

El control de inventarios que se ha llevado siempre es de forma manual, entradas y salidas de mercaderías, todo se registra manualmente.

**6. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**

El inventario se realiza cada vez que el gerente lo requiera, por lo general cada año, o cuando alguien del personal se bota del trabajo.

**7. ¿En su área de trabajo se ha detectado perdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

En mi área no se ha detectado perdidas. Pero en el área de bodega si, por lo general son casi unos 1.000,00 dólares anuales.

**8. ¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**

Afecta mucho porque hay pérdidas de mercadería, por deterioro y por hurto.

**9. ¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Hay quejas de clientes que hacen sus pagos de mercadería pero cuando están por retirar se les informa que la mercadería requerida no se encuentra en stock y se van insatisfechos y es así como se pierde clientela.

**10. ¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Si se implementara un sistema sería mucho más factible porque se tendría en todo momento la información actualizada de la mercadería disponible y poniendo un supervisor de bodega el cual guie en todo momento a los empleados de bodega.

## **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Srta. Lupe Burgos (Vendedora)

**2. ¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

3 años aproximadamente

**3. ¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

No he recibido ningún tipo de capacitación.

**4. ¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

En el área de bodega ya que no hay nadie quien los supervise.

**5. ¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

El inventario que se realiza es de forma manual

**6. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**

Tengo entendido que el inventario se lo realiza cada año, o cuando un bodeguero esta por retirarse del trabajo.

**7. ¿En su área de trabajo se ha detectado perdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

Si, se ha perdido mercadería. Talvez unos 800,00 dólares por cada año.

**8. ¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**

A que los empleados le roben, y llega a tener mercadería deteriorada porque no sabe el stock mercadería disponible y encarga más a los proveedores.

**9. ¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Uno les ofrece a los clientes mercadería y luego no se les puede vender porque no hay, y los clientes quedan insatisfechos y ya no regresan.

**10. ¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Que el gerente se actualice y ponga un sistema para conocer el ingreso y egreso de mercadería y saber con cuanta mercadería se cuenta en stock.

## CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

1. **¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Srta. Sonia Reliche (Vendedora)

2. **¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

Casi 2 años

3. **¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

Ninguna vez, solo las recomendaciones que hace el dueño.

4. **¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

El área de bodega, ya que el inventario no se lo controla bien.

5. **¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

Se realiza el inventario de forma manual.

6. **¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**

Cada año, o cuando un empleado esta por retirarse de manera definitiva del almacén.

7. **¿En su área de trabajo se ha detectado perdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

Se habla que hay pérdida de mercadería pero eso lo verifica el gerente con el personal de bodega.

8. **¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**

En todo, porque a veces piden un electrodoméstico y no hay un sistema en el cual ver si hay o no en la bodega.

9. **¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Como lo dije en la anterior pregunta, porque no sabemos si existe en bodega alguna marca especifica que desee el cliente.

10. **¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Teniendo un sistema que indique si existe mercadería cuando un cliente lo requiera.

## CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

1. **¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Sr. Javier Ortega (Bodeguero)

2. **¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

Un año y medio

3. **¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

Hasta el momento no he recibido ningún tipo de capacitación.

4. **¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

El área de bodega, porque no hay ningún tipo de supervisor quien controle.

5. **¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

El inventario que se hace es manual, todos los registros son así.

6. **¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**

Por lo que tengo entendido es cada año, o cuando un empleado renuncia al trabajo.

7. **¿En su área de trabajo se ha detectado pérdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

Si, ha habido pérdidas por robo y por deterioro. El monto equivale a unos 950,00 dólares más o menos.

8. **¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**

De muchas maneras, ya que no se sabe con exactitud con cuanta mercadería se cuenta en bodega, por eso hay mercadería deteriorada y como no se hace un conteo simultáneo se llega a perder mercadería.

9. **¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Cuando los clientes llegan a comprar piden mercadería y cuando se va a buscar en bodega no hay la mercadería que se requiere y se van a comprar a otro lado.

10. **¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Pienso que si se implementa un sistema seria de mucha ayuda porque se tendría en todo momento la cantidad exacta de la mercadería con la que se cuenta, además de unos registros detallados.

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Sr. Jean Ferruzola (Bodeguero)

**2. ¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

1 año 5 meses

**3. ¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

Por el momento que tengo en la empresa no he recibido capacitación.

**4. ¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

Pues el área el en la cual estoy laborando en bodega por no llevar un buen sistema logístico.

**5. ¿Qué tipo de control de inventarios lleva?**

El control de inventarios que nosotros llevamos es manual, anotando las entradas y salidas de manera empírica.

**6. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventarios?**

Cada año nosotros realizamos el control de inventarios o cuando un bodeguero que sabe del control se va de la empresa se realiza el control.

**7. ¿En su área de trabajo se ha detectado perdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

Sí, hay pérdida de mercadería cada año y el monto estaría rodeando casi los 900 a 1000 dólares.

**8. ¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control de inventarios?**

Afecta en lo que no sabemos que o cuanto tenemos de productos podríamos tener en papel 10 productos cuando en físico solo tenemos 2.

**9. ¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Pues al momento de que el cliente nos pida una cantidad de tal artefacto X, y no tengamos en stock pero por no llevar un control podríamos hacer esperar en la entrega de su artefacto al cliente.

**10. ¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

Con un buen sistema de control de inventarios para manejar con responsabilidad toda entrega y salida y llevar un control de stock de los artefactos.

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**1. ¿Cuál es el cargo que usted desempeña en el almacén?**

Sr. Andres García (Bodeguero)

**2. ¿Qué tiempo lleva laborando en el almacén?**

2 años y medio

**3. ¿Ha recibido capacitación referente a su área de trabajo?**

No, nunca se ha recibido capacitaciones.

**4. ¿Sabe usted cuál de las áreas está ocasionando desequilibrio socio-económicos en el almacén?**

El área de bodega está afectando la estabilidad del almacén.

**5. ¿Qué tipo de control de inventario lleva?**

El control de inventarios que se maneja es de forma manual.

**6. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventario?**

Se lo realiza cada año o cuando el gerente lo requiera.

**7. ¿En su área de trabajo se ha detectado pérdida de mercadería? ¿Podría cuantificar el monto de lo perdido?**

Al momento de realizar el inventario, no coincide con los registros por lo cual hay perdida de mercadería la mayoría de las veces. Podría decir que la pérdida sería de unos 1.000,00 dólares más o menos.

**8. ¿De qué manera afecta al almacén el no llevar un buen manejo de control inventarios?**

Afecta de gran manera, ya que como no se tiene un control de inventarios no se sabe con cuanta mercadería se cuenta, y al realizar compra a los proveedores se adquiere mercadería que no es necesaria.

**9. ¿Cómo afecta a los clientes el no saber si se cuenta con un stock de mercadería?**

Cuando los clientes van a realizar compras la vendedora dice que si hay mercadería pero al momento de revisar en bodega nos damos cuenta que no disponemos de esa mercadería.

**10. ¿Cómo cree usted que se podría mejorar el control de inventarios?**

El control de inventarios se mejoraría implementando un sistema ya que facilitaría la información requerida en todo momento, también se necesita un supervisor de bodega.

**En Resumen**

Este cuestionario de entrevistas fue hecho a todo el personal del almacén “Articréditos”, para tener diferentes puntos de vistas sobre las fallas que se están presentando en su funcionamiento.

1. El personal que labora en el almacén tiene más de un año brindando su servicio.
2. Se pudo determinar que nadie del personal ha recibido capacitación referente a su área de trabajo a más de las recomendaciones que asigna el gerente general el cual informa que el sí ha recibido capacitaciones que le han ayudado a mantener su negocio.

3. Se estableció que el área que ocasiona desequilibrio en el almacén es el área de bodega, ya que no se tiene un supervisor quien los guie y coordine.
4. El control de inventarios que se lleva en el almacén es el inventario de forma manual el cual llega a ser tedioso y puede estar propenso a errores.
5. El inventario se lo realiza de forma anual o dada las circunstancias cuando alguien del personal se bota del trabajo.
6. La pérdida de mercadería existe solo en el área de bodega y se puede determinar que el monto equivale a unos 1.200,00 dólares anuales.
7. Como no se tiene un buen control de inventarios en bodega se llega a tener exceso de inventario y cuando llegan los proveedores se le encarga mercadería que no es necesaria y esta al estar almacenada tanto tiempo en bodega llega a deteriorarse, cabe recalcar que el inventario que se realiza es de forma anual y a la hora de verificar los registros con el inventario físico no coincide por lo que hay hurto de mercadería.
8. Cuando los clientes van a realizar sus compras requieren de mercadería exhibida con la que se cree que se cuenta en bodega, pero a la hora de pedirles a los encargados de bodega informan que no se cuenta con esa mercadería lo cual causa disgusto a los clientes, se van insatisfechos y realizan sus compras en otro lugar.
9. Se llegó a la conclusión que se puede mejorar el control de inventarios implementando un sistema que les ayude a tener información del stock de mercadería con la se cuenta en todo momento, además de contratar a un supervisor para el área de bodega el cual pueda guiar a los operadores de dicha área.

## PLAN DE MEJORAS

### Desarrollo de procedimientos de control de inventarios

Para tener un mejor control de inventarios se llegó a la conclusión que es necesario implementar lo siguiente:



Gráfico: 6 Estrategias para mejorar el control de inventarios

Elaborado por: Sonia Reliche Triana

1. Se llevara a cabo el debido control de inventarios de manera constante.
2. Se utilizara el kardex para su debido registro sistemático de manera ordenada.
3. El método que se va a emplear será el método FIFO o PEPS (primeros en entrar primeros en Salir) ya que servirá para identificar cual mercadería será la que se necesita vender primero para evitar el deterioro u obsolescencia ya que la mercadería a ser vendida primero será la que lleva más tiempo almacenada.

4. El supervisor de bodega realizará un informe de cierre sustentado con el respectivo cuadro de las entradas y salidas de la mercadería según lo requiera el área administrativa.
5. Se emitirá el soporte correctamente autorizado por los responsables, este soporte estará sustentado por reportes y facturas correspondientes.
6. El gerente general y el área administrativa serán los responsables de que en los movimientos del almacén se cumplan las disposiciones y las políticas a las que se deben acoger.
7. Serán registrados todos los movimientos del almacén en el sistema mediante un kardex para conocer de forma exacta la cantidad real de las existencias físicas de la mercadería con la que se cuenta, lo que permitirá una corroboración con los datos del sistema.
8. Se verificara semestralmente la mercadería que existe en el kardex, para ver si coincide tanto en lo físico como en el registro.
9. Toda operación que se vaya a realizar en el almacén primero deberá autorizarlo el gerente general, si el gerente autoriza que el supervisor de bodega también tiene potestad para decidir lo que entra, sale y se almacena puede también tomar decisiones.
10. El supervisor tendrá la obligación de hacer las debidas revisiones que se estén realizando dentro del almacén.
11. Todo personal que tenga acceso, haya o esté trabajando con los inventarios tiene terminantemente prohibido divulgar dicha información del almacén, se hace excepción si este lo autoriza el gerente del almacén.
12. Se tiene como obligación que el personal administrativo del almacén enviará toda la documentación al área contable.

13. Se asigna como responsables de la planeación, organización e inventarios de control al supervisor y gerente general.
14. Se procederá a efectuar el inventariado semestralmente, se deberá entregar las fechas de ejecución de cada inventario que se hará en el almacén al área de administración en este caso al gerente general y su secretaria.

#### **De los recursos adicionales para la ejecución.**

1. Se necesitará un contador para que lleve todos los registros detallados de la situación financiera del almacén.
2. El supervisor de bodega será el encargado de dirigir y controlar al personal de bodega.
3. Es necesario un capacitador para que motive a los empleados del almacén para que trabajen con más eficiencia y sepan la importancia de su puesto de trabajo.
4. El sistema de control de inventarios servirá para tener actualizado la información en todo momento del stock con el que se cuenta y así no encargar a los proveedores mercadería que no es necesaria.
5. Se implementará una oficina equipada con todo lo necesaria para que el supervisor de bodega pueda realizar su trabajo.
6. Solo el personal asignado deberá realizar el inventario.
7. Se deberá tener registrado en el sistema todos los ingresos y egresos de las mercaderías con sus respectivos números de facturas.
8. Para realizar el inventario semestralmente se deberá tener actualizado el kardex para compararlo con las existencias físicas.

9. Solo será validado el inventario por el gerente general y el

NOMINA		
CARGO	Nº	GASTOS
Contador	1	\$ 600,00
Supervisor de bodega	1	\$ 450,00
Capacitador	1	\$ 500,00
Sistema de control de inventarios	1	\$ 1.000,00
Escritorio	1	\$ 200,00
Silla	1	\$ 80,00
Computadora	1	\$ 250,00
<b>GASTOS TOTALES</b>		\$ 3.080,00

contador.

Gráfico: 7 Recursos para la ejecución  
Elaborado por: Sonia Reliche Triana

## **Conclusiones**

“Articréditos” es un almacén que se dedica a la compra y venta de electrodomésticos que tiene como visión ser reconocido a nivel comercial. A partir del cuestionario de entrevistas se presentan las siguientes conclusiones:

1. El inventario que actualmente se realiza es de forma manual y este no se lo realiza consecuentemente sino cada año por lo que a la hora de realizarlo hay como resultado pérdida de mercadería y deterioro de está afectando la situación financiera del almacén.
2. Desde el tiempo que han estado trabajando no han recibido ningún tipo de capacitación que pueda ayudarlos a desenvolverse con más eficiencia en su área de trabajo.
3. El área que ocasionando desequilibrio socioeconómico es el área de bodega ya que no existe ningún tipo de supervisión de la mercadería, no se conoce el stock con el que se cuenta, ni quien controle al personal de bodega.
4. Es necesario aplicar procedimientos de control de inventarios e implementar un sistema para que de esta manera se tenga información actualizada, fidedigna y controlada, y sea más práctico a la hora de realizar sus actividades.

## **Recomendaciones**

1. Realizar capacitaciones cada 4 meses a los empleados del almacén referente a su área de trabajo para que de esta manera no cometan errores y puedan brindar un mejor servicio.
2. Se deberá reportar al supervisor de bodega cuando haya mercaderías con imperfecciones (defectuosas).
3. Cuando haya pérdida de mercadería los empleados responsables serán sancionados o en casos mayores despedidos.
4. Se recomienda hacer revisiones periódicas de la mercadería almacenada en bodega tanto en lo físico como en el registro del kardex.
5. Se recomienda que el supervisor de bodega pueda hacer la receptación de mercadería por parte de los proveedores y la entrega de esta a cada uno de los almacenes. Si por cualquier motivo el supervisor no está, el gerente general será el único que pueda designar a otra persona.
6. Se deberá tener actualizado el inventario en todo momento para cuando el contador y el gerente general lo requieran.

## Bibliografía

- Acevedo, N. (S.F). *monografias.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <https://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>
- Alarcon, L. (1997). Herramientas para identificar y reducir perdidas en proyectos de contruccion. *Ingenieria de construccion*.
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera I*. (U. Jaume, Ed.)
- Alcerreca, R. y. (2000). *Administración: un enfoque interdisciplinario*. (P. Educación, Ed.)
- Álvarez Cáceres, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. (E. D. Santos, Ed.) Recuperado el 16 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=V2ZosgPYI0kC&pg=PA838&dq=poblacion+diana+poblacion+de+estudio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvXYet8p\\_cAhWqct8KHRTqBesQuwUIKTAA#v=onepage&q=poblacion%20diana%20poblacion%20de%20estudio&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=V2ZosgPYI0kC&pg=PA838&dq=poblacion+diana+poblacion+de+estudio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjvXYet8p_cAhWqct8KHRTqBesQuwUIKTAA#v=onepage&q=poblacion%20diana%20poblacion%20de%20estudio&f=false)
- Anonimo. (17 de 05 de 2012). *docs.google.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de [https://docs.google.com/document/d/1i\\_7JycioRV35bxTWytsbN1k7fQx-6ET8feWO9zoCcBk/edit](https://docs.google.com/document/d/1i_7JycioRV35bxTWytsbN1k7fQx-6ET8feWO9zoCcBk/edit)
- Arias, A. (2013). *Sistema de registro y control de mercaderias*. <https://es.slideshare.net/mercedesabreo/mercaderias>.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigacion* (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Art 19. LORTI. (2016). *Ley Organica de Regimen Tributario Interno*. Quito: Registro Oficial.
- Art 20. LORTI. (2016). *Ley Organica de Regimen Tributario Interno*. Quito: Registro oficial.
- Art 319. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art 325. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art 336. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Art 4. Derechos del consumidor. (2011). *Ley Organica de Defensa del consumidor*. Quito: Registro oficial.
- Art 5. Obligaciones del consumidor. (2011). *Ley de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro oficial.
- Art. 21 LORTI. (2016). *Ley Organica de Regimen Tributario Interno*. Quito: Registro oficial.
- Ayaviri, G. D. (2012). *CONTABILIDAD BASICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES* (1 ed.). Bolivia: N-DAG.
- Barajas, D. G. (2012). *Introduccion a la contabilidad*. El cid editor.

- Bartolomeo. (04 de 05 de 2015). *Administrar consultoria*. Recuperado el 22 de 06 de 2018, de Diferencia entre gasto y perdida en contabilidad de costos: <http://www.adconsultora.com.ar/impositivo-y-seguridad-social/diferencia-entre-gasto-y-perdida-en-contabilidad-de-costos/>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda ed.). (P. Educación, Ed.) Mexico. Recuperado el 04 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA110&dq=investigacion+documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVgaPUzobcAhVrx1kKHbjXBokQuwUIQDAE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA110&dq=investigacion+documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVgaPUzobcAhVrx1kKHbjXBokQuwUIQDAE#v=onepage&q&f=false)
- Bisquerra Alzina, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa* (Vol. I). (E. L. Muralla, Ed.) Recuperado el 14 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=VSb4\\_cVukkcC&pg=PA148&dq=muestreo+por+cuotas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwint6nSx5\\_cAhXLRvKkHbHbBT4QuwUIVzAI#v=onepage&q=muestreo%20por%20cuotas&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=VSb4_cVukkcC&pg=PA148&dq=muestreo+por+cuotas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwint6nSx5_cAhXLRvKkHbHbBT4QuwUIVzAI#v=onepage&q=muestreo%20por%20cuotas&f=false)
- Bruzzi, M. (s.f). *Foro de seguridad*. Recuperado el 22 de 06 de 2018, de La merma en el mercado de retail: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4116.htm>
- Campoverde, M. &. (2012). *Implementacion de un Sistema de Control de Inventario para el almacen Credicomercio Naranjito*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Castillo Gómez, K. A. (2005). *Propuesta de política de inventarios para productos "A" de la empresa REFA Mexicana S.A. de C.V.* Universidad de las Américas Puebla, Mexico.
- Charco, W. (S.F). *facilcontabilidad.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <https://www.facilcontabilidad.com/metodo-fifo-o-peps-en-la-valoracion-del-inventario-contabilidad/>
- Concepto.de*. (12 de 2017). Recuperado el 30 de 06 de 2018, de <https://concepto.de/demanda/>
- consumidor, A. 4.-D. (2011). *Ley de Defensa del Consumidor*. Ecuador.
- Copyri. (2017). *Definición y etimología de mercadería*. Bogotá: Cultura Group.
- Corredera, D. (2012). *Eumed.net*, Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado el 23 de 06 de 2018, de "La logística empresarial y la administración de inventario": Díaz Corredera
- Cuartas, E. &. (2006). *Diccionario Economico Financiero*. Universidad de Medellin.
- DeConceptos.com*. (S.F). Recuperado el 30 de 06 de 2018, de <https://deconceptos.com/general/deterioro>
- Definición.MX*. (19 de 09 de 2013). Recuperado el 30 de 06 de 2018, de <https://definicion.mx/efectividad/>

- Del Rio Sadornil, D. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. (E. UNED, Ed.) Recuperado el 09 de 07 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=XtlEAgAAQBAJ&pg=PT202&dq=investigaci%C3%B3n+explicativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwihwqD1lpPcAhWDM1kKHcWWRQQuwUIQjAF#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20explicativa&f=false>
- Economipedia. (sf). *Perdida Contable*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html>
- Ecured. (S.F). Recuperado el 10 de 07 de 2018, de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica)
- EcuRed. (S.F). Recuperado el 25 de 06 de 2018, de [https://www.ecured.cu/Sistemas\\_de\\_control\\_de\\_inventarios](https://www.ecured.cu/Sistemas_de_control_de_inventarios)
- Edisson. (29 de 05 de 2016). *Blogspot.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <http://edarcosa0930.blogspot.com/2016/05/inventarios.html>
- ElMundoInfinito.com. (S.F). Recuperado el 12 de 07 de 2018, de <https://elmundoinfinito.com/guia-observacion/>
- Emprende pyme.net. (S.F). Recuperado el 23 de 06 de 2018, de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-contabilidad.html>
- EmprendePyme.net. (S.F). Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-inventarios.html>
- Espinoza, E. A. (31 de 10 de 2016). *Prezi.com*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de <https://prezi.com/cltw0gn16fny/ley-organica-de-regimen-tributario-interno-lorti/>
- Espinoza, O. (04 de 02 de 2013). *blogspot.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <http://inventariosautores.blogspot.com:>  
<http://inventariosautores.blogspot.com/2013/02/control-de-inventarios-segun-autores.html>
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. (E. Editorial, Ed.) Recuperado el 12 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=LnVxgMkEhkgC&dq=la+tecnica+de+observacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=LnVxgMkEhkgC&dq=la+tecnica+de+observacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (Quinta ed.). Recuperado el 05 de 07 de 2018
- Fierro, F. y. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. (E. Ediciones, Ed.)
- Finney, H. (1931). *Principles of Accounting* (Vol. 2). Prentice HALL Inc. M.York.
- Foster. (2007).
- Fuentelsaz, Ircat & Pulpón. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina* (Vol. I). (E. U. Barcelona, Ed.) Recuperado el 11 de 07

de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjltMf735XcAhUjtlkKHV2iAbQQuwUIKzAA#v=onepage&q&f=false>

Fuentelsaz, Ircat & Pulpón. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. (E. U. Barcelona, Ed.) Recuperado el 13 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=tipos+de+muestra+probabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=tipos+de+muestra+probabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Fuentelsaz, Ircat & Pulpón. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. (E. U. Barcelona, Ed.) Recuperado el 13 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=tipos+de+muestra+probabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=tipos+de+muestra+probabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Fuentelsaz, Pulpón & Ircat. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina* (Vol. I). (E. U. Barcelona, Ed.) Recuperado el 11 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Galeano M, M. E. (2003). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. (U. Eafit, Ed.) Recuperado el 09 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA24&dq=enfoques+cualitativos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1Yjb9JLcAhUNn1MKHc0iCelQuwUIKTAA#v=onepage&q=enfoques%20cualitativos&f=false>

Galeano M., M. E. (2003). *Diseño de proyevtos en la investigacion cualitativa*. (U. Eafit, Ed.) Recuperado el 09 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA24&dq=enfoques+cualitativos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1Yjb9JLcAhUNn1MKHc0iCelQuwUIKTAA#v=onepage&q=enfoques%20cualitativos&f=false>

Garcia. (2000). *Contabilidad basica y documentos mercantiles*.

Garcia Hoz, V. (1994). *Problemas y métodos de investigación en educación personalizada* (Ilustrada ed., Vol. 5 de Tratado de educación personalizada). (E. Rialp, Ed.) Recuperado el 04 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=pSEMhYmYzMIC&pg=PA307&dq=investigaci%C3%B3n+correlacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpktGunlbcAhWJt1kKHsXaBv4QuwUINzAC#v=onepage&q&f=false>

Garcia, J. O. (2008). *Contabilidad General* (11 ed.). Barcelona: Deusto.

Gardey, P. &. (2014). *Definicion.de*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de  
<https://definicion.de/obligacion-tributaria/>

- Gilbert, J. (1997). *Introducción a la sociología* (Ilustrada ed.). (L. Ediciones, Ed.)  
Recuperado el 13 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=fKHHZRqWK64C&dq=la+muestra+y+los+tipos+de+muestra&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=fKHHZRqWK64C&dq=la+muestra+y+los+tipos+de+muestra&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Gilbert, J. (1997). *Introducción a la sociología* (Ilustrada ed.). (L. Ediciones, Ed.)  
Recuperado el 13 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=fKHHZRqWK64C&pg=PA54&dq=la+muestra+y+los+tipos+de+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwinvK3XgZbcAhWQmeAKHXZFDogQuwUINDAC#v=onepage&q=la%20muestra%20y%20los%20tipos%20de%20muestra&f=false>
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica* (Uno ed.). Argentina: Brujas. Recuperado el 09 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoques+cualitativos+y+cuantitativos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibs9L-8ZLcAhUH7IMKHcwMBD8QuwUINDAC#v=onepage&q=enfoques%20cualitativos%20y%20cuantitativos&f=false>
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica* (Uno ed.). Argentina: Brujas. Recuperado el 09 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoques+cualitativos+y+cuantitativos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibs9L-8ZLcAhUH7IMKHcwMBD8QuwUINDAC#v=onepage&q=enfoques%20cualitativos%20y%20cuantitativos&f=false>
- Grande & Abascal. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (Novena ed.). (E. Editorial, Ed.) Recuperado el 12 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=J1MbiCsG8AMC&dq=la+entrevista+como+tecnica+de+investigacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=J1MbiCsG8AMC&dq=la+entrevista+como+tecnica+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. (E. Brujas, Ed.)  
Recuperado el 14 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&pg=PA96&dq=muestra+accidental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2xf\\_yJ3cAhWJmlkKHXTbDHAQuwUILTAB#v=onepage&q=muestra%20accidental&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=jL_yS1pfbMoC&pg=PA96&dq=muestra+accidental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2xf_yJ3cAhWJmlkKHXTbDHAQuwUILTAB#v=onepage&q=muestra%20accidental&f=false)
- Guarango, J. L. (2015). *Propuesta de un sistema de gestion de inventarios para la empresa FERMAPRE CIA. LTDA*. Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca.
- Haimann, T. (1965). *Direccion y gerencia la direccion de empresas como actividad profesional*. <https://www.zonaeconomica.com/control>: Hispano europea.
- Heinemann, K. (2003). *Introduccion a la metodologia de la investigacion empirica* (ilustrada, reimpressa ed.). (E. Paidotribo, Ed.) Recuperado el 11 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=bjYAButfB4C&dq=la+guia+observaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=bjYAButfB4C&dq=la+guia+observaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Heredia. (2007). *Gerencia de compras de la nueva estrategia competitiva*. Bogota: Ecoe.
- Hernández, F. y. (2007). *Metodología de la investigación* (Cuarta Edición ed.). Mexico: McGrawHill.
- Himmelblau, D. (1945). *Fundamentos de la Contabilidad* (2 ed.). (U. T. Hispano-Americana, Ed., & E. Martínez, Trad.) Mexico.
- Hornngren, Harrison & Bamber. (2003). *Contabilidad* (5 ed.). (P. Educación, Ed.) ilustrada.
- Hornngren, Sundem & Elliott. (2000). *Introduccion a la Contabilidad Financiera* (7 ed.). (P. Educación, Ed.) Mexico.
- Ibáñez & López. (1986). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. (E. Limusa, Ed.) Recuperado el 14 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=V-Wi4\\_aHmKAC&pg=PA25&dq=la+entrevista+y+sus+tipos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji0pHMu5jcAhWMyIkKHZtZBGAQuwUIKjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=V-Wi4_aHmKAC&pg=PA25&dq=la+entrevista+y+sus+tipos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji0pHMu5jcAhWMyIkKHZtZBGAQuwUIKjAA#v=onepage&q&f=false)
- Izar, J. (1998). *Fundamentos de investigación de operaciones para administración* (Vol. II). (UASLP, Ed.) Mexico.
- Jimenez, C. U. (08 de 2016). *blogspot.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de Aprendamos de Inventarios: <http://aprendamosdeinventarios.blogspot.com/2016/08/importancia.html>
- Label, W. y. (2016). *Contabilidad para no contadores* (2da ed.). Bogota: ECOE Ediciones.
- Lázaro Fernández, S. (2007). *Aprendiendo la práctica del trabajo social: guía de supervisión para estudiantes*. (U. P. Comillas, Ed.) Recuperado el 12 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=nfxJ0mDbZgEC&dq=la+tecnica+de+observacion+y+entrevista&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=nfxJ0mDbZgEC&dq=la+tecnica+de+observacion+y+entrevista&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Leyton, L. (08 de 03 de 2015). *Retailing*. Recuperado el 22 de 06 de 2018, de [http://www.revistaretailing.com/desarrollo\\_noticia.php?id\\_noticia=105](http://www.revistaretailing.com/desarrollo_noticia.php?id_noticia=105)
- Libardo, H. (2013). *blogspot.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <http://empresarialefectivo.blogspot.com/2013/07/metodo-peps-metodo-ueps-y-metodo.html>
- Lopez, A. R. (2006). *Principios de contabilidad* (3 ed.). Mexico.
- Lopez, J. (2014). *UF0476 - Gestión de inventarios* (5.1 ed.). España: Elearning, S.L.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. (P. Educación, Ed.) Recuperado el 14 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA324&dq=muestra+a+bola+de+nieve&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6ysLfup\\_cAhWHTd8KHSTUBW8QuwUIMTAB#v=onepage&q=muestra%20bola%20de%20nieve&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA324&dq=muestra+a+bola+de+nieve&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6ysLfup_cAhWHTd8KHSTUBW8QuwUIMTAB#v=onepage&q=muestra%20bola%20de%20nieve&f=false)
- Mariategui, J. (2012). *Logística empresarial*.

- Mariategui, J. (02 de 12 de 2012). *Logística Empresarial*. Recuperado el 13 de 11 de 2015, de [http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur\\_comercial/LogisticaEmpresarial-11.pdf](http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/LogisticaEmpresarial-11.pdf)
- Marin, J. P. (2003). *Propuesta de un Sistema de Control de Inventarios para una tienda de electrodomesticos*. Tesis, Universidad Rafael Landivar, Zacapa.
- Matias, R. (s.f). *Web y empresas*. Recuperado el 06 de 22 de 2018, de <https://www.webyempresas.com/cuales-son-los-tipos-de-contabilidad/>.
- Meana, P. (2017). *UF0476 - Gestión de inventarios*. (S. Ediciones Paraninfo, Ed.) España.
- Medina, J. F. (19 de 01 de 2011). *mailxmail.com*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de Clasificación de Inventarios: <http://www.mailxmail.com/curso-logistica-operaciones-inventarios/clasificacion-inventarios-2-2>
- Mejia Jervis, T. (S.F). *lifeder.com*. Recuperado el 04 de 07 de 2018, de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Mejía Navarrete, J. V. (2002). *Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú* (reimpresión ed.). (UNMSM, Ed.) Recuperado el 14 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=xUGdrk\\_Z6g4C&pg=PA121&dq=muestra+por+conveniencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDuLb6wp\\_cAhUJxVkkKHdihCAGQuwUilzAB#v=onepage&q=muestra%20por%20conveniencia&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xUGdrk_Z6g4C&pg=PA121&dq=muestra+por+conveniencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDuLb6wp_cAhUJxVkkKHdihCAGQuwUilzAB#v=onepage&q=muestra%20por%20conveniencia&f=false)
- Meneses, L. L. (2010). *Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la ferretería "Lozada"*. Tesis, Universidad Tecnológica Equinoccial, Santo Domingo.
- Mesa (Ed.). (15 de 04 de 2015). *Merca2.0*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de <https://www.merca20.com/que-es-valor-agregado-y-como-lo-usan-las-empresas/>
- Monks. (1997). *Administración de Operaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Moreno Bayardo, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. (E. Progreso, Ed.) Recuperado el 04 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=9eARu\\_jwbjUC&pg=PA41&dq=investigacion+documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjGvtWknIbcAhVFtlkKHe-CDOAQuwUIOjAD#v=onepage&q=investigacion%20documental&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=9eARu_jwbjUC&pg=PA41&dq=investigacion+documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjGvtWknIbcAhVFtlkKHe-CDOAQuwUIOjAD#v=onepage&q=investigacion%20documental&f=false)
- Moreno Bayardo, M. G. (1987). *Introducción a la Metodología de la investigación educativa*. (E. Progreso, Ed.) Recuperado el 12 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=15t\\_h9QddksC&pg=PA35&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhrOT0ZrcAhUJON8KHTVjCvAQwUITTAH#v=onepage&q=tecnicas%20e%20instrumentos%20de%20investigacion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA35&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhrOT0ZrcAhUJON8KHTVjCvAQwUITTAH#v=onepage&q=tecnicas%20e%20instrumentos%20de%20investigacion&f=false)
- Moya. (1999). *Control de Inventarios: Investigación de Operaciones*. (EUNED, Ed.) San Jose de Costa Rica: Universidad Estatal a distancia.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). (E. Limusa, Ed.) reimpresión. Recuperado el 04 de 07 de 2018

Naresh k. Malhotra. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado* (Cuarta ed.). (P. Educación, Ed.) Mexico. Recuperado el 06 de 07 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA71&dq=dise%C3%B1o+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwim7oHB9YvcAhVFuVkkHe4wDHgQuwUIUTAH#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20la%20investigacion&f=false>

Objetivo 5. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir*. Quito: Registro Oficial.

Objetivo 5.1. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.

Objetivo 5.8. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.

Objetivo 6. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.

Objetivo 6.1. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo de Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.

Objetivo 7. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.

Objetivo 7.2. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir*. Quito: Registro oficial.

Objetivo 9.1. (2011). *Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir*. Quito: Registro Oficial.

Palomo Vadillo, M. T. (2008). *El perfil competencial del puesto de director/a de marketing en organizaciones de la Comunidad de Madrid*. (E. Editorial, Ed.) Recuperado el 14 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=OrigUe9FliAC&pg=PA204&dq=la+entrevista+segun+su+conduccion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRoMTW0J\\_cAhXlslkKHdgTBVIQuwUIPTAD#v=onepage&q=la%20entrevista%20segun%20su%20conduccion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=OrigUe9FliAC&pg=PA204&dq=la+entrevista+segun+su+conduccion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRoMTW0J_cAhXlslkKHdgTBVIQuwUIPTAD#v=onepage&q=la%20entrevista%20segun%20su%20conduccion&f=false)

Palomo Vadillo, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (E. Editorial, Ed.) Madrid. Recuperado el 14 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA171&dq=la+entrevista+segun+su+proposito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg3ZiZ0J\\_cAhVrtlkKHdmwBxYQuwUIMTAB#v=onepage&q=la%20entrevista%20segun%20su%20proposito&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA171&dq=la+entrevista+segun+su+proposito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg3ZiZ0J_cAhVrtlkKHdmwBxYQuwUIMTAB#v=onepage&q=la%20entrevista%20segun%20su%20proposito&f=false)

Pereira, C. A. (2010). *Análisis del Control de Inventarios de productos terminados en la empresa Persianas Tapiluz C.A Maturin estado Monagas*. Tesis, Universidad de Oriente, Maturin.

Pyme. (2016). *Control de Inventarios*. <https://www.emprendepyme.net/control-de-inventarios.html>.

Rebeca Landeau. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación : a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana* (Vol. 69 de colección tropicos). Editorial Alfa. Recuperado el 04 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=M\\_N1CzTB2D4C&pg=PA53&dq=que+son+los+tipos+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi75YfpybcAhUQrlkK](https://books.google.com.ec/books?id=M_N1CzTB2D4C&pg=PA53&dq=que+son+los+tipos+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi75YfpybcAhUQrlkK)

HRT5B6cQuwUIKTAA#v=onepage&q=que%20son%20los%20tipos%20de%20investigacion&f=false

Redondo. (2001). *Limitaciones del sistema contable*.

Rodriguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. (U. J. Tabasco, Ed.)  
Recuperado el 04 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=tipos+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTnunJhYncAhWjnOAKHVMMADkQuwUIPzAE#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion&f=false>

Rojas Soriano, R. (1988). *Investigacion Social teoria y praxis*. (P. y. Valdes, Ed.) Mexico.  
Recuperado el 09 de 07 de 2018, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=a5A-au7zn7YC&pg=PA138&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVruyBsl7cAhVOrVkkKHUFIDWkQuwUISzAG#v=onepage&q&f=false>

Sánchez, M. (2016). *Aspectos fundamentales de los inventarios*.

Shaw, S. &. (2002). *Checklists claves para marketing directo: 99 checklists probadas para ahorrar tiempo, recortar gastos e incentivar la respuesta directa*. (G. P. (GBS), Ed.) Recuperado el 13 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=Z7o\\_wyIFkBcC&dq=tipos+de+muestra+p+robabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=Z7o_wyIFkBcC&dq=tipos+de+muestra+p+robabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Shingo, S. (1981). *A Study of the Toyota Production System*. Japon.

*Significados.com*. (20 de 12 de 2017). Recuperado el 30 de 06 de 2018, de  
<https://www.significados.com/impuesto>

*Significados.com*. (S.F). Recuperado el 10 de 07 de 2018, de  
<https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>

*SoyConta*. (30 de 10 de 2013). Recuperado el 25 de 06 de 2018, de Definicion y tipos de inventario: <https://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>

Stockwell & Shaw. (2002). *Checklists claves para marketing directo: 99 checklists probadas para ahorrar tiempo, recortar gastos e incentivar la respuesta directa*. (G. P. (GBS), Ed.) Recuperado el 13 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=Z7o\\_wyIFkBcC&pg=PA25&dq=tipos+de+muestra+probabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic5KPe7JzcAhVCq1kKHauKBSsQuwUISjAF#v=onepage&q=tipos%20de%20muestra%20robabilistica%20y%20no%20probabilistica&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Z7o_wyIFkBcC&pg=PA25&dq=tipos+de+muestra+probabilistica+y+no+probabilistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic5KPe7JzcAhVCq1kKHauKBSsQuwUISjAF#v=onepage&q=tipos%20de%20muestra%20robabilistica%20y%20no%20probabilistica&f=false)

Teran, G. (1996). *Temas de Contabilidad basica e intermedia* (1 ed.). LA PAZ : EDUCACION Y CULTURA.

Tomás Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería* (Vol. II). (U. A. Barcelona, Ed.) Recuperado el 11 de 07 de 2018, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=MHgap8IN124C&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=MHgap8IN124C&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Tomás Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería* (Vol. II). Univ. Autònoma de Barcelona. Recuperado el 11 de 07 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=MHgap8IN124C&pg=PA21&dq=que+es+poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi87KXf2ZXcAhUCvFkKHbkODvgQuwUILTAB#v=onepage&q&f=false>
- Torres, M. &. (2015). *Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo coso 1 para la empresa Service Lunchde la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil.
- Tovar, E. (2014). *Control interno de los inventarios*. Venezuela.
- Truyol, D. (05 de 11 de 2012). *Blogspot*. Recuperado el 23 de 06 de 2018, de <http://inventarios1105.blogspot.com/2012/11/historia-de-los-inventarios.html>
- Velázquez. (2003). *Fundamentos y conceptos básicos de Contabilidad*. <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-y-conceptos-basicos-de-contabilidad>.
- Vermorel, V. (2013). *Contabilidad*. Caracas.
- Vértice. (2010). *Manual de Comercio. Aprovechamiento y almacenaje en la venta*. España.
- Vizuet, V. &. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para el Comercial STEVEN S.A que por motivos legales le llamaremos la empresa XYZ*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Wikipedia*. (s.f.). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Merma>
- Wikipedia*. (S.F). *Existencias*. Recuperado el 30 de 06 de 2028, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Existencias>
- Yubero, P. (sf). *Expansion.com*. Recuperado el 22 de 06 de 2018, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/perdida-contable.html>
- Yuni & Urbano. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. (E. Brujas, Ed.) Recuperado el 12 de 07 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=XWIkBfrJ9SoC&dq=la+observacion+cientifica&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=XWIkBfrJ9SoC&dq=la+observacion+cientifica&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Zanatta, M. (08 de 01 de 2015). *Captio*. Recuperado el 23 de 06 de 2018, de <https://www.captio.net/blog/tipos-de-contabilidad-de-una-empresa-i>

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

Yo, **SONIA MARIA RELICHE TRIANA**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén "Articréditos"**", de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGANICO 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**.

**SONIA RELICHE TRIANA**

Nombre y Apellidos del Autor

Nº. De cedula: **0941021172**



*Dr. Paco Ibarra Román*  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTON DAULE

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras al control de inventarios del almacén Articréditos”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control de inventarios para evitar pérdidas de mercadería?**, presentado por **Sonia María Reliche Triana** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada: *Sonia Reliche T.*  
Reliche Triana Sonia María

Tutor:   
PhD. Carlos Luis Rivera F