



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Tema:

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL MANEJO DE SUMINISTROS DE OFICINA EN EL GAD DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL”

Autor: Rubén Oswaldo Tómalá Torres

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera PHD(a)

Guayaquil, Ecuador

2016



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de Mejora en el manejo de suministro de Oficina en el GAD del Cantón General Villamil**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere ¿Incidencia de la falta de stock de suministros de oficina en la satisfacción del cliente interno del GAD del Cantón General Villamil?

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

Presentado por el Egresado: **Rubén Oswaldo Tómalá Torres**

Tutor: **Ec. Carlos Luis Rivera**

Guayaquil, mayo 30 de 2016.

AUTORÍA NOTARIADA

Los conceptos e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Propuesta de mejora en el manejo de Suministros de Oficina en la Bodega del GAD del Cantón General Villamil, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

.....

Rubén Oswaldo Tomala Torres

DEDICATORIA

Dedico en especial a Dios por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo se puede lograr, a mis abuelos, Antonio persona maravillosa de carácter fuerte pero de tierno corazón, Emilia quien es la responsable de hacer realidad este logro y poder lograr este objetivo gracias a su comprensión, amor brindado y apoyo incondicional, a mi padre Rubén Narciso quien no está conmigo físicamente pero en lo llevo siempre en mi mente y corazón, a mi madre Ceneida por cumplir su rol importante de padre-madre y haber sabido guiarme por el camino del bien, a mi hija Audrey mi tesorito quien es mi fuente de inspiración para superarme día a día para lograr mis objetivos y metas trazadas, a mi pareja Betsy compañera sentimental que es parte de mi vida que ha visto mi esfuerzo y sacrificio para la realización de este proyecto, a mis hermanas Gladys y Jamilet quienes me ven como su modelo a seguir las quiero con mi corazón parte fundamental en mi vida, a mis sobrinos Ashley y Hendrick, agradezco también a mi padrastro Josue por brindarme su apoyo en todo momento, y amigos por darme su apoyo incondicional para que este trabajo llegue a una final culminación, A mis compañeros, amigos y personas especiales quienes sin esperar nada a cambio estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad, gracias por darme su ayuda y apoyo en los momentos más difíciles de mi vida.

Rubén Oswaldo Tomala Torres

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien es guía en mi vida para vencer las adversidades en los momentos de dificultad, así como los de felicidad poder cumplir con mis metas y objetivos trazados.

Mis sinceros agradecimientos a mis abuelos, a mis padres, a mi hija, a mi pareja, a mis hermanas, y amigos por darme su apoyo incondicional para que este trabajo llegue a una final culminación, a los docentes por darme sus conocimientos durante esta etapa en mi vida. A mis compañeros de estudios que han formado parte de mi vida profesional, le agradezco por sus consejos, apoyo y ánimo, a esta institución educativa, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrado en estos años de mi carrera y de vivir experiencias inolvidables.

Rubén Oswaldo Tomala Torres



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Tema: “PROPUESTA DE MEJORA EN EL MANEJO SE SUMINISTROS DE OFICINA EN EL GAD DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL”

Autor: **Rubén Oswaldo Tomala Torres**

RESUMEN

El presente proyecto se basa en realizar una propuesta de mejora en el manejo de Inventarios de suministros de oficina, de una empresa pública como es el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD Municipal del Cantón General Villamil.

En la actualidad el manejo de los Inventarios de suministros de oficina es la parte esencial y primordial de toda empresas ya sea esta de índole pública como también las privadas, sin embargo el mal manejo que se ha dado a los inventarios en el GAD del Cantón General Villamil se ha visto la necesidad de mejorar de una manera adecuada la administración que se le da a los inventarios de suministros de oficina, motivo por el cual se ha visto conveniente y oportuna de la presente investigación de una propuesta de mejora en el manejo de inventarios de suministros de oficina en la bodega del GAD del Cantón General Villamil, lo cual es primordial para lograr y cumplir la satisfacción al cliente interno.

Por consiguiente, se realizará una investigación en los diferentes departamentos del GAD del Cantón General Villamil el cual nos indicará resultados para la toma de decisiones y realizar los respectivos cambios en la bodega del manejo de suministros de oficina.

El objetivo principal es identificar los factores que afectan a la insatisfacción del cliente interno para poder mejorar, que realicen sus diferentes actividades sin inconvenientes y que tengan su pedido de suministros de oficinas solicitados.

Administración

Inventario

Suministro de
Oficina



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema: “PROPUESTA DE MEJORA EN EL MANEJO SE SUMINISTROS DE OFICINA EN EL GAD DEL CANTÓNGENERAL VILLAMIL”

Autor: Rubén Oswaldo Tómalá Torres

ABSTRACT

This project is based on making a proposal for improved management of inventories of office supplies, a public company and the Autonomous Government of the Canton Municipal Decentralized GAD General Villamil is.

Currently, the management of inventories of office supplies is the primary and essential part of all businesses whether this public such as private, however mismanagement that has been given to inventories in the GAD Canton General Villamil has seen the need to improve in a proper way the administration is given to inventories of office supplies, why it has been appropriate and timely this investigation of a proposed improvement in inventory management office supply in the hold of GAD Canton General Villamil, which is essential to achieve satisfaction and meet internal customer.

Therefore, an investigation be carried out in the different departments of the Canton General Villamil GAD which will indicate results for decision-making and make the respective changes in the hold of supply management office.

The main objective is to identify the factors affecting internal customer dissatisfaction to improve conduct their various activities smoothly and have their order supplies requested offices.

Administration

Inventory

Office supplies

INDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ANEXOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO 1.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 UBICACIÓN DE PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
1.2. SITUACION CONFLICTO DE LA EMPRESA	3
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	4
1.6 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.7.1 OBJETIVO GENERAL:.....	5
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	5
1.8 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÒRICO	8
2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.1.1. ¿QUÉ SON LOS INVENTARIOS?.....	9
2.1.2. ORIGEN DE LOS INVENTARIOS.	10
2.1.3 ADMINISTRACIÓN DE EXISTENCIAS.	10
2.1.4. CARACTERÍSTICAS Y ANÁLISIS DEL INVENTARIO	12
2.1.5 TIPOS DE INVENTARIOS.....	16

2.1.6. CLIENTE INTERNO O USUARIO.....	20
2.1.7. LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE	21
2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES	23
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	30
2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	46
2.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	46
2.4.2. VARIABLE INDEPENDIENTE: FALTA DE STOCK	46
2.5. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	47
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA.....	49
3. PRESENTACIÓN DE EMPRESA.....	49
3.1. ORGANIGRAMA DEL GAB MUNICIPAL DEL CANTON GENERAL VILLAMIL.....	51
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	54
3.2.1. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	54
3.2.2. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....	54
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	55
3.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	55
3.3.3. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	55
3.3.4. INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL	56
3.4. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	56
3.4.1. LA POBLACIÓN	56
3.4.2. MUESTRA.....	57
3.5 TIPOS DE MUESTRA.....	57
3.6. FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA	58
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.7.1 OBSERVACIÓN	59
3.7.2. OBSERVACIÓN CIENTÍFICA	60
3.7.3. ENCUESTA.....	60
3.7.4. ENTREVISTA.....	61
3.7.5 CUESTIONARIO	61

3.8 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	65
CAPÍTULO IV	66
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
4.2 CONCLUSIONES	81
4.3 PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAS.....	82
4.4 RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86

TABLAS

Tabla # 1 LISTADO DE LA POBLACION	56
Tabla # 2 SE HA FIJADO POLITICAS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LOS SUMINISTROS DE OFICINA.....	66
Tabla # 3 EN BODEGA SE BRINDA INFORMACION SOBRE LOS SUMINISTROS DE OFICINA.....	68
Tabla # 4 CUANDO EFECTUA SUS PEDIDOS LOS RECIBE EN LA FECHA FIJADA	69
Tabla # 5 LOS SUMINISTROS DE OFICINA QUE UD. SOLICITA SUELE ESTAR EN EXISTENCIA	71
Tabla # 6 CUANTO SE VE AFECTADO SU DEPARTAMENTO CUANDO SU PEDIDO NO ES ATENDIDO POR LA INEXISTENCIA DE LOS SUMINISTROS DE OFICINA REQUERIDOS.....	72
Tabla # 7 HA RECIBIDO SU DESPACHO DE SUMINISTROS DE OFICINA, CON RETRASO, COMO CONSECUENCIA DE QUE LOS SUMINISTROS DE OFICINANO HAN ESTADO EN EXISTENCIAS	74
Tabla # 8 LOS SUMINISTROS DE OFICINA QUE LE DESPACHAN CUMPLE CON SUS REQUERIMIENTOS, TIENEN LAS CARACTERÍSTICAS QUE USTED SOLICITO	75
Tabla # 9 CÓMO CALIFICARÍA LA RELACIÓN DE SU DEPARTAMENTO CON LA BODEGA DE SUMINISTROS DEL GAD DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL	76
Tabla # 10 EL SISTEMA QUE SE EMPLEA PARA LA ENTREGA DE SUMINISTROS DE OFICINA, LO CONSIDERA.....	78

Tabla # 11 CREE USTED QUE SERÍA NECESARIO UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS SUMINISTROS DE OFICINA EXISTENTES EN LA BODEGA PARA SU DESPACHO OPORTUNO.....	79
Tabla # 12 ACCION DE MEJORA #2	83

GRÁFICOS

Gráfico # 1 GAD DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL	49
Gráfico # 2 ORGANIGRAMA DEL GAD DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL..	51
Gráfico # 3 CANTÓN GENERAL VILLAMIL	52
Gráfico # 4 PASOS PARA DETERMINAR EL MUESTREO	57
Gráfico # 5 SE HA FIJADO POLITICAS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LOS SUMINISTROS DE OFICINA.....	67
Gráfico # 6 EN BODEGA SE BRINDA INFORMACION SOBRE LOS SUMINISTROS DE OFICINA.....	68
Gráfico #7 CUANDO EFECTUA SUS PEDIDOS LOS RECIBE EN LA FECHA FIJADA	70
Gráfico # 8 LOS SUMINISTROS DE OFICINA QUE UD. SOLICITA SUELE ESTAR EN EXISTENCIA	71
Gráfico # 9 CUANTO SE VE AFECTADO SU DEPARTAMENTO CUANDO SU PEDIDO NO ES ATENDIDO POR LA INEXISTENCIA DE LOS SUMINISTROS DE OFICINA REQUERIDOS.....	73
Gráfico # 10 HA RECIBIDO SU DESPACHO DE SUMINISTROS DE OFICINA, CON RETRASO, COMO CONSECUENCIA DE QUE LOS SUMINISTROS DE OFICINANO HAN ESTADO EN EXISTENCIAS.	74
Gráfico # 11 LOS SUMINISTROS DE OFICINA QUE LE DESPACHAN CUMPLE CON SUS REQUERIMIENTOS, TIENEN LAS CARACTERÍSTICAS QUE USTED SOLICITO:	75
Gráfico # 12 CÓMO CALIFICARÍA LA RELACIÓN DE SU DEPARTAMENTO CON LA BODEGA DE SUMINISTROS DEL GAD DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL	77
Gráfico # 13 EL SISTEMA QUE SE EMPLEA PARA LA ENTREGA DE SUMINISTROS DE OFICINA, LO CONSIDERA.....	78

Gráfico # 14 CREE USTED QUE SERÍA NECESARIO UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS SUMINISTROS DE OFICINA EXISTENTES EN LA BODEGA PARA SU DESPACHO OPORTUNO.....80

ANEXOS

ANEXO 1 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR..88;**Error!** **Marcador** **no**
definido.

INTRODUCCIÓN

El inventario como es de conocimiento es el activo fijo y primordial de toda empresa, es muy importante el manejo de estos recursos para lograr el éxito en una organización, tener en stocks los productos para satisfacer al cliente y que los productos cumplan con sus expectativas.

El manejo de inventarios no es fácil se requiere de mucha dedicación por tal motivo este tema se refiere a una propuesta de mejora en el manejo de suministros.

También es indispensable mantener un stock y saber manejarlo de una manera adecuada para que no se tenga inconveniente con el cliente cuando solicite dicho producto.

Por lo cual, el desarrollo del proyecto será el siguiente:

Capítulo I, Se expone la problemática que dio origen a la investigación.

Capítulo II, Presentaremos los objetivos de la investigación a estudiar que sustenta el presente proyecto.

Capítulo III, Explicamos la metodología del diseño de la investigación, en la que se determina el objeto de estudio, procesos e instrumentos de recolección de la información.

Capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados, recomendaciones y plan mejoras.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Ubicación de problema en un contexto.

Cada día la demanda de los clientes se vuelve un factor de mayor exigencia para todos los procesos que realizan las organizaciones empresariales tanto públicas y privadas uno de estos factores es la falta de stocks de inventarios en mercadería. El inventario es uno de los activos más valioso con que cuenta una empresa.

Toda empresa pública o privada tiene alguna clase de inventario, realizar la gestión de este constituye una de las actividades más complejas para las empresas.

“Las razones fundamentales para la necesidad del mantenimiento de inventarios en cualquier empresa son las fluctuaciones aleatorias de la demanda y de los tiempos de reposición (‘Lead Times’). Los inventarios también surgen del desfase que existe entre la demanda de los consumidores y la producción o suministro de dichos productos. Se

puede, sin embargo, atenuar estas causas mediante una o más de las siguientes estrategias:

- La obtención de información precisa y en tiempo real sobre las necesidades internas. A mayor información disponible oportunamente, la planeación será mucho más fácil y eficaz.
- La organización de almacén para aumentar los volúmenes de demanda por instalación, ya que más altos volúmenes de demanda conducen generalmente a menores niveles de variabilidad de la misma.
- La estandarización de productos para evitar el mantenimiento de inventarios de una gran diversidad de ítems que sólo difieren en aspectos menores de forma, color, condición, etc. Las características finales del producto pueden ser implementadas en el momento de recibir las órdenes de los clientes. (Principio de posposición de forma)
- El mejoramiento de los sistemas de pronósticos de demanda a través de técnicas estadísticas de reconocida eficacia.
- El mejoramiento de alianzas y de sistemas de comunicación con proveedores y clientes para la reducción de Lead Times.
- La emisión de órdenes conjuntas para diversos grupos de ítems con el objeto de balancear su inventario y la consolidación de despachos desde (hacia) diversas localidades, a través de técnicas como el 'cross-docking'. (Principio de posposición de tiempo)
- La reducción de demoras y Lead Times a lo largo de toda la cadena de abastecimiento, incluyendo los tiempos de tránsito en los sistemas de transporte”.

(Vidal Holguin, fundamentos de gestión de inventarios, 2005, pág. 1)

“Se debe mantener un nivel adecuado de inventario, ya que si se mantienen inventarios demasiados elevados, el costo de mantenimiento será elevado implicando problemas financieros a la

empresa. Es decir, elevados niveles de inventario implican recursos financieros inmovilizados que pueden ser utilizados en actividades más productivas para la empresa, además de convertirse en obsoletos en poco tiempo hasta llegar a dañarse. Por el contrario, si se mantiene un nivel bajo de inventario, habrá que hacerse más pedidos al año, aumentándose dichos costos. Adicionalmente, no se atendería satisfactoriamente a la demanda, ocasionando a su vez, pérdida de clientes, disminución de ventas y reducción de las utilidades”.(Duran, 2012, pág. 57)

1.2 Situación conflicto de la empresa.

La bodega del GAD Municipal del Cantón General Villamil dedica principalmente a abastecer de suministros de oficina cuando los diferentes departamentos (cliente interno) lo soliciten, la cual trata de llevar a cabo sus procesos de manera ágil y adecuada, pero surgen siempre obstáculos que, de carácter interno o externo, atentan contra su desempeño eficiente y eficaz.

En la bodega de suministros de oficina del GAD Municipal del cantón General Villamil se evidencia la existencia de fallas en los manejos de Inventario, lo cual genera insatisfacción y causa malestar al cliente interno por falta de la mercadería requerida para cumplir sus diferentes actividades.

El buen desenvolvimiento en el manejo de inventarios ayudara a mejorar las actividades que se realizan ya que el inventario se constituye en una parte fundamental de toda empresa ya sea de índole pública o privada.

1.3 Delimitación del problema.

- **País:** Ecuador
- **Región:** Costa
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** General Villamil
- **Lugar:** General Villamil
- **Campo:** Administración de Empresas
- **Área:** Bodega
- **Aspectos:** Stocks de Suministros
- **Población:** 12 departamentos
- **Espacio:** GAD Del Cantón General Villamil
- **Tiempo:** 2016

1.4 Formulación del problema.

¿Incidencia de la falta de stock de suministros de oficina en la satisfacción del cliente interno del GAD del Cantón General Villamil?

1.5 Variables de investigación

Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente Interno

Variable Independiente: Falta de stock de suministros

1.6 Evaluación del problema.

El tema en estudio permite analizar el stock de inventario de mercadería y nos ayudara a lograr un mejor manejo.

Delimitado: El problema es delimitado por que se encuentra en la bodega del GAD Municipal del Cantón General Villamil.

Claro: Puedo definir al problema de una manera clara y concisa, porque en la empresa nuestra bodega puede funcionar de una mejor manera y realizar sus actividades de manera correcta.

Evidente: Porque la insatisfacción generado de los usuarios internos es manifiesto y medible.

Concreto: Este proyecto es concreto ya que por su elaboración y estructura busca encontrar y dar una solución a nuestro problema planteado.

Original: Porque nunca antes se ha realizado un estudio de este tipo en el GAD del Cantón General Villamil.

Factible: Porque se cuenta con el apoyo de las autoridades del GAD para su realización.

1.7 Objetivos de la investigación.

1.7.1 Objetivo general:

Diseñar una propuesta de mejora para el manejo de suministros de oficina en la Bodega Del GAD del Cantón General Villamil.

1.7.2 Objetivos específicos:

1. Fundamentar aspectos teóricos sobre Inventarios de suministros de oficina.
2. Identificar los factores y las causas que afectan la disponibilidad de Inventarios de suministros en el GAD del Cantón General Villamil.

3. Proponer plan de acción de mejoras para mejorar organizar la disponibilidad de inventario de suministros en el GAD del Cantón General Villamil.

1.8 Justificación de la investigación.

En buen manejo optimo en los inventarios de suministros, el GAD del Cantón General Villamil es una empresa pública encargada de satisfacer a las necesidades que requiera el cliente interno, lo cual implica que esa empresa del sector publico realice una propuesta de mejora en el manejo de suministros de oficina, que garantice la disponibilidad de inventarios de suministros, cuando el cliente interno la soliciten para realizar sus actividades.

El problema y tema de la presente de investigación se justifica por las siguientes razones fundamentales:

*En las empresas públicas y privadas es muy importante llevar una gestión de inventario que les permita garantizar la existencia y calidad los suministros de oficina.

*Además esta gestión de stock de inventarios de suministros de oficina, nos ayudara a proporcionar una seguridad razonable en la bodega del GAD del cantón General Villamil para manejar con efectividad y eficiencia las operaciones.

*También Brindara en el GAD del Cantón General Villamil una solución viable, sistemática, realizable y eficaz luego de analizar los factores que afectan a la falta de stock de suministros de oficina.

Conveniencia: Este proyecto tiene conveniencia por que el inventario se constituye en una base para toda empresa, en el cual se eliminaran las deficiencia y causas que están ocasionando problemas, también se

presenta un plan de mejora que ayudara a dar la solución y satisfacción del cliente interno.

Relevancia Social: Tiene relevancia social por que el estudio pretende alcanzar mejoras en la organización laboral, asa como en la obtención de mejores rendimientos y resultados por desempeño de sus labores. Por otro lado proporcionar un efecto positivo en la satisfacción del cliente interno que forma parte de la sociedad.

Implicaciones Prácticas: El trabajo ayudara a resolver problemas reales que se presentan en la empresa día a día y que están afectando la eficiencia y el desenvolvimiento de la misma.

Valor Metodológico: Este trabajo se puede constituir un instrumento de trabajo para empresa en cuanto el estudio de inventarios que podrá ser extendido a otros procesos que realiza la empresa. Igual a las soluciones planteadas en trabajo, además servirá de referencia para otras investigaciones similares en otras empresas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2. Antecedentes históricos.

Desde la antigüedad las personas almacenaban grandes cantidades de productos para ser utilizados en los tiempos de escasez de los alimentos y en lo cual era poco accesible conseguir el producto. Entonces el Inventario surge como una manera de hacerle frente a los tiempos de escasez.

Las personas almacenaban sus alimentos para asegurar su subsistencia de vida y realizar sus actividades cotidianas, esta forma de almacenamientos de los bienes y alimentos indispensable para la subsistencia motivo la existencia e inicio de los inventarios.

Como es de conocimiento de manera general; la base de toda empresa comercial ya sea pública o privada, es la compra y ventas de bienes y servicios; el manejo de inventario es una parte fundamental e importante por parte de la misma. Este buen desenvolvimiento en la administración de Inventarios nos garantizara a la empresa tener el dominio conveniente de las existencias que se encuentran en bodega, también sabremos al

final de la etapa o ciclo contable un margen verídico de la situación económica actual de la empresa.

El inventario tiene como propósito principal abastecer a la empresa de productos necesarios, para su constante y normal desenvolvimiento, el inventario realiza o ejecuta una acción importante en el funcionamiento acorde dentro de los procedimientos de producción y de esta forma desafiar la demanda que se presente.

2.1 Fundamentación teórica.

2.1.1 ¿Qué son los inventarios?

El inventario es la lista o verificación de todos los bienes que corresponden o son parte de la empresa, es el vínculo el cual ordena las existencias.

También podemos denominar inventario a la verificación y recuento, tanto cualitativo o cuantitativo de las mercaderías físicas de pertenencias de la empresa, y las teóricas que fueron oportunamente guardadas y archivadas en los libros contables de propiedad de la empresa. Se puede puntualizar al inventario como la parte esencial de toda empresa u organización.

Entre las consideraciones principales que se tiene en las empresas para llevar a cabo un inventario podemos argumentar los siguientes: para reducir haberes de adquisición la mercadería, para reducir los costos de calidad por arranque, para reducir costos relacionados al material o mercadería inexistente y reducir costos de requerimientos de dicha mercadería.

2.1.2 Origen de los inventarios.

Desde muchos años atrás básicamente en la antigüedad, las personas de las comunidades alejadas, dichos individuos acostumbraban en sus pueblos acopiar o guardar, amplias cantidades de alimentos básicos y necesarios para ser utilizados en los tiempos de extrema escasez.

Es así como nacen los inventarios, como un medio de subsistencia en los periodos de que los productos que se terminan.

Esta manera de acumular todos los bienes y productos necesarios para poder subsistir garantiza la existencia de los inventarios.

Teniendo conocimiento de los Inventarios el cual el pilar principal de toda empresa comercial tanto sea de índole Estatal o privada es la compra y ventas de bienes y servicios; aquí aparece la importancia del manejo y control de los inventario por parte de la misma. Esta administración contable garantizara a la empresa mantener el control del inventario, también será la encargada de dar a conocer al final del proceso contable un estado honesto y actualizado de la situación económica actual de la empresa.

El objetivo fundamental del inventario es proveer o abastecer a la empresa de productos o artículos indispensables, para su excelente desenvolvimiento, podemos decir, el inventario cumple un papel vital para su operatividad dentro delos proceso de producción y de esta forma encarar la demanda de los productos requeridos.

2.1.3 Administración de existencias.

La conducción de inventarios o existencias nos favorecerá para garantizar la disponibilidad de las pertenecías o mercancías al instante

de ser solicitados, basada en una metodología y procedimientos que nos permitirán dar a saber las necesidades de reabastecimiento óptimas de la empresa. Las existencias es la agrupación de dichas mercancías o productos que tienen las empresas disponibles para distribuir, y consentir la compra y venta o la fabricación antes que se realice su venta, en una determinada etapa económica. Los inventarios los cuales forman parte al grupo de activos circulantes de toda organización o empresa.

Según el Autor Higuerey Gomez, 2007, en su libro Administración de inventarios se refiere los siguientes aspectos en tomar en cuenta en la administración de Inventario que son:

“Minimizar la inversión en inventarios puestos que los recursos que no se destinan a ese fin pueden ser invertidos en otros proyectos aceptables que de otro modo no podrían financiarse.

-Asegurarse de que la empresa cuente con un inventario suficiente para hacer frente a la demanda cuando se presente y para que las operaciones de producción y ventas funcionen sin obstáculos”.
(pag.5)

Objetivos

Según Pulido, 2014 nos confirma lo siguiente que:

“Dentro de los factores que conforman el objetivo de la Cadena de Suministros se puede decir que tanto la cantidad, calidad, tiempo y costo son factores dinámicos, y que viene a depender de la demanda, y esta no es constante, las exigencias de calidad cada vez son mayores, los tiempos de entrega son variables, e igualmente varían los costos. Esta dinámica dificulta la gestión por lo que es necesario el uso de la tecnología de información y así facilitar la toma de decisiones. Los cinco (5) elementos que integran una Cadena de Suministros son:

- proveedores
- transporte

- la empresa
- los clientes
- la comunicación

La administración de la Cadena de Suministros es la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales de negocios y de las tácticas de estas funciones dentro de una compañía particular. La integración de procesos claves desde el usuario final hasta el proveedor original que surte los productos, servicios e información que agregan valor para el cliente y otros terceros interesados. Un producto gana valor a medida que pasa a través de la Cadena de Suministros, esto es lo que se conoce como proceso de “valor agregado”, si una parte de la cadena no agrega valor al producto, las fuerzas del mercado anularan ese eslabón, por ejemplo: una compañía compra un producto y no le hace nada y los revende a un precio más caro, sus clientes terminarán por encontrar el proveedor original y comprarán el producto directamente a un precio más bajo”.(p.24-25)

2.1.4 Características y Análisis del Inventario.

Es indispensable realizar un diagnóstico de las partidas o elementos que conforman dicho inventario. Tenemos que confirmar cuáles son las etapas o periodos, que se dan en los procedimientos de producción, las más regulares en su mayoría son:

- Materia Prima
- Productos en proceso
- Productos terminados
- Suministros, repuestos

La materia prima, de procedencia nacional o importada, si es local pueden existir dificultades de abastecimiento o almacenamiento, si es importado el periodo de aprovisionamiento.

Se deben conocer las política de administración de los inventarios: con quienes se adquieren los productos, que confiable y viable es, la interrogante se da porque tienen bajos precios y que nos garantice que el producto o artículo sea de mejor calidad; que periodo de tiempo tendrá en ventas la materia prima solicitada, productos que se encuentren en fabricación y productos concluidos que estén listos y disponibles para efectuar su comercialización; cual es la rotación de los inventarios fijada o determinada. Áreas o departamentos involucrados en la administración ya sea el Gerente de Producción, Gerente de Marketing, Gerente de Ventas o Finanzas, etc.

Control de Inventario.

Los diferentes aspectos sobre el manejo de los inventarios afectan a varios departamentos y los cuales cada uno de éstos ejercen cierta jerarquía en control y manejo sobre las mercancías disponibles, a tiempo que los mismos se rotan a través de los distintas metodologías de inventarios.

Todos estos controles los cuales abarcan, los procedimientos para realizar un presupuesto, predecir las ventas y producción hasta la elaboración de un método de costo pero el departamento de contabilidad para la determinación de los costos de los inventarios, el cual constituye el sistema del control interno de los inventarios, Estos componentes son: Planeamiento, compra u obtención, recepción, almacenaje, producción.

Planeamiento.

Es la base para planificar la producción y verificar las necesidades en cuanto a los inventarios, la constituye un análisis de ventas. Este debe ser realizado por el departamento de ventas.

Compra u Obtención.

En esta determinación de compra se diferencian regularmente dos responsabilidades las cuales son separadas: el Control de producción, que se basa en identificar los diferentes tipos y las cantidades de mercancías que se utilizan o se necesitan para complacer una necesidad determinada. Las Compras, son las que se basan en dar un determinado orden de compra y vigilar por la seguridad para mantener en excelente estado del producto necesario para la entrega oportuna de dicho producto.

Recepción.

Es la delegada y encargada de responder por los siguientes aspectos:

- La aceptación o aprobación de la mercancía recibida, después que estos hayan sido debidamente revisados y la cantidad correcta, comprobados en cuanto a determinar su calidad y verificación de su estado.
- La realización de dichos informes de recepción para inspeccionar y notificar la recepción y aceptación de la mercancía.
- La asignación o envío de las partidas contables recibidas, a los diferentes los almacenes (depósitos). Como cautela contra la apropiación indebida o ilícita de activos.

Almacenaje.

Las materias primas que existen y que están listas para ser elaborada o ensambladas, así también los productos que ya están elaborados, se encuentran bajo la custodia de un departamento de almacenes encargado de velar por la seguridad.

La responsabilidad o compromiso de los inventarios en los diferentes almacenes se adjunta lo siguiente:

- a. La Verificación de las cantidades precisa de los productos que se reciben o aceptan para determinar que son las correctas.
- b. La Facilitación un adecuado y correcto centro de acopio, como medida básica de custodia contra los elementos y las extracciones no autorizadas.
- c. La Extracción de materiales o elementos contra la manifestación de la aprobación de salida para producción o embarque de los diferentes productos.

Producción.

Los productos o materiales en procesamiento se encuentran normalmente bajo determinado control físico de las existencias, control interno de los inventarios, se refiere lo siguiente:

- a. La información necesaria basada a la rotación de los diferentes procedimientos de la producción y los inventarios.
- b. Informar enseguida sobre los desperdicios que se han producidos, materiales dañados o en malas condiciones, Puedan ser debidamente registrados.

La comunicación clara, rápida y concisa de parte de la empresa, esta se constituye en una obligación para el buen desenvolvimiento y funcionamiento del sistema de costo y los procesos de los controles de producción.

Beneficios del control de inventarios.

Según.(F.I.A.E.P, 2014, pág. 57)Se refiere lo siguiente:

“El manejo eficiente y eficaz del inventario trae amplios beneficios inherentes: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, estandarización de la calidad... todo en aras de tener mayores utilidades.

También en la operación propia de la empresa, los beneficios son tangibles:

a. Planeación de compras de la empresa.

Al controlar el inventario vamos creando información precisa, que nos será útil para aprovisionarnos de producto sin excesos y sin faltantes, ya que conoceremos a ciencia cierta las fluctuaciones de las existencias dependiendo de la época del año en que estemos. De acuerdo con el historial de ventas de la empresa podremos determinar la cantidad necesaria para la compra semanal, también mediante hoja de cálculo: La hoja de cálculo, una vez alimentada con información generada diariamente, nos sugerirá de manera aproximada qué tanto debemos comprar de cada producto del inventario, una vez analizada la rotación de cada producto durante un periodo de al menos 3 meses.

b. Planeación del flujo de efectivo.

Como fue citado en el apartado anterior, conoceremos el monto de la compra ya sea diaria o semanalmente, lo que nos permitirá saber cuánto habremos de invertir en pesos. Así eliminaremos o postergaremos gastos no propios a la operación de la empresa, para no minar su liquidez”.(F.I.A.E.P, 2014, pág. 57)

2.1.5 Tipos de Inventarios.

Son básicamente los inventarios son fundamentales para los fabricantes en general, los cuales se diferencian ampliamente entre los varios grupos de empresas.

Los que forman de esta parte del activo es una gran diversidad de productos, y es por esa razón que se las han dividido de acuerdo a su empleo o modo de uso en los siguientes tipos:

- Inventarios de materia prima
- Inventarios de producción en los procesos

- Inventarios de productos terminados o elaborados
- Inventarios de materiales y suministros

Inventarios de materia prima.

Son los elementos básicos o primordiales que entran en la elaboración del producto.

En toda aplicación de índole industrial se recurren a una gran diversidad de artículos o productos (materia prima), estos elementos serán sometidos a una serie de procedimientos para obtener al final un producto elaborado y listo para su utilización.

A los diferentes materiales que se lo necesitan en mayor grado en los procedimientos de producción se les denomina "Materia Prima", ya que su uso y función es principal en medidas necesarias lo suficientemente primordiales del producto elaborado.

Inventarios de Productos en Proceso:

Este tipo inventario de productos en proceso forman parte todos los productos o elementos que se utilizan en dichos procesos de producción. Podemos decir que son productos o artículos que se están notablemente elaborados, que se hallan en un grado intermedio de producción y de los cuales se les realiza la labor directamente y los gastos indirectos a los procesos de producción en una ocasión determinada.

Las características primordiales e importantes del inventario de producto en proceso es que van incrementando el valor de acuerdo a la medida que se esté utilizando la materia prima en el producto elaborado como resultado del proceso de producción que se está realizando.

Inventarios de Productos Terminados:

Este inventario se basa a los productos enviados por el departamento de producción al almacén de productos terminados por haber estos

concluidos su grado de elaboración total y parcial que a la hora de la identificación manual de inventarios se encuentren aun a disposición en las perchas, esto significa que los que aún están disponibles y no han sido distribuidos o comercializados.

La cantidad de inventarios de productos terminados o elaborados va a depender básicamente del nivel de ventas, es decir su nivel está dado en base a la demanda dada.

Inventarios de Materiales y Suministros.

En este tipo de inventario de materiales y suministros se incluye lo siguiente enunciados:

- Materias primas secundarias, sus especificaciones y generalidades cambian según el tipo de empresa.
- Productos destinados para ser usados en el trabajo de la industrialización, dentro de estos productos de consumo los más principales y son: los destinados para realizar las operaciones, y estos son los combustibles y lubricantes, estos en las industrias tiene mayor relevancia.
- Los productos y materiales que sirven necesariamente para reparación y dar mantenimiento de las maquinarias y herramientas operativos.

Inventario de Seguridad.

Este inventario es empleado para que impida la interrupción en el aprovisionamiento causado por las demoras causadas en la distribución o por el incremento imprevisto de la demanda durante un tiempo de reabastecimiento.

La importancia del inventario está atada al nivel de servicio, la fluctuación de la demanda y los cambios de las demoras de la entrega del producto.

Componentes de un modelo de inventarios.

Dentro de los componentes de un modelo de inventarios se pueden enumerarlos siguientes a criterio de Guerrero Salas, 2009:

- **“Costos:** Los costos de un sistema de inventarios pueden ser mantenimiento, por ordenar, penalización y variable. Cada uno de ellos se definirá más adelante.
- **Demanda:** La demanda de un determinado artículo es el número de unidades que se proyecta vender en un período futuro; más vale aclarar que no es la cantidad vendida. En muchas ocasiones la demanda es mayor que la cantidad vendida por falta de inventario.
- **Tiempo de anticipación:** el tiempo de anticipación es el tiempo que transcurre entre el momento en que se coloca una orden de producción o compra y el instante en que se inicia la producción o se recibe la compra”.(Guerrero Salas, 2009)

Costos para la realización de inventarios.

- **Costos de mantenimiento inventarios:** Costos para vigilar el inventario a través de un tiempo determinado, el cual también se incluyen obsolescencia, almacenar, etc.
- **Costos por ordenamientos de inventarios:** Costos de los artículos , formatos, realización de pedidos, personal de soporte, etc.

Cuando los pedidos se tienen que realizar, también hay costos de ordenar de una manera apropiada pero estos son parte de lo que se los identifican como costos de preparación.

- **Costos para preparación de inventarios:** Es el que se cuenta a estimular una máquina o un procedimiento para realizar la manufactura de un producto este también inserta la mano de obra y el

tiempo determinado a utilizarse para limpiar, ordenar y modificar las herramientas o contenedores.

2.1.6 Cliente Interno o usuario.

El cliente interno es la persona que podemos encontrarla dentro de una determinada empresa, el cual toma como consecuencia o producto de un procedimiento como recurso para elaborar su trabajo, dichas acciones influyen en la excelencia del servicio brindado al cliente externo.

“Actualmente, muchos ejecutivos y empresarios están convencidos de la importancia del cliente para el éxito, crecimiento o supervivencia de una empresa. Esto ha generado la ruptura de reglas y estructuras organizacionales, donde las acciones y planes se generan a partir de lo que quiere el cliente y no a partir de lo que la empresa piensa. El concepto de cliente da la vuelta a la pirámide de mando. Ya no servimos al jefe, sino que servimos a los clientes, y es el jefe quien nos sirve a nosotros ofreciéndonos liderazgo, motivación, formación y aquellos instrumentos que faciliten y mejoren nuestro trabajo. Sin embargo, las empresas no logran muchos resultados en la satisfacción de los clientes externos, porque se han olvidado de un cliente muy importante: El cliente interno. El cliente interno es el compañero de trabajo de cualquier área que necesita de un servicio que otro compañero debe entregarle (elaboración de un cheque, emisión de una factura, realización de una orden de compra, entrega de algún pedido, manufactura de algún producto, la elaboración de un reporte, etc.). Es natural que si dentro de una organización existe un mal servicio hacia el cliente interno, con mucha probabilidad existirá un mal servicio para el cliente externo. Sin embargo, lo más preocupante no es nada más el hecho de que perjudique la satisfacción del cliente final (lo cual es importante y crítico), sino que también hemos observado que afecta de

manera muy representativa la productividad de los empleados y – por consecuencia – de las empresas”.(Revista Walworth Today, 2007,p.2)

2.1.7 La importancia del Cliente.

¿Quién es el Cliente interno/ Usuario?

Es una persona basada por uno o varios intereses de ámbito personal y que tiene la oportunidad de recurrir a nuestra empresa en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución.

A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida cotidiana, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad.

Factores que influyen en las expectativas del cliente o usuario

Según(Estrada Vera, 2007, pág. 15)se refiere lo siguiente:

a) Eficiencia: ¿Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando?

b) Confianza: ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?

c) Servicialidad: La servicialidad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada.

d) Interés personal: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierte en una relación de aprecio.

e) Confiabilidad: Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización.(Estrada Vera, 2007, pág. 15)

Cómo comprender la voz del cliente.

Según los autores Denove & D. Power, 2006 en su libro la satisfacción al cliente nos dice:

“Para alcanzar la excelencia en el nivel de satisfacción que las empresas ofrecen a sus clientes es necesario disponer de una información precisa sobre ellos, la infraestructura necesaria para analizarla, proporcionarla a las personas que saben cómo utilizarla y actuar de acuerdo a ello. Estos datos y la infraestructura que permite su análisis son la auténtica voz del cliente, que es la mejor guía con que cualquier empresa puede contar. Recopilar la información. Una empresa posee información relevante sobre sus clientes si está en condiciones de responder afirmativamente a esta cuatro cuestiones: ¿Cuál es el grado de satisfacción de sus clientes si se compara con el de la competencia? Esta es una pregunta fácil de responder para las grandes compañías de sectores como el automovilístico, hotelero o aéreo, ya que existen mecanismos predeterminados para medirlo (sondeos, encuestas, etc.) y muchos datos son públicos. El reto consiste en saber usarlos de manera efectiva. ¿Puede determinar en qué medida cada uno de sus departamentos tiene conformes a los clientes? Se trata de una cuestión especialmente destacada para las empresas de servicios que están en contacto directo, a través de sus empleados, con sus clientes. La calidad del servicio depende de la calidad del trato, lo cual introduce la variabilidad, o lo que es lo mismo, la enemiga de la satisfacción del cliente. Por tanto, la medición y reducción de la variabilidad se erige en una de las prioridades: saber qué departamentos se pueden dejar funcionando tal y como están, cuáles necesitan algunos retoques y cuáles deben ser sometidos a una completa reestructuración. ¿Conoce las necesidades de sus clientes (lo

que les satisface, les impulsa a comprar o les entusiasma)? Es el interrogante básico y esencial que cualquier empresa debe formularse. La comprensión de las necesidades del cliente ha de ser el tamiz a través del cual la empresa filtra todas y cada una de sus decisiones (el desarrollo de un nuevo producto o servicio, sus características, las opciones disponibles, la estrategia de precios, etc.) ¿Es consciente de hasta qué punto la satisfacción de sus clientes afecta a los beneficios de su empresa, a la lealtad hacia la marca, a la imagen del negocio, etc.? La satisfacción no es un fin en sí mismo, sino una inversión cuyo rendimiento debe ser sometido constantemente a evaluación”.(Denove & D. Power, 2006)

2.2 Antecedentes referenciales.

Claudia Paola de León Castillo (2011) “Diseño de un sistema de manejo y control de inventario para la bodega de repuestos de una planta procesadora de Macadamia”. El control de inventarios es de suma importancia ya que a través de éste la empresa puede determinar la rotación de lo que se encuentre en inventario, en este caso los repuestos que se encuentran en bodega. En base a la rotación que estos tengan, determinar la cantidad óptima a mantener en *stock* y cuando realizar los pedidos en base al nivel de reorden. Primero se debe de tener levantado el inventario de repuestos, identificando cada uno con su nombre y código, agrupándolos de acuerdo a la máquina a la que pertenecen. Luego se procede a reorganizar la bodega bajo la teoría del inventario ABC, y de esta forma facilitar el acceso a los repuestos de mayor rotación. Este dato se obtiene de los historiales de utilización, que también se utilizan para poder pronosticar la demanda de repuestos que se tendrá en los siguientes meses. Con esta información ya se procede a realizar todos los cálculos necesarios para obtener lo que es el *stock* de seguridad, la cantidad óptima, nivel de reorden, nivel máximo, el tiempo para realizar los pedidos, etc. Ya con

estos datos se puede tener un buen manejo y control del inventario de la bodega de repuestos.

La finalidad de aplicar un control de inventarios en la parte repuesto de la planta de producción de macadamia, es evitar atrasos en la producción debido al fallo de alguna máquina. De esta manera mantener su capacidad instalada constante para poder cumplir con la demanda y satisfacer a los clientes. Otro punto importante es que al mantener la cantidad óptima en inventario se logrará minimizar la inversión de mantener el inventario.(De Leon Castillo, 2011)

Esta tesis me servirá como un enfoque y guía está relacionado sobre el manejo de bodega y el buen manejo de los inventarios de los cuales se determinara cantidad de mercancía que se encuentran disponibles.

También se basa a la rotación de dichos productos para determinar la cantidad óptima que deberemos tener en stocks. Ayudará también a pronosticar la demanda de los diferentes stocks como son el stock de seguridad, la cantidad optima, nivel de reorden etc. Nos servirá como base y mantener el control óptimos de inventario para poder cumplir con la demanda y satisfacción de los clientes(cliente interno) para realizar sus actividades.

Rumbea Pavisic, Iván Andrés (2003) “Diseño de una política de gestión de inventarios de artículos independientes con tiempos de reposición y demandas estocásticas”. El presente trabajo consiste en diseñar una política de gestión de inventarios para artículos independiente, que presentan tiempos de reposición y demandas estocásticas, los cuales son parte de una bodega de repuestos e insumos de una empresa del medio.

En esta empresa los inventarios involucran a una inversión de capital considerable, generan costos por su manejo y manutención. Por este motivo, el diseño de las políticas de gestión del inventario que se proponen, tiene la finalidad de administrar de manera idónea los

inventarios de la empresa, puesto que buscan minimizar los costos de manejo del inventario y adecuar el nivel de servicio al nivel establecido.

Las políticas de gestión de inventarios que el presente trabajo propone, se basan en la selección de métodos de administración de inventario, que generen un mínimo costo de manejo al nivel de servicio establecido.(Rumbea Pavisi, 2014)

Esta tesis me ayudara a fijarme en como minimizar los costos al nivel de servicio establecido en la empresa, además me ayudará en rotación y reposición de los artículos a través de la demanda que se presenta la finalidad de dicho manejo consiste en administrar de manera idónea los inventarios.

Ramos Menéndez, Karen Verónica. Flores Aliaga, Enrique Miguel (2013) “Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios” La presente tesis demuestra que existen ventajas económicas y estratégicas que no son identificadas ni practicadas por empresas pequeñas y medianas en el rubro de comercializadoras de vidrio y aluminio, y que de empezar a hacerlo se puede obtener beneficios económicos significativos. Estas herramientas están aplicadas especialmente en el área logística.

En Gestión de Inventarios, se utilizan conceptos relacionados a clasificación ABC y Curva de Intercambio. El primero permite a la empresa conocer que 20% de sus existencias concentra el 80% de valor de su inventario, por otro lado, la segunda herramienta le permite poder formular una estrategia que considere sus límites económicos y financieros para determinar la cantidad y frecuencia de abastecimiento a sus proveedores, de modo que se encuentre en su curva de eficiencia. En Planificación de Compras, se propone la utilización de métodos de pronósticos cuantitativos para determinar la estrategia de compra a utilizar, así mismo como también la gestión de la demanda

que atendería la empresa. Al poder proyectar la demanda, es posible identificar los futuros picos y valles, y esto en una mejor gestión de sus recursos humanos y materiales. En Almacenamiento, se propuso emplear de mejor manera el espacio cúbico del almacén mediante la adquisición de estanterías especiales para vidrios, aluminios y accesorios. Estos, además de colaborar en el orden, permiten un picking más eficiente y rápido. En Gestión de Proveedores, se busca crear relaciones de ganar-ganar, esto en base al beneficio mutuo que podrían generar si se elaborasen especificaciones de calidad claras, así como acciones a tomar en caso algunos de los productos comprados por la empresa comercializadora no las cumplieren. Además de esto, se propone utilizar indicadores de gestión de cumplimiento del proveedor para poder medir y dar seguimiento a su desempeño.

Finalmente se realizó el análisis evaluación económica financiera, la cual considera los costes en los cuales se incurriría para la implementación de todas las mejoras propuestas, así como también cuantificar los ahorros que se generarían por los mismos. El resultado indicaría que es altamente recomendable la implementación de estas mejoras, lo que se vería reflejado en una TIR aceptable.(Ramos Menendez & Flores Aliaga, 2013)

La tesis me ayudara a identificar que existen ventajas económicas y estratégicas que no son identificadas ni practicadas por empresas pequeñas y medianas comerciales, además a través de una buena gestión en la realización de los inventarios me garantizara un mejor desenvolvimiento en los diferentes aspectos como por Ej: la gestión de planificación en las compras se propone la utilización de métodos de pronósticos cuantitativos para determinar la estrategia de compra a utilizar, también la gestión de la demanda que atendería la empresa. Al poder proyectar la demanda, es posible identificar los futuros picos y

valles, y esto en una mejor gestión de sus recursos humanos y materiales.

SECAIRA CHÁVEZ, MARÍA DE LOURDES (2014) “Modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la empresa comercial distribuidora j.l. – Santo Domingo”La falta de un proceso que regule un control y manejo adecuado de inventarios de la Distribuidora Comercial J.L. de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas ha permitido desarrollar el presente trabajo investigativo el mismo que tiene como propósito diseñar un “MODELO DE GESTIÓN DE CONTROL Y MANEJO DE LOS INVENTARIOS”. Para el diseño de un modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la Distribuidora Comercial J.L. se hizo énfasis en el método científico ya que el objeto de estudio es la adquisición de nuevos conocimientos en el área administrativa y contable para lo cual se elaboró políticas y procedimientos para que normen un mejor control de inventarios. Al tener procesos bien definidos permitirá llevar de manera eficiente la administración de los inventarios y a su vez le generará ahorro de costos y maximizar sus beneficios dando apertura a que la situación financiera de la empresa sea más rentable y garantice el crecimiento de la misma. Por medio del análisis y diagnóstico se llegó a concluir que: La empresa no cumple con normas y procesos bien establecidos que le brinden como soporte para el control de inventarios y ayuden a mejorar la liquides de la empresa. El diseñar un modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la Distribuidora Comercial J.L., el mismo que se considera una herramienta útil para el correcto desenvolvimiento de la empresa.(Sacaira Chavez, 2014)

La tesis ayudara de que el diseño de un modelo de gestión de control y manejo de los inventarios, se hizo énfasis en el método científico ya que el objeto de acuerdo al estudio realizado en la adquisición de nuevos conocimientos en el área administrativa y contable para lo cual se elaboró políticas y procedimientos para que normen un mejor control de manejos

de los inventarios, Al tener todos los procesos bien definidos permitirá llevar de manera eficiente y eficaz la administración de los inventarios y a su vez le generará ahorro de costos y maximizar sus beneficios de la empresa.

ACERO GIRALDO, CAROLINA. PARDO RESTREPO, ALEJANDRO (2010) “estrategia para la gestión de inventarios de una empresa comercializadora y distribuidora de productos plásticos de empaque: caso distribuidora surtir s.a.s”. La empresa se llama Distribuidora Surtir S.A.S fue fundada por tres socios, quienes inicialmente la conformaron como sociedad limitada; sin embargo, después de dos años, la empresa paso a manos de uno de ellos, convirtiéndose en sociedad anónima para el año 2006, y a comienzos del 2010 cambio su razón social para sociedad anónima simplificada. Así, contando con la experiencia de más de 15 años en el mercado, la compañía ha formado una imagen de excelente servicio y calidad entre todos sus clientes y proveedores. Revisando la forma de operar de la empresa, es decir, su parte administrativa, observamos que esta presenta grandes inconvenientes en el área de los inventarios, parte fundamental de su operación por ser una organización de naturaleza Distribuidora y Comercializadora. Para el presente año 2010 la gerencia de la empresa estipula que teniendo en cuenta el crecimiento en ventas que la compañía espera para el siguiente año, es necesaria la consecución de otra bodega, dado esto y luego de observar el mal manejo en el control de los inventarios, decidimos realizar el trabajo de grado generando una estrategia para la gestión y control de inventarios. En este trabajo se detallan análisis de la rotación de los inventarios, porcentaje de utilización de la bodega, los distintos sistemas para el control de los inventarios y unos cambios radicales en cuanto al tema de administración de los mismos. Este trabajo de grado muestra claramente como una correcta administración de las distintas áreas, inventarios, puede cambiar las perspectivas y las creencias de una

empresa, dándole un ordenamiento claro y coherente para lograr los distintos objetivos de la compañía.(Acero Giraldo & Pardo Restrepo, 2010)

Esta tesis, me servirá de mucha utilidad por que se basa en generar estrategias para la gestión y el control de inventarios en bodega se detallan diferentes aspectos fundamentales como es el análisis de la rotación de inventarios, además los distintos sistemas para el control de inventarios y los cambios radicales que deberemos realizar en los mismos para lograr con los objetivos planteados en la empresa.

FIGUEROA RODRÍGUEZ, USBALDO (2012) “Diseño e implementación del sistema de gestión de inventarios en la planta Funza de Amcor Rigid Plastics de Colombia” Los altos costos de inventarios han llevado a Amcor Rigid Plastics de Colombia a desarrollar e implementar modelos de control y gestión de inventarios con el propósito de obtener mayores niveles de servicio a costos adecuados. Este estudio se realiza con el fin de generar una evaluación completa de esta gestión y proponer de manera justificada y con bases sólidas la utilización de estos modelos, a partir del análisis del comportamiento de la demanda de las referencias que produce y vende la compañía para poder lograr una administración más eficiente de los recursos. La investigación parte de un análisis estadístico de la demanda para identificar los patrones de comportamiento que dieron lugar a los pronósticos que conformarían los modelos en los que se basara la gestión de inventarios, pasando posteriormente por un análisis de simulación de producción, costos y generación de indicadores que posteriormente darán justificación económica a este estudio, tales como la estabilización de la utilización del capital de trabajo, el aumento en la rotación del inventario, la disminución de obsolescencia tanto en materia prima como en producto terminado y la obtención de niveles de servicio cercanos al 98% en unidades, lo cual se traduce en valores sustentables para la compañía. Las iniciativas de

estructurar estos modelos deben ser basadas en un aprovechamiento económico, en una mejora a los procedimientos y en el establecimiento de políticas que hagan la toma de decisiones fundamentadas, ágiles y basadas en criterios sólidos y no en interpretaciones subjetivas, todo lo anterior como contribución a la visión global de la compañía.(Figueroa Rodriguez, 2012)

2.3 Fundamentación legal

ACUERDO No. 027 - CG - 2015

EL CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la Contraloría General del Estado es el organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos;

Que, el artículo 212, número 3 de la Carta Magna; en concordancia con los artículos 7, número 5; y 31, número 22; de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, facultan al Contralor General expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones;

Que, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone en el primer inciso que *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos”*;

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, establece y mantiene bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado, regula su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las

instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos;

Que, el segundo inciso del artículo 148 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial 306 de 22 de octubre de 2010, señala la finalidad del componente de Contabilidad Gubernamental como el establecimiento, puesta en funcionamiento y mantención en cada Entidad del Sector Público No Financiero de un sistema integrador único de contabilidad para las operaciones patrimoniales, presupuestarias y de costos;

Que, mediante Acuerdo Ministerial 447 publicado en el suplemento del Registro Oficial 259 del 24 de enero de 2008 y sus reformas, se actualizaron entre otros aspectos, las Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental (NTCG), de las que cabe destacar las NTCG “3.2.4 Existencias” y “3.2.5 Bienes de Larga Duración”;

Que, en Suplemento del Registro Oficial 395 de 4 de agosto de 2008, se promulga la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, la que establece y determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría;

Que, mediante Decreto Ejecutivo 1700 publicado en el Suplemento del Registro Oficial 588 de 12 de mayo de 2009, se expidió el Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;

Que, con Ley S/N publicada en el Suplemento del Registro Oficial 303, del 19 de octubre de 2010 se expidió el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;

Que, mediante Decreto Ejecutivo 50 publicado en el Suplemento del Registro Oficial 57 de 13 de agosto de 2013 se transformó la “Unidad

de Gestión Inmobiliaria del Sector Público” en el “Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público INMOBILIAR”;

Que, mediante Decreto Ejecutivo 1791-A, publicado en el Registro Oficial 628 de 7 de julio de 2009, se dispuso que todas las entidades y organismos de la administración pública central e institucional dispongan la chatarrización de vehículos, equipo caminero y de transporte, aeronaves, naves, buques, materiales, tuberías, equipos informáticos y todos los demás bienes de similares características que hubieren sido declarados obsoletos o inservibles y cuya venta no fuere posible o conveniente;

Que, mediante Acuerdo 10 330 publicado en Registro Oficial 244 de 27 de julio de 2010 se reglamentó el procedimiento para la chatarrización de los bienes obsoletos e inservibles del sector público;

Que, conforme a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos publicadas en el Suplemento del Registro Oficial 87 de 14 de diciembre de 2009, tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales;

Que, con Acuerdo 012-CG publicado en Suplemento del Registro Oficial 59 de 7 de mayo de 1997, se emitió el Manual General de Administración y Control de los Activos Fijos del Sector Público;

Que, con Ley 106 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 852 de 29 de diciembre de 1995, se emitió la Ley en Beneficio de las Instituciones Educativas Fiscales del País;

Que, con Acuerdo Ministerial 131, publicado en Registro Oficial 284 de 22 de septiembre de 2010, se expidieron las Políticas Generales para promover las Buenas Prácticas Ambientales en Entidades del Sector Público;

Que, mediante Acuerdo 025-CG publicado en el Registro Oficial 378 de 17 de octubre de 2006, se expidió el Reglamento General Sustitutivo

para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, el mismo que ha sido objeto de varias modificaciones;

Que, desde la expedición del antes citado Reglamento, se han introducido múltiples y trascendentales cambios en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, por lo que es necesario contar con un nuevo reglamento para normar la administración, uso, conservación y control de bienes del sector público, sobre la base de las nuevas disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y demás normativa secundaria del marco legal vigente; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confieren la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado,

Acuerda

Expedir el reglamento general para la administración, utilización y control de los bienes y existencias del sector público.

CAPÍTULO I

Ámbito general

Artículo 3.- Del procedimiento y cuidado.

La máxima autoridad a través de la unidad de administración de bienes o aquella que cumpliera este fin a nivel institucional, orientará y dirigirá la correcta conservación y cuidado de los bienes públicos que han sido adquiridos o asignados para el uso en la entidad y que se hallen en poder de la misma a cualquier título: depósito, custodia, préstamo de uso u otros semejantes, de acuerdo con este reglamento y las demás disposiciones que dicte la Contraloría General del Estado y el propio organismo o entidad.

Con este fin nombrará un Guardalmacén, de acuerdo a la estructura organizativa y disponibilidades presupuestarias de la institución.

Toda entidad u organismo del sector público o privado que disponga de recursos públicos, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de los bienes y existencias.

La conservación y el buen uso de los bienes y existencias, será de responsabilidad de los usuarios finales o custodios responsables que los han recibido, para el desempeño de sus funciones y labores oficiales.

La identificación, el registro, el almacenamiento, la utilización y el consumo responsable de los bienes y existencias institucionales estarán en concordancia con la aplicación de las buenas prácticas ambientales con el fin de reducir la contaminación y el desperdicio.

Las bodegas estarán adecuadamente ubicadas, contarán con instalaciones seguras y tendrán el espacio físico necesario y solo las personas que laboran en la bodega tendrán acceso a las instalaciones. Para la correcta aplicación de este artículo, cada institución emitirá las disposiciones administrativas internas correspondientes, que sin alterar las normas del presente reglamento permitan:

- a) Dejar constancia obligatoria en un acta de entrega recepción, el momento de la entrega de bienes por parte del Proveedor al Guardalmacén con el fin de controlar, registrar y custodiar los bienes entregados;
- b) El Guardalmacén entregará los bienes mediante acta de entrega recepción al Usuario Final para las labores inherentes a su cargo, en la cual, constarán las condiciones y características de los bienes entregados;
- c) El Usuario Final o Custodio Responsable velará por la buena conservación de los bienes entregados para su cuidado, administración o utilización, conforme las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes;

d) El Guardalmacén entregará los inventarios al titular de cada unidad administrativa o a quien éste delegue, para su administración, control o custodia;

e) Realizar la entrega recepción de los bienes con la intervención del Guardalmacén como representante de la unidad de Administración de Bienes, el Custodio de la unidad administrativa correspondiente, y el Usuario Final del bien, cuando se produzca la renuncia, separación, destitución, comisión de servicios o traslado administrativo del servidor usuario final de los bienes a él asignados;

f) El Guardalmacén junto a su equipo de trabajo, si procede, mantendrá los inventarios actualizados, se abrirá la historia de cada bien en donde conste todas las características, destino y uso.

El daño, pérdida, destrucción del bien, por negligencia o su mal uso comprobados por la autoridad competente, no imputable al deterioro normal de las cosas, será de responsabilidad del Usuario Final que lo tiene a su cargo, y de los servidores que de cualquier manera tienen acceso al bien cuando realicen acciones de mantenimiento o reparación por requerimiento propio, salvo que se conozca o se compruebe la identidad de la persona causante de la afectación al bien. En los casos de pérdida o desaparición de los bienes por hurto, robo, abigeato, fuerza mayor o caso fortuito se estará a lo previsto en los artículos 87 a 90 de este reglamento, según corresponda.

El Guardalmacén o quien haga sus veces, sin perjuicio de los registros propios de contabilidad, debe disponer de información histórica sobre los bienes manteniendo actualizados los reportes individuales de éstos en la herramienta informática administrada por el órgano rector de las finanzas públicas, cuando aplique; además es su obligación formular y mantener actualizada una hoja de vida útil de cada bien o tipo de bien, dependiendo de su naturaleza en la cual constará su historial, con sus respectivos movimientos, novedades, valor residual, depreciación, egreso y/o baja.

El Guardalmacén o quien haga sus veces, entregará copia del inventario de los bienes al Custodio de cada unidad administrativa, además, entregará a cada Usuario Final, el detalle de los bienes entregados para su custodia y uso exclusivo en el cumplimiento de las labores inherentes a su cargo.

CAPÍTULO II DE LOS BIENES Y EXISTENCIAS

Sección i.

Clasificación de bienes

De los bienes y existencias

Artículo 10.- Constatación Física y Obligatoriedad de inventarios.

En cada unidad administrativa se efectuará constatación física de los bienes, por lo menos una vez al año, en el último trimestre, con el fin de controlar los inventarios en las entidades y posibilitar los ajustes contables. En ella podrán intervenir el Guardalmacén o quien haga sus veces, el Custodio Administrativo, y el titular de la unidad administrativa o su delegado. De tal diligencia; se presentará a la máxima autoridad de la entidad en la primera quincena de cada año, un informe de los resultados, detallando todas las novedades que se obtengan durante el proceso de constatación física y conciliación con la información contable y las sugerencias del caso; además, del Acta suscrita por los intervinientes. Se enviará a la Unidad Financiera o quien haga sus veces, copia del informe de constatación física realizado para los registros contables correspondientes.

Las actas e informes resultantes de la constatación física se presentarán con sus respectivos anexos, debidamente legalizados con las firmas de conformidad de los servidores participantes.

En la constatación de bienes inmuebles, se revisará que la documentación legal de propiedad de los mismos conste en los

registros de custodia de la unidad encargada de la administración de bienes y existencias o la que haga sus veces.

Cuando la entidad pública contrate servicios privados para llevar a cabo la toma física de los bienes bajo las regulaciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento general, el informe final presentado así como la Dirección Técnica, Normativa y Desarrollo Administrativo 8 base de datos, tendrá la validación y conformidad del área solicitante en forma previa a la cancelación de dichos servicios; la contratación de estos servicios se hará cuando las circunstancias así lo exijan, siempre y cuando la entidad cuente con el presupuesto correspondiente y suficiente para efectuar dichos gastos.

De acuerdo a las disposiciones legales vigentes, la constatación dará validez a los procesos de baja, venta o donación de los bienes, con excepción de los equipos informáticos que necesitarán el informe técnico correspondiente.

La constatación física permitirá actualizar los inventarios, confirmar la ubicación y la existencia de los bienes, actualizar la información contable en libros, así como determinar al Usuario Final en el uso de esos bienes.

El incumplimiento de los procedimientos de la constatación física será sancionado por la máxima autoridad de conformidad a las normas administrativas pertinentes, a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público y su reglamento; y la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su reglamento, cuando el caso aplique.

La Fuerza Pública regulará en base a sus propias normas administrativas pertinentes emitidas al respecto en cuanto se refiere a las sanciones del incumplimiento de la obligatoriedad de manejar los inventarios conforme a lo prescrito en este artículo.

Parágrafo Segundo

Bienes No Depreciables (Control Administrativo)

Artículo 12.- Del control, identificación, constatación física y la obligatoriedad de los inventarios.

La responsabilidad en el uso de estos bienes corresponde al Usuario Final, al cual se le haya entregado para el desempeño de sus funciones. No se podrá hacer uso de estos bienes para fines personales o diferentes a los objetivos institucionales.

Los registros de control, identificación y constatación física para este tipo de bienes será el mismo asignado para los bienes de larga duración, contemplados en los artículos 7, 8, 9, y 10 de este reglamento.

La identificación de los bienes no depreciables (control administrativo) incluirá la peligrosidad, caducidad y/o requerimiento de manejo especial en su uso.

Parágrafo Tercero

De las Existencias

Artículo 13.- Requisitos.

Las existencias serán reconocidas como tal siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

- a) Ser de propiedad de la institución;
- b) Son tangibles;
- c) Son fungibles, es decir, poseen una vida corta aproximada a un año, dado que son utilizadas para el consumo, transformación o venta;
- d) Estar destinados a cumplimiento misional y uso institucional.

Artículo 14.- Registros.

- Se registrarán las adquisiciones de existencias y sus disminuciones conforme a las necesidades institucionales. Estos registros serán controlados mediante el método de control de inventarios Permanente ó Perpetuo, con la emisión y legalización de documentos de ingresos y egresos de bodega llevados en la unidad administrativa encargada de su manejo y sólo en términos de cantidades.
- La documentación relativa al movimiento de ingresos y egresos se remitirá periódicamente a la unidad contable para la valoración, actualización y conciliación respectiva. Dicha periodicidad podrá ser diaria, semanal o hasta mensual, en todo caso no podrá ser mayor a un mes.
- El Custodio Administrativo de cada unidad administrativa llevará una hoja de control por existencias, en la que constará: identificación y descripción de los inventarios, fecha, cantidad, nombre por Usuario Final, y firma.

Artículo 15.- Del control, de la obligatoriedad de inventarios, y la Constatación Física.

El Guardalmacén entregará las existencias a la Unidad Administrativa solicitante.

El titular de la unidad administrativa delegará al Custodio Administrativo designado para efectuar las siguientes funciones: recepción, administración, control, custodia, y distribución de las existencias.

El control de las existencias se manejará a través del uso de un registro de ingresos y egresos sobre la base de lo señalado en el artículo anterior del presente reglamento.

El Custodio Administrativo indicará sobre las necesidades del área a la que pertenece, previa la autorización del titular de la unidad administrativa correspondiente.

La constatación física deberá efectuarse por lo menos una vez al año, en el último trimestre, a efecto de establecer correspondencia con las cifras contables ó, cuantificar las diferencias existentes.

En el caso de encontrarse novedades se validará esta información con la que aparezca en las hojas de vida útil o historial de las existencias y presentará un informe sucinto a la máxima autoridad de la entidad, en la primera quincena de cada año.

CAPÍTULO VI

De la entrega recepción

Artículo 70.- Procedencia.

Habrà lugar a la entrega recepción en todos los casos de compra, venta, permuta, transferencia gratuita, traspaso de bienes, comodato o cuando el servidor encargado de su custodia y administración sea reemplazado por otro. Para que proceda la entrega recepción entre guardalmacenes de bienes o quienes hagan sus veces, será necesario la caución del servidor entrante se encuentre vigente.

Artículo 71.- Inspección y entrega recepción.

Una vez concluido el trámite de adquisición de bienes, el proveedor procederá a la entrega de los bienes a la entidad, los que serán inspeccionados, verificados y recibidos por el Guardalmacén y demás servidores asignados para el efecto según la normativa vigente. Esta diligencia se la realizará sobre la base de los términos contenidos en las especificaciones técnicas, la orden de compra, el contrato, la

factura y demás documentos que sustentan la adquisición; dejando constancia en un acta con la firma de quienes intervienen.

Si en la recepción se encontraren novedades, no se recibirán los bienes y se comunicará inmediatamente a la máxima autoridad o su delegado. No podrán ser recibidos los bienes mientras no se hayan cumplido plenamente las estipulaciones contractuales.

Los bienes recibidos, aún aquellos que por sus características físicas deban ser ubicados directamente en el lugar correspondiente u otro espacio físico temporal, ingresarán a la bodega u otro espacio de almacenaje temporal que se adecue para la vigilancia y seguridad de los bienes antes de su utilización; el Guardalmacén o quien haga sus veces, hará el registro correspondiente en el sistema para el control de bienes, con las especificaciones debidas y la información sobre su ubicación y el nombre del usuario del bien.

El Guardalmacén o quien haga sus veces, entregará los bienes al Usuario Final, cuya responsabilidad es velar por su buena conservación, conforme las disposiciones de este reglamento y demás normativa vigente; de los procedimientos descritos, se dejará constancia en el acta de entrega recepción correspondiente.

En caso de las existencias, el Guardalmacén o quien haga sus veces, las entregará al Custodio Administrativo de la unidad administrativa que corresponda, quien a su vez procederá a la entrega recepción al Usuario Final, dejando constancia del mismo mediante registros.

El Guardalmacén de Bienes o quien haga sus veces, intervendrá en la entrega recepción entre servidores de la misma entidad y organismo dejando constancia de cualquier novedad en las correspondientes actas y actuando de acuerdo con las normas de este reglamento.

Cuando se trate de entrega recepción entre dos organismos o entidades distintas intervendrán los titulares de las unidades

administrativas y financieras respectivos y los guardalmacenes de bienes o quienes hagan sus veces de cada entidad, como encargados de la conservación y administración de los bienes de que se trate.

Artículo 72.- Designación.

En los casos en que interviniere en la entrega - recepción un servidor designado por la máxima autoridad, la designación se efectuará por escrito con indicación de los objetivos, alcance y delimitación; en el acta de entrega recepción se dejará constancia del número y fecha de dicho oficio.

Artículo 73.- Servidor fallecido o ausente.

En todos los casos en que el servidor que debe entregar bienes hubiera fallecido o estuviere ausente sin que se conozca su paradero, se contará para la diligencia de entrega recepción con sus legitimarios o herederos según las órdenes de sucesión legal, o con sus fiadores. De no haber legitimarios o herederos, ni fiadores, o negativa de estos para concurrir a las diligencias o suscribir las actas correspondientes, se contará con la intervención de un notario de la respectiva jurisdicción, quien dará fe de lo actuado, intervención que se realizará a pedido de la respectiva entidad u organismo. Estas personas, en su orden, harán las veces del empleado fallecido o ausente y suscribirán en su nombre las actas respectivas.

Sección i.

Entrega recepción de registros y archivos y de otros bienes.

Artículo 74.- Procedencia.

Habrá lugar a la entrega recepción de registros y archivos en todos los casos en que los servidores encargados de la administración o custodia de ellos fueren reemplazados temporal o definitivamente.

Artículo 75.- Actualización.

Los registros contables y la documentación sustentatoria deben entregarse actualizados por parte de la servidora o el servidor responsable, dejando constancia detallada de la información por escrito, a la fecha del corte.

Artículo 76.- Procedimientos.

Los documentos de archivo serán entregados mediante inventario, que será suscrito por las servidoras o servidores entrantes y salientes. De la diligencia se dejará constancia en el acta, en la que se establecerán las novedades que se encontraren y especialmente los documentos que faltaren. Si la falta de documentos se hubiere ocasionado por negligencia, o por acción u omisión de la servidora o servidor a cuyo cargo estuvieron los archivos, el auditor interno iniciará de inmediato un examen especial, en la forma que se establece en las disposiciones relativas a las auditorías y exámenes especiales. El acta que se hace referencia anteriormente será suscrita por las servidoras y servidores entrantes y salientes.

Artículo 77.- Entrega recepción de otros bienes.

Cuando se trate de entrega recepción de cualquier otra clase de bienes, incluidos los títulos exigibles, especies valoradas y otros títulos valores, se obtendrán previamente los saldos respectivos de la contabilidad y luego se procederá en la misma forma señalada en los artículos 71 y 73 en cuanto fueren aplicables.

CAPÍTULO VII

De las bajas

Artículo 78.- Procedencia de las bajas.

Si los bienes fueren inservibles, esto es, que no sean susceptibles de utilización conforme el artículo 20 de este reglamento, y en el caso de

que no hubiere interesados en la venta ni fuere conveniente la entrega de estos en forma gratuita, se procederá a su destrucción o disposición final de acuerdo con las normas ambientales vigentes.

En forma previa a la destrucción de los bienes, incluidos los procesos de demolición de edificios, se procederá a su desmantelamiento para fines de reciclaje. Los desechos resultantes de dicha destrucción serán depositados finalmente en los rellenos sanitarios designados para el efecto, en cada jurisdicción, salvo que se optare por la chatarrización, de acuerdo a la normativa que se expidiera sobre esta materia.

Cuando se trate de bienes sujetos a chatarrización, como los vehículos, equipo caminero, de transporte, aeronaves, naves, buques, aparejos, equipos, tuberías, fierros, equipos informáticos, y todos los demás bienes de similares características, y los bienes no considerados de larga duración, objeto de control administrativo, que hubieren sido objeto de inspección e informe técnico previo declarados obsoletos y/o inservibles y se encuentren fuera de uso, de tal manera que el bien quede convertido irreversiblemente en materia prima, serán sometidos al proceso técnico de desintegración o desmantelamiento total.

Cuando se trate de bienes pertenecientes al Patrimonio Cultural, se observará lo preceptuado en la Codificación de la Ley de Patrimonio Cultural y su reglamento.

Artículo 79.- Procedimiento.

La máxima autoridad, previo informe del titular de la unidad administrativa, ordenará que se proceda con la destrucción de los bienes, con intervención del titular de la unidad o su delegado, la servidora o servidor que realizó la inspección ordenada en el artículo 20, quienes dejarán constancia en un acta del cumplimiento de esta diligencia, con un detalle pormenorizado de los bienes destruidos y el lugar en el que se cumplió la diligencia, la cual será entregada al área

de control de bienes o quien haga sus veces, para los fines consiguientes.

La orden de destrucción de los bienes muebles será dada por escrito al titular de la unidad financiera y a la servidora o servidor que realizó la inspección y notificada al Guardalmacén de Bienes. En la orden se hará constar un detalle pormenorizado de los bienes que serán destruidos, el lugar y fecha en que debe cumplirse la diligencia.

Concluidos los procesos de chatarrerización, reciclaje, destrucción o donación, la unidad de administración de bienes entregará el acta de finiquito de esos procesos al titular financiero para su respectivo registro.

Artículo 80.- Obras de beneficencia.

En el caso de bienes inservibles para la institución, estos serán dados en donación a entidades del sector privado que realicen labor social u obras de beneficencia, y que no tengan fines de lucro; siempre y cuando se evidencie que tales bienes no son de interés de la institución pública propietaria de los mismos.

Artículo 81.- Reposición de bienes, restitución de su valor, o reemplazo del bien.

Los bienes de propiedad de entidades u organismos del sector público, que hubieren desaparecido, por robo, hurto, abigeato o semejantes; o, hubieren sufrido daños parciales o totales, y quedaren inutilizados; o, no hubieren sido presentados por el Usuario Final al momento de la constatación física o, en el momento de entrega recepción por cambio de Usuario Final o cesación de funciones; o, en caso de pérdida por negligencia o mal uso, deberán ser restituidos, o reemplazados por otros de acuerdo con las necesidades institucionales, por parte de los Usuarios Finales o Custodios Responsables de los bienes.

La reposición del bien se podrá llevar a cabo, en dinero, al precio actual de mercado o con un bien de igual característica al bien desaparecido, destruido o inutilizado, previa autorización de la máxima autoridad institucional o su delegado.

El registro contable del valor del deducible del bien asegurado y demás valores requeridos para cubrir el costo de reposición estará en conformidad a lo previsto a las disposiciones que se dicten en la materia expedidas por el Ente Rector de las Finanzas Públicas.

En ningún caso la entidad obtendrá doble reposición, por parte de la compañía aseguradora y del custodio, en todo caso se preferirá la indemnización de la aseguradora.

La baja del bien se realizará inmediatamente una vez que se haya demostrado el hecho económico de desaparición, de conformidad con la Normativa de Contabilidad Gubernamental. (Polit Faggioni, 2015)

2.4 Variables de la investigación.

2.4.1 Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente Interno.

La variable satisfacción al cliente se refiere o se basa al nivel de conformidad de una persona por el trato que recibe a través del servicio que le brindan o por la compra que realiza en lugar indicado. En toda empresa comercial o de servicios el objetivo principal es mantener satisfecho al cliente y controlar sus expectativas ya que esto beneficiará a la empresa ej: un cliente satisfecho es fiel a la empresa vuelve a realizar su compra y comentan su trato obtenido.

2.4.2 Variable Independiente: Falta de stock.

La variable Falta de stock se refiere por no abastecer o cumplir la demanda de un producto determinado. El control de nuestros niveles de

stocks primordial de una empresa comercial, esto es, de nuestra cobertura de existencias. La función básica en todo negocio, servirá para tener bien controlado y administrar en todo momento nuestra capacidad de autoabastecimiento frente a las ventas que se realizan a diario.

2.5 Definiciones Conceptuales.

Cualitativo: Está orientado a revelar cuáles son las características de alguna cosa. Se centra básicamente en la calidad.

Cuantitativo: Es un adjetivo que está vinculado a la calidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

Ineficiencia: Falta de capacidad para realizar un trabajo o cumplir una función de una manera adecuada.

Stocks: Conjunto de mercancías o artículos almacenadas en un depósito o reserva.

Subsistencia: Se la puede definir aquello que se emplea para el sustento o mantenimiento de un mismo a través de los medios necesarios

Rotación: Es la acción de ir alternando (o cambiando) la actuación de una persona o cosa en lugar determinado.

Cadena de suministro.- es un subsistema que abarca la planificación de todas las actividades de una empresa.

Manejo de inventarios.- asegura la disponibilidad de stock de los productos.

Manipular.- trasladar, mover, empacar producto o mercancías para su destino final en óptimas condiciones.

Stock.- mercancía disponible para la venta.

Calidad.- es un factor ligado a las cualidades gastronómica de un alimento.

Distribución.- es la acción y efecto de distribuirla mercancía a diferentes puntos o sucursales.

Montacargas.- Vehículo de uso industrial que es utilizado para levantar cargas pesadas.

Orden de pedido.- Documento electrónico enviado por cada local para su despacho.

Percha.- Estructura física con ubicaciones y niveles en donde se almacenan los productos.

Pallet.- Instrumento de madera, plástico u otro material empleado en el almacenamiento, movimiento, levantamiento y manejo de carga.

Ubicación.- Lugar o área física que se asigna a un producto.

Rotación de producto.- Análisis de movimientos por ventas de un producto dentro de un periodo de tiempo.

BPA.- Las buenas prácticas de almacenamiento garantizan la calidad de los productos, según normas aceptadas internacionales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. Presentación de empresa.

Gad municipal del canton general villamil

Datos Generales

Nombre Del GAD: Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton General Villamil.

Fecha de creacion del Canton: 15 de Agosto de 1989 R.O. 253.



Gráfico # 1

Fuente: Gral. Villamil Playas, 2012

Misión

Somos un gobierno local comprometido con sus habitantes y con la participación decidida de diferentes sectores de la sociedad, promotor del bien común y el buen vivir, cumpliendo con estrategias diseñadas para la satisfacción de las necesidades y desarrollo del cantón, a través de la prestación e implementación de servicios públicos incluyentes y de calidad.

Visión

Ser un Gobierno Municipal rector del desarrollo local, comprometido con el bien común y la satisfacción de las necesidades de la ciudad, generando bienestar social, económico y cultural a sus habitantes, con funcionarios atentos y calificados ofreciendo servicios ágiles, oportunos y de calidad.

Valores

Integridad: Mantener un compromiso ético-moral con la comunidad, poniendo en primer lugar la honestidad de nuestra conducta personal y profesional, a fin de solucionar y enfrentar con la máxima responsabilidad cualquier tipo de situación, primando el respeto y la transparencia.

Responsabilidad: Demostrar dedicación para cumplir nuestros deberes y obligaciones como empleados y servidores públicos; en el ejercicio del cargo y/o función.

Profesionalismo: Tener la capacidad en el desempeño de labores, mismas que se realizarán con diligencia, seriedad y calidad de principio a fin.

Espíritu de equipo y vocación de servicio: Fomentar la colaboración, comunicación, confianza entre todos los que conformamos el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Playas, esto con el fin de alcanzar objetivos comunes; el servicio como motivación para reconocer y satisfacer las necesidades de los usuarios, dando respuestas rápidas y eficaces a sus sugerencias, reclamaciones y peticiones.

Transparencia y publicidad: Permitir que los usuarios del Cantón Playas, entiendan y sean partícipes de nuestro trabajo y acciones, las cuales informaremos mediante la página web de la Institución así como también el cumplimiento en la entrega del informe anual.

3.1. Organigrama del Gab Municipal del Canton General Villamil.

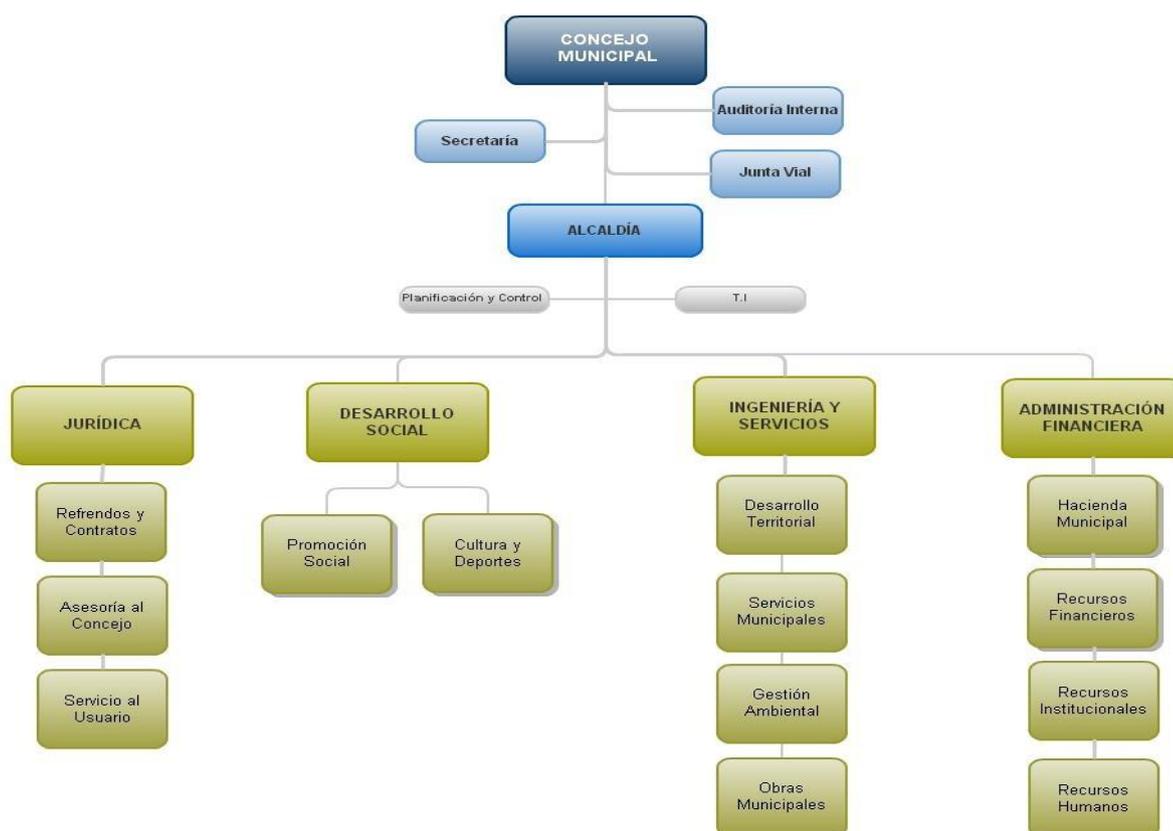


Gráfico # 2

Fuente: GAD del Cantón General Villamil

CANTON GENERAL VILLAMIL PLAYAS



Gráfico # 3

Fuente: Gral. Villamil Playas, 2012

El Cantón General Villamil se cantonizó mediante Decreto Ejecutivo, registro oficial 253, el 15 de Agosto de 1989. Es una ciudad de la provincia del Guayas. El Cantón General Villamil Está situada en el sudoeste del país, a orillas del océano Pacífico, a unos 97 kilómetros de la ciudad de Guayaquil.

El cantón General Villamil tiene una población de 49.331 habitantes de los cuales gran parte de su población se dedica a la pesca, también en trabajos en plantas de empresas privadas procesadoras de pescado, en camaroneras y turismo. Este sector del Ecuador debido a su privilegiado por su clima y sus hermosas playas.

El Cantón General Villamil es un balneario tradicional para los guayaquileños además de turistas extranjeros que lo visitan, ofreciendo a los turistas diferentes actividades y deportes acuáticos como el surf, tabla vela, sky, buceo, boby – board y pesca deportiva.

Sus playas realmente son un espectáculo, además por su privilegiado clima tropical, cálido en el día y por la noche es fresco y agradable, la

temporada playera en Playas es todo el año. Además de sus extensas y lindas playas; llama mucho la atención a sus visitantes, su entorno paisajístico natural; que se caracteriza por una extensa vegetación de bosque tropical seco.

Historia

En la época colonial fue un puerto de pescadores asentado sobre antiguas poblaciones indígenas en el Golfo de Guayaquil. Según la historia estas hermosas playas fueron visitadas por los bravos puneños al mando del Cacique Túmbala.

General Villamil en esas épocas remotas era un lugar delicioso, de excelente clima, y su magnífica temperatura fresca y agradable, y su baño cristalino de sus aguas, empezaron a llegar los primeros habitantes desde el mar que habían surcado en frágiles embarcaciones de distintos lugares; años después empezaron las construcciones de viviendas para radicarse y ayudar el crecimiento de playas.

El pequeño poblado fue obteniendo un gran avance en el desarrollo no solo por el incremento de su actividad pesquera sino porque se convirtió en uno de los principales balnearios de la costa donde pasaban largas temporadas de vacaciones. Entonces a causa de su creciente el Gral. Eloy Alfaro dispuso su parroquialización que se cumplió el 9 de Marzo de 1910 posteriormente gracias al esfuerzo del Ing. Escalante alcanzó finalmente su cantonización.

Por esta época nos visitaba el señor Víctor Emilio Estrada, el mismo que se maravilló con la belleza de Nuestro Pueblo y comenzó a darle un gran impulso turístico construyendo la primera ciudadela llamada Victoria, El Hotel Internacional Humboldt, La Academia Naval Juan Gómez Rendón, El Casino Victoria.

Por el año de 1984 se construyó la primera carretera estable Guayaquil-Playas, trayendo desarrollo en todos los aspectos

3.2 Diseño de investigación.

3.2.1 Investigación Cualitativa.

La investigación cualitativa la conforman de una serie de métodos de desarrollo diferente que son más apropiados para abordar diferentes aspectos de interés particular. En algunos temas generales el diseño de investigación cualitativa que se aplican a todos los enfoques y diferentes metodologías.

El objetivo de la investigación cualitativa es el desarrollar todos los conceptos o aspectos que nos ayudaran a comprender y analizar los fenómenos sociales en entornos naturales, prestando la debido interés a los significados, experiencias y puntos de vista de todos los participantes.

3.2.2 Investigación Cuantitativa.

La investigación cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende indicar, entre diversas alternativas(o opciones), usando magnitudes numéricas que pueden ser manejadas mediante las diferentes herramientas del campo de la estadística.

Por ese motivo la investigación cuantitativa se produce o se realiza por la causa y efecto de las cosas. Para que se esta metodología cuantitativa se requiere que entre los diferentes elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representada por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya exista claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema.

3.3 Tipos de Investigación.

3.3.1 Investigación Descriptiva.

Este tipo de investigación también conocida como la investigación estadística está enmarcada en un modelo cuantitativo, por medio de la cual examinaremos los datos de forma numérica.

Según el autor Mario Tamayo y Tamayo M., en su libro Proceso de Investigación Científica, nos dice que la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

3.3.2 Investigación de campo.

Este tipo de investigación se origina en base a la manipulación de una variable externa no confirmada en requisitos exigentemente controladas y analizadas con la finalidad de presentar de qué manera o por que se origina una situación o algún acontecimiento particular. La investigación de campo podemos definirla como un proceso que utilizando la metodología científica nos permitirá a obtener nuevas enseñanzas en el campo de la realidad social.

3.3.3 Investigación Exploratoria.

Este tipo de investigación tiene la finalidad de darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a algún acontecimiento o hecho real, la realizamos este tipo de investigación el tema a investigar ha sido explorado en su totalidad, y además cuando es difícil dar una hipótesis exacta de un acontecimiento, los estudios exploratorios sirven para maximizar o familiarizarnos con hechos desconocidos, adquirir

información o documentación sobre la posibilidad de realizar una investigación más definida en base a un contexto particular y real.

3.3.4 Investigación Correlacional.

Este tipo de modelo o investigación de estudios correlacionales pretende o miden el grado de semejanza y la manera cómo actúan dos o más variables entre sí, estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los acontecimientos.

3.4. La Población y la Muestra.

3.4.1 La Población.

La población es un conjunto de individuos (personas) de una misma clase, limitada de acuerdo a su estudio.

Según Tamayo y Tamayo, (1997), define "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"

A la vez podemos dar una definición que una población es el conjunto de personas que reúne todos los elementos que concuerdan con una serie determinada de especificaciones o similitudes.

En el siguiente cuadro a continuación veremos la muestra o elementos hacer investigada.

LISTADO DE DEPARTAMENTOS	Nº/PERSONAS
Departamento Administrativo	2
Departamento Financiero	1
Departamento de Auditoria	2
Departamento de Secretaria General	2
Departamento De RRHH	2
Departamentos de Turismo	1
Σ	10

Tabla # 1

3.4.2 Muestra.

La muestra se la puede considerar como una parte de la población también se puede denominar como un subconjunto, un conjunto cualquiera no vacío, en teoría un solo elemento de la población puede ser o es considerado como una muestra, aunque en la práctica esto ocurra con muy poca frecuencia.

Pasos para determinar el muestreo

- Definir la población o causa que se van a estudiar.
- Identificar el marco muestral, lista de los elementos de la población a tomar la muestra.
- Elección del procedimiento para tomar la muestra.
- Determinar el tamaño de la muestra.
- Seleccionar y elegir elementos a estudiar.

Gráfico # 4

3.5 Tipos de muestra.

Muestreo de conveniencia o por selección intencionada: En este método la muestra similar a la población objetiva es seleccionada a partir de métodos no aleatorios. La representatividad de la actual muestra es definida o señalada por el investigador de una manera subjetiva.

Muestreo aleatorio: En este caso todos los elementos que lo conformen tienen exactamente la misma posibilidad de ser escogidos. Estos elementos son seleccionados de forma al azar por medio de números aleatorios. Hay distintas formas de realizar el muestreo aleatorio, entre ellas:

Muestreo aleatorio simple: Esta metodologías muy sencilla y se caracteriza por la extracción de los individuos de una lista de forma al

azar. Cuando la población es muy numerosa y compleja, no suele resultar eficaz.

Muestreo sistemático: en este método el primer individuo se extrae al azar y a partir de este se define a intervalos constantes. Este método al realizarse es más sencillo que el muestreo aleatorio simple y además no precisa de un listado elaborado para seleccionar a los elementos. Si bien el muestreo sistemático es aplicable o realizarse en la mayoría de los casos tenemos que tener en cuenta que la característica que se esté analizando no posea una periodicidad igual a la del muestreo.

Muestreo aleatorio estratificado: en este tipo de muestreo se debe dividir a la población en grupos de acuerdo a un criterio específico, cada uno de estos grupos es muestreado en forma aleatoria, obteniendo así una parte que sea proporcional a la muestra. Estos tipos de muestreos son importantes cuando la característica que determina la división de la población (personas) está relacionada con la variable que quiera analizarse.

Muestreo aleatorio por conglomerados: en este tipo la población es dividida en grupos que posean las mismas características s. después de hacer esto algunos grupos son seleccionados y analizados.

Muestreo mixto: en este método se utilizan al menos dos de los casos antes mencionados. Esto ocurre cuando la población a estudiar es sumamente compleja, por lo que la aplicación de un solo método resultaría ineficiente o sumamente complicada.

3.6 Fórmula para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

El tipo de investigación que utilizamos en esta investigación es el método probabilístico ya que el universo en estudio es finito, es decir, de la totalidad de la población.

Este tipo de muestreo se caracteriza por ser:

- Cuantitativo.
- Todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.
- No requiere un conocimiento de la población a estudiar.

Para el caso particular de la investigación la muestra será una muestra intencionada y estará compuesta por 10 funcionarios de la institución, que son los encargados de la provisión de suministros a sus diferentes departamentos del GAD del Cantón General Villamil.

3.7 Técnicas e instrumentos de investigación

3.7.1 Observación.

La observación es la técnica de investigar básica y primordial. La observación es un proceso cuya función importante e inmediata es recoger información sobre el objeto o elemento que se toma en consideración. Además organiza las percepciones. Ello se debe a toda una serie de operaciones de sensibilización y de concentración de la atención.

“En el amplio campo de la investigación la observación puede ser entendida por algunos como un método; para otros es una técnica; y aun cuando existen puntos de contacto entre método y técnica, existe una diferencia esencial; al primero lo determina en gran medida el área de estudio al que corresponde la investigación, mientras que la segunda es aplicable independientemente del área de estudio; en este sentido y para fines de este documento definiremos a la observación

como una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite la organización, coherencia y economía de los esfuerzos realizados durante el desarrollo de una investigación; de esta forma, esta técnica tendrá una organización y una coherencia dependiente al método utilizado”.(Campos y Covarrubias & Lule Martinez, 2012)

3.7.2 Observación científica.

La observación científica es una estrategia utilizada por el modelo científico. La observación Científica se caracteriza por ser un proceso riguroso de investigación la cual permite obtener dicha documentación e información, describir situaciones y contrastar hipótesis. Dicho tipo de observación se basa en una percepción intencionada, selectiva e interpretativa. La persona observadora enfoca toda su atención sobre un sobre una situación que esté sucediendo, un fenómeno o un objeto para ser analizado y estudiado.

3.7.3 Encuesta.

La encuesta es una serie de procesos dentro de los diseños de investigación de tipo descriptivo en el que basa en recopilar información a través de un cuestionario planificado elaborado o una entrevista a una persona , sin variar dicho entorno donde se realiza y se colecta dicha información ya sea para proporcionarlo en diferentes formas(tripico, grafica o tabla), obtendremos los datos atraves de una serie de preguntas dirigidas a una muestra que representa una porción o parte, o al conjunto total de la población(personas) estadísticas en estudio conformadas básicamente por empresas, instituciones o personas con la finalidad de conocer el estado de opinión, ideas, o hechos.

3.7.4 Entrevista.

La entrevista es una conversación realizadas entre dos o más personas estas son el entrevistador o entrevistadores que preguntan a élo los entrevistados que responden a las preguntas realizadas o hechas por el entrevistador, también se puede definir como una comunicación oral con la finalidad de obtener una información u opinión para nuestro beneficio, la entrevista no es una conversación casual sino un dialogo de interés.

3.7.5 Cuestionario.

“El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación”.(Amador, 2009)

En esta investigación se basó como herramienta principal de investigación el cuestionario o encuesta, como sabemos el cuestionario o encuesta es una herramienta la cual permite la recolección de datos de forma personalizada.

Para elaborar el cuestionario o encuesta primero estableceremos el objetivo de la investigación.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas que lleven a solucionar el problema planteado, y puede ser elaborado con preguntas cerradas o abiertas.

Para este trabajo se usara el cuestionario con preguntas cerradas y de categoría dicotómica, es decir que tendrán dos alternativas de respuestas (si o no), o preguntas de opción múltiple que son aquellas en las que se ofrece una serie de respuestas en la cual elegirán una o más alternativas de respuestas.

Modelo de encuesta.

Nombre de la empresa: GAD del cantón General Villamil.

Lugar: General Villamil.

Dirección: Av. 15 de Agosto frente a la Plaza Cívica.

Departamento:

Administrativo

RRHH

Auditoria

Financieros

Turismo

Secretaria General

Tema: Determinación de ineficiencias en la administración del stock de suministros de oficina en el GAD General Villamil.

Objetivo: En esta investigación el objetivo es determinar las causas por los cuales en la Bodega del GAD del Cantón General Villamil no se encuentran el stock de Suministros de Oficina, lo cual es necesario para satisfacer al cliente interno.

Instrucciones: Esta encuesta es anónima, será dirigida a los colaboradores del GAD de Playas, deberá ser contestada con la mayor transparencia sinceridad y veracidad. Marcar con una x su respuesta.

Genero

Masculino

Femenino

Edad comprendida:

18-30 años

31-40 años

41-50 años

51- en adelante

Cuestionario

1.- En el GAD del cantón General Villamil se ha fijado políticas de control para los inventarios de suministros de oficina.

Sí

NO

2.-En la bodega les brindan información sobre los productos en existencia de Suministros de Oficina, al momento de efectuar sus pedidos.

Sí

NO

3.- Cuando efectúa los pedidos, usted los recibe en la fecha fijada:

Siempre

Algunas veces

De vez en cuando

Nunca

4.- Los suministros de oficina que usted solicita, suele estar en existencias.

Siempre

Algunas veces

De vez en cuando

Nunca

5.- Cuanto se ve afectado su departamento cuando su pedido no es atendido por inexistencias de los suministros de oficina requerida:

Mucho

Poco

6.- Ha recibido su despacho de suministros de oficina, con retraso, como consecuencia de que los suministros de oficina no han estado en existencias.

Sí

NO

7.- Los suministros de oficina que le despachan cumple con sus requerimientos, tienen las características que usted solicitó:

Siempre

Algunas veces

De vez en cuando

Nunca

8.- Cómo calificaría la relación de su departamento con la Bodega de Suministros de oficina del GAD del Cantón General Villamil

Muy buena

Buena

Regular

9.- El sistema que se emplea para la entrega de suministros de oficina, lo considera:

Bueno

Regular

Deficiente

10. ¿Cree usted que sería necesario un sistema de control interno de los productos existentes en la bodega de suministros de oficina para su despacho oportuno?

SI

NO

TAL VEZ

3.8 Procesamiento de información.

Para este trabajo de investigación se puso en práctica el método científico y el de análisis para la demostración del tema seleccionado; además, de técnicas de investigación tales como: encuesta y observación, también se seleccionó el universo de investigación donde se aplicaron las técnicas y con ello se dará paso al diseño de los instrumentos de la recolección de datos como: guía de encuestas.

La técnica de la encuesta tiene la finalidad de obtener información sobre las opiniones de las población a ser investigada a quienes se les pedirá llenar el cuestionario el cual es muy informal puesto que en este no necesitamos que nos indiquen ni nombres ni cargo desempeñado este se realizara al personal del GAD del Cantón General Villamil.

Para la realización del cuestionario se redactaron una cantidad suficiente de ítems utilizando un lenguaje claro y sencillo que permita medir los objetivos propuestos en la investigación. Luego se realizó la tabulación respectiva de la misma y se presentan gráficamente los resultados de la misma con su respectiva interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

4.1 Análisis e interpretación de resultados.

1.- En el GAD del cantón General Villamil se ha fijado políticas de control para los inventarios de suministros de oficina.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Tabla # 2

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

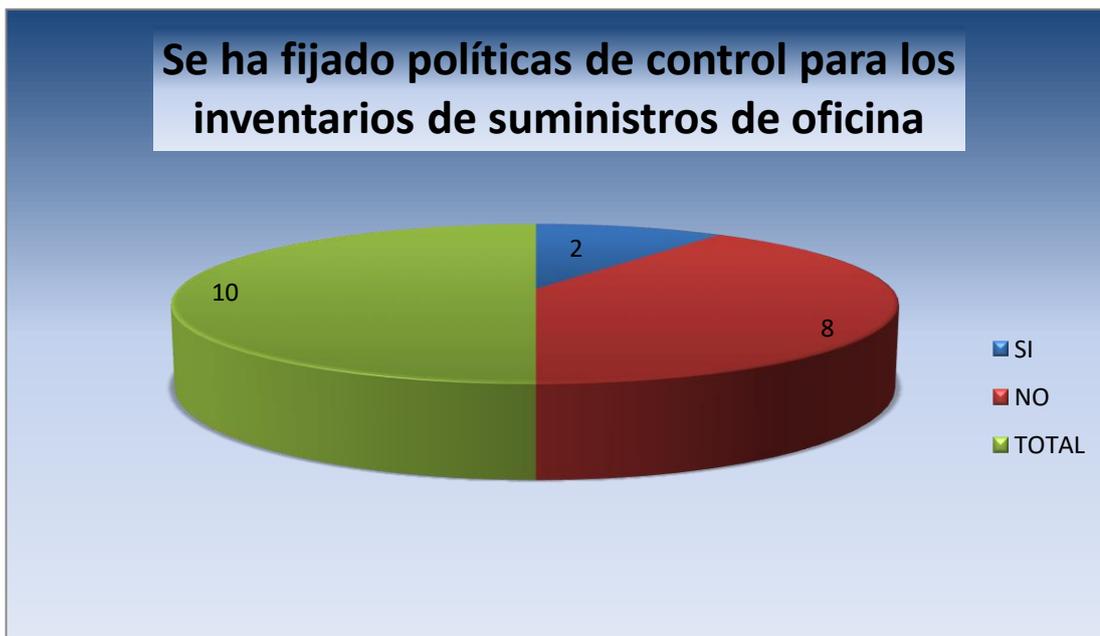


Gráfico # 5

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 80% considera que no existe en el GAD del cantón General Villamil políticas de control para los inventarios de suministros de oficina para desarrollar sus actividades, mientras que el 20% considera que si existe políticas para el control de los inventarios de suministros de oficina.

Interpretación: Se puede determinar que el GAD del Cantón General Villamil no hay una política para el control de los Inventarios de suministros de oficina, es adecuado que realicen cambios pertinentes en el manejo y control de suministros de oficina para poder desarrollar sus actividades en los diferentes departamentos y cumplir sus objetivos planteados.

2.-En la bodega les brindan información sobre los productos en existencia de Suministros de Oficina, al momento de efectuar sus pedidos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Tabla # 3

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

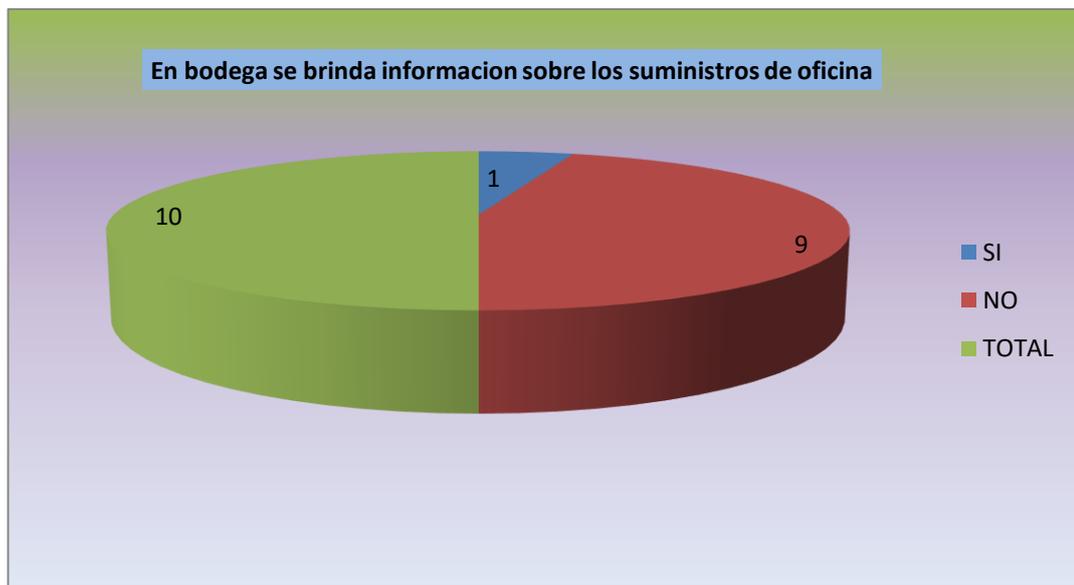


Gráfico # 6

Fuente: Encuestas realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 90% manifiesta que en la bodega del GAD del cantón General Villamil no se brinda información sobre los

suministros de oficina que se encuentran en existencias, mientras que el 10% considera que si se brinda información sobre los suministros de oficina que se encuentran en existencias.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil no se brinda una adecuada información sobre los suministros de oficina que hay en existencias, es adecuado que realicen cambios pertinentes en el manejo y control de bodega sobre los suministros de oficina que se tiene en existencia para poder desarrollar sus actividades en los diferentes departamentos y cumplir sus objetivos planteados.

3. Cuando efectúa los pedidos, usted los recibe en la fecha fijada:

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0%
ALGUNAS VECES	1	10%
DE VEZ EN CUANDO	3	30%
NUNCA	6	60%
TOTAL	10	100%

Tabla # 4

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

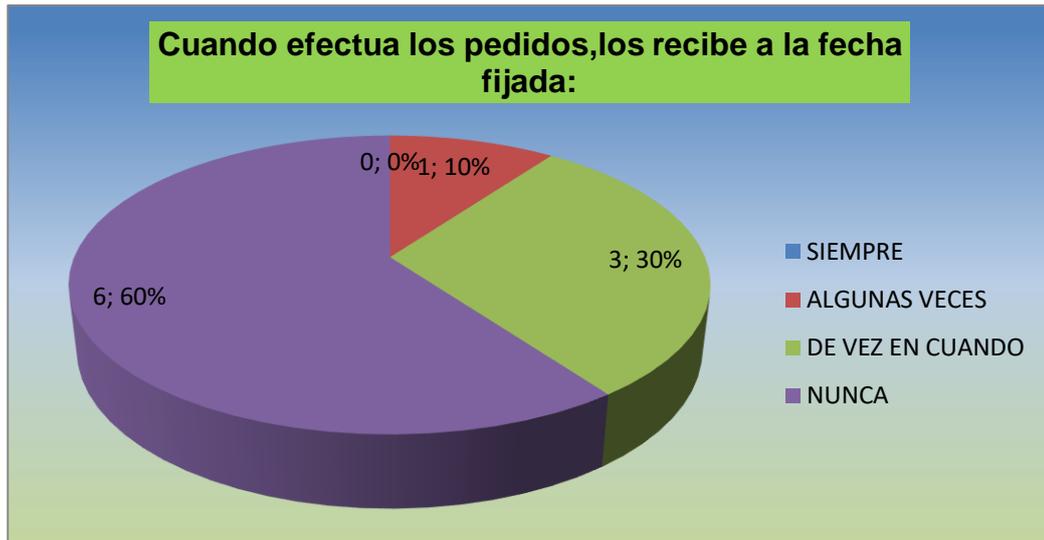


Gráfico # 7

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 60% manifiesta que en la bodega del GAD del cantón General Villamil nunca se efectúa los pedidos a la fecha fijada los suministros de oficina que se encuentran en existencias, mientras que el 30% considera que si se entrega de vez en cuando los suministros de oficina que se encuentran en existencias y el 10% considera que algunas veces.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil no se efectúa los pedidos en fecha fijada los suministros de oficina, es adecuado que realicen cambios pertinentes en el manejo y control de bodega.

4.- Los suministros de oficina que usted solicita, suele estar en existencias.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	1	10%
ALGUNAS VECES	2	20%
DE VEZ EN CUANDO	2	20%
NUNCA	5	50%
TOTAL	10	100%

Tabla # 5

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

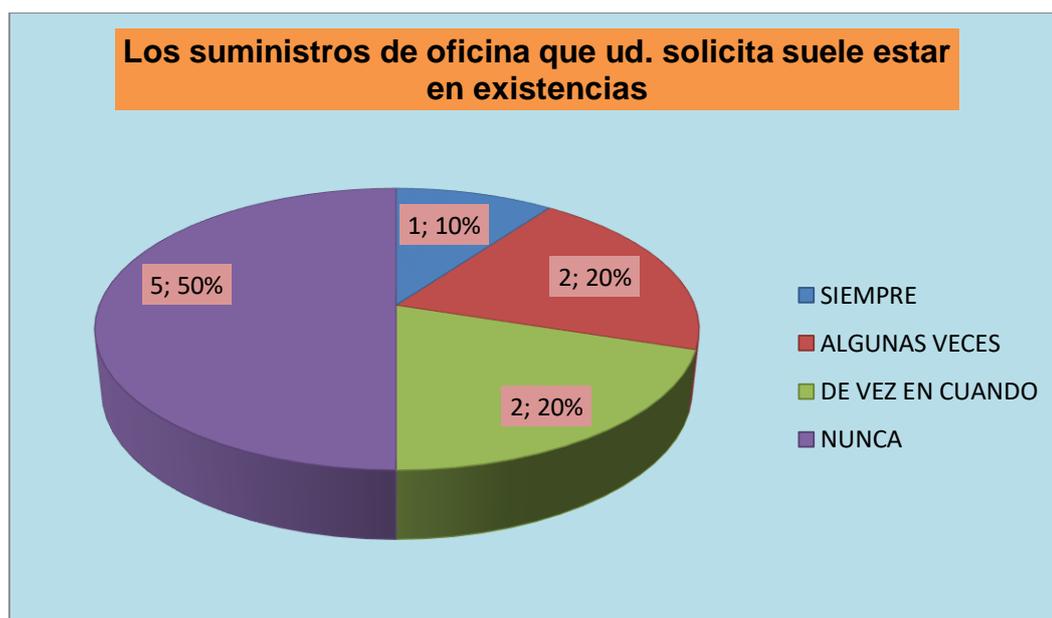


Gráfico # 8

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 50% manifiesta que en la bodega del GAD del cantón General Villamil nunca la mercadería que solicita suele estar en existencias los suministros de oficina, mientras que el 40%

considera que de vez en cuando y algunas veces hay los suministros de oficina se encuentran en existencias y el 10% considera que siempre está disponible los suministros de oficina solicitada.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil no suele haber los suministros de oficina, es adecuado que realicen cambios pertinentes en el manejo y control de bodega.

5.- Cuanto se ve afectado su departamento cuando su pedido no es atendido por la inexistencia de los suministros de oficina requeridos:

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
MUCHO	9	90%
POCO	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabla # 6

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

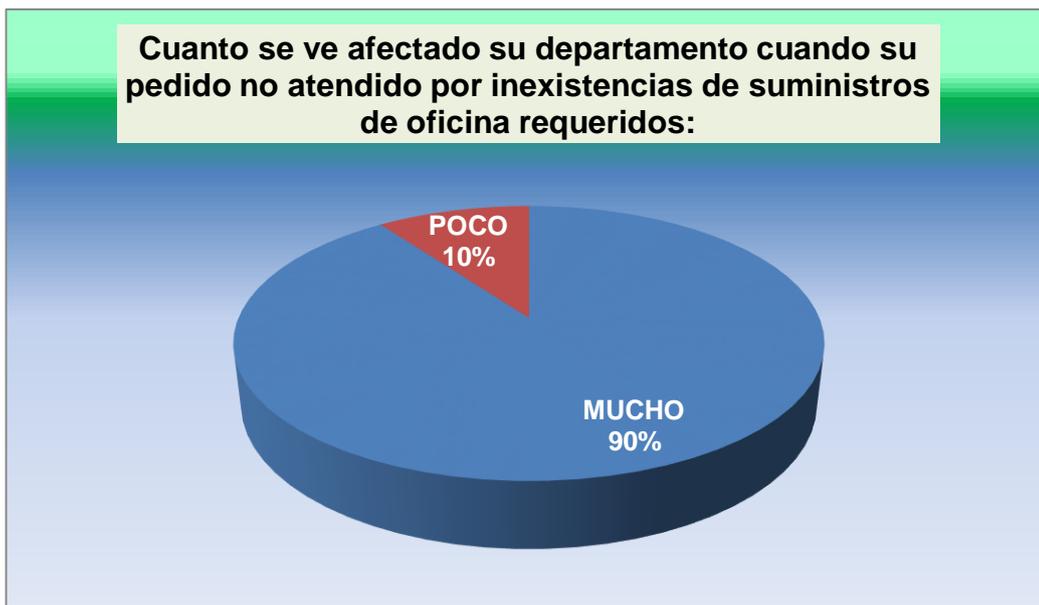


Gráfico # 9

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 90% manifiesta que en la bodega del GAD del cantón General Villamil afecta mucho la inexistencias de los suministros de oficina cuando su pedido no es atendido, mientras que el 10% considera que afecta poco a su departamento cuando su pedido no es realizado de los suministros de oficina no se encuentran en existencias.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil afecta a los diferentes departamentos cuando su pedido no es atendido por inexistencia de los suministros de oficina y poder desarrollar sus diferentes actividades de manera interrumpida.

6.- Ha recibido su despacho de suministros de oficina, con retraso, como consecuencia de que los suministros de oficina no han estado en existencias.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabla # 7

Elaborado por: Rubén Tomala Torres



Gráfico # 10

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón

General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 90% manifiesta que en la bodega del GAD del cantón General Villamil han recibido en su departamento(cliente interno) los suministros de oficina con retraso para realizar sus

actividades, mientras que el 10% considera que en su departamento(cliente interno) no han recibido con retraso su pedido.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil afecta a los diferentes departamentos cuando la lo suministros de oficina es entregada con retraso su pedido lo que crea un malestar para realizar sus actividades.

7.- Los suministros de oficina que le despachan cumple con sus requerimientos, tienen las características que usted solicito:

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0%
ALGUNAS VECES	3	30%
DE VEZ EN CUANDO	4	40%
NUNCA	3	30%
TOTAL	10	100%

Tabla # 8

Elaborado por: Rubén Tomala Torres



Gráfico # 11

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 40% manifiesta que de vez en cuando en la bodega del GAD del cantón General Villamil los suministros de oficina que reciben cumplen con sus características solicitada, mientras que el 30% considera que algunas veces los suministros de oficina cumple con las características solicitadas y 30% restante considera que nunca cumple con las especificaciones solicitadas.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil afecta a los diferentes departamentos cuando la mercadería solicitada no cumple con especificaciones o características solicitadas lo cual afecta a los departamentos en su desenvolvimiento para la realización de sus actividades.

8.- Cómo calificaría la relación de su departamento con la Bodega de Suministros de oficina del GAD del Cantón General Villamil

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENA	0	0%
BUENA	4	40%
REGULAR	6	60%
TOTAL	10	100%

Tabla # 9

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

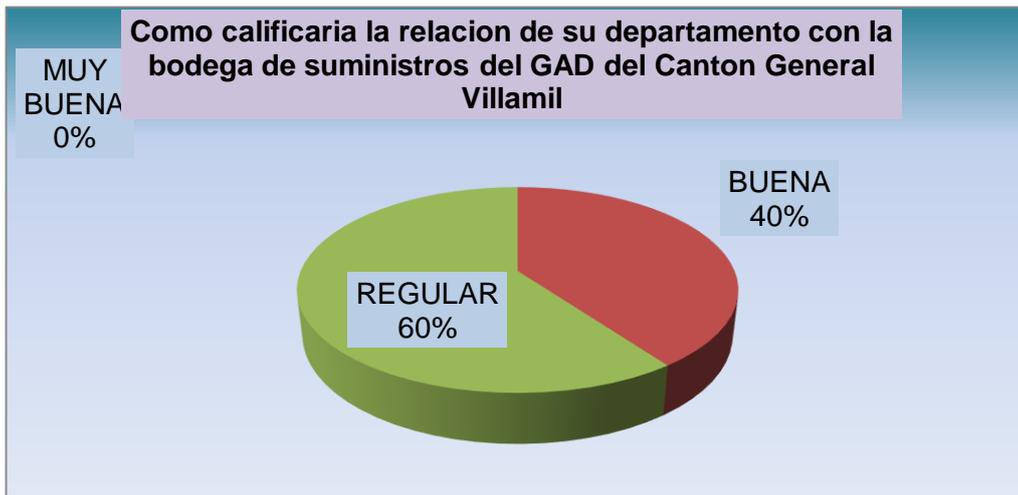


Gráfico # 12

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres.

Análisis: De los encuestados el 60% manifiesta que su relación con la bodega del GAD del Cantón General Villamil es regular, mientras que el 40% restante considera que su relación es buena con la bodega del GAD del cantón General Villamil.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil no existe una buena relación entre diferentes departamentos con la bodega del GAD del Cantón General Villamil, es adecuado que se realicen cambios pertinentes para que no afecte el desenvolvimiento del GAD del Cantón General Villamil.

9.- El sistema que se emplea para la entrega de suministros de oficina, lo considera:

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	1	10%
REGULAR	3	30%
DEFICIENTE	6	60%
TOTAL	10	100%

Tabla # 10

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

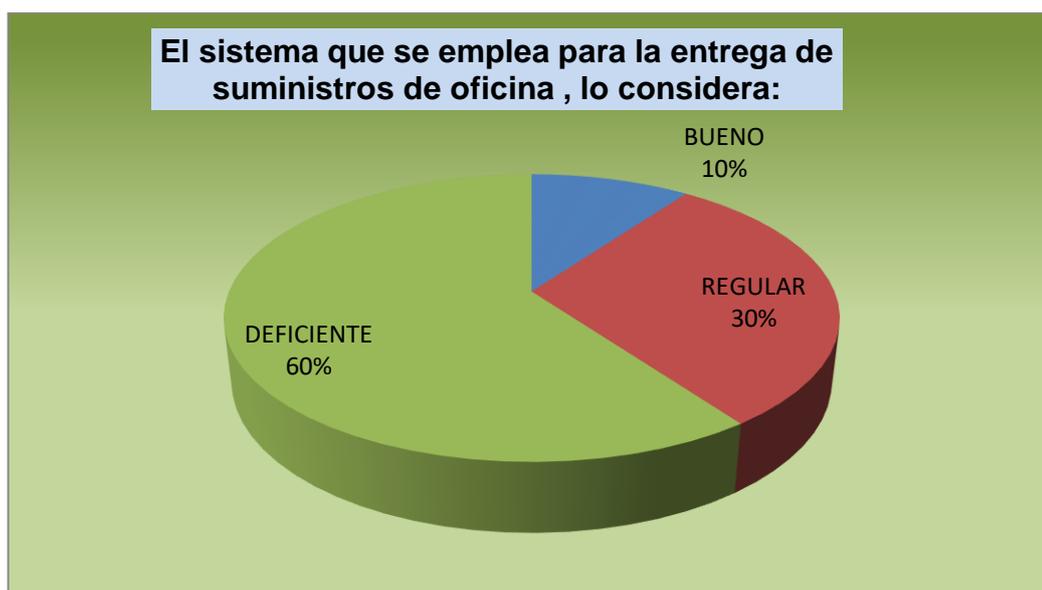


Gráfico # 13

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 60% manifiesta que el sistema que se emplea en la bodega del GAD del Cantón General Villamil para la entrega de suministros de oficina es deficiente, mientras que el 30% considera

que es regular en el manejo de entrega de suministros de oficina y el restante el 10% manifiesta que bueno.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil el sistema que se emplea para la entrega de suministros de oficina no es el adecuado por lo cual se considera la realización de un control óptimo en la bodega del GAD del Cantón General Villamil.

10. ¿Cree usted que sería necesario un sistema de control interno de los suministros de oficina existentes en la bodega para su despacho oportuno?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	0	0%
TALVEZ	2	20%
TOTAL	10	100%

Tabla # 11

Elaborado por: Rubén Tomala Torres



Gráfico # 14

Fuente: Encuesta realizadas a los colaboradores del GAD del Cantón General Villamil.

Elaborado por: Rubén Tomala Torres

Análisis: De los encuestados el 80% manifiesta o considera que sería necesario un sistema de control interno de los suministros de oficina existentes en bodega disponibles para su despacho en la bodega del GAD del Cantón General Villamil, mientras que el 20% considera Tal vez que sería necesario un sistema de control interno de los suministros de oficinas existentes en bodega disponibles para su despacho a los diferentes departamentos.

Interpretación: Se puede determinar que en la bodega el GAD del Cantón General Villamil sería necesario la elaboración de un sistema de control interno de los productos existentes en la bodega de suministros de oficina disponibles para su despacho por lo cual se considera la realización de un control óptimo en la bodega del GAD del Cantón General Villamil.

4.2 Conclusiones.

Una vez terminado el análisis y el resumen de las principales incidencias que tiene la bodega del GAD del Cantón General Villamil, se determinara cuáles son las causas que las relacionan entre sí, tomando en cuenta la lista de chequeo que nos facilitó información confiable y de mucha importancia para determinar la causa y efecto de este proyecto.

Entre las principales deficiencias tenemos:

- 1) Cuentan con una sola puerta que permite el ingreso y salida de los suministros de oficina, creando en ciertas ocasiones un desgaste de tiempo y recursos en la operación.
- 2) Tiempo transcurrido entre la fecha en que se hace el pedido y la que recibe los suministros de oficina es extremadamente largo lo que dificulta las operaciones del cliente interno.
- 3) No existe un método para la notificación sobre falta de stock de los suministros de oficina, lo que dificulta su aprovisionamiento en la bodega y su despacho a los departamentos.
- 4) No existe un adecuado sistema de comunicación que facilite una comunicación apropiada, el conocimiento de la realidad y contribuya a la solución de problemas ante cualquier situación que se le presente.
- 5) No existe una señalización en las estanterías, que permita conocer la ubicación y distribución de los suministros de oficina de acuerdo a su representatividad.
- 6) Los usuarios creen que se hace necesario el diseño de procedimientos de control interno en el área de bodega de suministros de oficina del GAD del Cantón General Villamil.

4.3 Propuesta del plan de mejoras.

Después de realizar el análisis y planteamiento de la situación actual de la bodega del GAD del Cantón General Villamil, se aportan las oportunidades de mejoras que se pueden realizar con el fin de mejorar el proceso de provisión, almacenamiento y despacho como tal, y sobre todo brindar un mejor servicio y rapidez al cliente interno en la entrega de sus pedidos.

En función a los resultados descubiertos en la investigación se diseña la propuesta de mejora para su ejecución, a continuación detallamos las opciones que mayor incidencia tiene y su plan de acción a ejecutarse:

Acción de mejora #1.- Tiempo que toma entre la fecha que se hace un pedido hasta su entrega al cliente.

- ✓ Rediseñar el flujo de movimientos en la bodega en forma de U, de tal manera que agilite el ingreso y salida de los suministros de oficina.

Con la aplicación de esta opción se logra mejorar el servicio que brinda la bodega tanto en tiempo y costos logísticos.

Acción de mejora #2.- Inventario actualizado

- ✓ Diseñar un esquema correcto de las estibas y perchas, de tal manera que contribuya agilizar la toma de inventarios.
- ✓ Adquisición de 10 perchas para mejorar la distribución de los suministros de oficina.
- ✓ Adquirir un software que permite conocer el ingreso y salida de los productos, así también un inventario de los suministros de oficina real de lo que existe en la bodega.

Costo estimado para la obtención de pallets y un nuevo software:

10 Perchas	80
Adquisición Software	1500
Total	\$ 1,580

Tabla # 12

Con la implementación de estas opciones se lograra tener un inventario real, que permitirá elaborar una orden de pedidos a los proveedores con los suministros de oficina de mayor rotación en el mes, así mismo ayudara a la conservación y rotación de los suministros de oficina.

Acción de mejora #3.- Notificación sobre falta de stock de los suministros de oficina

- ✓ Notificar vía mail o por escrito la falta de stock de los suministros de oficina.

Estas opciones son relevantes para el proyecto ya que actúan forma positiva, tanto para la bodega como para los empleados.

Acción de mejora #4.- Facilidades de comunicación ante cualquier situación que se le presente.

- ✓ Establecer un flujo de comunicación que permita estar enlazados directamente entre la bodega y el cliente interno.

En el caso de la tercera y cuarta propuesta van enfocadas directamente con el buen funcionamiento de la bodega y el personal que lidera en ella, las decisiones que se tomen internamente serán dadas a conocer tanto al Jefe de bodega como su personal a cargo para la ejecución en su trabajo.

El resto de deficiencias que fueron detectadas se pueden trabajar a corto plazo en conjunto con el Jefe de bodega y su personal a cargo, para esto

se capacitara de forma constante a los colaboradores con el fin de mejorar la secuencia de los procesos que contribuirá de forma directa a la satisfacción de nuestros clientes internos.

Para la ejecución del plan se espera la designación de un funcionario por parte del Alcalde del Cantón, que es quien lo determina dentro del GAD.

4.4 Recomendaciones.

- 1.** Establecer un sistema de retroalimentación desde el cliente interno hacia la bodega de suministros de oficina.
- 2.** Trabajar en el diseño de un sistema de control y respuesta inmediata a las insatisfacciones.
- 3.** Desarrollar un manual de procedimientos que indique todo los pasos a seguir, para la optimización de los tiempos y recursos en la bodega de suministros de oficina.
- 4.** Capacitar al personal en cuanto a la importancia de la comunicación y su incidencia en los resultados de la operación.
- 5.** Rediseñar el flujo de movimiento de la bodega de suministros de oficina para lograr su optimización.

Bibliografía

- Acero Giraldo, C., & Pardo Restrepo, A. (2010). *estrategia para la gestión de inventarios de una empresa comercializadora y distribuidora de productos plásticos de empaque: caso distribuidora surtir s.a.s*. Recuperado el 15 de 03 de 2016, de Doc Player: <http://docplayer.es/1616654-Carolina-acero-giraldo-alejandro-pardo-restrepo.html>
- Amador, M. G. (27 de 04 de 2009). *Metologia de la Investigacion*. Recuperado el 15 de 06 de 20015, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martinez, N. E. (2012). *la observación, un método para el estudio de la realidad. xihmai, 49*.
- De Leon Castillo, C. P. (06 de 2011). *diseño de un sistema de manejo y control de inventario para la bodega de repuestos de una planta procesadora de macadamia*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de biblioteca.usac.edu.gt: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2428_IN.pdf
- Denove , C., & D. Power, J. (2006). *Sastifaccion al Cliente*. Portafolio.
- Duran, Y. (2012). *Administracion de Inventarios. Vision Gerencial, 57*.
- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y Atencion al Cliente*. Lima-Peru: Unidad de Coordinación del Proyecto.
- F.I.A.E.P. (2014). *Control Y Manejo de Inventario Y Almacen*. F.I.A.E.P.
- Figueroa Rodriguez, U. (201). *diseño 2 e implementación del sistema de gestión de inventarios*. Recuperado el 15 de 03 de 2016, de repository.eafit.edu.co: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/702/Usbaldo_Figueroa_Rodriguez_2012.pdf;jsessionid=8158A23C5C58CAFECA466B87E4ACEADE?sequence=1
- Guerrero Salas, H. (2009). *Inventarios manejo y control*. Colombia: Eco.Ediciones.
- Higuerey Gomez, A. (2007). *Administracion de Inventarios*. Villa Universitaria.
- <http://es.slideshare.net/radioencantada/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2013-2017>. (s.f.).
- Mena, C. (04 de 08 de 2013). *Plan Nacional Buen Vivir*. Recuperado el 26 de 05 de 2016, de SlideShare: <http://es.slideshare.net/radioencantada/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2013-2017>
- Polit Faggioni, D. (25 de 08 de 2015). *ACUERDO No. 027 - CG - 2015*. Recuperado el 26 de 05 de 2016, de <http://www.contraloria.gob.ec/>:

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo027-CG-2015ReglamentoGeneralparaAdministracinUtilizacinyControlBienesSP.pdf>

- Pulido, J. L. (2014). *Gestion de la Cadena de suministros El ultimo secreto*. Caracas: Torino.
- Ramos Menendez, K. V., & Flores Aliaga, E. M. (19 de 09 de 2013). *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios*. Recuperado el 10 de 04 de 2016, de Repositorio Digital de Tesis PUCP:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4498>
- Revista Walworth Today. (2007). Cliente Interno. *Walworth Today*, 2.
- Rumbea Pavisí, I. (07 de 07 de 2014). *Diseño de una Política de Gestión de Inventarios de Artículos Independientes con Tiempos de Reposición y Demandas Estocásticas*. Recuperado el 15 de 03 de 2016, de Buenas Tareas:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Dise%C3%B1o-De-Una-Pol%C3%ADtica-De-Gesti%C3%B3n/54688754.html>
- Sacaira Chavez, M. D. (07 de 2014). *Modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la Empresa Comercial Distribuidora J.L. - Santo Domingo*. Recuperado el 20 de 03 de 2016, de Repositorio Digital Ute:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4305/1/58631_1.pdf
- Vidal Holguín, C. J. (2005). *fundamentos de gestión de inventarios*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle-Facultad de ingeniería.
- Vidal Holguín, C. J. (2005). *Fundamentos De Gestión De Inventarios*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle-Facultad de ingeniería.
- Wikipedia. (2010). https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_negocio. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_negocio:
https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_negocio

Anexos.

Plan Nacional Del Buen Vivir

8. Lineamientos para la inversión de los recursos públicos y la regulación económica

8.4 Eficiencia pública de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

“Las condiciones básicas, calidad de vida y desarrollo de los ciudadanos no se definen ni se alcanzan por la gestión aislada de una competencia o de un sector de competencias. Se requiere un enfoque que supere las particiones profesionales, institucionales y competenciales” (CNC –Senplades, 2012:56). Por lo tanto, las estructuras administrativas y las capacidades operativas suficientes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados son condiciones necesarias para incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y colectividades en el territorio, mediante mejoras en los servicios públicos en calidad y cobertura (CNC –Senplades, 2012).

Para lograr la eficiencia de la inversión pública de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se requiere de una planificación adecuada, un correcto manejo de los recursos y fortalecer la gestión pública, lo que implica asegurar que sus inversiones sean costo-eficientes, una relación adecuada entre gasto corriente e inversión y su

asociación, a través del mancomunamiento, como mecanismo para fortalecer la gestión”(Mena, 2013)