



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS AL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA
HELADERIA “TROPICAL FRUIT”, UBICADA EN EL CANTÓN BALZAR
PROVINCIA DEL GUAYAS.**

AUTORA:

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por permitirme haber llegado a este momento tan importante en mi vida profesional.

A mi ángel mami Aracely que desde el cielo me guía y me da la fortaleza para salir adelante en cada momento.

A mis padres que a pesar de no ser su hija biológica me quieren como tal y siempre me han apoyado.

A mi tíos, mis hermanos de crianza, mi hermano de sangre que siempre me apoyaron con palabras de aliento para poder avanzar y ser perseverante en esta meta y cumplir mi sueño.

A mi esposo por confiar en mi capacidad, aunque hayan existido momentos difíciles siempre ha estado dándome su cariño y comprensión.

A mi querida hija por ser mi fuente de inspiración para poder cumplir con mis objetivos y superarme día a día y así poder brindarle un futuro mejor.

A toda mi familia y amigos que siempre confiaron en mí y me brindaron su apoyo de una u otra manera y para poder cumplir este sueño.

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha guiado mi camino por el sendero correcto, a Dios, porque sentí su presencia en cada paso que di.

A mis padres, hermanos, tíos y suegros por su amor, sacrificio y apoyo brindado durante todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí. Contar con ustedes fue un privilegio para mí.

A mi compañero de vida y a mi hija por estar conmigo en las buenas y malas, por su amor, comprensión, paciencia, por darme las fuerzas necesarias para tener valor y alcanzar esta meta.

A mi querido tutor PhD. Carlos Rivera por sus palabras de ánimo y paciencia, y a los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por su excelente calidad académica brindada durante los años de mi carrera.

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras al control de inventarios de la Heladería “Tropical Fruit”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control de inventarios para garantizar el Stock de la mercadería de la heladería “Tropical Fruit”?**, presentado por **Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras al control de inventarios de la Heladería Tropical Fruit de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 094159845-0

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

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

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

TEMA:

Propuesta de mejoras al control de inventarios de la heladería “Tropical Fruit”.

Autora: Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

La heladería Tropical Fruit dedicada a la venta de productos aptos para el consumo humano (helados, picneos, jugos de frutas, cafés, bebidas en general), en la actualidad no cuenta con un control adecuado de sus inventarios, esto se debe por la falta de conocimientos de la administradora del local, que es una microempresaria con actitud positiva y motivada en mejorar la calidad de vida propia y de su personal, pero se puede observar que un buen flujo de clientes visitan el local por el ambiente ameno y acogedor, además de la buena atención que se brinda por parte de quienes están al frente del local. El propósito de la presente investigación estuvo orientada en proponer mejoras que ayuden a un mejor control de sus inventarios para mejorar el stock de la mercadería y así poder reducir significativamente el valor de inversión de sus inventarios el incremento en cuanto a los costos y conocer al final del periodo un estado confiable de las condiciones financieras de la heladería. Los tipos de investigación utilizados fueron exploratoria, descriptiva, explicativa, correlacional. El análisis al control actual de inventarios que maneja la heladería fue el método utilizado como producto de la aplicación de la metodología, la conclusión más notoria fue que el personal no está capacitado en administración, especialmente del control del inventario. Se recomendó como alternativa de solución la capacitación tanto de la propietaria como la de sus empleados sobre el control de inventarios.

Control de inventarios	Stock de la mercadería	Plan de mejoras
-------------------------------	-------------------------------	------------------------



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

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

TEMA:

Propuesta de mejoras al control de inventarios de la heladería “Tropical Fruit”.

Autora: Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

ABSTRACT

The Tropical Fruit ice cream parlor dedicated to the sale of products suitable for human consumption (ice cream, pickeos, fruit juices, coffees, drinks in general), currently does not have adequate control of their inventories, this is due to the lack knowledge of the local administrator, who is a microentrepreneur with a positive attitude and motivated to improve the quality of life of their own and their staff, but it can be seen that a good flow of customers visit the premises for the pleasant and welcoming atmosphere; of the good attention provided by those in charge of the premises. The purpose of this research was oriented to propose improvements that help to better control their inventories to improve the stock of the merchandise and thus be able to significantly reduce the investment value of their inventories, the increase in costs and to know at the end of the period a reliable state of the financial conditions of the ice cream parlor. The types of research used were exploratory, descriptive, explanatory, correlational. The analysis of the current inventory control handled by the ice cream shop was the method used as a product of the application of the methodology, the most notorious conclusion was that the personnel is not trained in administration, especially inventory control. The training of both the owner and her employees on inventory control was recommended as a solution alternative.

Inventory control	Stock of merchandise	Improvement pan
--------------------------	-----------------------------	------------------------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajo de titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de cuadros.....	xi

CAPÍTULO I EL PROBLEMA PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos general.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	17
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
Marco conceptual.....	24
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	29
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
POBLACIÓN.....	37
MUESTRA.....	40
MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	45

**CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	53
PLAN DE MEJORAS.....	62
MATRIZ FODA.....	68
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfica 1: Estructura organizativa.....	30
Gráfica 2: Pregunta número uno.....	57
Gráfica 3: Pregunta número dos.....	58
Gráfica 4: Pregunta número tres.....	59
Gráfica 5: Pregunta número cuatro.....	60
Gráfica 6: Pregunta número cinco.....	61
Gráfica 7: Lluvias de Ideas: realizada con los clientes de tropical fruit.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1: Total de trabajadores.....	31
Tabla 2: Total de trabajadores por categoría ocupacional.....	31
Tabla 3: Funciones de departamento técnico.....	32
Tabla 4: Análisis económico financiero.....	34
Tabla 5: Plan de mejoras.....	64
Tabla 6: Matriz FODA.....	69

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las empresas.

Si bien es cierto que las pequeñas y medianas empresa forman parte del tejido monetario empresarial del país, también es cierto que particularmente son consideradas las más inclinadas a los riesgos de la apertura económica debido a su debilidad procedida de las condiciones económicas y tecnológicas.

En el nuevo escenario de negocios y desafíos se encuentra “Tropical Fruit” lo que obliga a mejorar sus operaciones al enfrentarse con una problemática formada por la carencia de control en los inventarios y el mal manejo de los mismos, no cuenta con un control que mejore sus ventas y su stock de mercadería.

La heladería “Tropical Fruit” es un negocio que se dedica a la compra y venta de productos aptos para el consumo (helados, helados en cono, además de la variedad de helados con frutas), sin llevar un debido control de sus inventarios tanto de productos terminados como de materia prima para la elaboración de productos para el consumo, como parte de ello se encuentra en la necesidad de un control de sus inventarios para con esto conocer la situación económica real en la que se encuentra el negocio.

Situación Conflicto

Hoy en día es una realidad en nuestro país el incremento de locales con diversos productos aptos para el consumo y de piqueo, esto da como resultado el querer ofrecer una gran variedad de productos y por ende un mejor servicio a las personas que acuden a deleitar su paladar en este local como es Tropical Fruit.

En varias visitas que se realizaron a la heladería “Tropical Fruit”, dedicada a la venta de productos aptos para el consumo humano, en la actualidad no cuenta con un control adecuado del inventario, esto se debe por la falta de conocimientos de la administradora del local, que es una microempresaria con actitud positiva y motivada en mejorar la calidad de vida propia y de su personal, pero se puede observar que un buen flujo de clientes visitan el local por el ambiente ameno y acogedor, además de la buena atención que

se brinda por parte de quienes están al frente del local, por ello se considera necesario realizar actividades de capacitar a la administradora y al personal, de tal manera se pueda llevar e implementar este control del inventario, a su vez mejorar el stock de mercadería para dar a sus cliente variedad en los productos que están ofertando, otra de las situaciones que se presentan es la rotación del personal es constante ya que no existen incentivos que garanticen su permanencia y esto podría afectar de manera negativa al negocio, especialmente en lo referido al inventario. Además al efectuar la logística de compra de materia prima, insumos y productos aptos para el consumo no se lo realiza de manera oportuna, lo que podría traer como consecuencia la no fijación de precios competitivos que permitan conseguir beneficios dentro del mercado y desarrollo para económico del Cantón

Tema: Propuesta de mejoras al control de inventarios de la Heladería “Tropical Fruit”.

Delimitación Del Problema

La ejecución del presente proyecto se desarrollará en Ecuador, en la provincia del Guayas, Cantón Balzar; en la heladería “Tropical Fruit” y tendrá como principal objetivo conocer de manera precisa y confiable el stock de la mercadería, y así de esta manera poder llevar un adecuado control de sus inventarios y mejorar la toma de decisiones al momento de realizar las compras tanto de materia prima como de producto terminado y tener una mejor optimización de los recursos.

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Balzar

Lugar: Avda. 26 de Septiembre entre Olmedo y Sucre
Campo: Contable
Área: Inventarios
Aspecto: Control de inventarios, stock de la mercadería.
Periodo: Año 2017

Planteamiento del Problema.

¿Cómo mejorar el control de inventarios para garantizar el Stock de la mercadería de la heladería “Tropical Fruit”, ubicada en el Cantón Balzar, provincia del Guayas, periodo fiscal 2017?

Variables de Investigación.

Variable dependiente: Control de inventarios

Variable independiente: Stock de la mercadería.

Evaluación del problema.

Claro: La falta de registro de su mercadería en stock genera inexactitud en las operaciones del negocio.

Evidente.- Este problema es una realidad que vive diariamente el local por la falta de control en sus inventarios.

Relevante.- Es de gran importancia ya que llevando un control adecuado de los inventarios se podrá determinar el stock de la mercadería logrando que la propietaria del local realice un buen control de sus productos y mejore su rentabilidad.

Original.- Es un nuevo punto de vista ya que en la actualidad no existen propuestas aplicadas a este tipo de negocios por lo que se cree será una propuesta transformadora.

Factible.- Este proyecto será muy factible ya que cuenta con el apoyo de la propietaria del negocio quien nos ayudara a mejorar esta carencia dentro del mismo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar mejoras al control de inventarios para garantizar el Stock de la mercadería de la heladería "Tropical Fruit.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fundamentar teóricamente aspectos relacionados al control de inventarios, orientados al stock.
- Identificar el proceso actual de control de inventarios que maneja la heladería.
- Proponer un plan de mejoras para el control de los inventarios de la heladería Tropical Fruit.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Consideramos que la base de toda empresa desde el punto de vista positivo está vinculada a los inventarios, la razón es su costo y únicamente pueden mantenerse bajos si el volumen de inventarios es considerablemente bajo. Por ello atender los procedimientos que permitan organizar una gestión apropiada de las existencias y de los productos que perecen en el menor tiempo de lo que se espera y por consiguiente obtener al máximo un beneficio posible ya que es importante mantener exactitud para evitar pérdidas, asegurar la satisfacción de los cliente y la calidad de información para la toma de decisiones.

Por tal razón, resulta pertinente realizar mejoras al control de inventarios de la heladería “tropical Fruit”, ya que al no manejar un correcto control de sus inventarios y no tener conocimiento suficiente sobre cómo llevar dichos controles, la heladería desconoce si su situación económica actual está siendo rentable para su negocio.

El desarrollo de esta investigación conlleva a presentar soluciones sobre las causas de la problemática mencionada y que acceda a un mayor control en los procesos para conseguir reducir significativamente el valor de inversión en inventarios, el incremento en cuanto a los costos y conocer al final del periodo un estado confiable de las condiciones financieras de la heladería.

El proyecto cuenta con **implicaciones prácticas** que ya ayudar a resolver el problema de la falta del inventario debido a que no cuentan con las herramientas necesarias para la heladería “tropical Fruit”, lo que lo convierte en un elemento muy importante para el desarrollo de la heladería. La mala admiración del inventario pude ser el inicio de tener clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas

financieros que pueden llevar al cierre de la hedería; al contar con un control de inventario se lograra resolver de forma amplia los problemas que se están presentando, además que servirá como antecedente para futuros nuevos planes de marketing o mejorar los lo que ya se tiene.

La **utilidad metodológica** de la investigación realizada “tropical Fruit” contara con herramientas necesarias que le permitirá conocer la realidad del producto que tienen en stock, ya que un buen control de inventario se convertirá en una guía que oriente la creatividad y el análisis de quienes están al frente de “tropical Fruit”, para apoyarse en la toma de decisiones estratégicas tratando de sistematizar el proceso de elaboración de un plan de acción, minimizando los errores obtenidos anteriormente por no haber tomados los correctivos necesarios

La **relevancia social** será de importancia ya que superara antiguos modelos en la forma de llevar lo inventariado, por mejores y sistémicos modelos de inventario con acciones propias para conocer de primera nada la calidad y cantidad del producto existente en “tropical Fruit” lo que se reflejara en las ventas y clientes satisfechos beneficiando por igual a la heladería como a la comunidad balzareña que contara con productos de primer orden y variados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

El inventario comenzó en la antigüedad, cuando los pueblos, debido a las épocas de escasez, deciden almacenar grandes cantidades de alimentos para hacer frente a ellas: así se idea un mecanismo de control para su reparto. Se requería mantener un inventario suficiente con el fin de no parar ningún proceso ni agotar un producto terminado. Se tenían altos márgenes de rentabilidad y se justifica tener altos niveles de inventario con dos elementos a favor: Altos índices de inflación y Restricciones a las importaciones. Se pensaba en tener un inventario suficiente.

Se empezó hablar de flujo de inventarios. Ya se calculaba el índice de rotación de inventarios ($\text{venta/consumo} / \text{valor inventario promedio}$) y posteriormente la velocidad del inventario. Incluso de llego a estudiar la forma de tener cero inventarios. Se compra con más facilidad y los índices de inflación son bajos, algunas empresas aceleraron e incrementaron sus niveles de inventarios. Se acrecentó el problema que hoy tienen muchas organizaciones: Excesos de inventarios.

Hoy en día se emplean diferentes procesos y maquinas que facilitan la realización de los inventarios. Se cree que los inventarios son un método o procedimiento que ayuda a tener un control de las mercaderías y a llevar un orden en la empresa. El concepto de inventario hoy en día es un término cotidianamente utilizado, dentro de las empresas sin importar su tamaño o giro, pero desde cuándo se puede hablar de la aparición de este concepto y es que desde tiempos inmemorables pueblos de la antigüedad como los Egipcios solían almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en épocas de sequía y escasez, de esta forma surge el dilema de llevar un registro, distribución y cuidado de los recursos, para hacer frente a la travesía de sobrevivir.

Para poder adentrarnos al tema de inventarios es necesario detallar su significado: este proviene del lat. Inventariūm, asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2014). Como consecuencia también se le llama inventario a la comprobación y recuento, tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas con las existencias teóricas que fueron documentadas.

En el sentido contable el C.P. Javier Romero López en su obra ((Romero, 2006)) señala que inventarios o almacén “son los bienes materiales propiedad de la entidad que son adquiridos con el propósito de venderlos como actividad principal de toda empresa comercial, que forma parte de los activos de la misma”.

Partiendo del concepto de inventario, cabe recalcar que una consecuencia de analizar el resultado de un inventario es la Merma, entendido como el valor de la mercancía que deja de venderse por el deterioro ocasionado por el tiempo obsolescencia, por daños en su manejo y/o almacenamiento,

descomposición, por robo o por un control inadecuado de su inventario (Procedimietos, 2006)

Fundamentación teórica.

A continuación se presentaran teóricas que serán relevantes para el presente trabajo de investigación y nos servirán para desarrollar con más facilidad.

Contabilidad: Generalidades

Contabilidad es la metodología mediante la cual la información financiera de un ente económico es registrada, clasificada, interpretada y comunicada; esto con el fin de que sea utilizada por los gerentes, inversionistas, autoridades gubernamentales y otras personas y empresas, como ayuda para la toma de decisiones en cuanto a asignación y utilización de recursos. (Ruben, 2005)

Inventarios

Según: (OLIVER, 2001) Los inventarios no son más que una manifestación física de la falta de coincidencia temporal entre la oferta y la demanda de un producto o material determinado. En este sentido, mejorar los flujos de información y tener una mejor previsión acerca de la demanda es considerada como la medida primaria para reducir el nivel de inventarios.

Objetivos de Inventarios

(ALDANA, 2002) Ser el motor de la venta, lo que producirá la utilidad a través del costo de adquisición y/o fabricación. Esta utilidad permitirá a la empresa su existencia a través del tiempo.

Importancia del inventario

El inventario, es el activo mayor de los balances generales, y los gastos de inventarios, llamados costos de productos vendidos, son prácticamente el gasto mayor en el estado de pérdidas y ganancias.

Características

- ✓ Generalmente son bienes corporales. También se puede hablar del rubro de inventarios en empresas de servicios y en este caso el inventario está constituido por el paquete de servicios que la compañía ofrece.
- ✓ Destinados al cumplimiento del objeto social de los negocios o a la realización de la actividad económica para la cual fue creado el negocio.
- ✓ Los inventarios forman parte del activo corriente pues son el cuarto activo en liquidez después del efectivo, las inversiones y los deudores.

Clasificación de Inventarios (ALDANA, INVENTARIOS, 2002)

Inventario óptimo

Es el inventario que permite satisfacer la demanda de los materiales requeridos por la empresa, en cantidad y oportunidad, con los niveles de existencias, de acuerdo al nivel de actividad de la empresa, de tal manera que no habrá costos de penalización por desabastecimiento ni por excedentes.

Inventarios de materia prima

Comprende los elementos básicos o principales que entran en la elaboración del producto. En toda actividad industrial ocurren una variedad de artículos (materia prima) y materiales, los que estarán sometidos a un proceso para obtener al final un artículo terminado o acabado. A los materiales que intervienen en mayor grado en la producción de los considera “materia prima”, ya que su uso se hace en cantidades lo suficiente importantes del producto acabado. La materia prima, es aquel o aquellos artículos sometidos a un proceso de fabricación que al final se convertirá en un producto terminado.

Inventarios de productos en proceso

El inventario de productos en proceso consiste en todos los artículos o elementos que se utilizan en el actual proceso de producción. Es decir, son productos parcialmente terminados que se encuentran en un grado intermedio de producción y a los cuales se les aplico la labor directa y gastos indirectos inherentes al proceso de producción en un momento dado.

Una de las características del inventario de producto en proceso es que va aumentando el valor a medida que se es transformado de materia prima en el producto terminado como consecuencia del proceso de producción.

Inventarios de productos terminados

Comprende estos, los artículos transferidos por el departamento de producción del local de productos terminado por haber estos, alcanzado su grado de terminación total y que a la hora de la toma física de inventarios se encuentren aun en los locales, es decir, los que todavía no han sido vendidos. El nivel de inventarios de productos terminados va a depender directamente de las ventas, es decir su nivel está dado por la demanda.

Funciones del control de inventarios

Las principales funciones son:

- ✓ Mantener un registro actualizado de las existencias. La periodicidad depende de unas empresas a otras y del tipo de producto.
- ✓ Informar del nivel de existencias, para saber cuándo se debe de hacer un pedido y cuanto se debe de pedir de cada uno de los productos.
- ✓ Notificar de las situaciones anormales, que pueden constituir síntomas de errores o de un mal funcionamiento del sistema.
- ✓ Elaborar informes para la dirección y para los responsables de los inventarios

Tipos de inventarios					
Según el momento	Según la periodicidad	Según la forma	Según la función	Según la logística	Otros tipos
Inventario inicial	Inventario intermitente	Inventario de materias primas	Inventario en tránsito	Inventario de existencias para especulación	Inventario físico
Inventario final	Inventario perpetuo	Inventario de productos en fabricación	Inventario de ciclo	Inventario de existencias obsoletas	Inventario mínimo
		Inventario de productos terminados	Inventario de seguridad	Inventario en ductos	Inventario máximo
		Inventario de suministros de fábrica	Inventario de previsión	Inventario de existencias de seguridad	Inventario disponible

		Inventario de mercancías	Inventario de desacoplamiento	Inventario de existencias naturaleza regular	Inventario en línea
--	--	--------------------------	-------------------------------	--	---------------------

Estructura de los costos de inventario

Muchos de los prerrequisitos principales para aplicar una razón económica es tener una estructura de precios y son los siguientes:

- a) **Costo unitario del artículo (C):** Es el precio unitario de compra y se obtiene de un proveedor externo. La unidad de medida es (\$/ unidad).
- b) **Costo de adquisición (S):** Es el costo de realizar pedidos, es decir, todo el proceso administrativo – contable (comprar, recibir, controlar, pagar, etc.). Entre ellos se encuentran: costos de compras, valor de la factura, comisiones, transporte, almacenamiento, y desembolsos financieros. (\$ /orden).
- c) **Costos de mantener y poseer inventarios (h):** Es el costo que se origina de muchas fuentes tales como:
 - ✓ Instalaciones de almacenamiento.
 - ✓ Manejo: En el costo de mover los artículos, hacia desde y dentro del local.
 - ✓ Depreciación: El cambio en el valor de un artículo durante el almacenamiento lo provocan el deterioro, la mutilación y el robo que no están cubierto por el seguro, y la obsolescencia.

- ✓ El seguro: Una política conservadora consiste en asegurar los artículos durante el almacenamiento.
- ✓ Impuestos: Algunos estados aplican un impuesto periódicamente sobre el inventario durante un año según la cantidad que se tenga en un determinado momento. Este costo involucra elementos claves como:
 - ✓ Costo de capital.
 - ✓ Costo de almacenamiento
 - ✓ Costo de obsolescencia y pérdida.

d) **Costos de inexistencia (W):** Son los costos por quiebre de stocks se asocian dos tipos con el agotamiento de las existencias aun cuando existe demanda del producto.

- ✓ El primero es el costo de las medidas de emergencia para apresurar una entrega urgente. Es igual a la diferencia entre el costo usual de adquisición y el costo extra por el servicio urgente.
- ✓ La pérdida de utilidad de la venta potencial al menudeo o a la producción perdida.
- ✓ La reacción de un cliente insatisfecho en término de negocios futuros es una estimación de costo de una naturaleza muy poco exacta, pero para el empresario es vital.

- e) **Costos de operación del sistema; de procesamiento de información:** Son los costos que derivan de la actualización de los registros, a medida que varían los niveles de existencias, ya sea a mano o por computadora. En los sistemas en los que los niveles de inventario no se registran diariamente, se tiene este costo de operación principalmente para obtener el recurso físico de los inventarios.

Mercadería

Marx, llama mercadería al elemento básico de la vida económica en la sociedad capitalista. Distingue dos tipos de valores en las cosas y la mercadería: su valor de uso y su valor de cambio.

De esto se deduce que una mercadería particular, que tiende a ser duradera, transportable, divisible, homogénea y de oferta limitada empezó a ser espontáneamente utilizada en un gran número de intercambios y poco a poco se convirtió en dinero.

Stock

Se utilizan para referirse a los artículos que permanecen almacenados en la empresa a la espera de una posterior utilización. Son recursos ociosos que tienen un valor económico y que están pendientes de ser empleados en el proceso productivo. (Pincolini, Ing. Eduardo E. Pincolini)

Clases de stock

(Pincolini, Ing. Eduardo E. Pincolini) Define que para llevar a cabo una buena gestión de existencias, y poder aplicar métodos cuantitativos específicos en dicha gestión, es necesario conocer las características del artículo o artículos

almacenados. Partiendo de este hecho, vamos a clasificar los stocks, en primer lugar atendiendo a la función que desempeñan dentro de la empresa, exponiendo la idea conceptual de cada uno de ellos.

Stock de seguridad: también llamado stock de protección, lo podemos definir como el volumen de existencias que se tiene en el almacén, por encima de lo que normalmente se espera.

Stock activo: es aquel que se constituye para hacer frente a las demandas normales del proceso productivo de la empresa o de los clientes

Stock sobrante: Comprende todos los artículos en buen estado que dejan de necesitarse y hay que darles salida bien sea utilizándolos en cualquier otro menester, si es posible, o bien devolviéndolos al proveedor, o vendiéndolos cuando se presente la ocasión adecuada.

Antecedentes Referenciales

1.- Márquez Jazmín – Ponguillo Emilio (2012): “Aplicación de un sistema de inventario para el control de productos de la empresa KAST S.A”

El presente proyecto de grado trató de la aplicación de un sistema de inventario para controlar sus productos y así poder extender su capital y su nivel de ventas en la empresa Kast S.A... De esta manera se demuestra que no hay que dejar de lado los registros y la técnica de control contable que es útil para el control preventivo, esto con la única finalidad de dar las debidas correcciones en el desarrollo de un proceso y tomar mejores decisiones. Se utilizaron tipos de investigación exploratoria y descriptiva, el primero tipo se asocia a los objetivos, la identificación de los problemas y oportunidades para la adquisición de una mejor perspectiva, y en el segundo tipo para describir aspectos característicos, distintivos y particulares. La aplicación de

este sistema de inventario permitió a la empresa mejorar la reducción de costos, la demanda del cliente, la situación del capital de la empresa.

Se puede conocer que la contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Como se puede precisar con la implementación de un control de inventario se mejora en altos niveles de excelencia administrativa permitiendo que las empresas o negocios mejoren enormemente y secuencialmente su rendimiento, producción y financieramente, por lo cual es un insumo que aporta de forma positiva a la investigación que se está realizando.

2.- Sierra, David (2014) “Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado a la empresa Vanidades S.A.”

Esta investigación tuvo como objetivo mejorar el control interno de los procedimientos para con ello establecer las bases para la aplicación de un correcto control en la empresa con el fin de mejorar su estructura. En el marco teórico nos habla sobre inventarios lo que permite conocer cómo se debería proceder para tener un tratamiento adecuado al control de su mercadería en la empresa de manera que los procedimientos que se implanten sean de acuerdo a las prácticas adecuadas y actuales. Con esto se busca optimizar recursos y así agilizar los procesos en las actividades de la empresa.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías se ven envueltas en la necesidad de ejercer un control interno como base para mejorar su productividad y el desarrollo económico, por ello necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles.

En esta fragmento en el que se trata la propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado a la empresa Vanidades S.A., lo que permite demostrar que el correcto orden y administración de inventarios es uno de los principales factores que inciden en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen; por lo cual es de vital importancia para la investigación que se está realizando de contar con un inventario bien administrado y controlado con enfoque en esta área debe ser el de mantener un nivel óptimo para no generar costos innecesarios.

3.- Cabriles, Ysabel (2014) “Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa BALGRES C.A.”

La gestión de compras es una de las tareas más importante dentro de la cadena de suministros ya que la empresa puede mejorar sus márgenes de beneficios. El éxito de una empresa sin duda alguna depende de una buena gestión en sus compras.

De aquí parte la importancia de tomar algunas consideraciones conceptuales preliminares de esta investigación, nos aportara recomendaciones necesarias para mejorar el control de inventarios y de esta manera efectuar las compras de manera adecuada.

De esta investigación se desprende que el inventario como elemento imprescindible en la gestión de la logística, debe conocerse en profundidad todos los elementos que rodean su gestión, la gestión de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización, las tareas correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de inventario, determinados por los métodos de control, la calidad de los productos comprados es otro de los requisitos necesarios para que la compra se realice de forma eficiente. Por ello apoya la realización de la tesis fortaleciendo el trabajo a realizarse.

4.- Mónica Patricia Londoño Cepeda (2012) “Propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para BETMON”

En esta tesis de grado tiene como objetivo principal, hacer una propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para Betmon Repuestos con la finalidad de disminuir o eliminar las problemáticas encontradas en su cadena de suministro desde el punto de vista de Ingeniería industrial.

El proceso de control de inventarios comienza con el ingreso de la mercancía al sistema de información, el gerente o contadora se encarga de hacer las entradas al sistema de información Helisa, luego de ser realizadas las entradas se compara el valor total de la factura con el valor total que da el sistema, si este valor es diferente se verifica donde fue cometido el error y se corrige. Betmon no realiza conteos cíclicos o regulares de la mercancía, estos conteos se realizan esporádicamente cuando el gerente considere que sea necesario, el último conteo general físico realizado en Betmon se llevó a cabo en junio de 2011, Debido a la diferencia entre el valor real de inventario

y el valor que se encontraba registrado en el sistema de información. Según lo dicho por el Gerente de Betmon no se hizo ningún registro de la información obtenida, ni se realizó un balance después de haber realizado el conteo general del inventario, ya que según él era consciente de las inconsistencias que había entre el valor real del inventario almacenado y el valor que estaba registrado en el SI.

Como se puede expresar anteriormente el inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de la información para la adquisición de los materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento; se puede decir que el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro de los procesos de la producción de cualquier empresa o negocio para afrontar la demanda de los clientes de los productos. Es aquí donde radica la importancia tanto para la investigación y la propuesta presentada, que la personas tengan alguna relación con la cantidad, los costos y las finanzas a las que responde un inventario, ósea el dinero, ya que se puede comparar a un activo o efectivo en forma de material.

Marco Legal

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

CAPÍTULO CUARTO

SOBERANÍA ECONÓMICA

SECCIÓN PRIMERA

SISTEMA ECONÓMICO Y POLÍTICA ECONÓMICA

(Nacional, 2012) El art. 283 dice: El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

Sección séptima

Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Plan del buen vivir

Estabilidad en el trabajo y seguridad social

Las empresas, ya que implica contar con trabajadores con experiencia, integrados al proceso productivo y con un alto compromiso laboral. Por lo tanto, la estabilidad laboral beneficia no solo al trabajador, sino también

10.5. Fortalecer la economía popular y solidaria –EPS–, y las micro, pequeñas y medianas empresas –Mipymes– en la estructura productiva

- a. Establecer mecanismos para la incorporación de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas y de servicios, en cadenas productivas vinculadas directa o asociativa, cooperativa y comunitaria

2. Principales Líneas de acción

2.1. Transformación de la matriz productiva

- Fortalecer el desarrollo turístico con la integración de actores locales en iniciativas que impulsen el turismo de negocios, comunitario y de naturaleza.

8.10. Articular la relación entre el Estado y el sector privado

- Establecer mecanismos integrales para fortalecer el clima de negocios, la inversión en el país, y promover la imagen del Ecuador a nivel internacional.

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

CAPITULO VIII

CONTROL DE LA ESPECULACIÓN

Art. 51.- Sin perjuicio de lo que al respecto establecen las normas penales queda absolutamente prohibida la especulación. Igualmente queda prohibida cualquier otra práctica desleal que tienda o sea causa del alza indiscriminada de precios de bienes y/o servicios. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para evitar la fuga de alimentos fuera del territorio nacional, que pudieran provocar desabastecimiento de los mercados internos.

Marco Conceptual

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 distribuir la 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.

BPM.- Las buenas prácticas de manufactura son principios básicos y prácticos de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, distribución de alimentos para consumo humano.

NORMAS DE CALIDAD.- es el conjunto de atributos que hacen referencia a la presentación, composición, tratamiento y conservación que hacen del alimento algo más o menos apetecible a consumidor y por otra parte al aspecto sanitario y valor nutritivo del alimento.

NORMAS DE CONSERVACION DE ALIMENTOS.- es el conjunto de procesos que se realizan en la cadena de producción, transportes, venta y consumo, con el fin de garantizar la vida e higiene de los alimentos. Los alimentos son productos perecederos que necesariamente deben poseer ciertas condiciones y tratamientos especiales para que sea posible su conservación.

Almacenamiento de alimentos.- El almacenamiento de alimentos mantiene las características propias de los alimentos con la finalidad de mantener inventarios para la producción. Estudia la estacionalidad de los productos con el fin de controlar la rotación y caducidad de los mismos.

Procesamiento de alimentos.- El procesamiento de alimentos varía de acuerdo al tipo de alimento y a la cantidad a procesar.

Conservación de alimentos.- Los procesos habituales de la conservación de alimentos, tiene como objeto la transformación inicial del alimento para la obtención de otros productos distinto. Detallamos algunos procesos de conservación: Deshidratación, Refrigeración, Congelación, Pasteurización, Esterilización entre otros.

Servicio de alimentos.- En la industria alimentaria se incluyen establecimientos que se dedican a la preparación de alimentos para su servicio y consumo, este tipo de establecimiento aplican técnicas gastronómicas según las normas de higiene de alimentos. Dentro de este grupo se incluyen: Restaurantes, comedores públicos, hospitales, ventas ambulantes de alimentos.

Definición de inventario.- Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso, productos terminados o mercancías, materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados, empaques, envases e inventarios en tránsito.

Rotación de productos.- Para poder manejar un inventario se debe tomar en cuenta el movimiento de un producto, las causas externas e internas de la empresa, los históricos de ventas, etc., de tal manera que se pueda tener un stock mínimo que no aumente costos de almacenamiento, y tener un balance entre la atención al cliente y los activos de la empresa.

Perecederos.- Estos productos se almacenan a temperatura ambiente, es decir, aquellos cuya vida útil es larga y no precisan de condiciones especiales de conservación. Ejemplo (pastas, latas, frutos secos, cereales, etc).

No perecederos.- El frio se utiliza para almacenar gran variedad de alimentos cocinados, los congelados y ultra congelados. Por ejemplo (pescado, pollo, carne, frutas, verduras etc.)

Definición de variables.

Variable dependiente: Control de inventarios

Control: El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Inventarios: Los inventarios representan una base fundamental en la toma de decisiones dentro de cualquier organización, estos permiten el buen desenvolvimiento de la misma. Es necesario que toda empresa realice sus procedimientos en función de garantizar que sus inventarios están libres de posibles hurtos, maniobras fraudulentas o mal manejo en su utilización. Los inventarios representan una cuenta de activo corriente y los podemos definir “Como todos los recursos tangibles representados por la existencia de mercaderías, materias primas, productos en proceso, productos terminados y otros, los cuales son destinados a la comercialización, a la producción de bienes y servicios o a la realización de otras operaciones de la organización.” Administrar los inventarios es parte de la gestión que debe llevar la organización, esto obedece primordialmente a los siguientes factores.

Variable independiente: Stock de la mercadería

Stock: La palabra “stock” es inglesa y podría traducirse en español, y en el ámbito empresarial, como existencia, o sea la cantidad de mercaderías, herramientas o materia prima que permanece almacenada como repuesto, para compensar a las que están en uso o destinadas a la venta, si es necesario reponerlas. El stock consta en los inventarios de la empresa, donde se detallan junto a los movimientos de entrada y salida de mercadería.

Mercadería: Del italiano mercanzia, una mercancía es una cosa mueble que se constituye como objeto de trato o venta. El concepto suele aplicarse a los bienes económicos que son susceptibles de compra o venta. Las mercancías, por lo tanto, son intercambiables por otras cosas. Esto implica que puede establecerse algún tipo de equivalencia entre distintas mercancías

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Antecedentes de la empresa investigada.

- Nombre completo de la empresa o institución, rama y/o ministerio al que pertenece.
 - “TROPICAL FRUIT”
- Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida
 - 10 de mayo del 2011
- Objeto social
 - Comercializar helados, alimentos, lácteos, jugos de frutas natural fresca, constituyéndose en una opción más que saludable para personas de todas las edades y personas con bajo estado de ánimo como un elemento más de la saludable dieta de la población.
- **MISIÓN**
 - Ser una heladería que se preocupa por la salud de las personas, proporcionando los mejores ingredientes para crear helados ricos en sabor y saludables para personas de todas las edades.

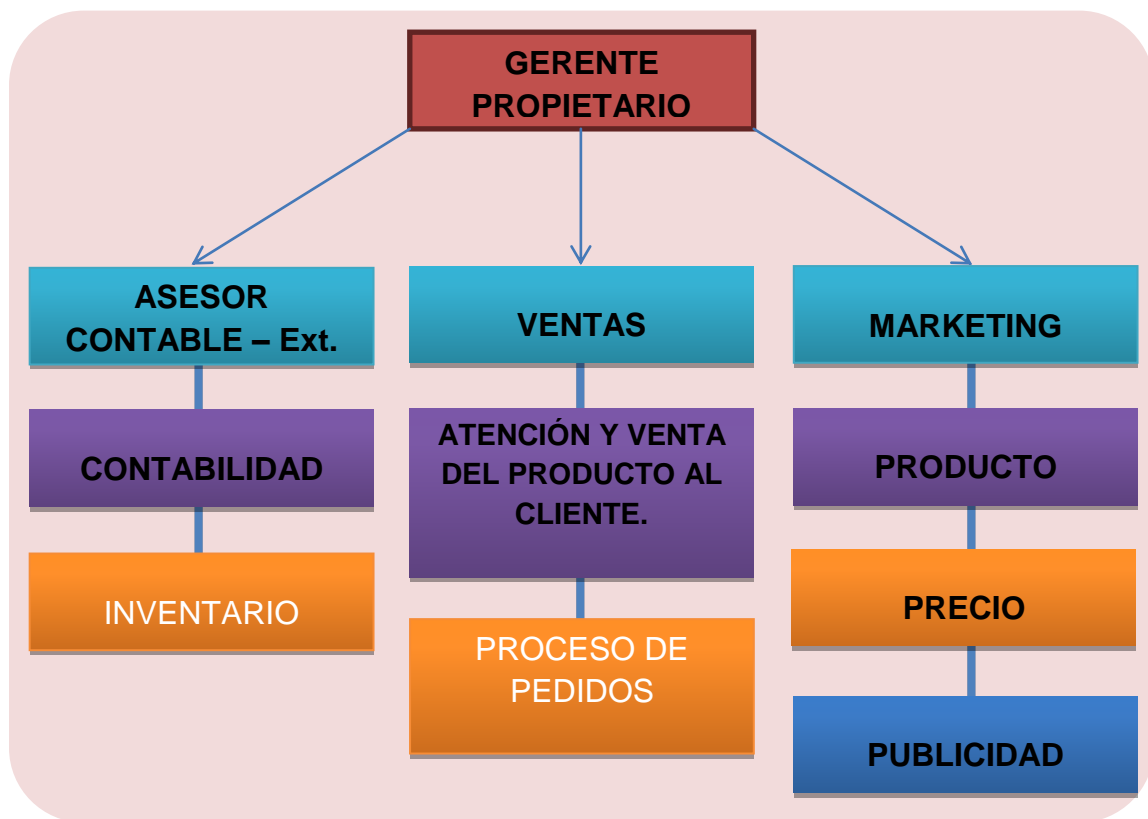
- **VISIÓN**

- Ser los helados más ricos y nutritivos del en ser comercializados, así como el mejor servicio hacia los clientes. Ser la heladería más reconocida a en el Cantón Balzar, posicionándose de manera importante en la población.

- **VALORES**

- Honestidad, respeto, excelencia, compromiso con los clientes de un producto de calidad y frescos.,

Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.



"TROPICAL FRUIT"			
PLANTILLA DEL PERSONAL			
	APELLIDOS	NOMBRE	SECCION
1	Pachay Boza	Verónica	G - P
2	Pachay Boza	Omar	F

Tabla 1: Total de Trabajadores

Elaborado por la autora:

- Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional (**Presentar preferentemente en gráfico**)

N°	EMPLEADO	OCUPACION
1	Yomaira Briones	G - P
2	Lilian Olvera	F

Tabla 2: Trabajadores por Categoría Ocupacional

Elaborado por la autora

CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES MÁS IMPORTANTES.

- **Clientes:**
 - Hombres
 - Mujeres
 - niños
 - Adolescentes
 - Jóvenes
- **Proveedores:**
 - Helados pingüino
- **Competencia:**
 - HELADERÍA COKITO
 - REFRESCANTE D´MARTHA

Principales productos o servicios

- **Productos:**
 - Helados pingüinos
 - Helados artesanales
 - Jugos de frutas naturales
 - Píckeos.
 - Cafés exprés
 - Bebidas en general

- **Servicio:**
 - Ambiente acogedor
 - Variedad en sus productos
 - variedad de sabores
 - Innovación
 - Productos de máxima calidad
 - Atención de calidad y cordial
 - Buena presencia
 - Equipamiento moderno.
 - Juegos infantiles

- Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Funciones del gerente propietario
Representante legal de "TROPICAL FRUIT" Administración general del local Administración del personal Patrono de los empleados

Tabla 3: Funciones del departamento Técnico

Elaborado por la autora

Funciones del Asesor Contable – Ext.
Llevar la contabilidad del local de las obligaciones tributarias Inventario.

Tabla 4: Funciones del departamento Técnico Elaborado por la autora

Funciones de Ventas
<p>Crear y mantener una buena relación con los clientes</p> <p>Atender y dar recomendaciones a los clientes</p> <p>Recibir las ordenes de los clientes del local</p> <p>Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza</p> <p>Cuidar y mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles a su cargo, así como dar una utilización correcta a los materiales y suministros proporcionados</p>

Tabla 5: Funciones del departamento Técnico Elaborado por la autora

Funciones de marketing
<p>Búsqueda de oportunidades de proveedores</p> <p>Análisis de los consumidores</p> <p>Análisis de la competencia</p> <p>Diseño de las estrategias del marketing</p> <p>Implementación, control, evaluación e innovación interna</p>

Tabla 6: Funciones del departamento Técnico Elaborado por la autora

- Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)

Gastos Administrativos	Cantidad	Valor Unitario	Total
Sueldo personal (1 mes)	2	\$200.00	\$ 400.00
Suministros (1 mes)	1	\$45.00	\$45.00
Servicios básicos	1	\$80.00	\$80.00
Arriendo(1 mes)	1	\$200.00	\$200.00
Suministro de limpieza	1	\$15.00	\$15.00
TOTAL		\$540.00	\$740.00

Tabla 7: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Investigación Científica: Es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo. Se encuentra estrechamente vinculada con el método científico y con el uso de ciertas técnicas, pero sin confundirse con ellos. Es evidente que la investigación surgió cuando el hombre, al enfrentarse a situaciones problemáticas, buscó descubrir lo que desconocía, cuando sintió la necesidad de responder a las interrogantes que la realidad le planteaba.

En efecto, investigar en el terreno científico significa buscar a base de lecturas, experimentos, entrevistas, encuestas y observaciones la información necesaria de las causas particulares y generales de algún fenómeno. Pero dicha búsqueda e investigación deberá sujetarse a las siguientes cualidades como son: Sistemática, Esto quiere decir que, se realiza a partir de un programa o plan más o menos detallado; objetividad pretende salirse de lo arbitrario, lo subjetivo, lo fortuito, lo que depende de opiniones personales o prejuicios que no tienen un fundamento sólido.

Investigación Cualitativa: El diseño de la investigación cualitativa constituye un método de investigación utilizado ampliamente por los científicos e investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos. También es muy útil para los diseñadores de productos que quieren hacer un producto que se venda.

Generalmente, la investigación cualitativa es considerada como precursora de la investigación cuantitativa ya que a menudo se utiliza para generar posibles pistas e ideas que se pueden utilizar para formular una hipótesis verificable y realista. Luego, esta hipótesis puede ser probada exhaustivamente y analizada matemáticamente con los métodos de investigación cuantitativos estándares.

Por estas razones, estos métodos cualitativos suelen estar estrechamente aliado con entrevistas, técnicas de diseño de encuestas y estudios de caso individuales, para reforzar y evaluar los resultados en una escala más amplia

Investigación Cuantitativa: la investigación cualitativa es un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contradisciplinar. Atraviesa las humanidades, las ciencias sociales y las físicas. La

investigación cualitativa es muchas cosas al mismo tiempo. Es multi-paradigmática en su enfoque. El investigador cualitativo se somete a una doble tensión simultáneamente.

Por una parte, es atraído por una amplia sensibilidad, interpretativa, postmoderna, feminista y crítica. Por otra, puede serlo por unas concepciones más positivistas, postpositivistas, humanistas y naturalistas de la experiencia humana y su análisis; la investigación cualitativa produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos de la iniciativa se utilizara una metodología idónea en la que supone la sistematización, es decir, la organización de los pasos a través de los cuales se ejecutará una investigación. Por ello se detallaran la metodología investigativa adecuada:

Para la realización de la propuesta se presenta algunos tipos de métodos de la investigación:

Investigación Exploratoria: Consiste en proveer una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar. Entre sus propósitos podemos citar la posibilidad de formular el problema de investigación, para extraer datos y términos que nos permitan generar las preguntas necesarias. Asimismo, proporciona la formulación de hipótesis sobre el tema a explorar, sirviendo de apoyo a la investigación descriptiva

Investigación Descriptiva: El Diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera, los resultados de una

investigación descriptiva no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva o para refutar una hipótesis pero, si las limitaciones son comprendidas, pueden constituir una herramienta útil en muchas áreas de la investigación científica (Espinoza T. D., 2015)

Investigación Explicativa: Se proponen ir más allá de la descripción y revelar regularidades generales y estables, esenciales que rigen la dinámica y desarrollo de los fenómenos.

Investigación Correlacional: Consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuando a su magnitud, dirección y naturaleza de la heladería.

Población

Población se refiere al conjunto de personas que vive en un área geográfica determinada y cuyo número se calcula a instancias de una evaluación estadística. Por otra parte, en términos biológicos, una población será el conjunto de individuos pertenecientes a una misma especie y que habitan en la misma zona geográfica.

Según (Márquez, 2010) “Es un conjunto de elementos con características similares o comunes, sirven para una investigación en lugar y tiempo determinados.”. (pág. 90) el conjunto de individuos o universo poblacional de la escuela de educación básica “Diecinueve de Mayo” lugar donde realizamos nuestro trabajo de investigación está integrado de la siguiente manera.

Aunque claro, el uso más popular que ostenta el término población es aquel que dice que población es el conjunto de personas que habitan el planeta tierra o cualquier división de ella

Tipos de población: Hace referencia a un espacio de tierra determinado separado por una demarcación política. Una población se forma por un número de habitantes, no obstante la ecología describe la población como un conglomerado de habitantes de la misma especie que habitan en un espacio determinado, mientras que la estadística utiliza el término para un porcentaje representado en un grafico

Población Absoluta Es el tipo de población que se determina a través de los censos, es decir, el número de habitantes que resulta tener un país completo.

Población Relativa: Determina la densidad del número de habitante en un espacio, es decir, una región de un país dividido por kilómetros cuadrados.

Población Inactiva: Es aquella que no está envuelta en el ámbito laboral, es decir, no produce por medio a lo laboral en un país.

Población Activa: Es el número de personas en un país que pertenecen al ámbito laboral, es decir que laboran y pertenecen a una nómina.

Población Ciudadana: Está formada por aquellos individuos que están legal en un país, es decir, que tiene papeles que comprueben su estancia

Población Rural: Es aquella que habita en regiones o espacios de menor tamaño en un país.

Población Urbana Es el número de habitantes que reside en regiones o ciudades de un país.

Población Aglomerada: Este tipo de población es la que es muy densa, es decir que en una demarcación o en un país completo, residen un número de habitantes bastante alto.

Población Dispersa: Se denomina población dispersa cuando en una población escasean el número de habitantes.

Población Marginada: Este tipo de población, es la que en un país es olvidada y abandonada por el gobierno, no son tomadas en cuenta sus necesidades ni su voz, por tanto son marginados.

Población Biológica Este término es muy utilizado en biología para definir un conjunto de individuos u organismos pertenecientes a misma especie, y estos conviven y subsisten en una misma habitad.

Población de Hecho: Es cuando se determina el número de habitantes que residen en un país o en una demarcación geográfica, pero, en este caso son determinados en que parte de ese país se encuentran los tipos de población. Es decir, se establece la ubicación real de los habitantes.

Población de Derecho: La población de derecho se refiere a todo individuo que ejerce derecho civil, social y político en un país.

Población Familiar: Es el conjunto de un número de individuos perteneciente a algún tipo de parentesco.

Caracterización de la población: Es la descripción de la población por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de

comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio

Dentro de los ejercicios de segmentación es necesario definir el grado de profundidad al que se quiere llegar pues es posible que se esté definiendo un sector en vez de un segmento. El primero es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segundo es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes, más específicas.

Es importante anotar que son los segmentos, no los sectores, los que darán mayor claridad sobre las caracterización de usuarios que se desea realizar, por tanto, en la medida en que se determinen sectores se disminuye la efectividad de la implementación de la iniciativa que motiva la caracterización.

Cuadro Poblacional

Ítem	Informante	Población
1	Autoridades Gerenciales	2
2	Trabajadores	3
3	Clientes	71
TOTAL		76

Muestra

Según (Morán Márquez, 2010) “La muestra es una especie de subgrupo de la población, sujeta a crítica y verificación; los rasgos y características de la parte deben ser iguales. La muestra se utiliza cuando el universo o población es muy grande”.(pág. 90) la muestra de la escuela Diecinueve de Mayo sobre el cual vamos a aplicar la encuesta está integrada de la siguiente manera.

Para obtener la muestra con la cual se aplicara la encuesta se procedió a aplicar la técnica de muestreo la cual se aplica a una población mayor o igual a cien, y se calcula la muestra utilizando la siguiente formula.

Generalmente la muestra es utilizada cuando se está a punto de lanzar un nuevo producto o bien también cuando se quiere incrementar las ventas de uno existente. La razón de ser la muestra es que según los estudios de marketing que se han hecho al respecto, la gente, tiende a comprar aquello que conoce o bien ha probado que puede satisfacer sus necesidades.

Tipos de muestreo

Existen diferentes criterios de clasificación de los diferentes tipos de muestreo, aunque en general pueden dividirse en dos grandes grupos: métodos de muestreo probabilísticos y métodos de muestreo no probabilísticos.

Muestreo probabilístico: Son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables. Dentro de los métodos de muestreo probabilísticos encontramos los siguientes tipos:

Muestreo aleatorio simple: El procedimiento empleado es el siguiente: 1) se asigna un número a cada individuo de la población y 2) a través de algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa, tablas de números aleatorios,

números aleatorios generados con una calculadora u ordenador, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido.

Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande.

Muestreo aleatorio sistemático: Este procedimiento exige, como el anterior, numerar todos los elementos de la población, pero en lugar de extraer n números aleatorios sólo se extrae uno. Se parte de ese número aleatorio i , que es un número elegido al azar, y los elementos que integran la muestra son los que ocupa los lugares $i, i+k, i+2k, i+3k, \dots, i+(n-1)k$, es decir se toman los individuos de k en k , siendo k el resultado de dividir el tamaño de la población entre el tamaño de la muestra: $k= N/n$. El número i que empleamos como punto de partida será un número al azar entre 1 y k . El riesgo este tipo de muestreo está en los casos en que se dan periodicidades en la población ya que al elegir a los miembros de la muestra con una periodicidad constante (k) podemos introducir una homogeneidad que no se da en la población. Imaginemos que estamos seleccionando una muestra sobre listas de 10 individuos en los que los 5 primeros son varones y los 5 últimos mujeres, si empleamos un muestreo aleatorio sistemático con $k=10$ siempre seleccionaríamos o sólo hombres o sólo mujeres, no podría haber una representación de los dos sexos.

Muestreo aleatorio estratificado: Trata de obviar las dificultades que presentan los anteriores ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral para un tamaño dado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el municipio de residencia, el sexo, el estado

civil, etc.). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra.

Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos concretos que formarán parte de la muestra. En ocasiones las dificultades que plantean son demasiado grandes, pues exige un conocimiento detallado de la población. (Tamaño geográfico, sexos, edades,...).

Fórmula para calcular el tamaño muestral

$$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1}$$

Cuadro muestral.

Ítem	Informantes	Muestra
1	Autoridades Gerenciales	1
2	Trabajadores	2
3	Clientes	60
TOTAL		63

MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Un método es un conjunto de operaciones ordenadas para lograr un resultado; partiendo de tal proposición, el método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación.

Método Empírico: Estos métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección de la percepción, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Los métodos de investigación empírica conlleva al investigador a una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial.

- **Observación**, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis.

Método Teórico

El trabajo de investigación implica el compromiso entre teoría y experiencia, ya que ningún hecho empírico del investigador está libre de ideas anticipadas, es así que con la finalidad de conocer estas relaciones fundamentales. En nuestro trabajo nos acogimos al método lógico ya que se basa en las funciones de deducción, inducción, análisis y síntesis.

Método Hipotético- deductivo.- Es el ciclo del proceso de inducción-deducción que permite el planteamiento del problema el cual se logra después de la observación

Método lógico.- Es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales.

El Método Deductivo – inductivo.- el primero este método que permite partir de principios particulares a términos generales este método se fundamenta en la teoría existente de lo cual nos valemos para dar una explicación razonada a los supuestos.

Método Estadístico.- permiten el análisis que proceden de la encuesta realizada a una muestra representativa de personas y tiene la finalidad de explicar la analogía y dependencia de un fenómeno estudiados

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son los instrumentos o herramientas del trabajo intelectual, que nos permiten obtener, organizar, correlacionar, cuantificar y cualificar los datos que se ha obtenido de la realidad.

Entrevista

Según (Acevedo, 2000). En sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística y por lo tanto se la ha definido como la visita que se le hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos.

Sin embargo la entrevista se ha convertido en una herramienta utilizada en muchos campos profesionales, por lo que se ha utilizado con el propósito de desarrollar un intercambio de ideas significativas encaminadas a un mismo objetivo.

Este concepto de mutuo objetivo es importante ya que permite diferenciar la entrevista del discurso, del interrogatorio o de la conversación (cuyo objetivo es la obtención de placer por medio del intercambio verbal).

Para estos autores, la entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo.

Adicionalmente se considera la entrevista como un experimento controlado, ya que se trata de una forma estructurada de interacción que es artificial y planificada, dirigida a objetivos concretos y que busca la objetividad y el control, sin que el entrevistador siga un procedimiento rígido.

Tipos de entrevista

Antes de acudir a una entrevista debes de estar preparado para lo que debes decir, como y lo que no debes decir. Pero igualmente debes de estar listo para salir desenvuelto de cualquiera de los diferentes tipos de entrevista que existen:

Entrevista personal: en el tipo de entrevista más usado y habitual. En este formato las personas serán entrevistadas por el investigador que tratara de conocer al entrevistado en profundidad para saber si cumple o no con los requisitos deseados.

➤ **Según el número de participantes tenemos:**

Entrevista individual: esta entrevista de trabajo individual es la más habitual de todas. Se lleva a cabo entre la persona que busca la entrevista y el entrevistador.

Entrevista en grupo: en este tipo de entrevista participan varios entrevistados y un entrevistador que en ocasiones pueden recibir ayuda del personal de la empresa. Además de la información que puede aportar

verbalmente, la entrevista en grupo permite observar la interacción entre los distintos candidatos.

Entrevista de panel: esta también es una entrevista grupal utilizada en el ámbito laboral. En esta ocasión y a diferencia de la entrevista en grupo, son varios entrevistadores que entrevista a una persona. Cada entrevistador evaluara a la persona entrevistada, según su criterio.

➤ **Según el procedimiento**

Entrevista estructurada

Este tipo de entrevista, la entrevista estructurada, sigue una serie de preguntas fijas que han sido preparados anteriormente y se aplican las mismas preguntas a todos los entrevistados.

En caso de que sea una entrevista de trabajo se suelen utilizar sistemas de puntuación para evaluar a los candidatos. Esto facilitara la unificación de criterios y la valoración del entrevistado.

Entrevista no estructurada

Esta también recibe el nombre de entrevista libre. En ella se trabaja con preguntas abiertas sin un orden preestablecido, adquiriendo las características de conversación y permitiendo la espontaneidad. Esta técnica consiste en realizar las preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo.

Entrevista mixta: esta es una mezcla de la entrevista estructurada y la no estructurada. Por lo tanto el entrevistador debe alternar las preguntas estructuradas y espontaneas. Este tipo de entrevista es más completa, ya

que posee los beneficios ambas y esto permite comprar entre los entrevistados y profundizar características.

Guía de entrevista

Objetivo

La presente entrevista tiene como objeto conocer el grado de conocimiento y capacitación que tiene el personal administrativo y que labora en la heladería objeto de estudio.

Entrevista

Personal laboral de la Heladería Tropical Fruit.

- 1. ¿Considera usted que la Heladería tiene las condiciones necesarias para competir con otras heladerías de igual condiciones establecidas en el Cantón Balzar?**
- 2. ¿Cree usted que la heladería puede ser un referente de calidad con un buen plan de mejoras del inventario?**
- 3. ¿Qué impacto tendría en los ciudadanos ofrecer una variedad de helados al gusto que se selección de los clientes?**
- 4. ¿Considera que una atención cordial es necesaria para la afluencia de clientes a la heladería?**
- 5. ¿Cree usted que para lograr un buen manejo administrativo de la heladería es necesario que se implemente un plan de mejoras en el control del inventario?**

6. ¿Para una calidad de primer orden es necesario capacitar al personal que trabaja en la heladería en temas de control de inventario?

Encuesta.- La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo.

Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos. Las encuestas pueden ser clasificadas de la siguiente manera:

➤ **Según sus objetivos existen dos clases de encuesta de opinión:**

Encuestas descriptivas: estas encuestas buscan documentar y reflejar las condiciones y actitudes presentes. Esto quiere decir intentar descubrir en qué situación se encuentra una población determinada en el preciso momento en el que se realiza la encuesta.

Encuesta analíticas: además de describir, estas encuestas buscan explicar el porqué de una determinada situación. Este tipo de encuestas las hipótesis que la respaldan suelen contrastarse por medio de la examinación de por lo menos dos variables, de las que se observa interrelaciones y luego se formulan inferencias explicativas.

Según las preguntas:

De respuesta abierta: en estas encuestas se le pide a la persona encuestada que responda con sus propias palabras. Esto da una mayor libertad de expresión al interrogado y al mismo tiempo adquirimos respuestas más profundizadas, así como también preguntar el por qué y cómo de las respuestas realizadas. Por otro lado, permite adquirir respuestas que no fueron tomadas en cuenta al realizar el formulario y pueden crear relaciones nuevas con otras variables.

De respuesta cerrada: en esta encuesta las personas deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado formado por el investigador. Esta manera de encuestar da como resultado respuesta más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme. El inconveniente que pueden presentar estas encuestas es que en el listado no se tenga una opción que coincida con la respuesta que se quiere dar, por esto sería recomendable agregar siempre la opción otros.

➤ **Según la forma en que se realiza la entrevista:**

Por correo: en esta se requiere que una determinada muestra llene un cuestionario. La encuesta es enviada por correo junto con sobres de respuestas, con sus correspondientes sellos, para que sean devueltos a los investigadores.

Por teléfono: estas se realizan vía telefónica y las hacen un equipo de personas entrenadas que serán las encargadas de verbalizar las preguntas y apuntar las respuestas. Su entrenamiento es para lograrse que el encuestador no influya en las respuestas de los encuestados.

Personal: estas se realizan cara a cara. Pueden hacerse en el lugar de trabajo u hogar del entrevistado, a personas que caminan por la calle, o a personas que sean citadas a un lugar determinado para realizarlas.

Las encuestas personales pueden ser **estructuradas**, es decir que las preguntas ya fueron fijadas así como también su orden. En las encuestas **inestructuradas**, en cambio, el encuestador tiene mayor libertad para intervenir en la conversación ya que las preguntas son más generalizadas.

Procesamiento y análisis de datos.- El procesamiento y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta es la fase de la investigación, integrada por el conjunto de técnicas que permiten convertir los datos de la investigación en caracteres, o informes numéricos que sean objeto de análisis e interpretación de los fenómenos investigados, el procesamiento de la información se la realiza por medio de la codificación y por la técnica de lectura de datos.

Modelo de encuesta

Objetivo: Tener clientes complacidos o plenamente satisfechos, conociendo sus puntos de vista sobre los productos, servicio o su marca de forma que se proporcionen las herramientas necesarias para crear un plan de mejoras sobre el control de inventarios.

Encuesta

Clientes de la Heladería Tropical Fruit

Marque con una "X"

1. ¿Considera que la atención brindada en la Heladería "TROPICAL FRUIT" es de calidad?

ALTERNATIVAS					
BUENO		REGULAR		MALA	

2. ¿La información proporcionada de los productos que entrega la Heladería "TROPICAL FRUIT" está acorde a sus requerimientos?

ALTERNATIVAS					
SI		NO		TAL VEZ	

3. ¿Cómo considera usted la variedad de los productos que ofrecen en la Heladería "TROPICAL FRUIT"?

ALTERNATIVAS					
BUENO		REGULAR		MALO	

4. ¿Considera que en la Heladería "TROPICAL FRUIT" debe establecer un sistema de combinaciones en sus productos para mejorar la variedad de acuerdo a la exigencia de los clientes?

ALTERNATIVAS					
SI		NO		TAL VEZ	

5. ¿Considera usted que las marca de helados que se vende en la Heladería "TROPICAL FRUIT" son las que consume regularmente cuando compra helados?

ALTERNATIVAS					
SI		NO		NO SABE	

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará la percepción que posee los clientes, trabajadores y gerente de la **HELADERIA “TROPICAL FRUIT”** de acuerdo a las concepciones que posee sobre el control de inventarios

Procesamiento y análisis de datos.- El procesamiento y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta es la fase de la investigación, integrada por el conjunto de técnicas que permiten convertir los datos de la investigación en caracteres, o informes numéricos que sean objeto de análisis e interpretación de los fenómenos investigados, el procesamiento de la información se la realiza por medio de la codificación y por la técnica de lectura de datos.

En el siguiente trabajo de investigación se consideró la encuesta para realizarla a los clientes de la Heladería “TROPICAL FRUIT”, para lo cual se

entregó las preguntas a los clientes con mayor frecuencia de asistencia a consumir los productos de heladería “TROPICAL FRUIT”, de esta forma hacer una encuesta veras y apegados a la realidad existente. Luego se procedió al registro y tabulación de la información obtenida, de tal manera que los resultados pudieron ser analizados de la siguiente manera:

Entrevista

1.- ¿Considera usted que la Heladería tiene las condiciones necesarias para competir con otras heladerías de igual condiciones establecidas en el Cantón Balzar?

R: Pienso en qué la Heladería “TROPICAL FRUIT” si tiene las condiciones necesarias para ser competitiva, pero aún nos falta experiencia en el tema administrativo, como muchos negocios en crecimiento que están ubicados en el Cantón Balzar.

Análisis: El Entrevistado es optimista al referirse sobre las condijio de competitividad del negocio que administra, pero también es consiente en decir que tienen falencia en la parte de cómo administrar el local y realiza comparaciones con otros.

¿Qué impacto tendría en los ciudadanos al ofrecer una variedad de helados al gusto que se selección de los clientes?

R: En las ciudades más Grandes si se da este tipo de servicios en heladerías, por lo que pienso que tendría un impacto positivo en los en los clientes que frecuentan la Heladería “TROPICAL FRUIT”, pero para lograr se necesitaría saber los gustos de los clientes para realizar un inventario de mercadería.

Análisis: A este cuestionamiento el entrevistado da su punto de vista sobre los beneficios que el cliente indique que es lo que quiere comer y no se vea enmarcado por un menú realizado por otras personas, además recalca de la importancia de un inventario.

¿Considera que una atención cordial es necesaria para la afluencia de clientes a la heladería?

R: Pienso que el trato cordial siempre distingue a un negocio es parte de porque las personas asisten, y esta es una consigna que tienen los empleados de la Heladería “TROPICAL FRUIT” de brindar a todo las personas un trato amable, educa y cordial ya que los clientes son importantes.

Análisis: La atención al cliente es una de las políticas que aplica en la Heladería “TROPICAL FRUIT”, el trato amable y cordial es un lema para ellos.

¿Cree usted que para lograr un buen manejo administrativo de la heladería es necesario que se implemente un plan de mejoras en el control del inventario?

R: El manejo administrativo es el cerebro de todo negocio, por esta razón que se cuente con un buen instrumento para identificar y organizar las posibles propuestas de cambio a las debilidades encontradas en el manejo de un negocio, como es el caso de Heladería “TROPICAL FRUIT”, lo que hace indispensable tener a la mano un plan de mejoras y si en el inventario estaría excelente además de la capacitación del personal en este tema.

Análisis: Realizando un breve análisis se puede deducir la necesidad de la parte administrativa de contar con una herramienta como es el plan de mejora en el control del inventario y además agrega que es importante la capacitación al personal en este tema.

Encuesta

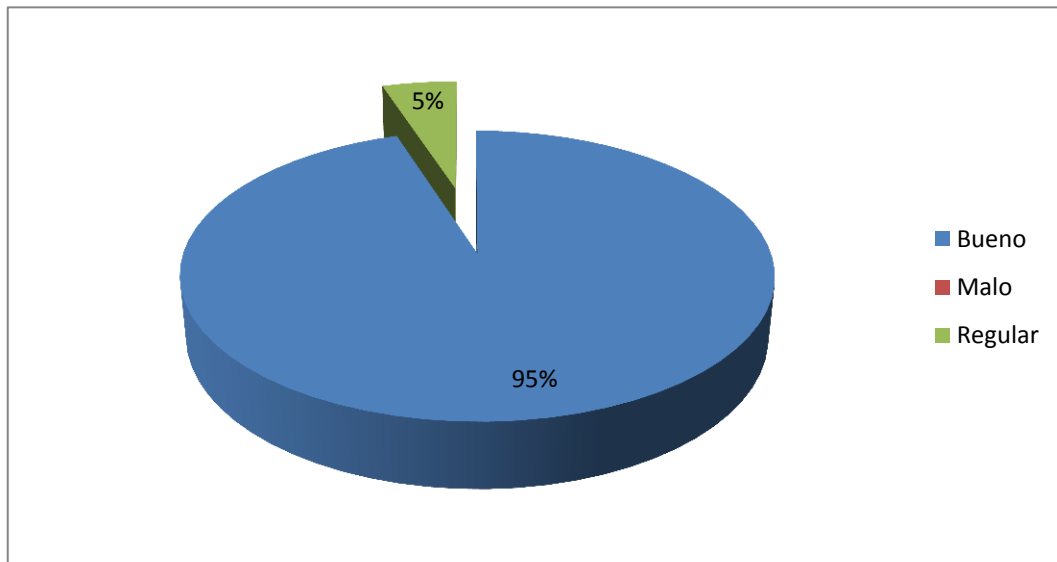
1.- ¿Considera que la atención brindada en la Heladería “TROPICAL FRUIT” es de calidad?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	57	95%
Regular	3	5%
Malo	0	0%
TOTAL	60	100%

Tabla 8: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora

Gráfico N° 1



Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta número 1, el 95% de las personas que fueron encuestadas respondieron BUENO en Considerar que la atención brindada en la Heladería “TROPICAL FRUIT” es de calidad, el 5% respondió que es REGULAR, por lo tanto los resultados obtenidos en esta encuesta entregan buenos insumos para la realización de propuesta del plan de mejoras del control de inventario de la heladería “TROPICAL FRUIT”

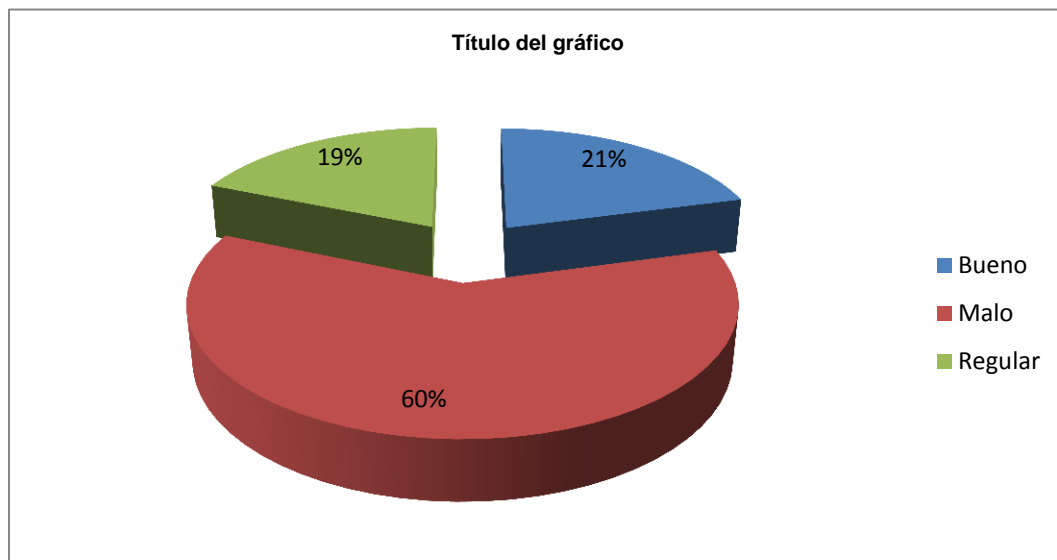
.2.- ¿La información proporcionada de los productos que entrega la Heladería “TROPICAL FRUIT” está acorde a sus requerimientos?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	21%
No	29	60%
Tal vez	9	19%
TOTAL	60	100%

Tabla 8: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora

Gráfico N° 2



Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta número 2, el 60% de las personas respondieron NO a encuestadas, en decir que la información proporcionada de los productos que entrega la Heladería “TROPICAL FRUIT” está acorde a sus requerimientos, el 21% respondió SI, y un 19% TAL VEZ, demostrando que en la heladería no se ha una buena información a los clientes derivados de un mal inventario de los productos en existencia en el local.

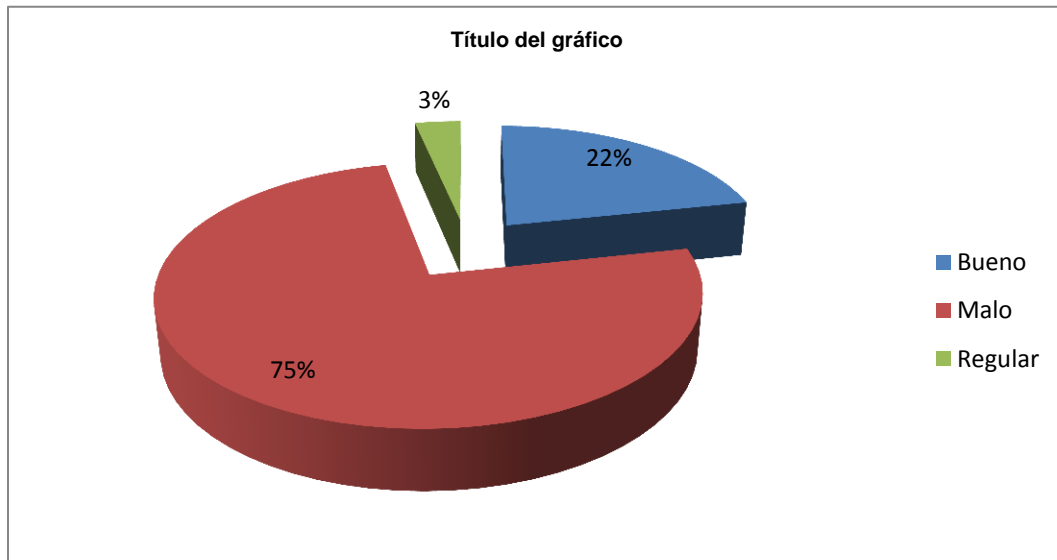
3.- ¿Cómo considera usted la variedad de los productos que ofrecen en la Heladería “TROPICAL FRUIT”?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	13	22%
Regular	2	3%
Malo	45	75%
TOTAL	60	100%

Tabla 9: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora

Gráfico N° 3



Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta número 3, el 45% de las personas respondieron MALO a encuestadas, en decir que la variedad de los productos que ofrecen en la Heladería “TROPICAL FRUIT”, el 22% respondió BUENO, y un 3% REGULAR, con las respuestas dadas se puede deducir que existe la necesidad de realizar mejoras al interior del local especialmente en la parte administrativa.

4.- ¿Considera que la Heladería “TROPICAL FRUIT” debe establecer un sistema de combinaciones en sus productos para mejorar la variedad de acuerdo a la exigencia de los clientes?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	60	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	60	100%

Tabla 10: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora

Gráfico N° 4



Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta número 4, el 100% de las personas respondieron BUENO a encuestadas, en decir considerar que en la Heladería “TROPICAL FRUIT” debe establecer un sistema de combinaciones en sus productos para mejorar la variedad de acuerdo a la exigencia de los clientes, los encuestados expresaron su necesidad de una mejor variedad lo que se consigue con un buen inventario

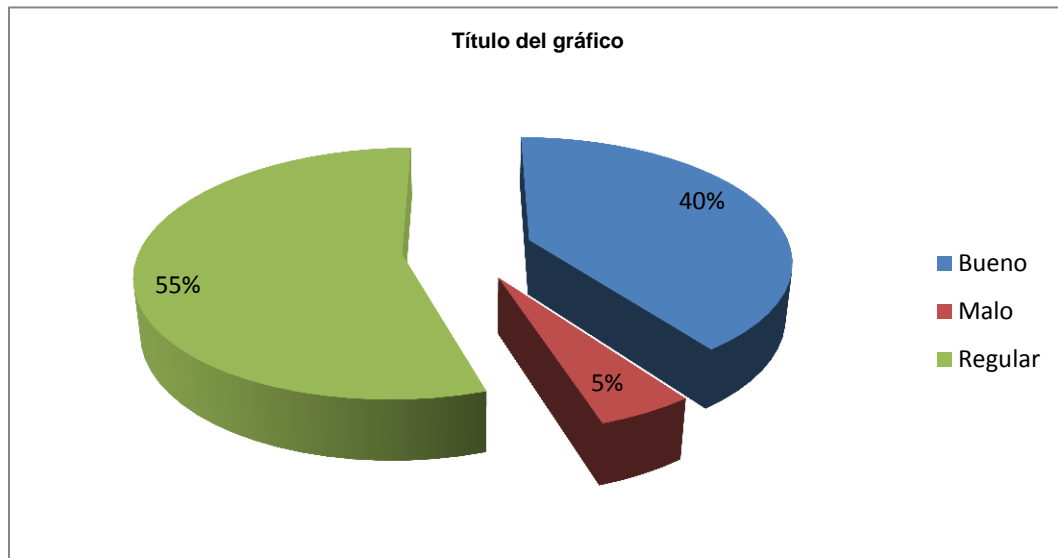
5.- ¿Considera usted que las marca de helados que vende la Heladería “TROPICAL FRUIT” son las que consume regularmente cuando compra helados?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	24	40%
No	3	5%
Tal vez	33	55%
TOTAL	60	100%

Tabla 10: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora

Gráfico N° 5

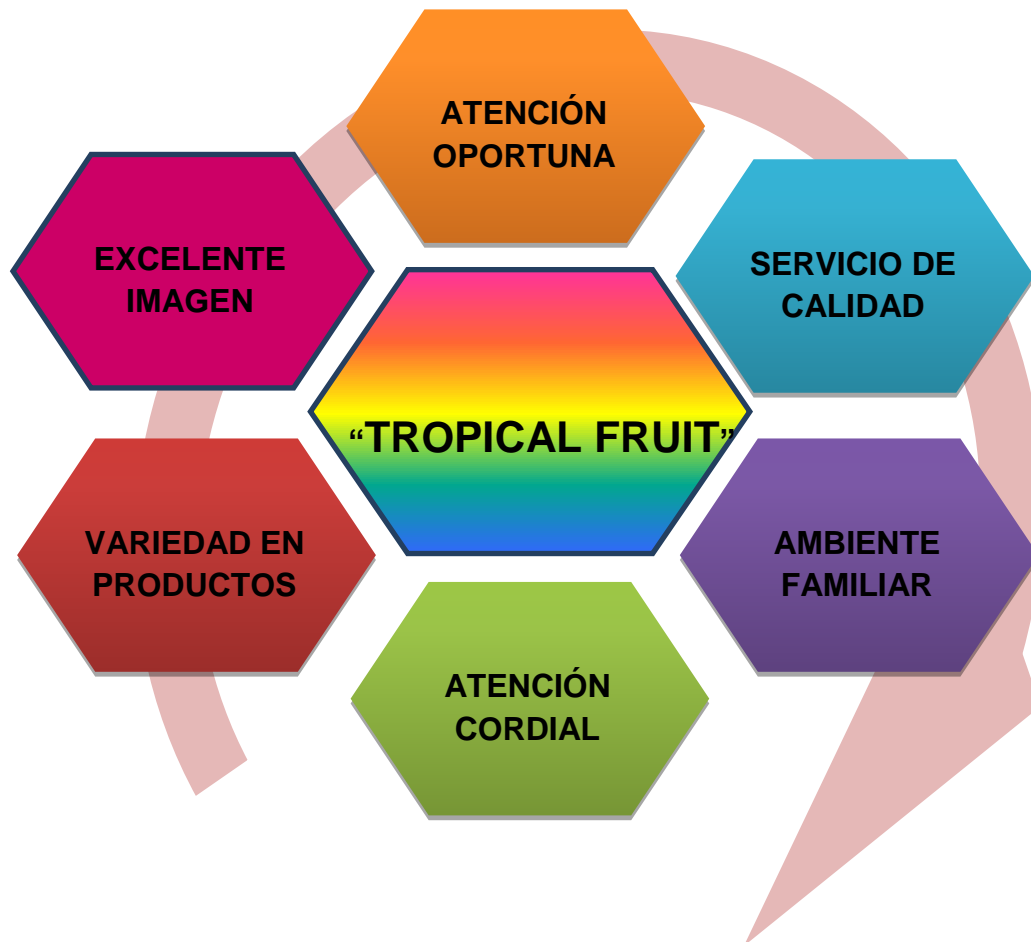


Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta número 5, el 55% de las personas respondieron TAL VEZ a encuestadas, en decir que Consideran que las marca de helados que vende en la Heladería “TROPICAL FRUIT” son las que consume regularmente cuando compra helados, el 40% respondió SI, y un 5% NO, demostrando que en la heladería se debe de expender helados de marcas conocidas o del agrado de sus clientes.

Plan de Mejoras

Lluvias de Ideas: se realizó con los clientes de “TROPICAL FRUIT”



Un plan de mejora para la Heladería “TROPICAL FRUIT”, es un conjunto de medidas de cambio que se toman para mejorar la calidad y el servicio a los clientes, realizar un diagnóstico de la de la calidad y cantidad de los productos que se expenden, así como la satisfacción de los clientes, teniendo siempre en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

¿QUÉ?	PARA QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE?	QUIEN
PLAN DE MEJORAS	Para brindar un mejor servicio a los clientes además de la diversidad de los productos.	<p>Con la utilización de un buen instrumentos como es el plan de mejoras en el control del inventarios de la heladería :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la diversidad de los productos que se ofrecen. • Capacitar al personal. • Brindar al cliente la oportunidad de la selección del producto. • Implementar estrategias publicitarias. • Elaborar un plan de negocio. 	2017	Heladería "TROPICAL FRUIT",	Propietaria Verónica Pachay Boza

Mejorar la diversidad de los productos que se ofrecen.

Si un negocio quiere posicionarse mejor en el mercado, no sólo tiene que ofrecer productos con un alto valor agregado, sino también variedad, estando acorde a los deseos de los clientes, ya que la gama de productos aparte de ser acertada es de suma importancia que se mantenga actualizada por un control de inventario.

Capacitar al personal.

Capacitar al personal es una tarea que deberá tener en cuenta el gerente o dueño del negocio. Una inversión que deberá realizar si quiere conseguir empleados más competentes, y por tanto, mejores resultados y más beneficios económicos.

Brindar al cliente la oportunidad de la selección del producto.

Que los clientes puedan tener una elección estratégica del producto correcta tiene una gran importancia porque, entre otras razones, facilita el posicionamiento y ayuda a dimensionar la oferta y el stock.

Implementar estrategias publicitarias.

La creación de una estrategia publicitaria empieza cuando ha terminado el análisis de los hechos. El salto de los hechos a la estrategia es creativo y no científico. Estrategia, que en griego significa táctica, es un diseño ingenioso para lograr un fin.

Estrategias de medios: Una de las decisiones más complejas de la mercadotecnia es la preparación de las estrategias de medios. Es una combinación tanto de arte como de ciencia.

Estrategias de promoción: La heladería puede formularse estrategias de promoción de sus productos por medio de: cupones, premios, descuentos comerciales, bonificaciones, muestras, incentivos de ventas y exhibiciones comerciales.

Medición de la efectividad publicitaria: Empieza con una definición precisa de las metas de la publicidad. Para que los resultados sean medibles, la meta debe expresarse en términos de magnitud y tiempo, y debe ser posible su medición.

Estrategias de Presupuesto

La publicidad es solamente un elemento en la mezcla mercadológica que genera una venta. Además, el intervalo de tiempo transcurrido entre publicidad y ventas varía entre los productos y los segmentos de mercado, lo que dificulta la conexión entre el esfuerzo publicitario y la ganancia.

Existen dos estrategias básicas de presupuesto: los métodos de desglose y de ensamble. El método de desglose requiere dos pasos. En primer lugar, hay que determinar el tamaño del presupuesto, para luego desglosarlo en estrategias de texto y de medios. El método de ensamble estima los costos para ejecutar todas las estrategias de publicidad. Estos costos suman para ensamblar un presupuesto total.

Los métodos de desglose incluyen:

- Porcentaje de ventas en dólares.
- Cantidad fija por unidad.
- Paridad competitiva.
- Rendimiento sobre la inversión.

- Método marginal.

Elaborar un plan de negocio: es construir un mapa que te guiará en ese periodo para llegar a donde te lo propongas con tu idea inicial. Es muy importante no confundirlo con otros documentos, como por ejemplo el plan financiero o el plan de marketing. Estos dos últimos forman parte del plan de negocio.

Descripción del negocio

La Heladería “TROPICAL FRUIT”, se encamina a hacer la mejor de las heladerías del Cantón Balzar.

Misión

Ser la heladería con mayor calidad y variedad existente en el cantón Balzar, misma a que se perfila a ser una empresa de primer orden con estándares muy altos de servicios a la población en general.

Visión

Ser la heladería más reconocida a nivel local, posicionándose de manera importante con los helados más ricos, variados y nutritivos del mercado, así como el mejor servicio hacia los clientes.

Objetivo del negocio

Brindar a nuestra querida clientela producto de excelente calidad con un buen servicio que nos ayude a diferenciarnos de las demás competencias, para crecer económicamente como empresa para el cumplimiento de nuestras metas, logrando una relación entre precios, calidad, para el éxito de nuestra Heladería “TROPICAL FRUIT”

- **Valores**
 - Integridad

- Profesionalismo
- Excelencia y calidad del servicio

- **Productos:**

- Helados pingüinos
- Helados artesanales
- Jugos de frutas naturales
- Píckeos.
- Cafés exprés
- Bebidas en general

- **Servicio:**

- Ambiente acogedor
- Variedad en sus productos
- variedad de sabores
- Innovación
- Productos de máxima calidad
- Atención de calidad y cordial
- Buena presencia
- Equipamiento moderno.
- Juegos infantiles

Mercado objetivo

El mercado al que prevee llegar la Heladería “TROPICAL FRUIT” es a toda la comunidad balzareña, brindando un servicio y productos de buena de calidad con precios accesible al alcance de quienes quieran visitar la heladería, con trato cordial y respetuoso.

Matriz F.O.D.A: es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar una análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) Heladería “TROPICAL FRUIT”, con la que se obtendrán datos del diagnóstico realizado de forma precisas permitiendo tomar decisiones **de acuerdo con los objetivos planteados**

MATRIZ F.O.D.A		
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal con conocimientos en ventas. • Personal con conocimientos en atención al cliente. • Infraestructura y equipamiento óptimo. • Ubicación estratégica del local. 		<ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado procesos administrativos. • Escasa motivación del personal por sus directivos. • Poca productividad del personal por falta de inventario
ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La heladería ofrece un variado surtido de helados pre fabricados, siendo conocido por su ambiente acogedor y ameno 		<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Inseguridad en la ciudad

CONCLUSIONES

Con toda la información obtenida del trabajo investigativo en la Heladería “TROPICAL FRUIT”, se desprenden las siguientes conclusiones y recomendaciones.

- Existe un sistema rígido de variedad en helados ya que solo cuentan con un proveedor mayoritario.
- El personal no está capacitado en administración, especialmente del control del inventario.
- La heladería es propensa a ser aventajada por la competencia sino crea un sistema adecuado de promociones

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se extienden las recomendaciones sobre la Heladería “TROPICAL FRUIT”, se desprenden las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda que la captación de otros proveedores para que el cliente tenga más variedad al visitar la heladería.
- Capacitar al personal en temas de administración de la heladería para que de esta forma se pueda tener un buen control de inventario
- Para la captación de nuevos clientes se recomienda que cada cierto tiempo la Heladería “TROPICAL FRUIT” ofrezca promociones a sus clientes y de esta forma hacer frente a la competencia.

Bibliografía

- Acevedo, L. (2000).
- ALDANA. (2002). *CONTABILIDAD GENERAL*. GUAYAQUIL.
- ALDANA. (2002). *INVENTARIOS*. GUAYAQUIL.
- Cantu, G. G. (1991). *Contabilidad Financiera*. Mexico D.F: McGraw-Hill.
- Colín, J. G. (2008). *Contabilidad de costos* . Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana .
- Coral-Gudiño. (1999). *Contabilidad 2000* (tercera ed.).
- D, E. E. (2015). *Espinoza E - Toscano D*. GUAYAQUIL.
- Espinoza, O. (2011). *La Administracion Eficiente de los Inventarios*. Madrid: La ensenada 1ra Edicion .
- Espinoza, T. D. (2015). *Espinoza E. Toscano D* . GUAYAQUIL.
- G. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion, introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas- venezuela: Episteme.
- Gonzales, M. (2012). *Metodologia de la Investigacion*.
- Gotuzzo, B. C. (2006). *Metodología de la investigación* (2da ed.). Lima: San Marcos.
- Hernández. (2011). *Metodologia de la investigacion*.
- Hernandez, S. (2003). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico DF: McGraw-Hill.
- Hernandez, S. (2003). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico DF: McGraw-Hill.
- Hernandez, S. (2003). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico DF: McGraw-Hill.
- Jaramillo, L. B. (2007). *Contabilidad General*.
- MAESTRA, E. t. (2006). Norma S.A.
- Márquez Jazmín, P. (2012). *Aplicación de un sistema de inventario para el control de productos de la empresa KAST S.A*. GUAYAQUIL.
- Márquez, M. (2010). *Márquez Morán*. GUAYAQUIL.
- Moran, M. (2010). Moran Marquez. En M. Marquez. Guayaquil.
- OLIVER. (2001). *INVENTARIOS*. GUAYAQUIL.

p. (s.f.).

Pestana, S. P. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Pincolini, I. E. (s.f.). *Ing. Eduardo E. Pincolini*. GUAYAQUIL.

Pincolini, I. E. (s.f.). *Ing. Eduardo E. Pincolini*. GUAYAQUIL.

Procedimietos, P. y. (2006). *Políticas y Porcedimientos* . Guayaquil.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *CONTABILIDAD*. GUAYAQUIL.

Romero, J. (2006). *Contabilidad General*. Guayaquil: U de G.

Ruben, S. (2005). *Contabilidad General EDYPE*. Quito.

sabino, c. (1992). *El proceso de investigaciòn*. Caracas: Panapo.

Salas, H. G. (2009). *Inventario, manejo y control*. Bogota: Ecoe.

salcedo, o. (2015). control de inventarios. *contabilidad hoy*, 10.

Straus, A. y. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. 1ª Ed.* Antioquia: Editorial, Universidad de Antioquia.

Sunkel, G. (2006). *Las tecnologías de la informacion y comunicacion (Tic) en la educacion de america latina*. Nacionales Unidas.

Tamayo, M. T. (2003). *El Proceso de la Investigacion Cientifica*. Mexico DF: Limusa S.A.

ANEXOS



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

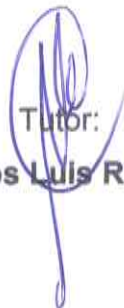
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de mejoras al control de inventarios de la Heladería "Tropical Fruit" y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el control de inventarios para garantizar el Stock de la mercadería de la heladería "Tropical Fruit"?, presentado por Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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


Egresada:

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly


Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

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



Yo, Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras al control de inventarios de la Heladería Tropical Fruit de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Rodríguez Ortega Narcisa Aracelly

Nombre y Apellidos del Autor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Narcisa Aracelly Rodríguez Ortega".

Firma

No. de cedula: 094159845-0



Factura: 002-005-000018209



20170904001D00910

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170904001D00910



Ante mí, NOTARIO(A) ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) NARCISA ARACELY RODRIGUEZ ORTEGA portador(a) de CÉDULA 0941598450 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en BALZAR, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), LA COMPARECIENTE AUTORIZA SE OBTENGA EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA DEL REGISTRO CIVIL DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 75 DE LA LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. BALZAR, a 27 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (10:49).

NARCISA ARACELY RODRIGUEZ ORTEGA
CÉDULA: 0941598450

NOTARIO(A) ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN BALZAR

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEBULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
RODRIGUEZ ORTEGA NARCISA ARACELLY
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS BALZAR
FECHA DE NACIMIENTO: 1994-11-12
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERA

N. 094159845-0




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACH. TEC. POLIVAL. ADM V4444V44

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
RODRIGUEZ MOREIRA CLAUDIO JACINTO
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ORTEGA MACIAS BENITA ARACELY
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
BALZAR 2014-08-08
FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-08-08

Notaria Rosa Navas




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

052 JUNTA 006 0941598450 CÉDULA

RODRIGUEZ ORTEGA NARCISA ARACELLY
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 4
BALZAR CANTÓN ZONA: 1
BALZAR PARROQUIA




De conformidad con el numeral 5 del Artículo 18 de la Ley Notarial reformada mediante Registro Oficial No. 913 del 30 de diciembre de 2016 Sexto Suplemento. DOY FE. Que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que me fue exhibido y que consta de 01 foja(s) útil(es).

Balzar 27-11-2017

Abg. Rosa Eva Navas Zambrano
NOTARIA PRIMERA
del Cantón Balzar



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0941598450

Nombres del ciudadano: RODRIGUEZ ORTEGA NARCISA ARACELLY

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/BALZAR/BALZAR

Fecha de nacimiento: 12 DE NOVIEMBRE DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.TÉC.POLIV.ADM.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: RODRIGUEZ MOREIRA CLAUDIO JACINTO

Nombres de la madre: ORTEGA MACIAS BENITA ARACELY

Fecha de expedición: 8 DE AGOSTO DE 2014

Información certificada a la fecha: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO - GUAYAS-BALZAR-NT 1 - GUAYAS - BALZAR

N° de certificado: 175-072-73887



175-072-73887

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





DELLY

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Luis Alzate

Firma



Urkund Analysis Result

Analysed Document: RODRIGUEZ NARCISA ARACELLY (3).docx (D32612023)
Submitted: 11/19/2017 5:41:00 PM
Submitted By: carluisrivera@hotmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

MEMORIAS III CONGRESO FCA-UG 958-1005.pdf (D32267035)
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
http://mercadeoypublicidad.com/Secciones/Biblioteca/DetalleBiblioteca.php?recordID=6260&pageNum_Biblioteca=10&totalRows_Biblioteca=105&Tema=2&list=Ok
<http://tecnologocontabilidadyfinanzas2011.blogspot.com/2011/02/que-es-contabilidad.html>
<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-inventarios.html>
http://mundonegociable.blogspot.com/2009/12/estrategias-de-publicidad-y-de_31.html
<https://tiposde.com.mx/inventario/>

Instances where selected sources appear:

12