



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
LA  
RECEPCIÓN DE MERCADERÍA EN ALMACENES DE PRATI,  
MATRIZ DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Autora: Herrera Anchundia Johanna Del Pilar**

**Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, Por Ser mi guía a mi familia por siempre apoyarme a mi hermana Jazmín que estuvo en cada proceso en mi formación académica forjando en mi ese deseo de responsabilidad y superación.

A mi hijo Jean Carlos gracias por tu amor, apoyo y haber sabido comprender en este tiempo que me eh estado preparando profesionalmente para ser un ejemplo para tu vida eres mi todo.

A mi novio y mi hermano Wilson que fue el pilar fundamental para ver iniciado este camino de superación que no ha sido nada fácil, pero si muy enriquecedor de conocimiento y compromiso gracias por su amor y apoyo incondicional.

**Johanna Del Pilar Herrera Anchundia**

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia y orientación.

También hago extenso este reconocimiento a mi maestro Simón Alberto Illescas Prieto por sus conocimientos recibidos en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente quiero agradecer a mis compañeros, por apoyarme cuando más los necesité, y por impartirme sus conocimientos y paciencia en todo momento.

**Johanna Del Pilar Herrera Anchundia**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de un manual de procedimientos de la recepción de mercadería en Almacenes De Prati, matriz de la ciudad de Guayaquil.**

**Autora:** Herrera Anchundia Johanna Del Pilar

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Almacenes De Prati S.A con más de 50 años en el mercado dedicada al negocio de la moda y recepción de mercadería, ha generado un atraso en los procesos de revisión y recepción de la mercadería, no existe un stock fidedigno con el que se pueda contar para la toma de decisiones, debido a esto la empresa ha presentado una caída en sus ventas, el propósito es elaborar un manual de procedimientos de la recepción de mercadería para la mejora del control interno de los inventarios, utilizando el método lógico inductivo el cual permite llevar a cabo la sistematización del control de inventario así como también se utilizara el método deductivo que va a explicar las preguntas de investigación hasta resolver el problema, las técnicas que se utilizaron son la entrevista, la encuesta que ayudaron a recopilar información suficiente acerca del problema, como resultados se elaboró un manual y procedimiento de recepción de mercadería en la matriz de Almacenes De Prati S.A., de la ciudad de Guayaquil, para la satisfacción de empleados y accionistas del almacén.

Procedimiento

Recepción

Mercadería

Control interno

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de un manual de procedimientos de la recepción de mercadería en ALMACENES DE PRATI, matriz de la ciudad de Guayaquil

**Autora:** Johanna Del Pilar Herrera Anchundia

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

The Almacenes De Prati SA company with more than 50 years in the market dedicated to the fashion business and receipt of merchandise, has generated a delay in the processes of review and receipt of merchandise, there is no reliable stock with which it can be count for decision making, due to this the company has presented a drop in its sales, the purpose is to develop a manual of procedures for the receipt of merchandise for the improvement of internal control of inventories, using the inductive logic method which allows to carry out the systematization of the inventory control as well as the deductive method that will explain the research questions until the problem is solved, the techniques that were used are the interview, the survey that helped to collect enough information about of the problem, as a result, a manual and procedure for receiving merchandise was drawn up at the headquarters of Almacenes De Prati SA, in the city ad de Guayaquil, for the satisfaction of employees and shareholders of the warehouse.

Process	Reception	Conmodity	Internal Control
---------	-----------	-----------	------------------

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada-----	i
Dedicatoria-----	ii
Agradecimiento-----	iii
Certificación de aceptación del tutor-----	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajo de titulación-----	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT-----	vix
Resumen-----	ix
Abstract-----	x
Índice general-----	xi
Índice de figuras-----	xiv
Índice de cuadros-----	xv

## **CAPÍTULO I**

<b>EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.	3
1.3 Situación Conflicto.	6
1.4 Formulación del Problema.	8
1.5 Variables de Investigación.	9
1.6 Delimitación del problema.	9
1.7 Evaluación del problema.	9
1.8 Objetivos de la Investigación.	11
1.8.1 Objetivo General.	11
1.8.2 Objetivos Específicos.	11
1.9 Preguntas de la Investigación.	11
1.10 Justificación e Importancia.	12
1.11 Viabilidad de la Investigación.	12
1.11.1 Viabilidad Técnica	13
1.11.2 Viabilidad Económica- Financiera.	13
1.11.3 Viabilidad Social.	14
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>15</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
2.1 Antecedentes Históricos.	15
2.2 Antecedentes Referenciales.	26
2.3 Fundamentación Legal.	32
2.4 Variables Conceptuales de la Investigación.	35
2.4.1 Variable independiente:	35
2.4.2 variable dependiente:	36
2.5 Definiciones Conceptuales.	37

<b>CAPÍTULO III</b>	<b>56</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>56</b>
3.1 Datos de la Empresa.	56
3.2 Diseño de la investigación.	61
3.3 Tipos de Investigación	65
3.4 Población y Muestra	66
3.4.1 Población:	66
3.4.2 Muestra	69
3.4.3 Tipos de Muestra	70
3.5 Métodos Teóricos de la Investigación	71
3.6 Técnicas e Instrumentos de la Investigación	72
3.7 Procedimiento de Investigación	74
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>77</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>77</b>
4.1 APLICACIÓN A LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	77
	85
4.2 Propuesta	90
4.3 Conclusiones	98
4.4 Recomendaciones	99
Bibliografía	100
Anexos	



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Aspecto de Manual.....	20
Figura 2: Logo de Almacenes De Prati .....	57
Figura 3: Valores corporativos.....	58
Figura 4: Bodega de Proveedor .....	59
Figura 5: ¿En la empresa existe un control interno de los inventarios? .....	77
Figura 6: ¿La constante capacitación para el correcto funcionamiento del inventario?.....	78
Figura 7: ¿Con frecuencia se realiza el control y supervisión sobre la rotación de los inventarios?.....	79
Figura 8: ¿Los retiros de inventarios son autorizados por funcionarios competentes? .....	80
Figura 9:¿Se llevan registro de inventarios adecuadamente valorizados? .....	81
Figura 10: ¿Son las existencias recibidas y registradas con las descripciones de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria? .....	82
Figura 11: ¿Existe un formulario para el ingreso y salida de inventario? .....	83
Figura 12: ¿El formulario registra las firmas de responsabilidad? ...	84
Figura 13: ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registros y custodia?.....	85
Figura 14: ¿Cree usted necesario mejorar el sistema de control interno del inventario en la empresa? .....	86

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1: Planeación .....	8
Cuadro 2 Modelo.....	65
Cuadro 3 Universo .....	68
Cuadro 4 Procedimiento .....	72
Cuadro 5 Control Interno .....	77
Cuadro 6 Capacitación .....	78
Cuadro 7 Rotación de los Inventarios .....	79
Cuadro 8 Funcionarios Competentes.....	80
Cuadro 9 Registro .....	81
Cuadro 10 Existencias Recibidas.....	82
Cuadro 11 Ingreso y Salida .....	83
Cuadro 12 Firma de Responsabilidad.....	84
Cuadro 13 Registro y Custodia .....	85
Cuadro 14 Sistema de Control .....	86

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema.

En los últimos años, específicamente desde la evolución industrial, en el planeta se ha presentado un desarrollo macroeconómico de gran beneficio para el mundo entero, este desarrollo ha conllevado a la explotación de todas las áreas y entre ellas el progreso de los diferentes avances tecnológicos que se han desarrollado, para el transporte, almacenamiento y manejo de la mercadería.

Gracias a estos diversos avances las organizaciones han podido desarrollar un mercado competitivo y además llevar sus productos o servicios a otros mercados de nivel internacional.

Según (Simmons, 2002) la forma de dirigir y administrar las empresas ha presentado numerosos cambios alrededor del tiempo, pero debido a factores económicos y sociales como la globalización, su administración debe favorecer la adaptación a las nuevas tendencias del mercado mediante estructuras flexibles que le permitan ser mucho más competitiva.

De acuerdo a (Páez, 2002) una estructura organizacional en la empresa debe partir de la claridad de sus objetivos operacionales y ser un facilitador que permita el logro de estos mediante la adecuada coordinación de recursos humanos, materiales y financieros.

Día a día la capacidad para competir que se crea en los distintos mercados comerciales es más aclimatada, fornida y dinámica, las empresas rivalizan con otras por poseer ventajas de primera calidad que puedan diferenciar su función o producto de la competencia, esta búsqueda por poseer una ventaja por sobre las demás ha llevado a que cada empresa, desarrolle sistemas y procedimientos que permiten no solo la efectividad del trabajo si no también que permitan que en cada área de la organización se realice el trabajo de una manera eficiente permitiendo lograr un tiempo menor de desarrollo.

Estos métodos y procedimientos creados por las empresas y muchas veces desarrollados fuera del País y luego implantados para su manejo localmente, con el fin de que cada función para la que se ha desarrollado permita un trabajo óptimo, no solo son creados para un mejor funcionamiento, sino que puedan permitir a las empresas corregir sus fallas, controlar sus distintos procedimientos y a su vez evaluarse internamente comparándose con evaluadores de gestión que presenten indicadores objetivos de cuál es el nivel correcto de la función.

Dentro de una economía globalizada como la que actualmente se está dando; para que una empresa sea competitiva debe utilizar de forma eficiente y sostenible los recursos limitados de los que dispone, y debe

procurar mantener la porción de mercado necesaria para que se genere el flujo de ingresos suficientes que le permita cubrir sus gastos y obtener utilidad.

Al elaborar procedimientos con puntos muy importantes para que el desarrollo de las empresas se mantenga en el mercado, las empresas se vuelvan competitivas y a su vez mantengan dentro de cada departamento, área y sector una misión muy clara acerca de lo que cada uno debe hacer, de qué manera hacerlo y por qué hacerlo.

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

Los procedimientos y la versatilidad de la mercadería hacen que las organizaciones desarrollen un sistema para cada sector o departamento.

En los últimos años no solo son implantados para controlar un error, sino también para enmarcar un procedimiento acerca de cómo es la manera correcta del desarrollo de sus funciones.

Estos pueden ser evolucionados en cualquier área de la empresa ya sea operativa, administrativa, de distribución o almacenaje, y es en esta última donde se concentra el desarrollo de la investigación.

El almacenamiento para las empresas es una parte muy importante para esta pues es el área donde la organización confía en el resguardo y

protección de todos sus materiales y suministros para el desarrollo de sus funciones en óptimas condiciones, es el almacenamiento de la empresa un proceso clave en cuanto a la medición de su capacidad o magnitud para competir en un mercado específico o suplir cierta demanda.

El desarrollo de un procedimiento para la recepción de mercadería funciona de la mano con el inventario.

Es el inventario el sistema que permite a cada organización conocer la cantidad de materiales y suministros con la que esta cuenta además, posee la función de suministrar a la empresa con estos, para así cubrir con la demanda de procesos manteniendo el sistema productivo de la empresa, la importancia de los inventarios para la empresa radica en diversos factores, pues puede ser utilizado como medio de indicación acerca del estado de la empresa, y a su vez el buen funcionamiento de este le permitirá a la empresa obtener beneficios sobre su competencia.

Para el vecino País Venezuela es el inventario uno de los factores hoy en día más determinantes para cualquier empresa que desee competir en el mercado, es el buen manejo y función de este lo que podría diferenciar a las grandes empresas de las empresas con poco margen de desarrollo.

El manejo de la correcta recepción de la mercadería, el oportuno y confiable inventario se ha vuelto de gran importancia para las empresas, ya que el suministro de materiales se ha vuelto complicado debido a las distintas situaciones que afectan al país.

En cualquier organización, la mercadería añade una flexibilidad operacional que los hace necesarios para el desarrollo de las actividades y es sumamente necesario que se establezcan procedimientos documentados para el correcto manejo y control de la mercadería necesaria para la actividad de la empresa a través de un procedimiento la compañía contaría con un sistemas de gestión de calidad que exige que todo proceso implicado en su labor productiva se encuentre bien documentado, aplicado y difundido entre el personal involucrado en las labores productivas de la organización el establecimientos de implementación de procedimientos documentados para el proceso de recepción , almacenaje, y suministros de mercadería permitirán sincronizar esfuerzos en la búsqueda de cumplimiento en todos los planos de la organización.

Cuando existe un mal funcionamiento, trae consecuencias graves en cualquier empresa, un mal manejo de la recepción de mercadería ocasiona retrasos en los procesos, haciendo que la demanda no sea cubierta, conlleva a atrasos en el desarrollo de planes para la venta de la mercadería, al final la empresa tiene que agregar costos extras para poder cubrir el término del desarrollo y distribución permitiendo una disminución en el margen de ganancia y no siendo factible para la compañía, ya que de estos depende el desarrollo y función de los demás niveles de procesamiento, o ventas.

Según Honorato en AMAZON Estados Unidos son miles los pedidos que día a día se realizan y despachan tanto en Chile como en el mundo, esto ha comenzado a generar una sobrecarga de información en el área de logística y distribución, generando verdaderos problemas logísticos en la asignación, cruce y análisis de los datos. (Matías, Honorato, 2016).

### **1.3 Situación Conflicto.**

Actualmente en el país muchas empresas del sector comercial no invierten en la implementación de un procedimiento para la recepción de mercadería adecuado, el cual permita mejorar la rentabilidad obtenida.

Así mismo, estas empresas no adquieren equipos adecuados que permitan llevar controles computarizados para optimizar y agilizar la obtención de información y seguimiento del movimiento de la mercadería que se encuentra en el almacén.

Cada empresa en sus diferentes sectores se han ido enfatizando en el desarrollo de planes y sistemas que mejoren la calidad del funcionamiento del inventario para garantizar en un futuro el suministro de materiales evitar la pérdida de estos y poder así mantenerse siendo competitivos, estos planes han sido desarrollados e implementados de distintas maneras dependiendo el tipo de empresa y necesidades que presentan su inventario, la corrección de fallas, permitirá la oportuna reacción de la organización ante cualquier amenaza externa debido al estado de la nación.

Según (Ramón, 2004) la implementación de un procedimiento de recepción de mercadería en las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permiten observar con claridad la eficiencia, eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los



registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

De acuerdo a este planteamiento se puede observar el grado de importancia que tiene un adecuado control interno en las empresas; por ende, facilita la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa, obteniendo información financiera confiable.

En la provincia del Guayas cantón Guayaquil se encuentra ubicada la tienda Matriz de Almacenes de Prati S.A, esta es una cadena de tienda por departamentos de Ecuador creada en el año 1945 por Mario De Prati y Doménica de De Prati con más 50 años en el mercado de experiencias en el negocio de la moda y recepción de mercadería.

Esta es una empresa creada para suplir con la demanda del mercado, compitiendo con otras tiendas que desarrollan su función dentro del mismo sector.

El manejo de los sistemas implementados para la función del control del inventario ha generado un atraso en los procesos de revisión y recepción de la mercadería, no existe un stock fidedigno con el que se pueda contar para la toma de decisiones, debido a esto la empresa ha presentado una de caída en sus ventas, al no poder suplir la demanda exigida, estos retrasos conllevan a una disminución en el volumen de ventas además permiten a la competencia ganar posesión dentro del mercado y posiblemente causar un daño en la imagen de la compañía la cual se caracteriza por presentar la mercadería a tiempo como la demanda lo exija.

Las consecuencias de estos factores es una seria disminución en el margen de ganancia de la compañía que para poder mantenerse en el mercado tiene que comercializar el producto a un precio similar al que la competencia, pero su costo es mayor, estas disminuciones atrasaran el proceso de desarrollo de la empresa, la reinversión por parte del administrador financiero es puesta en duda, y la forma de decisiones se vuelve más dificultosa.

**Cuadro 1: Planeación**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión ineficiente de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas frecuentes por una baja operativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencia de herramientas para la resección de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merma de tiempo al momento de realizar la recepción de mercadería.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de obtener herramientas innovadoras para el aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de actividades colaborativas para un mejor resultado.</li> </ul>

Elaborado por: Herrera, J. (2020)

#### **1.4 Formulación del Problema.**

¿Cómo contribuir a la sistematización de los procedimientos de la recepción de mercadería para mejorar el control interno del inventario en la matriz de la compañía ALMACENES DE PRATI, ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2020?

### **1.5 Variables de Investigación.**

**Variable independiente:** Procedimientos de recepción de mercadería.

**Variable dependiente :** Control interno del inventario.

### **1.6 Delimitación del problema.**

**Campo :** Contable

**Área :** Mercadería

**Aspectos:** Recepción de mercadería, control interno del inventario

**Tema :** Propuesta de un manual de procedimientos de la recepción de mercadería en ALMACENES DE PRATI, matriz de la ciudad de Guayaquil

**Contexto:** Matriz de Almacenes De Prati

**Provincia:** Guayas

### **1.7 Evaluación del problema.**

**Variable:** Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) señala que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. De manera que entendemos como cualesquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado.

**Factible:** Define el proyecto factible como un estudio “que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (Upel, 1998, pág. 7)

**Tema:** Según (Palazzolo, 2011) Un tema es el asunto de un discurso, es decir, lo que esta trata. Del mismo modo, un tema de investigación (en adelante tema) es un asunto de concierne al campo de saberes dentro del cual pretendemos investigar.

**Aspecto.** Según (Pérez, 2009) el aspecto gramatical es la propiedad que permite el desarrollo interno de una determinada acción verbal. Se trata de una categoría gramatical que deja en evidencia si el verbo ha concluido, o no, al momento de la enunciación es el tiempo interno de la acción, la frase de desarrollo o la modificación de la misma.

**Relevante.** Según (Navarro, J, 2016) dice que un acontecimiento tiene relevancia cuando es considerado importante por algún motivo, El concepto de la relevancia es igualmente aplicable a las personas que son reconocidas por algún, merito o por su prestigio. Así mismo, es un término que tiene una dimensión subjetiva y otra objetiva.

**Evidente:** Según (Tamayo, M y Tamayo, 2012) que, siendo esta opción tan importante y decisiva, el investigador quiera fundamentarse en sólidos argumentos, antes de seleccionar la mejor opción posible. La más valiosa herramienta de trabajo en este sonido es una profunda y exhausta revisión del conocimiento disponible.

## **1.8 Objetivos de la Investigación.**

### **1.8.1 Objetivo General.**

Desarrollar un manual de procedimientos de recepción de mercadería para la mejora en el control interno del inventario en matriz de ALMACENES DE PRATI S.A., de la ciudad de Guayaquil.

### **1.8.2 Objetivos Específicos.**

- Investigar los lineamientos teóricos que fundamentan los procedimientos de recepción de mercadería y el control interno del inventario en las empresas comerciales.
- Evaluar los métodos y técnicas utilizadas en la recepción de mercadería en la matriz de ALMACENES DE PRATI S.A., de la ciudad de Guayaquil.
- Elaborar un manual y procedimiento de recepción de mercadería en la matriz de ALMACENES DE PRATI S.A., de la ciudad de Guayaquil.

## **1.9 Preguntas de la Investigación.**

¿Cuáles crees que sea los lineamientos teóricos importantes para una recepción de mercadería y control interno?

¿Cómo se puede evaluar los métodos y técnicas para la recepción de mercadería?

¿Qué impacto genera el elaborar un manual de procedimientos de recepción de mercadería y control interno?

### **1.10 Justificación e Importancia.**

La importancia que se ejecutará al momento de realizar un manual y procedimiento es una mejor organización y control de los inventarios con eficiencia al momento de ingresar nueva mercadería o stock a las bodegas de ALMACENES DE PRATI la matriz.

Al mismo tiempo con estos procesos se va a ejecutar el paso del PICKING desde la bodega del proveedor donde se puede sistematizar los costos y la operativa que consiste en separar la mercadería que este con todos los estándares de calidad para poderla dar el ingreso al inventario, con este paso dentro del sistema se optimizarán los gastos de suministros de oficinas ya que no se imprimen las hojas para la revisión sino directamente pasa al sistema de inventario real.

Como beneficio de este proyecto ayudará a disminuir las mermas y mala recepción de mercadería por la se propone un manual de procedimientos que permitan orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda y también facilita el control interno de la organización ya que se está estipulado cómo se debe llevar a cabo cada proceso.

### **1.11 Viabilidad de la Investigación.**

Para la elaboración de este proyecto de tesis se obtuvo una viabilidad de la investigación de acuerdo a la información y los recursos que se presentaron ya que la empresa De Prati entrego información ayudando a que la implementación del proyecto sea confiable.

Adicionalmente se cuenta con los recursos humanos, financieros, materiales y de tiempo, acceso a la información, conocimientos y demás necesarios para la elaboración del proyecto de tesis.

#### **1.11.1 Viabilidad Técnica**

- Valorar los recursos tecnológicos que se van a utilizar para la elaboración del proyecto.
- Estimar el riesgo del crecimiento dentro de la organización.
- Estudio de la operativa que se pone en consideración ya que puede ser afectos otros departamentos dentro de la empresa comercial.

#### **1.11.2 Viabilidad Económica- Financiera.**

Para (Blanco, 2007) este estudio se constituye con la información resultante del estudio de mercado y estudio técnico y la transforma en valores, es por ello que el objetivo principal de este estudio es organizar y procesar la información que se tiene para la obtención de resultados que sirvan como base para su evaluación.

Según el autor, para lograr esta evaluación es necesario analizar los siguientes elementos:

- Elementos de infraestructuras y estructuras.
- Maquinarias y equipo de producción.
- Estudios y proyectos.
- Inversión total.
- Depreciación y amortización.
- Financiamiento de terceros.
- Nómina.
- Materias primas.
- Ingresos.
- Gastos de fabricación.
- Estado de resultado.

### **1.11.3 Viabilidad Social.**

- Apreciar los beneficios de este proyecto que como organización se busca sistematizar el tiempo de trabajo para que los operadores tengan la ventaja de poder realizar sus funciones de manera eficiente y oportuna para cuando se tenga mayor afluencia en las ventas.
- Con este proyecto se hace la apertura de nuevos departamentos y oportunidades de trabajo, con un sistema que tiene un gran impacto en el medio ambiente y en la población que trabajan en este diseño.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos.**

En el año 1926, el que sería el fundador de Almacenes DE PRATI, el italiano Mario De Prati, decide viajar a la ciudad de Guayaquil para trabajar con su tío Carlos Tosi fundador de los almacenes Casa Tosi. En 1939, Mario De Prati se separa de su socio con la intención de abrir una tienda propia en el centro de Guayaquil. Así en 1940 nace la tienda Mario De Prati con un negocio de telas y tejidos importados de Italia. Un incendio destruyó este almacén por ello en 1945 De Prati se instala en lo que hoy es su edificio principal. De Prati con más 50 años en el mercado de experiencias en el negocio de la moda y recepción de mercadería hasta la actualidad tienen 14 sucursales físicas y una tienda web.

La historia de los inventarios, comienza desde la antigüedad, cuando los pueblos, debido a las épocas de escases, lo define como conjunto de mercancías o artículos acumulados en almacén en espera de ser vendidos o utilizados en el proceso productivo (Acevedo, J y Gómez, M , 2006)

“Un informe o relación detallada de los materiales, productos, mercancías..., que tiene la empresa almacenados y clasificados según categorías”. (Escudero Serrano, 2014, pág. 277)

El objetivo de un manual de procedimiento para la recepción de mercadería se centra en la importancia del control del inventario ya que se debe precisar con cuanta mercadería se dispone en almacén para la venta, la toma de decisiones, cubrir la demanda del cliente, realizar los pedidos de productos netamente necesarios y así tener el espacio en la bodega debidamente organizado.

Los manuales de procedimientos se los define como herramientas indispensables ya que son medios de comunicación que permiten registrar y dar un destino a la información de un área específica de una organización. En este tipo de manuales se registra la secuencia que debe tener las distintas operaciones o actividades para tener al final un resultado óptimo del procedimiento implantado en la organización.

Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt Karus Miguel A , 1997, pág. 20)

(Continolo G, 1981). define al manual como: Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Un manual refleja los pasos a seguir bajos los cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

El manual de procedimientos es un documento interno, en el que se puntualiza la descripción de todas las actividades que deben realizar las personas para la ejecución de una o varias funciones, dentro de una unidad administrativa.

El manual incluye todos los cargos o áreas operacionales de una empresa, que se vean inmersos en la función de la que se trata, especificando su responsabilidad y participación.

Dentro de la información que se incluye en los manuales de procedimientos, se debe mencionar los formatos que se implementen o usen dentro del proceso, sean estos formularios, autorizaciones o demás documentos de control que se generen en el flujo de la operación.

Los manuales procedimiento brindan algunas ventajas a las organizaciones, como se presentan a continuación:

- Sirven como punto de referencia para la operación. Los empleados, desde el principio, pueden conocer y familiarizarse con los procedimientos que se siguen en la compañía. Adicionalmente, en caso de problemas, podrían servir como solución de conflictos.
- Colaboran en los procesos de inducción del personal, así como en su capacitación continua, ya que tanto los manuales en su versión original, como las actualizaciones, contienen una descripción pormenorizada de las actividades a realizar.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- Permiten la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo, así como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Facilita y asegura la coordinación de actividades, evitando además las duplicidades de trabajo.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Le permiten a la administración tener una visión global de la operatividad de la compañía.

## **Objetivos del manual de procedimiento**

- Evaluar los procesos y el método de inventarios que la Empresa, utiliza para el control de los mismo.
- Determina el nivel de riesgo, que puede presentarse de existir un inadecuado manejo de inventario.
- Diseñar un manual de procedimientos en la Empresa, para el mejoramiento de control de la cuenta inventarios.
- Proveer o distribuir, adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, colocándolos a disposición en el momento indicado.
- Evitar aumento de costos o perdidas de los mismos, permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa, a las cuales debe permanecer constantemente adaptado.
- Ser controlada y Vigilada.

## contenido de un manual de procedimiento



**Figura 1:** Aspecto de Manual

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

Para (Hernández, R, 2007) El inventario es una parte fundamental de todo sistema logístico, es una cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer la demanda del consumidor.

Desde el punto de vista contable, los inventarios se consideran como un activo con el que cuenta una empresa, que pueden tenerse en efectivo o en forma material, y que le pueden generar un rendimiento a las empresas y son un eslabón importante en la cadena logística.

Para (Guerrero, 2009) los inventarios comprenden las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios, empaques, envases y los inventarios en tránsito.

El objetivo del inventario es proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, colocándolos a disposición en el momento indicado para así evitar aumento de costos perdidos de los mismos, permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa a las cuales debe permanecer constantemente adaptado. Es por esta razón que la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada (Roux, 1997).

## **Importancia de los inventarios**

El manejo de inventarios es uno de los principales problemas de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad. Si se mantienen inventarios demasiado alto, el costo podría llevar a una empresa a tener problemas de liquidez financiera, ya que un inventario “parado” inmoviliza recursos que podrían ser mejor utilizados en funciones más productivas de la organización. Además, el inventario “parado” tiende a tomarse obsoleto, a quedar fuera de uso y corre el riesgo de dañarse.

Por otro lado, según (Fillet, F, E, 2003) si se mantiene un nivel insuficiente de inventario, podría no atenderse a los clientes de forma satisfactoria, lo cual genera reducción de ganancias y pérdidas de mercado.

Es vital para toda empresa, industria y comercio llevar inventarios sanos, ya que esto garantizará una mayor confiabilidad en el proceso diario de movimiento de sus productos dentro de los almacenes.

Hay varios riesgos que amenazan los inventarios, los más significativos pueden ser: Catástrofe naturales, incendios, accidentes de tránsito y otros accidentes; mala manipulación; deterioro y mermas; perdidas por hurto, malos envíos, derrame o vencimiento; desarrollo de nuevas tecnologías entre otros.

La importancia de implementar una correcta gestión de inventarios, la misma se encuentra: “en la utilidad que reportan las existencias en



almacén, referida a la cantidad de artículos necesarios para cubrir la demanda, ser oportunos teniendo los artículos en el tiempo y lugar deseado, garantizar la calidad del producto y ofrecer el mejor precio”. (Mora Garcia, 2011, pág. 94)

### **Funciones del inventario**

Para toda empresa la decisión acerca del inventario es una alternativa entre el servicio que se debe prestar y los costos que el genera, por lo que toda decisión sobre los mismos tiene una esencia económica y trata de establecer un balance adecuado entre esos dos elementos. El inventario tiene, entre otras, las funciones siguientes: (Hernández, R, 2007)

- Garantizar un determinado nivel de servicio al cliente.
- Ajustar las curvas de oferta y demanda dando cierta estabilidad a la primera ante una flexibilidad de la segunda.
- Evitar rupturas de inventario por la incertidumbre en el pronóstico de demanda, en los periodos de entrega o en la calidad y cantidad de productos recibidos.
- Protección ante situaciones imprevistas. El inventario permite asegurar la oferta en circunstancias inusuales que pueden conducir a un incremento de la demanda o a la disminución de la oferta o ambos.

- Protección contra los incrementos de precio.
- Hacer frente a posibles errores en la gestión de compras que puede llevar a un estado de desabastecimiento de insumos.
- Asegurar el flujo logístico garantizando el suministro en la producción o el consumo.

### **Riesgo de Manejo de Inventario**

Un inadecuado manejo de los inventarios, puede comprometer la operación del sistema empresa tanto por la tenencia excesiva de bienes o la poca tenencia de los mismo. Por tanto, el control del nivel de inventarios, es una cuestión que se torna esencial para la gerencia. El control de los bienes en custodia, es un aspecto crítico de una administración exitosa, sobre todo cuando al mantener inventarios, es una cuestión que implica alto costo.

En la mayoría de las empresas los inventarios representan una gran inversión y genera un impacto económico que puede ser positiva o negativa que afecta de manera importante a todos los departamentos como lo es en el área administrativa, financiera, operativa y comercial.

Se necesita de ventas elevadas para que los inventarios tengan una rotación rápida y así el área operativa, y comercial pueda hacer frente a la demanda de una manera rápida y precisa ante el mercado. cómo afecta al

departamento operativo en el área de producción por qué se necesita de materia prima en un nivel elevado para poder procesar y elaborar el producto terminado y así hacer frente a las necesidades del consumidor en un tiempo oportuno.

Las políticas del control de los inventarios tienen como objetivos sistematizar los tiempos de operación y el propósito de llevar a cabo una óptima inversión de los inventarios.

En los inventarios se debe de mantener en dos niveles de control cuando la demanda sea alta o cuando el nivel de demanda sea bajo. Cuando la venta se origina de manera elevadas y se tiene que abastecer al área comercial de forma rápida llevar a cabo los conteos y el registro de cada operación para tener como constancias que se han hechos todos esos egresos de inventarios. Así como cuando la demanda sea baja tener el Stock necesario en cada departamento para sistematizar tiempo y espacio.

## **2.2 Antecedentes Referenciales.**

**Autora:** Roxana Nathaly Zambrano Banchón

**Año:** 2011

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana

**Tema:** Diseño de un manual y procedimiento para el departamento de operaciones y logísticas en la compañía Circolo S.A y su incidencia en el año 2011.

**Resumen:** El propósito consiste en la elaboración de un manual de procedimiento el cual permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores del Departamento de Operaciones y Logística determinando las labores a realizarse y los responsables de las mismas. Se evidencia malestar por parte de los clientes por la recurrente falta de atención, desabastecimiento de productos e insumos. Lo que provoca que el cliente no se sienta a gusto con el trabajo realizado para ellos. Este trabajo tiene incidencia directa con los clientes ya que aportara a que se logre un servicio predecible, consistente y confiable en el servicio que se brinda mejorando la recepción que tiene el cliente sobre el servicio que recibe, ya que actualmente se evidencia lentitud en los procesos lo que provoca descontento a los clientes.

La elaboración este manual ayudará al fortalecimiento de la estructura organizacional que define la esencia de las actividades y directrices básicas para el funcionamiento del departamento adicionalmente, la elaboración de un manual permitirá mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan.

**Diferencia:** Se implementa la elaboración de un manual de procedimientos para la organización y recepción de la mercadería, la sistematización de los inventarios el control de cada uno de ellos y la reducción de falencias para la oportuna toma de decisiones gerenciales y así poder hacer que la organización cumpla con todos los protocolos y obtenga beneficios que ayuden obtención de una utilidad.

**Autor:** Carlos Esteban Arellano Gómez

**Año:** 2010

**Institución:** Universidad Tecnológica Equinoccial

**Tema:** Diseño de un manual y procedimiento contable para la constructora del Pacifico Imerval CIA LTDA.

**Resumen:** Este estudio trata de la elaboración de un Manual de Procedimientos Contables en el cual se describen procesos, normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual.

En este manual se incluyen las responsabilidades y funciones de las personas encargadas de llevar la Contabilidad para ellos se permitió conocer la situación actual de la constructora y al mismo tiempo enfocarse en el mejoramiento de las debilidades y las amenazas, con un importante aporte en el departamento contable y financiero, proponiendo nuevos procesos contables, políticas innovadoras, requiriendo un personal altamente profesional para cumplir las funciones a cabalidad dentro y fuera de la compañía en conformidad con los requerimientos y necesidades que la empresa solicita en los tiempo actuales.

**Diferencia:** Se han evidenciados una gestión de almacenamiento con frecuentes falencias por lo que se ejecuta un lineamiento interno de recepción de mercadería.

**Autora:** Erika Beatriz Falquez León

**Año:** 2012

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil

**Tema:** Diseño de los Manuales de Procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la empresa AJ.

**Resumen:** Esta investigación tiene con objetivo proveer a la Distribuidora AJ de Manuales que estandaricen las actividades que llevan a cabo diariamente en sus operaciones de compra y venta de mercadería, y de esta manera, proporcionarle a la gerencia una herramienta administrativa que agilice la supervisión de las actividades mencionadas, considerando los planes de crecimiento a corto y mediano plazo.

Para tratar esta investigación primero se basan en la presentación de la Distribuidora AJ, su historia, misión, visión, valores institucionales, los productos que comercializan y su estructura organizacional. El conocimiento de la empresa en cuanto a las actividades de cada departamento constituyó el punto de partida para el diseño de manuales eficientes para la operación ordinaria de la Distribuidora.

Adicionalmente se detallaron los conceptos y definiciones que se emplearon durante el desarrollo de los manuales de procedimientos, se incluyeron los flujogramas de los procesos de compra y venta de mercadería que actualmente sigue empíricamente la Distribuidora elaboradora a partir del levantamiento de información realizado entre los departamentos.

**Diferencia:** Un manual de procedimientos específicamente para la recepción de mercadería sin considerar flujogramas o cualquier otro tipo de documento ya existente, ya que eso puede distorsionar la investigación y no permitir que el proyecto se cumpla a cabalidad.

**Autor:** Daniel Arnoldo Castañón Mendoza

**Año:** 2012

**Institución:** Universidad de San Carlos de Guatemala

**Tema:** Propuesta de un manual de procedimientos para el departamento de bodega.

**Resumen:** Para el diseño e implementación del departamento de logística, de la empresa Solucel, S.A. se procedió a describir la empresa con el objetivo de conocer las características y distribución de sus operaciones, las cuales son muy importante para realizar un inventario de condiciones, es decir, verificar la situación actual de las áreas ahora existentes de operación, como los procesos y procedimientos no tomados en cuenta.

Se realizo un análisis respecto a diversos factores de ella misma relacionadas con la causa de un nivel bajo en el cumplimiento en la entrega de unidades a reparar, estos van desde, orden, limpieza, manejo de recursos, manejo de proceso y procedimientos en cuanto a la entrada y salida de unidades, así como el registro y control de estas.

Basada en lo anterior, se desarrolló la propuesta para el diseño y la implementación del departamento de logística, que tiene como objetivo mejorar el sistema de entradas y salidas de producto a la empresa, lo cual marcará una nueva política dentro de ella.

Se desarrollaron los procesos y procedimientos pertinentes, para tener un mejor manejo en las operaciones de ésta, en estos apartados se especifica detalladamente las actividades a realizar por cada una de las personas involucradas, en el departamento, esto acompañado de un plan de capacitación, que a la vez motivará al personal, a tener más conocimientos.

**Diferencia:** La propuesto de un manual de procedimientos de la recepción de mercadería se realizará en una tienda y departamento legalmente constituido y con años de experiencia en el tema de la recepción de mercadería, solo que esta se ha venido llevando de una manera con tan beneficiosa para la empresa.

**Autora:** Evelyn Lizet Serech Enríquez

**Año:** 2005

**Institución:** Universidad de San Carlos de Guatemala

**Tema:** Elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario en una empresa distribuidora

**Resumen:** El proyecto de elaboración e implementación del Manual de procedimientos inicia con el diagnóstico de la empresa distribuidora, donde se obtiene conocimiento sobre el proceso de distribución de productos, la estructura organizacional y las fuerzas internas y externas que la empresa posee. Se investigó sobre las actividades de control existentes, sobre los puntos críticos y demás información importante que crea un parámetro revelador de la situación actual de la empresa. Fundamentado en el diagnóstico realizado se definieron los procedimientos a describirse dentro del manual.

Los procedimientos identificados son el de la compra, del almacenamiento y del despacho de artículos para la venta, se profundizó en el análisis de dichos procedimientos, sirviendo esta información para la elaboración del manual.

Luego de elaborar el manual, se definieron las características del mismo, tales como diseño, costo y tiempo de implementación, la que llevo a la aprobación del manual.

Luego de implementado el manual dentro de la empresa distribuidora, se generó el seguimiento, el cual consiste en evaluaciones periódicas para mantener el manual actualizado y continuar obteniendo los mejores beneficios, se identificaron las técnicas de mantenimiento del manual y los responsables de realizarlas.

**Diferencia:** La propuesta aquí expuesta es similar a la propuesta de manual de procedimientos para la recepción de mercadería, la cual abarca a partir de que la mercadería llega al almacén.



**Autor:** Ismael Lizardo Gallegos Reinoso

**Año:** 2014

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca

**Tema:** Diseño de un manual de procedimiento para la administración y control de inventarios, con base en el riesgo operativo, aplicativo a la empresa eléctrica azogues C.A.

**Resumen:** El presente trabajo de investigación sobre el “Diseño de un manual de procedimiento para la administración de inventarios, con base en el riesgo Operativo, aplicado a la empresa Eléctrica Azogues C.A.” tiene relación con la adecuada gestión de los inventarios, que es uno de los más grandes desafíos internos que enfrenta la empresa, en un ambiente competitivo de hoy. Por tanto, una inadecuada gestión de inventarios puede comprometer la operación y supervivencia del giro del negocio, por ello, es necesario formular políticas que posibiliten una administración eficaz de sus niveles de inventario, Los inventarios están relacionados con la cantidad suficiente de bienes o artículos, que garanticen una operación constante y fluida de una actividad, sea esta comercial o de un sistema de producción. Tradicionalmente se considera como un problema y por consiguiente un mal necesario. Por un lado, está el problema de tener muy pocos productos de inventario, generando estas costosas interrupciones en la operación del sistema, y en otro extremo estaba el caso de disponer excesos de artículos de inventario, que tiene como consecuencia el compromiso en el flujo de caja.

**Diferencia:** Se propone elaborar un manual de procedimiento para la recepción de mercadería en un almacén (tienda) comercial.

### **2.3 Fundamentación Legal.**

Constitución de la República del Ecuador (2008)

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

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

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

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

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

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

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

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

### **La Norma Internacional de Información Financiera (2013)**

#### Sección 13 INVENTARIOS

**Art. 63.-** Los inventarios representan bienes corporales destinados a la venta en el curso normal del negocio, así como aquellos que se hallen en proceso de producción o que se utilizarán o consumirán en la producción de otros que van a ser vendidos.

El valor de los inventarios, el cual incluye todas las erogaciones y los cargos directos e indirectos necesarios para ponerlos en condiciones de utilización o venta, se debe determinar utilizando el método PEPS, primeros en entrar, primeros en salir, UEPS últimos en entra, primeros en salir, el de identificación específica o el promedio ponderado. Normas especiales pueden autorizar la utilización de otros métodos de reconocido valor técnico.

En la NIIF PYMES los inventarios se reconocen por el costo histórico y se actualiza por su valor neto de realización siempre que sea menor que su valor en libros, la medición es el menor entre el costo y el precio de venta estimado, menos los costos de terminación y venta.

Las NIIF PYMES requieren que la entidad evalúe al final del periodo la existencia de deterioro en los inventarios como lo indica en la sección 27, y dicho deterioro se debe registrar con cargo a los resultados del ejercicio. En cuanto al PCGA si el valor de realización es menor que el valor en libros, debe reconocer una provisión por la diferencia, y si el valor de realización es mayor se recuperan las provisiones sin exceder el valor constituido por este concepto, provisiones que tiene aceptación fiscal.

Basta aclarar que la información a revelar en las NIIF PARA PYMES son muchos más claras y concisa que en PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados), ya que se debe de revelar las políticas adoptadas en la medición, y en el método de valoración.

No debemos dejar atrás que una vez terminada la vigencia del PCGA decreto 2649/93, debemos prepararnos para reemplazarlos por el libro de tributario decreto 2548/14 “Artículo 4. Libro Tributario. Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad, podrán llevar el Libro Tributario con base en las disposiciones del artículo 2 del presente decreto. Así, todos los hechos económicos deberán ser registrados en este libro”.

**Art. 70.- Declaración, liquidación y pago del IVA para mercaderías y servicios importados.** - En el caso de importaciones la liquidación del IVA se efectuará en la declaración de importación y su pago se realizará previo al despacho de los bienes por parte de la oficina de aduana correspondiente.

**Art. 76.- Base imponible.** – La base imponible de los productos sujeto al ICE, de producción normal o bienes importado, se determinará con base en el precio de venta al público sugerido por el fabricante o importador, menos el IVA y el ICE o con base en los precios referenciales que mencionan resoluciones establezca anualmente el Director General del Servicio de Rentas Internas.

## **2.4 Variables Conceptuales de la Investigación.**

**2.4.1 Variable independiente:** Procedimientos de recepción de mercadería.

De acuerdo con (Prieto , 1997)“Es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera” (tesis, 2008, pág.2).

Mercadería esta cuenta representa el conjunto de bienes que tiene la empresa destinados para la venta, que pueden ser fabricados por la misma cuando es una empresa industrial o comprados cuando es una empresa comercial (Abreo, M, 2013).

#### **2.4.2 variable dependiente:** Control interno del inventario.

**Control de Inventarios:** “El control de inventarios es uno de los temas más complejos en logística y gestión de la cadena de abastecimiento, puesto que los inventarios constituyen en la mayoría de los casos uno de los principales componentes del capital de trabajo” (Osorio, 2008, pág. 5).

(Vidal, Londoño & Conteras , 2004)En su artículo científico menciona que “uno de los principales problemas más complejos que afectan a las empresas comercializadoras es la administración y control de sus inventarios” (pág. 35).

Esto es cierto debido a que en toda empresa se evidencia la existencia de excesos y faltantes siempre se tiene mucho de lo que no se vende, y muchos agotados de aquello que si se vende, con referencia a lo anterior (Aguilar, 2012) apunta que “en el ámbito interno del sistema empresarial es fundamental la formulación de estrategias adecuadas de compra y venta” (pág. 148) de esta manera se ayudaría a la empresa a alcanzar las metas y objetivos previstos, y en este caso ayudar a incrementar las utilidades que generalmente provienen de las ventas, y sin un control adecuado las ventas no tendrán los insumos suficientes de tal manera que el cliente quede satisfecho.

## 2.5 Definiciones Conceptuales.

**Empresa:** Según el código de comercio se entiende como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de los servicios (Coral, 2010).

**Almacén:** Para (Hernández R. , 2007) El almacén es un elemento importante en la cadena logística pues si es bien gestionado puede ser capaz de estabilizar la producción con la demanda ya que intenta sincronizar las distintas carencias entre la fabricación y la demanda, además supone un suministro permanente de materia prima para el proceso de fabricación.

**Recepción de Productos:** Abarca el conjunto de tareas que se realizan antes de la llegada de los productos al almacén, desde la entrada hasta después de su llegada. (Hernández, 2007) establece que la recepción se divide en las siguientes fases:

- a) Antes de la llegada. – Se debe disponer de los documentos donde se describen las cantidades y las características de los pedidos; la lista de los proveedores; los documentos para las devoluciones.
- b) Llegada de los productos: En esta etapa se verifican los pedidos cotejando lo que llegó con lo que consta en los documentos de

pedido. Aquí también se diligencian las devoluciones a los proveedores en caso de ser necesario.

- c) Después de la llegada: Se hace control e inspección de los productos recibidos en cuanto a calidad, se le asignan los códigos internos del almacén, si se utilizan y se le asigna una ubicación.

**Inventario Físico:** También llamado Inventario real, para (Guerrero, S, 2009) consiste en pesar, medir, y anotar todas y cada una de las diferentes clases de mercancías que se hallen en existencia en la fecha del inventario y evaluar cada una de dichas partidas.

Se relaciona como una lista detallada y valorada de las existencias para confrontarla con la existencia anotada en los ficheros de existencias (FE) o en el banco de datos sobre materiales”.

**Experiencia:** Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones, también se refiere a la práctica prolongada que proporciona la habilidad para hacer algo, al acontecimiento vivido por una persona y al conocimiento general adquirido por las situaciones vividas (Julián Pérez Porto y María Merino , 2010).



**Sistema:** “Un sistema es un grupo o conjunto de cosas relacionadas o interdependientes y que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja; todo compuesto por partes en una disposición ordenada de acuerdo con algún programa o plan” (Koontz, H y Weihrich, H, 1998, pág. 785).

**Toma de Decisiones:** Para León Blan Buris define que una decisión es una elección que se hace entre varias alternativas.

Le Moigne define el termino decidir como identificar y resolver los problemas que se le presenta a toda organización. Por tanto, el desencadenante del proceso de toma de decisiones es la existencia de un problema, pero ¿Cuándo existe un problema? Para Huber existirá un problema cuando hay diferencia entre la situación real y la situación deseada. La solución del problema puede consistir en modificar una u otra situación, por ello se puede definir como el proceso consciente de reducir la diferencia entre ambas situaciones.

**Cubrir la Demanda:** Existen varios criterios al momento de definir la demanda, según expertos en mercadotecnia y economía la demanda es un factor preponderante en la vida de las empresas, así para autor del libro “Dirección de Marketing” (Kotler, 2002, pág. 54), la demanda es “El deseo que se tiene de un determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago”.

Según (Fisher, Laura, 2004), autora del libro “Mercadotecnia” la demanda se refiere a “las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado” (pág. 240).

El Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define la demanda como “El valor global que expresa la intención de compra de una colectividad, la curva de demanda indica las cantidades de un cierto producto que los individuos o la sociedad están dispuestos a comprar en función de su precio y sus rentas, para (Andrade Simón, 2005), autor del libro “Diccionario de Economía”, proporciona la siguiente definición de demanda: “ Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor esta dispuestos a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso puede satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca” (pág. 215).

**Mercado:** En forma general podemos decir que Mercado es cualquier persona o grupo con los que un individuo u organización tenga o pueda tener una relación de intercambio (Jany, J. N, 2005).

Conjunto de demanda por parte de clientes potenciales de un producto o servicio, en teoría económica un mercado implica un conjunto de condiciones y fuerzas que determinan los precios (Pope J, L, 2019).

**Procesos de Compra:** En términos básicos el proceso de compras es obtener el equipo, material, insumos, y servicios con una calidad adecuada, en una cantidad apropiada, a un precio justo y de la fuente correcta (Aljian, 1990).

El proceso de compra es una herramienta gerencial independiente enfocada en siempre mantener surtido al proceso de producción comprando a los precios más económicos (Cremer & Warfel, 1990).

Por otro lado, como menciona (Robertson, 1995) es una herramienta para economizar sin afectar la calidad del producto ni al consumidor final. Es obtener el mejor valor por el dinero gastado considerando aspectos como: las necesidades de producción, el mercado en general, las condiciones económicas, la capacidad de almacenaje, la cercanía del proveedor y la disponibilidad de capital.

(Herdrick, 1999) dice que el proceso de compra es un término muy amplio que incluye actividades como negociación de contratos que amparen materiales de alto valor individual en dinero y grupos de materiales; sostener comunicación clara con el personal del departamento, con los demás departamentos y con la alta gerencia; mantener relaciones estrechas con los proveedores y visitar sus plantas con regularidad.

**Organización:** Las organizaciones cuentan con ciertos factores tanto internos como externos que afectan significativa y directamente su funcionamiento.

Según (Henry Fayol ; Hall, 1981) “define a la organización como: organizar un negocio es dotarlo con todo lo necesario para su funcionamiento: material primas, herramientas, capital y personal” (pág. 19).

Según (Koontz y Wehrich, 1999) define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional.

De acuerdo con (León, P, 1985), “Una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad” (pág. 68). Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley establecida formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Datos de la Empresa.

**Razón Social:** Almacenes De Prati S.A

**Nombre Comercial/ Nombre Fantasía:** Almacenes De Prati S.A

**Registro Único de Constituyente (RUC):** 0990011214001

**Estado del Contribuyente:** Activo

**Clase de Contribuyente:** Especial

**Fecha de Inicio de Actividad:** 21/09/1966

**Fecha de Actualización:** 18/10/2019

**Obligado a llevar contabilidad:** El contribuyente si está obligado a llevar contabilidad

**Tipo de Contribuyente:** Sociedad con persona jurídica

**Sector:** Privado

**Estado actual:** Abierto

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Parroquia:** Rocafuerte

**Dirección principal:** Luque 317 y Chile

**Código CIU:** G471900



**Figura 2:** Logo de Almacenes De Prati

**Fuente:** [www.deprati.com.ec](http://www.deprati.com.ec)

## **VISIÓN**

Ser la mejor tienda departamental para las personas, familias y comunidades que quieren enriquecer sus vidas.

## **MISIÓN**

Crecer sostenida y ordenadamente.

Administrar con eficiencia y profesionalismo.

Generar valores para nosotros y la comunidad.

Seguir fielmente los valores corporativos.

## VALORES

- Ante todo, actuamos con integridad.
- Estamos orientados a satisfacer al cliente.
- Nos comunicamos oportuna y sinceramente
- Creemos en nuestra empresa y su gente.
- Trabajamos en equipo.
- Estamos comprometidos con los resultados.



**Figura 3:** Valores corporativos

**Fuente:** [www.deprati.con.ec](http://www.deprati.con.ec)

## Responsabilidad Social

Nuestro compromiso: Queremos devolver a la comunidad lo que esta nos entrega y ser una empresa generadora de cambios en las comunidades donde nos encontramos, es por eso que impulsamos proyectos que brindan nuevas oportunidades a los sectores menos favorecidos, así como también acompañamos a nuestros proveedores en su crecimiento permitiendo la generación de varias plazas de trabajo y el desarrollo de la industria ecuatoriana.



**Figura 4:** Bodega de Proveedor

**Fuente:** [www.deprati.com.ec](http://www.deprati.com.ec)

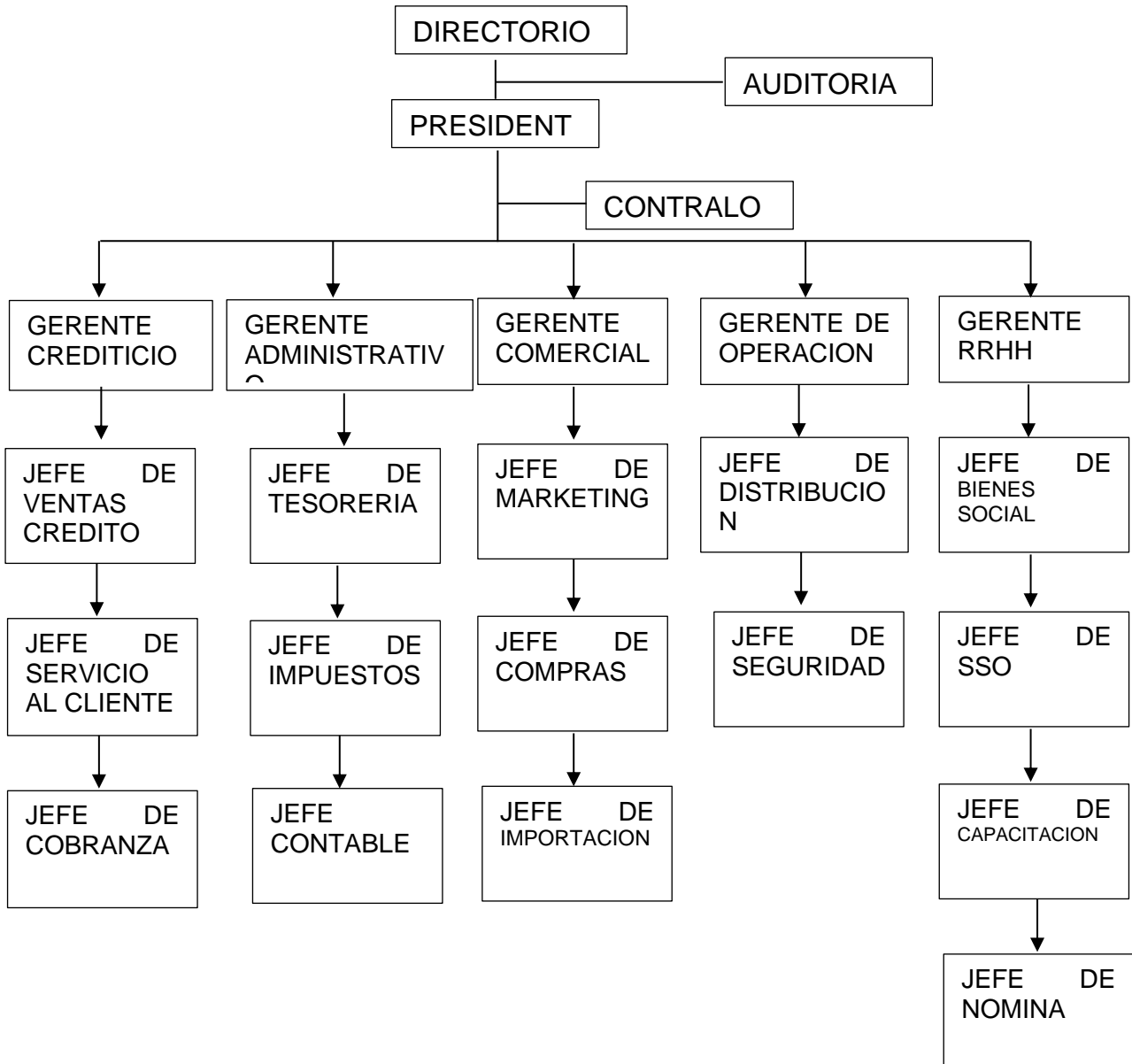
### **Programa de mujeres confeccionista emprendedoras**

Estamos convencidos de que la educación es la herramienta clave para el desarrollo social y económico de las comunidades.

Por eso, desde el 2014 mantenemos una alianza estratégica con la Fundación Acción Solidaria para capacitar en técnicas de costura y confección a mujeres de zonas vulnerables de Guayaquil, Quito y Manta, con el objetivo de brindarles las herramientas necesarias para su desarrollo. La fortaleza de este proyecto radica en su integración con nuestra cadena de valor a través del desarrollo de la industria textil ecuatoriana



## Organigrama General



### **3.2 Diseño de la investigación.**

Para (Kerlinger, F, 2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de una investigación concebida para obtener respuesta a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptuar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimental) y de recopilación y análisis de datos.

Según (Hernández, S. et. al., 2003) señalan que es un instrumento de dirección “guía” con un conjunto de pautas, bajo las cuales se realiza una investigación. En mérito de ellos el término diseño de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

Otra postura responde (Arnau, J, 1995) “define el diseño de la investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados” (p. 27).

Según (Hernández , 2003) clasifican al diseño de investigación en experimental y no experimental. Como su nombre lo dice el diseño experimental: situación de control, la cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas), para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos).

El diseño de la investigación tiene como objetivo recopilar datos relevantes como base de acuerdo al problema que se ha planteado teniendo en cuenta que la estrategia que se vaya a utilizar tiene que ser eficiente ya que se

debe responde a las preguntas de un estudio, así como a un plan estructurado de acción.

Para (Sampieri , 2003) el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolecta los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño Longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y sus consecuencias.

Según (Méndez, 1988) no hace uso del término diseño, sino que refiere tipos de estudios y métodos de investigación. En relación a los tipos de Investigación identifica la exploratoria, la descriptiva y la explicativa. Mientras que como métodos ubica la observación, la Inducción, la deducción, el análisis y la síntesis.

Por su parte (Sabino, Carlos, 2007) hace referencia a tipos y a diseños de investigación. En cuanto a los primeros mencionan, según sus objetivos externos, los puros y aplicados, mientras que, según sus objetivos internos, describe los exploratorios, descriptivos y explicativos. Y en relación a los segundos identifica por una parte a los diseños bibliográficos, para ubicar a aquellos cuyo proceso de obtención de datos e información provienen de fuentes secundarias y por otra a los diseños de campo, modalidad cuya obtención de datos e Información proviene de fuentes primarias. Dentro de este último incorpora los estudios experimentales, el experimental post-

facto, las encuestas, el panel, los estudios de casos y los diseños cualitativos.

En el diseño de la investigación se usan métodos y técnicas cuya obtención de datos e información proviene de fuentes primarias, donde el diseño de la investigación busca realizar encuestas para resolver el caso de estudio que está planteando con los tipos de investigación.

**Diseño Cualitativos:** Según (Uwe, Flick, 2015, pág. 63) explica que elaborar el diseño de una investigación cualitativa incluye algunos componentes, los cuales, “deben ser el resultado de hacer que la pregunta de investigación y el plan de investigación derivado de ellas funcionen”.

**Diseño Bibliográfico:** Para (Palella. Stracuzzi, Martins, Filiberto, 2010) define el diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, analiza y presenta resultados coherentes.

**Diseño Campo:** Según (Fideas G. Arias, 2012) la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el

investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Se va a trabajar con los siguientes diseños de investigación **cualitativos** y **bibliográfico** ya que se busca realizar unos procedimientos flexibles e incluso estimula la realización de ajustes, con el fin de sacar provecho a la información reunida, y por la cual se utilizarán textos, libros, revistas relacionadas al problema de la investigación; el método **campo** porque se utilizará la metodología apropiada de la investigación para obtener datos primarios sin manipular la información y obtener un resultado.

### 3.3 Tipos de Investigación

**Cuadro 2**

**Modelo**

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
<p>Según (Arias, F, 2012, pág. 24) “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”.</p> <p>Para (Hernández, S, 2003) este tipo de investigación es usado cuando no se conoce el problema; debido a ellos requieren de mucho tiempo para su elaboración y son considerados de primera etapa ya que se recaba la información.</p>	<p>Según (Arias, F, 2012) se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efectos. En este sentido los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis.</p> <p>Para (Batista, C, 2003) está dirigida a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales.</p>	<p>Para (Arias, F, 2012, pág. 24) consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.</p> <p>Según (Hernández, C, 2003) se busca especificar las propiedades importantes de personas, grupo, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.</p>	<p>Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlacionales se expresan en hipótesis sometidas a pruebas (Hernández, S, 2003, pág. 121)</p>

**Elaborado por:** Herrera, J. (2020)

Los tipos de investigación que se van a trabajar en este proyecto son los Explicativo y Descriptivo ya es donde se busca el porqué de los hechos mediante relaciones de causas y efecto ya que esta investigación se da a especificar las cualidades importantes para mejorar la sistematización de los inventarios.

### **3.4 Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población:**

Según (Tomayo, M, 2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y deben cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Según (Arias, 2006, pág. 81) “define qué población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Población es la totalidad del fenómeno que se va a estudiar dentro de la organización que integra dicho fenómeno y se debe contar por un determinado estudio para llegar a los resultados del objetivo.

Según (Tamayo y Tamayo, 1997, pág. 114) “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Para (Hernández, S, s.f., pág. 65) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Es el conjunto que se estudia donde las unidades de la población poseen una característica que concuerdan y dan origen a los datos de la investigación que se le realiza a la población.

### **Población Finita**

Según (López, José, 2019) es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. Es cierto que puede variar con el tiempo, pero en un instante determinado es finita, tiene fin.

Para (Robledo, Martin, 2004) se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis (marcos muestrales = listas, mapas, documentos).

Es toda aquella que se puede contar y llevar a cabo por una estadística basada en encuesta ya que solo se le realizara a personal seleccionado de una parte de los elementos de la población ya que puede variar con el tiempo, pero es finita porque tiene fin.



### **Población Infinita**

Según (Castro, M, 2003) cuando el número de elementos que la forman es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinito. Como por ejemplo si se realizase un estudio sobre los productos que hay en el mercado. Hay de tantos y de tantas calidades que esta población podría considerarse infinita.

Para (López, José, 2019) se trata de aquella población que no tiene fin. Por ejemplo, el número de planetas que existen en el universo. Aunque puede que sea finito, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito.

Esta población es considerada infinita por su gran extensión ya que es tan grande que no se puede contar y tampoco va a tener un fin porque estadísticamente se considera infinita.

**Cuadro 3                      Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Supervisor de Tienda	8
Personal piso de venta	22
Auxiliar Operativo	1
Auxiliar de Bodega	6
<b>Total</b>	<b>38</b>

Elaborado por: Herrera, J.2020

### 3.4.2 Muestra

Según (Tamayo y Tamayo, M, 2006, pág. 176) “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”.

En el caso de (Palella y Martins , 2008, pág. 93)define la muestra como “una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible”.

Es decir, que muestra es el conjunto o subconjunto de una población donde se estudia la distribución de determinados caracteres donde se reproducen de una manera exacta basaba en las investigaciones que se realicen.

Para (Hernández e. a., 2008, pág. 562)“muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. Sobre el cual se habrán de recolectar los datos sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”.

Según (Sabino, 1995) establece que la muestra constituye, solo una parte del conjunto total de la población y es poseedora de sus propias

características. Por tanto, una población es homogénea en la medida que sus integrantes se parecen entre sí en cuanto a característica. Con base a este criterio, la muestra constituye una porción de la población sobre la que se realiza el estudio.

Dichas muestras se establecen cuando se constituyen un conjunto total de la población ya sea de forma cualitativa en un grupo de persona o eventos y hasta comunidades con la recolección de datos que sean representativos para la el universo o población que se está estudiando o investigando.

### **3.4.3 Tipos de Muestra**

**Muestra Probabilística:** Según (Kish, 1995, pág. 243) “resumiremos diciendo que la elección entre la muestra probabilística y la no probabilística se determina con base en el planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño de investigación y alcance de sus contribuciones”.

**Muestra no Probabilística:** Según (Hernández, 2013, pág. 326) “las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones, y a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población”.

**Muestra Estratificadas:** Para (Mata, M, 1997, pág. 47) el muestreo estratificado busca respetar para la muestra esa distribución de la población. “La ventaja de este procedimiento es que se reduce posibles desbalances, (la posibilidad de que, en la muestra de nuestro poblado, salgan seleccionados más hombres que mujeres, o más personas de una edad que los debidos”.

**Muestra Sistemática:** Según (Torres, 1997, pág. 189) este procedimiento se realiza a Través del cálculo del intervalo que regirá la selección de los componentes de unas muestras. “Algunos investigadores lo consideran como técnica importante para realizar investigaciones sobre problemas sociales de gran magnitud”.

**Muestra Aleatorio Simple:** Según (López, M , 2010) es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos. Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables, por ejemplo, cuando disponen de la lista completa de todos los elementos del universo.

### **3.5 Métodos Teóricos de la Investigación**

**Método Deductivo:** “Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares en la investigación científica, este método tiene una doble función encubrir consecuencias desconocidos de principios conocidos” (Cano, 1975, pág. 42).

**Método Analítico:** Lo definen como aquel que “distinguen las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos para separados” (Gutiérrez- Sánchez, 1990, pág. 133) este método es útil cuando se lleva a cabo trabajos de investigación documental, que consiste en revisar en forma separada todo el copio del material necesario para la investigación.

**Método Lógico:** Se trata de reproducir las esencias del objetivo de investigación en un nivel teórico, Estudiar las leyes generales y primitivas de sus funcionamiento y desarrollo. Dentro de los métodos lógicos incluyen métodos deductivos hipotéticos, métodos casuales y dialécticas.

### 3.6 Técnicas e Instrumentos de la Investigación

**Cuadro 4 Procedimiento**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
*Entrevista	*Formulario
*Encuesta	*Cuestionario

Elaborado por: Herrera. (2020)

#### **Entrevista**

Según (Fontana, A., Frey, J., 2005) el uso de la entrevista se inicia desde la época ancestral egipcia cuando se conducían censos

poblacionales. Así mismo, se destaca que en tiempos recientes la tradición de la entrevista evoluciona desde dos tendencias, la primera cuando la entrevista adquirió gran popularidad y expansión en caso de uso para diagnóstico clínico y orientación, y el segundo fue durante la primera guerra mundial donde la entrevista llegó a ser utilizada para pruebas de psicología con énfasis en medición.

Para (Denzin y Lincoln, 2005, pág. 643) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Además, esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, así mismo, ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos.

La entrevista tiene sus inicios desde los ancestrales de Egipto y con el fin de llegar a un diagnóstico que este orientado bajo el problema que se esté planteando mediante preguntas que se van a obtener respuestas en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y sujeto de estudio.

## **Encuesta**

Para (Trespalacios, Vázquez y Bello, 2005) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

La encuesta sería el “método investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” ( Métodos de Investigación en Psicopedagogía., 1998)

Es utilizada en todos los procesos de investigación, ya que permite obtener una información sistemática para elaborar datos de modo rápido y eficaz utilizando la relación de la variable para identificar la preguntas a realizar y la población a quien se va a encuestar.

### **3.7 Procedimiento de Investigación**

Para cumplir con el objetivo propuesto es necesario seleccionar la población a la que va a ser dirigida la encuesta; así; (Arias, 2006) indica que la población desde el punto de vista metodológico “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (pág. 81). Para el presente informe; la población está constituido por personal que labora en el piso de venta, Auxiliar Operativo, Bodega, es decir 29 personas.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a (Arias, 2006) “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág.83), para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este informe es probabilístico y censal; debido a que

cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal de los departamentos en estudio tiene relación directa con la problemática; se seleccionara como muestra a toda la población.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se recopiló la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Tal como se mencionó anteriormente, se usarán encuestas que tienen como objetivo determinar la forma de como los empleados de los departamentos citados, manejan la recepción de la mercadería, de esta manera; (Sabino, C, 1992) indica que la encuesta se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacará las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.

## ENTREVISTA

Para (Denzin y Lincoln, 2005, pág. 643) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recolección de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador.



De acuerdo a la metodología de investigación a través del análisis de necesidades y de los instrumentos para la obtención de datos, pasaremos a describir el instrumento de la entrevista como método de obtención de datos, ya que constituyen la técnica de investigación capaz de proporcionar los elementos adecuados (Robson, 2003) para desarrollar una acción evaluadora específica y conocer en profundidad la situación y el contexto. Las argumentaciones, contexto y planteamientos que nos fueran a expresar los 9 colaboradores entre ellos jefes y supervisores a quienes va dirigida la entrevista.

“Cuanto más espontaneo sea el procedimiento de la entrevista, más probable es que se obtengan respuestas espontaneas, vivas e inesperadas de los entrevistados (Kvale, S, 1996, pág. 85).

La entrevista estará guiada hacia objetivos fundamentales, que posteriormente servirían para obtener los datos.

(Nahoum, Ch, 1985) cree que es más bien un encuentro de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia o da la versión de los hechos, respondiendo a preguntas relacionadas con la problemática.

Para el desarrollo de la entrevista se elegirá un lugar adecuado, se harán preguntas comprensibles, se introducirán las preguntas gradualmente, se dará seguridad al entrevistado, escuchar, paciencia y comprensión, hacer registros inmediato, discreto, completo, y veraz.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 APLICACIÓN A LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

##### 1. ¿En la empresa existe un control interno de los inventarios?

**Cuadro 5** Control Interno

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	86%
NO	4	14%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 5:** ¿En la empresa existe un control interno de los inventarios?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

#### Análisis e Interpretación

Se puede observar que en la encuesta que se realizó al personal de piso de venta, auxiliar operativo y bodega un 86% si tiene el conocimiento que existe un control interno de los inventarios, así como también un 14% no tiene el conocimiento que hay un reglamento exclusivo para el control interno.

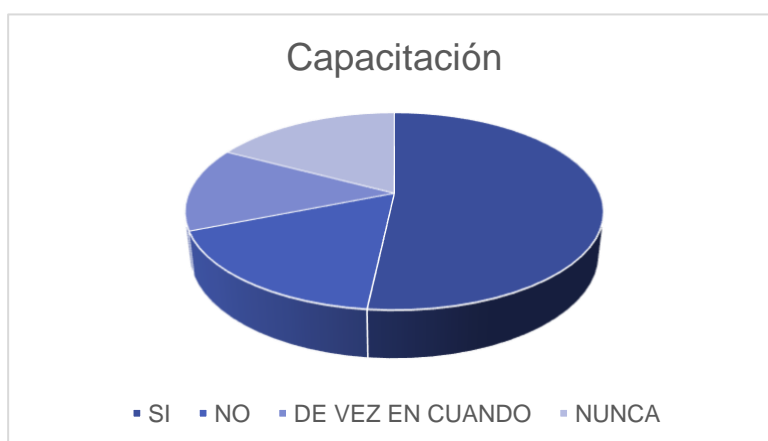
## 2. ¿La empresa brinda constante capacitación para el correcto funcionamiento del inventario?

**Cuadro 6** Capacitación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	62%
NO	3	10%
DE VEZ EN CUANDO	3	10%
NUNCA	5	17%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 6:** ¿La constante capacitación para el correcto funcionamiento del inventario?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

### Análisis e Interpretación

Sobre este punto se puede observar que hay una tendencia del 62 % donde los encuestados notifican que si les brindan las capacitaciones para el correcto funcionamiento del inventario al igual que existe 10% que dan a expresar que no tiene capacitaciones, el otro 10% indican de vez en cuando son capacitados, y el 17% de los colaboradores que han sido encuestados dan a conocer que nunca son capacitados por la empresa para el correcto funcionamiento de los inventarios.

### 3. ¿Con frecuencia se realiza el control y la supervisión sobre la rotación de los inventarios?

**Cuadro 7 Rotación de los Inventarios**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	28%
NO	11	38%
DE VEZ EN CUANDO	7	24%
NUNCA	3	10%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 7:** ¿Con frecuencia se realiza el control y supervisión sobre la rotación de los inventarios?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

#### **Análisis e Interpretación**

Como se puede observar en esta encuesta el 28% de las personas que participaron en este proceso dijeron que, si realizan la supervisión sobre la rotación de los inventarios, pero un 38% dijo que no se realiza la debida supervisión ya que el 24% dice que de vez en cuando lo haces y el 10% notifica que nunca se realizan con frecuencia la supervisión el control de la rotación de los inventarios.

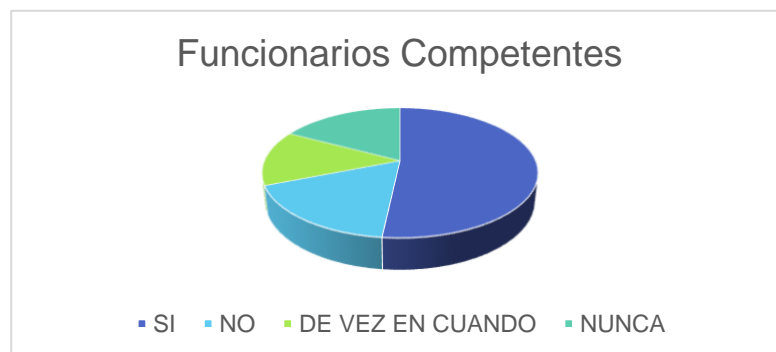
#### 4. ¿Los retiros de inventarios son autorizados por funcionarios competentes?

**Cuadro 8 Funcionarios Competentes**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	52%
NO	5	17%
DE VEZ EN CUANDO	4	14%
NUNCA	5	17%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 8:** ¿Los retiros de inventarios son autorizados por funcionarios competentes?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

#### **Análisis e Interpretación**

En esta pregunta se puede observar que los encuestados afirman en un 52% que si hay funcionarios competentes que autorizan los retiros de inventarios de tal manera como también hay encuestadores que opinan en un 17% que no son competentes, así como el 14% respondió que de vez en cuando son autorizados por funcionarios competentes, y un 17% dio su opinión que nunca están son autorizados.

## 5. ¿Se llevan registro de inventarios adecuadamente valorizados?

**Cuadro 9** Registro

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	72%
NO	8	28%
TOTAL	29	100%

**Fuente 9:** Datos de la Investigación.  
**Elaborado por:** Herrera, J (2020)



**Figura 9:** ¿Se llevan registro de inventarios adecuadamente valorizados?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

### **Análisis e Interpretación**

Como se puede analizar en esta pregunta el 72% del equipo de trabajo que fue encuestado respondieron que, si llevan registro de inventarios adecuadamente valorizados, de igual el 28% de los encuestados dieron su opinión que no llevan registros adecuadamente valorizados con estos resultados nos da a interpretar que la mayoría del equipo de trabajo si ve reflejada los registro que se van llevando en la valoración adecuada de los inventarios en el registro.

6. ¿Son las existencias recibidas y registradas con las descripciones de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?

**Cuadro 10 Existencias Recibidas**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	41%
NO	9	31%
DE VEZ EN CUANDO	5	17%
NUNCA	3	0,10
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020)



**Figura 10:** ¿Son las existencias recibidas y registradas con las descripciones de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

### **Análisis e Interpretación**

En este cuadro se puede ver que la gran mayoría de encuestados responden que, si con el 41% y que no son registradas las existencias con las descripciones de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria un 31%, sin embargo, los encuestados que dijeron de vez en cuando fue un 17% y menos de la mitad respondió nunca con un 0.10%.

## 7. ¿Existe un formulario para el ingreso y salida de inventario?

**Cuadro 11** Ingreso y Salida

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	52%
NO	6	21%
DE VEZ EN CUANDO	8	28%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 11:** ¿Existe un formulario para el ingreso y salida de inventario?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

### Análisis e Interpretación

Los encuestados dieron su opinión y más de la mitad con un 52% respondieron que sí, el 21% dio su opinión que no existe un formulario para el ingreso y salida de inventarios, y el 28% dice de vez en cuando se llevan los registros.



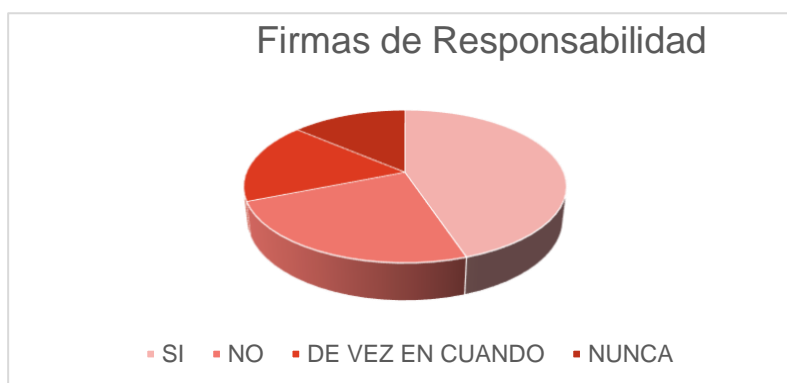
## 8. ¿El formulario registra las firmas de responsabilidad?

**Cuadro 12 Firma de Responsabilidad**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	45%
NO	7	24%
DE VEZ EN CUANDO	5	17%
NUNCA	4	14%
TOTAL	29	100%

**Fuente 12:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 12:** ¿El formulario registra las firmas de responsabilidad?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

### **Análisis e Interpretación**

Como se refleja los datos de la encuesta que fue realizada al equipo de trabajo del piso venta, auxiliar operativo y bodega. Que el 45% de los encuestados dan su opinión que, si se lleva un registro con firmas de responsabilidad, y el 7% dice que no tiene conocimiento si registran las firmas de responsabilidad, así como el 17 % refleja en los resultados que de vez en cuando realizan los formularios, y el 14% dice que nunca.

**9. ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?**

**Cuadro 13 Registro y Custodia**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	31%
NO	15	52%
DE VEZ EN CUANDO	5	17%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la Investigación.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 13:** ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registros y custodia?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

**Análisis e Interpretación**

Como se puede observar en el cuadro y en la figura estadística, que los resultados de esta encuesta el 31% de los encuestados respondieron que si tiene claramente cuáles son las responsabilidades en cuanto a registro y custodia del manejo de los inventarios, pero así de tal manera la mayoría de los encuestados dieron su opinión que no tienen definidas las responsabilidades con un 52% y otras respuestas de vez en cuando con un 17% como resultados de las encuestas.

**10. ¿Cree usted necesario mejorar el sistema de control interno del inventario en la empresa?**

**Cuadro 14 Sistema de Control**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	62%
NO	4	14%
DE VEZ EN CUANDO	2	7%
NUNCA	5	17%
TOTAL	29	100%

**Fuente:** Datos de la investigación.  
**Elaborado por:** Herrera, J (2020).



**Figura 14:** ¿Cree usted necesario mejorar el sistema de control interno del inventario en la empresa?

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

**Análisis e Interpretación**

Sobre este punto se puede observar que el 62% de los encuestados responden si creen necesario mejorar el sistema de control interno del inventario en la empresa, de tal forma que el 14% dio su opinión que no es necesario realizar las mejora en el sistema del control interno, y un 7% respondieron de vez cuando y el 17% dio su respuesta que nunca.

## **INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA APLICADA A GERENTE Y SUPERVISORES DE PISO.**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los altos mandos de la Empresa Almacenes De Prati S.A sobre los procedimientos de recepción de mercadería.

### **1. ¿Cuenta su empresa con un código de ética?**

La empresa si cuenta con un código de ética lo que necesita es capacitar al personal para dar a conocer los valores, principios y cultura que tiene la organización.

### **2. ¿Existe una estructura organizativa definida?**

Si existen definas las estructuras y constantemente se están implementando nuevas áreas de trabajo con su organización implementada desde el primer día.

### **3. ¿Se realiza las respectivas asignaciones de responsabilidades a los empleados?**

Los colaboradores no siempre son bien direccionados por su jefe inmediato respondió a la entrevista el gerente de tienda ya que los supervisores de venta no recorren el área como para saber dónde tiene que enviar al colaborador y cumplir con sus funciones.

**4. ¿La empresa tiene el personal adecuado en número y experiencia?**

Si tienen el personal adecuado en número, pero no en experiencia por que más del 65% es personal nuevo la cual necesita del acompañamiento para desarrollarse sus actividades.

**5. ¿Existe un manual de procedimiento para la recepción de mercadería?**

No existe un manual de procedimiento para la recepción de mercadería los auxiliares de bodega y el encargado del piso de venta hacen la recepción de mercadería de alto costo con una hoja de pedidos.

**6. ¿Dicho manual de procedimiento describe lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de la recepción de mercadería?**

No existe un documento donde se lleve el registro de autorización o custodia porque solo se reciben la mercadería con hoja de pedidos se firma el documento como prueba de quien fue responsable que recibió el bulto o gaveta.

**7. ¿Existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación de la mercadería?**

Si existen políticas, pero no son claras porque hay muchas falencias en la recepción de mercadería en mantener ordenada las bodegas y en la conservación de los productos.

**8. ¿Los ajustes por pérdida de mercadería son revisados, aprobados y autorizados por funcionarios que no estén involucrados en la responsabilidad de manejo y registro de las mismas?**

Los revisan la supervisora del piso de venta y auxiliar operativo ingresa al sistema para poder hacer el ajuste del inventario cuando debería de ser revisado por el personal del área de inventario y calidad.

**9. ¿Existen procedimientos claramente definidos para identificar los faltantes en la recepción de mercadería?**

No existen por lo que se tiene un alto índice de mala recepción de mercadería y organización en los departamentos.

## **4.2 Propuesta**

# **MANUAL Y PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

## **1.0 Objetivos:**

- Elaborar un manual y procedimiento de recepción de mercadería con el fin de capacitar al personal en caso de ser necesario para que cada uno de los colaboradores sean responsables en sus áreas de trabajo creando compromiso, y reforzando los valores corporativos de la organización, para llegar a obtener una sistematización de tiempo y dinero.
- Implantar los lineamientos del proceso de recepción de mercadería que llega desde el centro de distribución, es decir a partir de la recepción de los bultos hasta las gavetas el ingreso de la mercadería a la tienda, debe de realizarse en el horario establecido y confirmar las unidades que hayan llegado sean las que constan en el sistema con el fin de establecer de manera real la recepción de la mercadería.

## **1.1 Políticas**

1. La recepción de mercadería se deberá ejecutar en los horarios establecidos.
2. En algún acontecimiento que exista fuera de la hora de entrega los días establecidos se coordinara la hora de recepción con el supervisor a cargo.

3. El Auxiliar Operativo deberá identificar los bultos y gavetas de alto costo, y gestionar de inmediato con los encargados de bodega para su respectiva recepción.
4. Los bultos y gavetas enviadas directo desde la bodega del proveedor que son de categoría CA deberán de ser inmediatamente cargado al inventario de la tienda matriz.
5. El proveedor tiene como responsabilidad ingresar al sistema las unidades enviadas.
6. El furgón que llega con la mercadería debe de llevar sellos de seguridad en las puertas cuando llegue a tiendas el auxiliar operativo o supervisor de tienda debe de verificar que los sellos no hayan sido violentados en el transcurso del viaje.
7. El personal de piso de venta encargado de la recepción de mercadería de alto costo debe de realizarlo con la hoja de verificación.
8. El supervisor deberá ser el que controle el cuadro de las unidades que tiene física como lo que indica en la nota de entrega de manera aleatoria.
9. El encargado de las bodegas, y piso de venta son los responsables de verificar que la mercadería que está siendo recibida este en óptimas condiciones.



10. En caso de que las unidades recibidas no son la misma cantidad que detalla la nota de entrega el Supervisor tiene la obligación de comunicar al Auxiliar Operativo y Gerente a cargo de la tienda la novedad.
  
11. En este caso el gerente encargado de la tienda y el auxiliar operativo deberá de informar de inmediato al centro de distribución la novedad para ser corregida de manera efectiva y no afectar el inventario real de la tienda matriz.

## **1.2 Responsabilidades**

### **Supervisor de Tiendas**

Es el encargado de controlar y supervisar que el personal de servicio general lleve los bultos y gavetas que hayan llegado para recibir la mercadería a la bodega con la manipulación adecuada para no tener mercadería defectuosa o en mal estado.

### **Auxiliar Operativo**

Es el responsable de la recepción de mercadería y de tener el inventario real ajustado con el inventario físico, en caso de su ausencia lo efectuara el supervisor de tiendas.

### **Personal Encargado del Piso de Venta**

Es la persona asignada de la recepción de mercadería de alto costo con la hoja de verificación y notificando al supervisor si las unidades físicas es lo mismo que está en la nota de entrega.

### **Auxiliar de Bodega**

Es quien realiza la recepción de mercadería que está en bodega encargándose de verificar que todo lo que reciba este en buen estado y lo que tenga física sea la misma que está en la nota de entrega, debe de recibir a primera hora los bultos y gavetas de proveedores triple A y después los otros bultos y gavetas y mantener su lugar de trabajo limpio y ordenado.

## **2. Procedimientos**

### **Chofer del Centro de Distribución**

1. Traslada la mercadería hasta la tienda matriz.
2. Se comunica con la tienda para la llegada del furgón y que este el Auxiliar Operativo para que pueda realizar la recepción de mercadería.
3. El conductor entrega al Auxiliar Operativo la guía de remisión del detalle de cuantos bultos tiene que recibir.
4. El Auxiliar Operativo revisa su guía de remisión electrónica que corresponde a la mercadería que llega la misma ya sea por medio pedido o transferencia entre tiendas que esta detallada en el número de transporte.

### **Auxiliar Operativo o Supervisor de Tienda**

5. Recibe el furgón y la documentación en sobre cerrado donde esta detallado el número de bultos que tienen que recibir y la salida de mercadería.
6. Verifica que los sellos de seguridad del furgón no hayan sido violentados, comparando con la guía de remisión.
7. Retira los sellos de seguridad y le pide al conductor que apertura el furgón.

### **Chofer del Centro de Distribución**

8. Abre el furgón en presencia del Auxiliar Operativo o del supervisor de tienda durante el proceso de desembarque de las gavetas el chofer del centro de distribución deberá de cerrar el camión cada vez que se ausente el auxiliar de servicio general.

### **Auxiliar Operativo o supervisor de tienda.**

9. Cuenta las gavetas, carretas, colgadores y cartones juntos con el chofer del centro de distribución.
10. Aleatoriamente revisar las amarras de las gavetas que no hayan sido violentadas.

11. Reconocer la mercadería de alto costo por el sticker de entrega que trae identificado el bulto.
12. Comprobar el total de los bultos versus lo guía de remisión sea la correcta.
13. Cuando se encuentra diferencias en el total de los bultos versus la guía de remisión se notifica mediante vía mail la novedad y así cuadra el inventario real.

### **3. Ingreso de Mercadería en el Sistema**

#### **Auxiliar Operativo**

1. Si se recibe la mercadería por nota de entrega debe ser escaneado el sticker de cada gaveta para ser ingresado.
2. Cuando llega por pallet para ingresar el inventario al sistema se debe solo escanear el sticker del pallet.

#### **Supervisor de Tienda**

3. Recibe y verifica que los bultos de mercadería estén en buen estado caso contrario notifica la novedad mediante vía mail.
4. Debe tener en cuenta que tiene en el detalle del bulto como prioridad la tienda, el departamento y el número de cantidad de las unidades que deben recibir.

5. En caso de encontrar diferencia notificar por vía mail la novedad encontrada.

### **Auxiliar de Bodega**

6. Abre los bultos.
7. Comprobar que las unidades recibidas sea la misma cantidad que detalle en el sticker de la gaveta.
8. Cuando recibe mercadería que registran fecha de caducidad debe de revisar que este en el límite de tiempo establecido que son dos años.

### **4. Recepción de Mercadería de Alto Costo**

#### **Supervisor de Tienda**

1. Recibe la mercadería verificando que tenga el sticker de entrega y que no haya sido violentado.
2. Si la mercadería está en estado ok hace la entrega a el auxiliar de bodega y personal de piso de venta.
3. Si no está ok debe de comunicar la novedad mediante vía mail.

## **Vendedor Encargado**

4. Abre los bultos recibido por el supervisor.
  
5. Verifica que las unidades recibidas sean las mismas que está en la hoja de entrega y que este en buen estado.
  
6. En caso de encontrar alguna novedad notificar al supervisor de venta para su respectiva gestión.
  
7. Se debe de solucionar el mal despacho de mercadería y realizar los ajustes para no afectar el inventario real.

**Elaborado por:** Herrera, J (2020).

### 4.3 Conclusiones

- Existen irregularidades en la recepción de mercadería de la empresa Almacenes De Prati matriz, en la Ciudad de Guayaquil se ha patentizado los inconvenientes por parte del Auxiliar Operativo en el registro de los inventarios al sistema.
- Se detectó las debilidades y amenazas también aplicando la entrevista al gerente, supervisor de piso de venta encargado de la recepción de mercadería por lo cual se propuso.
- Elaborado un Manual de Procedimientos para la mejora en la recepción de mercadería y control interno de los inventarios la que ha producido una gran dificultad en la sistematización que refleja en los resultados.
- Se evidenció mediante un análisis que la recepción de mercadería en la tienda matriz es una debilidad para la organización debido a las insuficiencias detectadas en cada uno de los procesos realizados, en el ingreso de los bultos al sistema, en la recepción de los cartones y gavetas, mercadería de alto costo la cual genera una información poco confiable en el control interno de los inventarios.
- El personal encargado del piso de venta, auxiliar operativo, auxiliar de bodega no cuenta con capacitaciones que aporten al crecimiento y desarrollo en sus funciones dentro de la organización.

#### 4.4 Recomendaciones

- El manual de procedimiento de recepción de mercadería debería ser revisado por la administración de Almacenes De Prati la matriz de la ciudad de Guayaquil.
- El manual de procedimiento debe ser aprobado por el área de sistema – desarrollo, gerente regional de tiendas y vicepresidencia de operaciones.
- Realizar un análisis anual con la finalidad de identificar si existe nuevas anomalías en el proceso de la recepción de mercadería y control interno.
- Los gerentes encargados deben de proporcionar los materiales necesarios para que los colaboradores que trabajan en esta área lleguen a realizar de una manera ordena ágil y eficiente para poder cumplir con lo requerido ante una temporada fuerte o una demanda baja de afluencia de mercadería.
- Por lo que se propone revisar la propuesta de un Manual y Procedimiento para la recepción de mercadería y el control interno de los inventarios y así llegar a sistematizar el tiempo de trabajo y tener un servicio ágil y fidelizar a los clientes.



## **Bibliografía**

Andrade Simón *Diccionario de Economía*, Tercera Edición, Editorial Andrade, 2005, Págs. 215

Arнау, J. (1995). *Metodología de la investigación psicológica*. Vallejo (Eds.) (p 27). Madrid: Síntesis.

Arias, F. (2006) *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica* (5ta Edición).: Editorial Episteme. Caracas.

Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uyapal.

Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *El manual sabio de investigación cualitativa*. (695-727) London, Inglaterra: Uk Sage.

Fischer Laura y Espejo Jorge, *Mercadotecnia*, Tercera Edición, México Mc Graw Hill-, 2004, Pág. 240.

Fideas G, Arias (2012), *El Proyecto de Investigación a la Investigación Científica*, 6ta edición EPISTEME.

Fillet, F. E. (2003). *Sistema de Administración de Inventarios*.

Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Madrid. Ediciones Morata.

Fontana, A., Frey, J. (2005). *La entrevista, de la postura neural a la implicación política*.

Guerrero, S. (2009). *Inventarios Manejo Y Control*. Bogotá: Eco Ediciones 1ª edición.

Henry Fayol; Hall “*Enfoque Clásico de la Administración: Teoría Clásica de La Administración*”, (1981), p.19.

Hernández, R. (2007). *LIBRO DE LOGÍSTICA DE ALMACENES*. La Habana. Cuba.

Kvale, S. (1996). *Entrevistas*. Londres: Sage.

Kerlinger, F. (2002) *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento.*, p.83.

Koontz, Harold. y Wehrich, Heinz. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. (11° Ed). México: McGraw Hill.

León P, 1985. Pág. 68. *Estudios pedagógicos*. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807052003000100007&script=sci\\_arctext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807052003000100007&script=sci_arctext&tlng=en)

Mata, María Cristina; Macassi, Sandro;1997 *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.

Nahoum Ch. (1985). *El proceso de la entrevista*. Editorial Kaplusz. México.

Osorio, C. (2008). *Modelos para el control de inventarios en las Pymes*. *Ingeniería y ciencias básicas*.

Robson, C. (2003). *Investigación del mundo real: un recurso para científicos sociales e investigadores-profesionales*. Oxford: Blackwell Publishing.

Robledo Martin, Juana. "Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica" Nure Investigación, N.º 10, noviembre 2004.

Sabino, Carlos (2007). *El Proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas.

Sabino, C., 1992. *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2 Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.

Tamayo, M (2012) *El Proyecto de Investigación*, Limusa Noriega Editoriales, México.

Torres, Bardales C.;1997 *Orientaciones básicas de metodología de investigación científica*, edición San Marcos. Lima, Perú.

Trespalacios Gutiérrez Juan, Vázquez Casielles Rodolfo y Bello Acebrón Laurentino, *Investigación de Mercados*, International Thomson Editores, 2005, Pág. 96.

Vidal, H., Londoño, J., & Contreras, F. (2004). *Aplicación de modelos de inventarios en una cadena de abastecimiento de productos de consumo masivo con una bodega y N puntos de venta. Ingeniería y competitividad*, Pág. 35.

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

<http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2015/06/fidias-arias-2012-el-proyecto-de.html>

[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

[http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20\(2012\)%20se%C3%B1ala%20que,y%20se%20le%20denomina%20la](http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20(2012)%20se%C3%B1ala%20que,y%20se%20le%20denomina%20la)

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

<https://economipedia.com/registro>

[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

<https://www.definicionabc.com/general/relevancia.php>.

<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/ferromar.html>

[https://www.academia.edu/35234007/CAP%C3%8DTULO\\_2\\_Marco\\_de\\_Referencia](https://www.academia.edu/35234007/CAP%C3%8DTULO_2_Marco_de_Referencia)

<https://definicion.de/experiencia/>

<https://definicion.de/aspecto/>

[https://www.academia.edu/22383980/Microeconomia\\_Nicholson\\_Snyder\\_Econom%C3%ADa\\_de\\_las\\_Organizaciones](https://www.academia.edu/22383980/Microeconomia_Nicholson_Snyder_Econom%C3%ADa_de_las_Organizaciones)

<https://docer.com.ar/doc/xsnx8>

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/sanchez\\_a\\_je/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/sanchez_a_je/capitulo2.pdf)

[http://equipo5sqi.blogspot.com/2015/04/analisis-de-la-organizacion.html#:~:text=Seq%C3%BAn%20Koontz%20y%20Weihrich%20\(1999,%2C%20coordinaci%C3%B3n%2C%20y%20estructura%20organizacional.](http://equipo5sqi.blogspot.com/2015/04/analisis-de-la-organizacion.html#:~:text=Seq%C3%BAn%20Koontz%20y%20Weihrich%20(1999,%2C%20coordinaci%C3%B3n%2C%20y%20estructura%20organizacional.)

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

<https://estudiantesunesur.wordpress.com/2016/08/24/capitulo-iii-marco-metodologico-2/>

<https://themelower.com/el-diseno-de-la-investigacion-cualitativa-by-eduardo/>

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

<https://es.slideshare.net/cenzontle/7-muestra>

<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

[https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion\\_muestra.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html)

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf).

<https://sites.google.com/site/51300008metodologia/reporte-del-capitulo-5>

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/texson\\_a\\_gg/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf)

## ANEXOS



De lado izquierdo de la foto esta la supervisora a cargo de verificar que el proceso de la recepción de mercadería y del lado derecho esta la persona que le explica cómo se debe llevar a cabo este proceso para mejorar la sistematización de la recepción de mercadería



En esta imagen está del lado izquierdo el encargo de verificar que estén todos los pedidos en el centro el personal que recibe la mercadería y del lado derecho quien realiza el proceso del picking.

**Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias**

**Nombre y apellidos:** Johanna Del Pilar Herrera Anchundia

**Carreras:** Tecnología en Contabilidad y Auditoría

**Celular:** 0992977677

**Correo:** johanna\_90herrera@hotmail.com

**Jornada:** Nocturna

**Paralelo:** CPN49

**Tema**

Propuesta de un manual de procedimientos de la recepción de mercadería en ALMACENES DE PRATI, matriz de la ciudad de Guayaquil.

**Formulación problema**

¿Cómo contribuir a la sistematización de los procedimientos de la recepción de mercadería para mejorar el control interno del inventario en la matriz de la compañía ALMACENES DE PRATI, ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2020?

**Variable independiente:** Procedimientos de recepción de mercadería

**Variable dependiente:** Control interno del inventario

**Delimitación del problema:**

**Campo:** Contable

**Área:** Recepción de mercadería

**Aspectos:** Mejora del control interno del inventario

**Contexto:** Matriz del ALMACENES DE PRATI

**Cantón:** Guayaquil

**Provincia:** Guayas

**Año:** 2020

**Objetivo general**

Desarrollar un manual de procedimientos de recepción de mercadería para la mejora en el control interno del inventario en matriz de ALMACENES DE PRATI S.A., de la ciudad de Guayaquil.

**Objetivos específicos**

- Investigar los lineamientos teóricos que fundamentan los procedimientos de recepción de mercadería y el control interno del inventario en las empresas comerciales.
- Evaluar los métodos y técnicas utilizadas en la recepción de mercadería en la matriz de ALMACENES DE PRATI S.A., de la ciudad de Guayaquil.
- Elaborar un manual y procedimiento de recepción de mercadería en la matriz de ALAMCENES DE PRATI S.A., de la ciudad de Guayaquil.

**Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios**

**11 de Junio del 2020**





## ENCUESTA

**Cordiales saludos:** Soy estudiante del ITB. Estoy realizando una encuesta como requisitos para el grado de tecnóloga en Contabilidad y Auditoría para resolver el tema propuesta de un manual de procedimientos de la recepción de mercadería en almacenes de prati, matriz solicito responda usted con mucha discreción.

**Objetivo:** Diagnosticar las opiniones del equipo de trabajo sobre el control interno del inventario en la empresa Almacenes De Prati S.A matriz.

**Variable Dependiente:** Control interno del inventario.

### Instrucciones:

- Por favor marque con una X la opción que usted cree conveniente.
- Utilice esferográfico azul o negro.
- No usar liquid paper.
- Hay diez (10) preguntas en esta encuesta.
- Pregunte cualquier inquietud al encuestador.
- Tiene usted 20 minutos para responder.
- Cuando culmine la encuesta levante la mano.



1. ¿En la empresa existe un control interno de los inventarios?

SI

NO

2. ¿La empresa brinda constante capacitación para el correcto funcionamiento del inventario?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

NUNCA

3. ¿Con frecuencia se realiza el control y supervisión sobre la rotación de los inventarios?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

NUNCA

4. ¿Los retiros de inventarios son autorizados por funcionarios competentes?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

NUNCA

5. ¿Se llevan registro de inventarios adecuadamente valorizados?

SI

NO

6. ¿Son las existencias recibidas y registradas con las descripciones de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

NUNCA



7. ¿Existe un formulario para el ingreso y salida de inventario?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

8. ¿El formulario registra las firmas de responsabilidad?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

NUNCA



9. ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

10. ¿Cree usted necesario mejorar el sistema de control interno del inventario en la empresa?

SI

NO

DE VEZ EN CUANDO

NUNCA

Gracias por su valioso tiempo



## ENTREVISTA

Dirigido a gerente/ supervisor

### Datos informativos

Fecha: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de termino: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Conocer la opinión de los altos mandos de la Empresa Almacenes De Prati S.A sobre los procedimientos de recepción de mercadería.

**Variable Independiente:** Procedimientos de recepción de mercadería.

1. ¿Cuenta su empresa con un código de ética?

---

---

---

2. ¿Existe una estructura organizativa definida?

---

---

---



3. ¿Se realiza las respectivas asignaciones de responsabilidades a los empleados?

---

---

---

4. ¿La empresa tiene el personal adecuado en número y experiencia?

---

---

---

5. ¿Existe un manual de procedimiento para la recepción de mercadería?

---

---

---

6. ¿Dicho manual de procedimiento describe lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de la recepción de mercadería?

---

---

---



7. ¿Existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación de la mercadería?

---

---

---

8. ¿Los ajustes por pérdida de mercadería son revisados, aprobados y autorizados por funcionarios que no estén involucrados en la responsabilidad de manejo y registro de las mismas?

---

---

---

9. ¿Existen procedimientos claramente definidos para identificar los faltantes en la recepción de mercadería?

---

---

---

Gracias por su atención, y tiempo al responder estas preguntas.



CARÁTULA



## **OBJETIVOS Y ALCANCE**

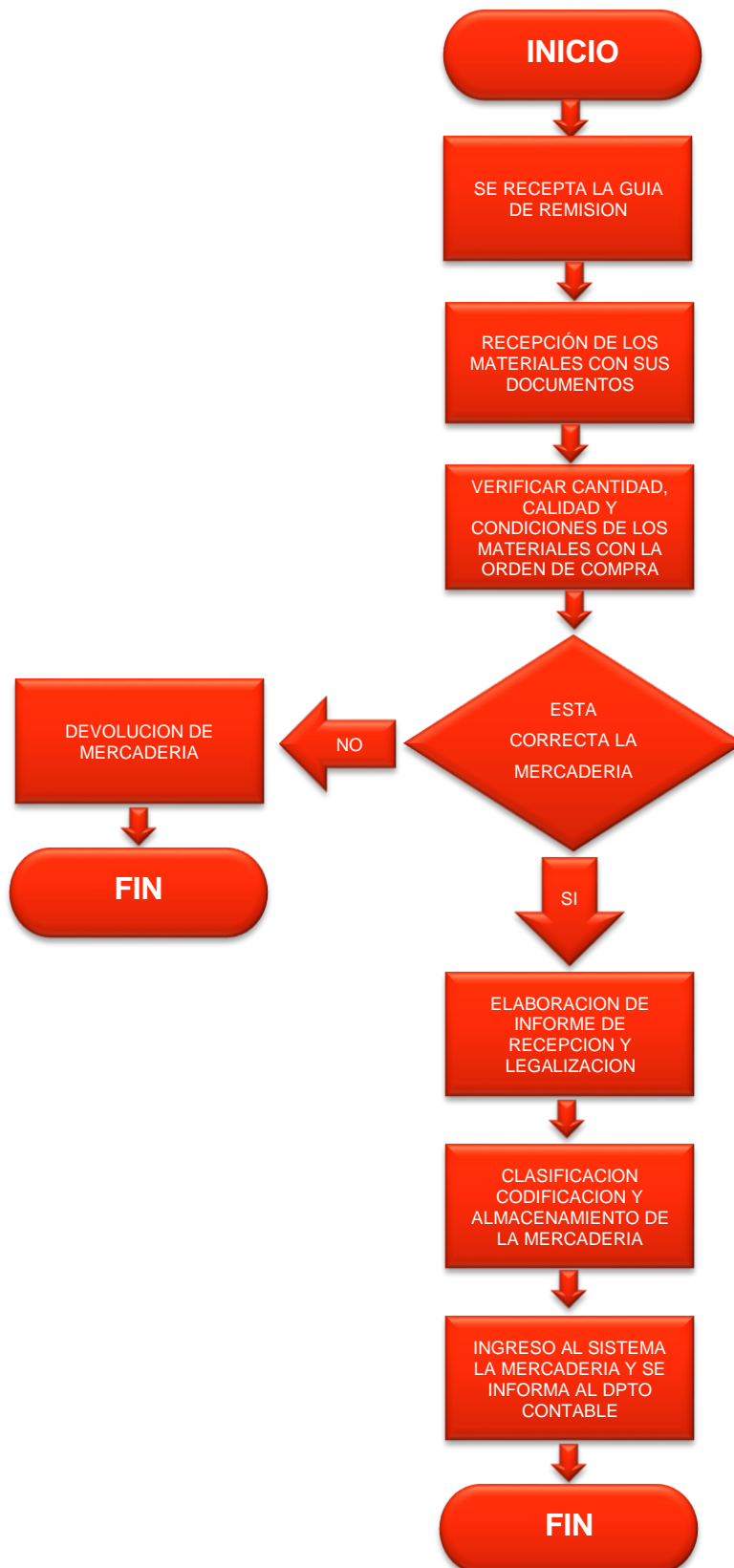
- Elaborar un manual y procedimiento de recepción de mercadería con el fin de capacitar al personal en caso de ser necesario para que cada uno de los colaboradores sean responsables en sus áreas de trabajo creando compromiso, y reforzando los valores corporativos de la organización, para llegar a obtener una sistematización de tiempo y dinero.
- Implantar los lineamientos del proceso de recepción de mercadería que llega desde el centro de distribución, es decir a partir de la recepción de los bultos hasta las gavetas en ingreso de la mercadería a la tienda, debe de realizarse en el horario establecido y confirmar las unidades que hayan llegado sean las que constan en el sistema con el fin de establecer de manera real la recepción de la mercadería.

## **INSTRUCCIONES ACERCA DE CODIFICACIONES UTILIAZADAS**

Las codificaciones se usan basándose a los departamento y clasificación.


<b>Divisiones</b>	<b>Departamento</b>
1	Caballeros
2	Damas
3	Niños
4	Calzado
7	Belleza – Accesorio
9	Tecnología

## FLUJOGRAMA




## FORMULARIOS

Formulario 1:

		<b>N° 001</b>					
<b>ALMACENES DE PRATI S.A.</b> <b>FORMULARIO</b> <b>RECEPCION DE MERCADERIA</b>							
FECHA	DETALLE	PROVEEDOR	CANT/BULTO	# G/REMISION	CA	CB	DF
20/11/2020	BLUZA CARLOTA	CONFEC_STYLES	1	10508		X	


FORMULARIO 2:

		<b>N° 001</b>					
<b>ALMACENES DE PRATI S.A.</b> <b>FORMULARIO</b> <b>DEVOLUCION DE MERCADERIA</b>							
FECHA INGRESO	DETALLE/NOVEDAD	PROVEEDOR	DEPARTAMENTO	# BULTO	SUPERVISOR RESPONSABLE	FECHA DE DEVOLUCION	
20/11/2020	BLUZA SIN ETIQUETA	CONFEC_STYLES	BODEGA	1	JOHANNA HERRERA	20/11/2020	

FORMULARIO 3:

		N° 001	
<b>ALMACENES DE PRATI S.A.</b>			
<b>SALIDA DE MERCADERIA</b>			
FECHA:			
RUC:	DE TIENDA:		
DIRECCION:	PARA TIENDA:		
CANTIDAD	COMP. No.	DESCRIPCION DE LA MERCADERIA	OBSERVACIONES
_____ PREPARADO POR			_____ ENTREGADO POR
			_____ RECIBE CONFORME

FORMULAIO 4:

		N° 001				
<b>ALMACENES DE PRATI S.A.</b>						
<b>REPORTE DE TRANSFERENCIAS</b>						
DEPARTAMENTO:	FECHA DE AUTORIZACION:					
TIENDA ORIGEN:	ESTADO:					
TIENDA DESTINO:	USUARIO APROBA DOR:					
No PEDIDO TRASLADO:	USUARIO DESPACHA DOR:					
FECHA DE EMISION:						
POSIC.	COD. ARTICULO	DESCRIPCION	COD. BARRA	UNIDADES	UNID. DESPCH.	UNID. RECIB.
1	528M00998001501	BLUZA CARLOTA	11587726	56		
2	528M00998002504	PANTALON OYM	11587727	34		
3	528M00998003647	CALZADO OP	11587728	76		
4	528M00998004758	BLUZA OYM	11587729	45		
5	528M00998001625	VESTIDO CECILIA	11587730	12		
6	528M00998009364	VESTIDO CARLOTA	11587731	45		
_____ PREPARADO POR			_____ ENTREGADO POR		_____ RECIBE CONFORME	

FORMULARIO 5:

<b>STICKER DE PALET</b>	
ALMACENES DE PRATI LOGISTICA Y DISTRIBUCION	<b>T001</b>
PUESTO EXPEDICION:	
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 2	
USUARIO: CREADO EL: HORA: No EMPAQUE	
DETALLE DE TIENDAS EN PALET	
T001 LUQUE MODA	
PALETIZADO	

FORMULARIO 6:

<b>NOTA DE ENTRAGA</b>	
ALMACENES DE PRATI LOGISTICA Y DISTRIBUCION LUQUE MATRIZ	<b>T001</b>
EMPACADO: FECHA: EMPAQUE:	ORDEN DE COMPRA: CANTIDAD:
DEPARTAMENTO:	<b>737</b>
EVEN TO:	FECHA ENVIO:
<b>CA</b>	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 2
	25.11.2020

## GLOSARIO

**Empresa:** Según el código de comercio se entiende como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de los servicios.

**Almacén:** El almacén es un elemento importante en la cadena logística pues si es bien gestionado puede ser capaz de estabilizar la producción con la demanda ya que intenta sincronizar las distintas carencias entre la fabricación y la demanda, además supone un suministro permanente de materia prima para el proceso de fabricación.

**Inventario Físico:** También llamado Inventario real, consiste en pesar, medir, y anotar todas y cada una de las diferentes clases de mercancías que se hallen en existencia en la fecha del inventario y evaluar cada una de dichas partidas.

**Experiencia:** Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones, también se refiere a la práctica prolongada que proporciona la habilidad para hacer algo, al acontecimiento vivido por una persona y al conocimiento general adquirido por las situaciones vividas.

**Sistema:** Un sistema es un grupo o conjunto de cosas relacionadas o interdependientes y que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja; todo compuesto por partes en una disposición ordenada de acuerdo con algún programa o plan.

**Cubrir la Demanda:** Existen varios criterios al momento de definir la demanda, según expertos en mercadotecnia y economía la demanda es un factor preponderante en la vida de las empresas, así para autor del libro “Dirección de Marketing”, la demanda es “El deseo que se tiene de un determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago”.

**Mercado:** En forma general podemos decir que Mercado es cualquier persona o grupo con los que un individuo u organización tenga o pueda tener una relación de intercambio.

**Procesos de Compra:** En términos básicos el proceso de compras es obtener el equipo, material, insumos, y servicios con una calidad adecuada, en una cantidad apropiada, a un precio justo y de la fuente correcta.

**Organización:** Las organizaciones cuentan con ciertos factores tanto internos como externos que afectan significativa y directamente su funcionamiento.