



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÌA

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

CARRERA: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil.

Autor:

John Fabricio Pérez

Tutora:

Ing. Noemí Delgado de Gómez Msc.

Guayaquil, Ecuador

2017



DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia por el poco tiempo que les dedique, me ayudo en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas.

Dedico este proyecto a ustedes. Mi familia

John Fabricio Pérez

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

John Fabricio Pérez

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrada por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil.”, y problema de investigación, “Ineficientes políticas de gestión de inventarios generan baja productividad a la empresa J. P, de la ciudad de Guayaquil durante el periodo económico 2016, presentado por John Fabricio Pérez, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Autor:

John Fabricio Pérez

Tutora:

Ing. Noemí Delgado de Gómez

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, John Fabricio Pérez en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación , de la modalidad de “Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil, de la modalidad semipresencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema:

Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil.

Autor: John Fabricio Pérez

Tutora: Ing. Noemí Delgado de Gómez Msc.

RESUMEN

La presente tesis pretende realizar un análisis de los distintos procesos de gestión de inventarios, el mismo que tiene lugar en las bodegas de la empresa JP. De la ciudad de Guayaquil antes mencionada. El estudio ha identificado que la empresa no posee controles y niveles de inventario lo cual afecta la eficiencia en la satisfacción del cliente, bajo rendimiento sobre la inversión y altos costos en la administración de este proceso. Existe mercadería que se compra en exceso debido al desconocimiento de las existencias, esto hace que la reposición se haga sin seguir una política económica de inventario; además existe el riesgo que los artículos sufran problemas de calidad por el tiempo que se almacena en bodega. Finalmente como una manera de buscar solución a las falencias encontradas en forma precisa y metodológica, se planteó el objetivo general y los objetivos específicos, los cuáles se cumplieron a cabalidad. Se proporcionan posibles soluciones para mejorar las políticas actuales de los procesos de control realizados en la empresa, con el fin de reducir los niveles excesivos de inventario, el costo y almacenaje del mismo, Por ello la empresa ha decidido implementar políticas de gestión de inventario y mejorar la administración actual para controlar eficientemente la inversión, la distribución de los artículos en bodega, disminución del tiempo de despacho, proceso de recepción y entrega de mercadería y mejorar el nivel de satisfacción de clientes.

Gestión

Inventarios

Satisfacción

Clientes



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema

Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil.

Autor: John Fabricio Pérez

Tutor: Ing. Noemí Delgado de Gómez Msc.

Abstract

This thesis aims to carry out an analysis of the process of the inventory gestation, which takes place in the warehouses of the company JP. Of the aforementioned city of Guayaquil. The study has identified that the company does not have gestation and inventory levels which affect the efficiency in the customer satisfaction, low yield on investment and high costs in the administration of this process. There is merchandise that is purchased in excess due to the lack of stocks, this makes replenishment is made without following an economic policy of inventory; there is also the risk that articles will suffer quality problems by the time stored in the winery. Finally, as a way to seek solution to the shortcomings found in the form you need and methodological, raised the general objective and specific objectives, which were met fully. Possible solutions are provided to improve current policies of gestation processes carried out in the company, in order to reduce excessive levels of inventory, cost and storage of it, so the company has decided to implement policies inventory control and improve the current Administration to efficiently gestation I the investment, the distribution of the articles in Winery, reduction of the time of dispatch, process of reception and delivery of goods and improve the level of satisfaction of clients.

Gestation

Inventory

Satisfaction

Clients

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
Abstract.....	viii
Índice de Tablas.....	xi
Indice de Graficos	xi

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto.	1
1.2 Situación conflicto	4
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Variables de investigación:	5
1.4.1. Variable independiente:	5
1.4.2. Variable dependiente:	5
1.5. Delimitación del problema.....	5
1.6. Objetivos generales y específicos.....	6
1.6.1. Objetivo general.....	6
1.6.2. Objetivos específicos	6
1.7. Evaluación del problema.....	6
1.8- Objetivos de la investigación.....	7
1.8.1 Objetivo general:	7
1.8.2 Objetivos específicos.	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica.....	9
2.1.1. Antecedentes históricos	9
2.1.2. Antecedentes Referenciales	12
2.2. Fundamentación Legal.....	23
2.3. VARIABLE DE INVESTIGACION.....	43
2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS	43

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Caracterización de la empresa	47
3.2. Diseño de la investigación	51
3.2.1. Tipos de investigación.....	51
3.2.2 Pasos para la investigación.....	53

CAPITULO IV

4.1.Diagnóstico de la situación actual deLA EMPRESA JP. S.A.....	55
4.2. Descripción de los inventarios de la empresa.....	55
4.3 Descripción de la gestión del inventario	57
4.4 Evaluación de la satisfacción de los clientes	63
4.5 Propuesta de estrategias de mejoras.....	69
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°- 1 Cantidad de trabajadores.....	50
Tabla N°- 2 Ventas durante el año 2016	63
Tabla N°- 3 Comparación de demanda año 2016	64

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°- 1. Organigrama.....	49
Grafico N°- 2 Funciones de la gestión de inventarios.....	58
Grafico N° 3 Diagrama de procesos o flujo de la producción.....	59

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto.

En el mercado actual competitivo, las organizaciones cada día hacen grandes esfuerzos para lograr mantenerse, ya que la competitividad cada día estimula el crecimiento y perfeccionamiento empresarial por medio de la innovación de los procesos, utilizando para esto diversos elementos como la tecnología y un adecuado sistema de inventario. Todo esto influye de manera directa en el eficiente servicio que se les proporciona a los clientes y por ende en el aumento de los ingresos por ventas.

Las empresas que ofrecen productos perceptibles, tienen en ellos, la fuente de ingresos, debido a que éstos son los que se venden a un precio que permite cubrir sus costos y gastos. Dentro de la contabilidad el registro de estos bienes se hace en una cuenta llamada "Inventario". El inventario es un bien intangible que representa costos y gastos desde el punto de vista contable (Castellanos, 2012)

La cadena de suministros (CDS) de una empresa, como sabemos, es el conjunto de funcionarios, departamentos y unidades de la corporación que participan en la secuencia producción-expedición-entrega de bienes y/o servicios a un consumidor final. Entre los procesos y las actividades asociadas a las cadenas de suministros, la gestión de inventarios figura como destacada condicionando considerablemente el desempeño de las

demás actividades relacionadas con la CDS, como la adquisición de materias primas, la producción, el almacenamiento de bienes y la logística (desde la expedición a la entrega del bien o el servicio a manos del cliente).

Evidentemente, una educada gestión de inventarios es clave para determinar modales y períodos de entrega, sobre todo en empresas dedicadas a la elaboración de bienes; sin embargo, también para las entidades focalizadas en la prestación de servicios la gestión del inventario es un fragmento estratégico clave.

La gestión de inventarios es una diligencia propia del ámbito de la administración de costes de una compañía y se remite, de un modo claro y evidente, a la encargo de las existencias: reducir al máximo sus niveles sin comprometer la capacidad de respuesta a la demanda de bienes y servicios es, sin duda, una de las quehaceres principales de la gestión de inventarios, una tarea que por consiguiente afecta a la adquisición de materiales, la fabricación, el almacenamiento y la distribución, como veíamos al empezar. No obstante, no es este el único aspecto a considerar para el correcto desempeño de esta actividad de gestión. (Hernandez S. , 2010)

El sistema de gestión de inventarios, ERP (Enterprise Resource Planning) es la marcha de varios tipos de programas de gestión. Para poder deducir lo que son hoy este tipo de métodos, hay que conocer cuál es su historia. De esta manera, podremos saber que mejoras se han agregado año tras año y los beneficios de éstas. (Jimenez, 2011)

En este trabajo se especifica cronológicamente la evolución de los sistemas de gestión, desde el sistema de gestión y control al actual ERP.

El presente estudio se desarrollara en la Compañía JP: en la Ciudad de Guayaquil, ubicada en el norte del cantón, La actividad principal de empresa es la comercialización de balanceados.

Actualmente la empresa goza de una posición notable en el mercado en que se desenvuelve, pese a aquello se encuentra atravesado un problema muy crucial, el cual hasta ahora no se le ha dado solución, este inconveniente se origina en la inadecuada gestión que se le da al inventario de productos que comercializan diariamente, no tienen ninguna clase de registro o algún documento que justifique el ingreso o salida de los mismos.

Uno de los principales inconvenientes es que la empresa no tiene claro cuándo y en qué cantidad reabastecer sus inventarios y este problema se sustentan en la manera empírica en que son manejados los inventarios. Si se compara la demanda planeada frente a los pedidos entregados entre los años 2015 y 2016, se obtiene como resultado que la empresa no cumplió con su demanda proyectada de productos, al no considerarse factores importantes e indispensables en el proceso comercial, tales como, la capacidad de demanda y el exceso de desperdicio por expiración de los productos terminados en la empresa JP de la ciudad de Guayaquil

A pesar de que la empresa tiene aparentemente el control sobre todo el proceso comercial, es crucial para el manejo eficiente de todo el flujo, que no haya un control del inventario de productos apoyado en un sistema informático, por lo que se hace difícil conocer con exactitud las cantidades que se encuentran en stock, lo que se agrava con el hecho de que no se lleva a cabo un examen físico de dichos materiales; por ello el autor de la tesis considera que la empresa requiere de un sistema automatizado de control de inventarios donde se controle realmente el flujo de los productos terminados.

Con este sistema se irá disminuyendo progresivamente la ineficiente administración de inventarios, evidenciado en el frecuente agotamiento de la existencia de algún producto, con el consecuente retraso en la entrega de los pedidos. El sistema ayudaría también a evitar los faltantes por hurto en los productos terminados.

1.2 Situación conflicto

En el entorno de la empresa se observa una amplia insatisfacción de los clientes por el constatado incumplimiento y atraso en la entrega de los pedidos, debido a los limitados inventarios, por que como no existe un colchón de abastecimiento, constantemente atrasan las entregas. Esta situación está ocasionando pérdida de clientes lo que posteriormente traería conflictos económicos a la empresa

A este hecho se le añade que los trabajadores que se encuentran en el área de comercialización usan inconscientemente los productos, causando de esta manera pérdidas innecesarias que se pueden evitar si se aplican medidas correctivas lo antes posible.

Cabe señalar que si bien es cierto, hay un problema por la falta de una gestión de inventario de productos terminados, también lo hay en la parte que corresponde a los productos en tránsito, debido a factores que se presentan a diario, estos son: errores por mala facturación del producto terminado, errores de ingreso de los productos terminados en el stock de inventario, entre otros. Brito, (2013)

Manifiesta Hernandez, (2014), que “se puede deducir que esta ineficiencia es un punto neurálgico de la cadena de suministro, que afecta sustancialmente en el giro del negocio, con consecuencias de pérdida de competitividad en la industria en que se desempeña en el corto plazo y la potencial salida del mercado en el mediano plazo”.(p. 27)

Indica Jimenez, (2011) que “En base a lo anteriormente expuesto, se ha determinado que el problema central de esta investigación radica en el inadecuado manejo que se le da al inventario de productos terminados. De esta situación se derivan problemas que se describen a continuación”: (p. 63)

1.3. Formulación del problema.

¿La inexistencia de una gestión de inventario contribuye a la insatisfacción de los clientes en la empresa JP S.A.?

1.4. Variables de investigación:

1.4.1. Variable independiente:

Gestión de inventario

1.4.2. Variable dependiente:

Satisfacción del cliente

1.5. Delimitación del problema.

Objeto: Control de inventarios
Campo: Satisfacción del cliente
Área: Inventarios
Lugar: Empresa JP. Guayaquil
Año: 2016

1.6. Objetivos generales y específicos

1.6.1. Objetivo general

Proponer mejoras a la gestión de inventarios para la empresa JP. S.A., que permita la eficiente satisfacción del cliente.

1.6.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la administración de inventarios
- Diagnosticar la situación actual del manejo de inventarios en la empresa JP. S.A. y su incidencia en la eficiente satisfacción del cliente.
- Proponer estrategias de mejoras para la gestión de inventarios para la empresa JP. S.A.

1.7. Evaluación del problema.

A continuación usted encontrara usted diez aspectos que permiten evaluar el problema.

Los aspectos generales de evaluación son:

Delimitado.- Ineficiente control de inventarios provoca insatisfacción a los clientes de la empresa JP, de la ciudad de Guayaquil durante el 2017

Claro.- El tema se refiere específicamente al deficiente control de inventarios, esta situación provoca insatisfacción a los clientes de la empresa.

Evidente.- Esta situación provoca conflicto entre los diferentes departamentos y sus correspondientes funcionarios, además de influir en el desempeño de los colaboradores.

Concreto.- Esta redactado de manera concreta ya que identifica la variable independiente, el término conector, la variable dependiente, el espacio geográfico y el espacio temporal.

Relevante.- Permitirá a los colaboradores y funcionarios buscar soluciones en consenso para lograr los propósitos planteados por la organización.

Original.- Novedoso, nuevo enfoque, no investigado totalmente.

Contextualmente.- Que pertenece a la práctica social del texto educativo.

Variables.- Identifica las variables con claridad.

Independiente: Gestión de inventarios

Dependiente: Satisfacción de los clientes

1.8- Objetivos de la investigación.

1.8.1 Objetivo general:

Proponer mejoras a la gestión de inventarios para la empresa JP. S.A., que permita la eficiente satisfacción del cliente.

1.8.2 Objetivos específicos.

- Fundamentar teóricamente la administración de inventarios
- Diagnosticar la situación actual del manejo de inventarios en la empresa JP. S.A. y su incidencia en la eficiente satisfacción del cliente.
- Proponer estrategias de mejoras para la gestión de inventarios para la empresa JP. S.A.

Justificación e importancia.

La adecuada gestión y manejo que se dé a los inventarios es un asunto de gran relevancia en cualquier tipo de negocio, sobre todo donde se comercializan productos, ya que estos permiten contar con registros oportunos que ayudan a determinar los costos.

A través de este trabajo se desea demostrar que el desfase en la administración del inventario es dado por el inadecuado manejo del inventario de materias primas; utilizando inventarios en Excel, manipulables, ya que no es un sistema cerrado. Esto se agrava cuando los diferentes tipos de materiales para fabricar los productos diariamente tienen un deficiente registro de ingresos y egresos, lo cual hoy en día se resuelve a través de la implementación de sistemas de información (Aplicaciones Automatizadas).

Una implementación de este tipo coadyuvará a la elevación de la cultura organizacional, al estar inmersa la documentación de procesos orientada tanto al usuario técnico como del usuario final, utilizando para ello la inclusión de manuales de procesos y preparando, capacitando al talento humano involucrado, capacidades operacionales y dinámicas que forman parte de la función especializada generalmente denominada en las firmas como organización y métodos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Antecedentes históricos

El inventario se ha manejado desde que el hombre vio la insuficiencia de organizar sus bienes, es decir, saber que recursos tiene de acuerdo a los diferentes roles que esta persona desempeña, tendero, fabricante, importador, exportador, comerciante etc. El inventario es utilizado como forma de organización básica que conduce a una mejor economía, porque se sabe con qué se cuenta y que debe de ser repuesto.

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

La empresa toma medidas al respecto con el proceso de inventarios, llevando a cabo una determinación, donde los productos serán revisados uno a uno para el respectivo control de Sistema de Inventario, la producción de la materia prima asume que este factor tiene que ser llevado a cabo dentro del proceso administrativo, con eficiencia el personal de producción está capacitado para lograr enfoques y generar resultados.

El autor (Zaus, 2015, pág. 30) indica “El proceso de inventarios se lleva a cabo a través de un sistema de inventario para obtener un buen control y a su vez obtener resultados” esto nos indica que en toda empresa se maneja bajo procesos es decir que se debe tener un sistema de implementación, que genere un buen funcionamiento de registros de productos terminados, basándonos en la toma física, bajo un análisis de resultados.

El área en la que se refleja la disminución de productos, tiene que ser un área de abastecimiento, donde el personal siente presión, al no contar con las herramientas específicas, los productos terminados no cumplen con un estándar óptimo donde se emplea el proceso de producción. (Adiran, 2015)

La empresa JP, toma medidas al respecto para mejorar de su producción de materia prima, insumos, y servicios. Estas medidas deben ser controladas para asegurar una buena producción, y a su vez generar un crecimiento de ventas.

Según (Ruiz, 2015) piensa que la producción de una materia prima, es parte fundamental para llevar a cabo el control de productos terminados, para su respectivo proceso de inventario.

Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos y demás pueblos de la antigüedad, acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como surge o nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez. Que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales, esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir motivo la existencia de los inventarios. (Feder, 2015), como es de saber, la base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios; de aquí viene la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo contable

permitiría a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa, el inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento.

El inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda, algunas personas que tengan relación principal con los costos y las finanzas responderán que el inventario es dinero, un activo y efectivo en forma material. (Klifor, 2015)

El inventario se ha utilizado desde que el hombre vio la necesidad de organizar sus bienes, es decir; saber que pertenencias tiene de acuerdo a los diferentes roles que esta persona desempeña, fabricantes, importadores y exportadores. (Toral, 2015)

El inventario es manejado como forma de organización básica que con lleva a una mejor economía, porque se sabe con qué se cuenta y que debe ser repuesto. Para el inventario se tiene en cuenta estos elementos: como la materia prima, bienes parcialmente terminados, bienes terminados y bienes en venta. (Castro, 2016)

La importancia de tener un buen método de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al instante de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Es bueno sobresalir, que la empresa que aplique controles internos en sus procedimientos, conducirá a conocer la realidad real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de comprobar que los controles se cumplan para darle una mejor perspectiva sobre su gestión. (Karl, 2014)

2.1.2. Antecedentes Referenciales

Para el desarrollo de la investigación se han considerado dos tesis que a continuación se las describe

Nombre de la Universidad: Universidad Estatal de Milagro

Link:

repositorio.unemi.edu.ec/.../Implementacion%20de%20los%20Procesos%20de%20Co

Relación: Emplean varios mecanismos para obtener un sobresaliente control y gestión a través de un método de inventario, con el objetivo de generar resultados.

Nombre de la Universidad: Universidad Politécnica Salesiana

Link: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>

Relación: La empresa va acorde con la mejora de su gestión e implementación de inventarios, para la obtención de resultados – ventas

Según el autor Santillan, (2015) "El inventario es aquel reconocimiento documental, de los bienes de más objetos pertenecientes a una persona física, una compañía, una dependencia pública" p.10. La persona determina el control físico de la mercadería (p. 10)

Por su parte Sandoval, (2015), señala que el inventario es un proceso que se lo realiza en un periodo determinado, con el fin de obtener resultados de acuerdo a la compra y venta de una empresa.

El inventario desde el punto de vista contable tiene que ver con la contabilidad, ya que se maneja un sistema de control y registro de ganancias, tanto como operaciones económicas realizadas en una empresa. (Rios, 2015)

El inventario son bienes palpables, que se tienen para la venta en el curso ordinario del oficio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su ulterior comercialización.

Logística

La palabra logística viene del vocablo logísticos, que significa computar. Esta raíz pasó al latín. De hecho, se llamaba “logista” al intendente de los guardias en la época del Imperio Romano. Fue en esa época cuando se emprendió a llamar logística a la organización militar. No podríamos entender la logística industrial como tal sin entender la logística militar.

La logística militar es la forma de alineación de las tropas y otros recursos presentes en el ejército. Se compone de una serie de acciones como producción, abastecimiento, transporte, movilidad y retorno de los elementos. Es esencial sobre todo en periodo de guerras.

La logística militar se introdujo por la fama de la obra titulada Compendio del arte de la guerra, escrita por el general suizo Antoine-Henri Jomini (1779-1869). En la parte de su obra dedicada a las acciones logísticas, hace hincapié en cómo constituir campamentos y acantonamientos sin atrincherar, cómo mover a los hombres en la experiencia y la gestión de la parte material de las tropas. Lo cierto es que en el siglo XIX el aparato logístico de los ejércitos estaba muy bien montado espacialmente para las batallas. Ejemplos de buena logística fueron la batalla de Leipzig y las guerras napoleónicas. Ya en el siglo XX la logística militar fue progresando y prueba de ellos fueron las guerras mundiales.

Durante la Primera Guerra Mundial, la repartición de munición, equipo y alimento fue concluyente. Todo este transcurso logístico se calculó al milímetro para que los grupos tuvieran lo necesario en todo momento, ya que un soldado sin provisiones, equipo y comida no puede luchar.

Para que todo esto marchara bien hay que realizar un cálculo de la cuantía de soldados, animales y vehículos que hay. Posteriormente, qué cantidad de comida, de municiones y de combustible se necesita. Una vez

se sabe esto, hay que organizar la cadena logística para que nunca falten provisiones.

Durante la Segunda Guerra Mundial, se emplearon camiones, trenes y en ocasiones aviones de carga en el curso de operaciones terrestres. Cada potencia tenía su propia cadena de distribución y maneras de abastecer a sus tropas. En el ámbito militar, los responsables de las acciones logísticas se encargan de cómo y cuándo movilizar recursos a los lugares

Cuando terminó la Segunda Guerra Mundial, muchos de los individuos encargados del proceso logístico obtuvieron empleo en empresas, donde empezaron a utilizar métodos basados en la táctica militar. Ese fue el principio de la logística moderna aplicada en las empresas.

La forma de programar la gestión de la cadena de suministro en cada empresa es desigual. Depende del tipo de compañía, de las mercancías y sus clientes.

Distinguimos 5 clases distintas de logística:

- Logística de distribución.
- Logística de aprovisionamiento.
- Logística de producción.
- Logística inversa.
- Logística ambiental.

Logística de distribución

Este es el tipo de logística más congruente con el transporte. La intención de la logística de transporte y distribución es determinar lo siguiente:

- Qué tipologías y capacidades de productos se cargarán en el vehículo de transporte para tener el menor coste de envío posible.
- Cuántas mercancías de clases diferentes hay que mandar desde cada fábrica a cada cliente y cada almacén, siempre teniendo en cuenta que el coste del envío debe ser el mínimo posible.

- Cuántos productos hay que fabricar en cada centro de forma que los costes generales queden optimizados.
- Cantidad de productos que hay que enviar a clientes y almacenes optimizando los costes generales.
- Si la empresa tiene varias plantas, puede ser provechoso cerrar alguna de ellas dependiendo de los costes de operación y de transporte que nos suponga.

El ejemplo que hemos tomado es de una empresa que tiene varias plantas y almacenes. En el caso de las PYMES el proceso es mucho más sencillo ya que solo hay una planta productora y un almacén que están en el mismo lugar.

Lo complicado en este proceso es cómo optimizar los costes de transporte y almacenamiento. Para ello es importante disponer de sistemas de información adecuados, así como de infraestructuras y recursos necesarios.

La logística de distribución de productos más tradicional se ocupaba de la recepción de materias primas enviadas por proveedores, almacenamiento de las mismas y envío a los clientes. Ahora los procesos logísticos llevan mucha componente tecnológica, lo que les ha hecho mucho más eficientes y ha contribuido a reducir costes.

Logística de aprovisionamiento

La logística de aprovisionamiento está muy relacionada con los almacenes, es la que lleva el control de lo propio de la empresa, lo necesario para llevar a cabo los procesos productivos de la compañía y poder satisfacer la demanda de los clientes. Si quieres saber más sobre los almacenes y su gestión. Las empresas siempre tratan de optimizar su rendimiento. Por ello la administración de la cadena de aprovisionamiento comprende las siguientes tareas:

- Gestión de las existencias e inventario: se estudia el modelo de inventario más apropiado, que dependerá de nuestra compañía en particular. Si pretendes saber más sobre stocks e inventarios, te recomendamos que leas este artículo dedicado a la gestión de stock.
- Elección de los proveedores.
- Estudio de la posible evolución futura de la demanda de los productos.
- Políticas de suministro.

Gracias a los procedimientos utilizados en logística de aprovisionamiento, las empresas son más eficientes pues saben que no deben tener pérdidas.

Por esta razón, los objetivos de la logística de aprovisionamiento son disminuir el gasto en inventarios, computar las necesidades de la compañía y acrecentar la eficiencia de las compañías mediante tecnología y sistemas de información.

Logística de producción

La logística interna o de producción es la gestión del abastecimiento dentro de las empresas. Más concretamente, se trata del control del flujo interno de los materiales incluidos en el proceso de producción. Todos los productos están dentro de una cadena productiva en la que pasan de una fase a otra. Evidentemente, dentro de toda esta gestión está el comienzo de la fabricación y la retirada del producto terminado.

Logística inversa

La logística inversa tiene los siguientes objetivos:

- Recoger y arrasar los artículos usados para destruirlos o reciclarlos.

- Reciclaje y rescate de envases, embalajes y residuos tóxicos y peligrosos.
- Devoluciones a clientes.
- Retorno de productos obsoletos y de temporada.

¿Cuáles son las causas que originan este asunto logístico inverso? Para entenderlo vamos a ilustrar la explicación con unos ejemplos que se dan a menudo.

- Reparación: el producto vuelve a la empresa para ser reparado. Un ejemplo de este caso son los electrodomésticos.
- Las mercancías defectuosas que se devuelven a la empresa de origen. Nos referimos en este caso a productos que no se pueden reparar y se han de tirar o reciclar. También se puede dar el caso de tener que recoger mercancía de los almacenes de los clientes porque llegaron allí por error.

Hemos visto que los sistemas de logística inversa juegan un papel muy importante en el reciclaje. La logística inversa lleva una gestión muy diferente a la tradicional, en la que hay que observar los siguientes factores:

- Embalaje utilizado: generalmente hay falta de uniformidad en el mismo.
- La distribución se hace desde varios puntos hasta el fabricante.
- Las tareas que surgen son más imprevisibles que en los procesos logísticos tradicionales.
- Todo esto hace que la gestión del stock sea más complicada.

En conclusión, podemos decir que la logística inversa es un tema reciente que todavía debe avanzar mucho. Es importante porque tiene muy en cuenta el reciclaje. La preocupación por el medio ambiente va a más, por lo que es un negocio que parece que puede avanzar bastante.

No obstante, la implementación de los sistemas de logística inversa es complicada y requiere la implicación no solo de la empresa sino de clientes, proveedores y usuarios finales.

Logística ambiental

La logística ambiental se confía de gestionar correctamente los residuos. Se trata de desecharlos correctamente y, si es posible, reciclarlos. El respeto al medio ambiente va en aumento en el ámbito empresarial y las sociedades que tienen sistemas de gestión ambiental se valoran cada vez más.

El proceso logístico

Hemos visto que la logística es un proceso global que empieza por la adquisición de materias primas y termina con la entrega del producto a los clientes. Todo esto se realiza en diferentes actividades coordinadas mediante un flujo de información. Las fases del proceso logístico son:

- Compras.
- Recepción.
- Almacenaje.
- Inventarios.
- Fabricación.
- Expedición.
- Distribución.
-

Vamos a entrar en más detalle con cada una de estas fases.

Compras

Las compras admiten el abastecimiento de la empresa. El tipo de abastecimiento de una compañía depende de qué produzca, por ejemplo:

- En una industria tipo manufactura, los proveedores suministran materias primas o piezas que no fabrica la empresa.
- En una empresa de servicios, los suministros corrientes serán documentos y material de papelería.

Los departamentos de adquisiciones de una compañía y todo el proceso de producción estriban en gran medida de los distribuidores. Las políticas y decisiones de las empresas proveedoras van a afectar de una forma u otra al encadenamiento productivo de nuestra empresa.

Recepción

La recepción de las provisiones que llegan desde los proveedores supone un proceso administrativo. Esa entrada de producto se registrará y se expedirá un albarán para los proveedores.

Almacenaje

Una vez las mercancías procedentes de los proveedores llegan a la empresa, pasan a guardarse en el almacén. La logística de almacenamiento es fundamental y aquí es donde entra en juego la siguiente fase: los inventarios.

Inventarios

El inventario es la cuantía de mercancías que se encuentran en el almacén, teniendo siempre en cuenta los flujos de entrada y salida de la empresa.

Los tipos de inventario que pueden realizarse son tres:

- De materias primas.
- De productos en proceso de fabricación
- De productos terminados.

El examen de estos inventarios es necesario para controlar la relación entre oferta y demanda de los productos elaborados en la empresa. Cualquier anomalía en los inventarios puede acarrear como consecuencia un corte o interrupción en la cadena de suministro.

Por ejemplo, si el pedido lanzado a los distribuidores no se realiza correctamente y se pide menos cantidad del necesario, el proceso de manufactura sufrirá una interrupción en su fase inicial. Dicha interrupción repercutirá en las fases intermedias de la producción y no habrá suficientes productos acabados disponibles para enviar a los clientes.

Los inventarios valen a las empresas para lograr un nivel óptimo de existencias, evitando acumular un exceso de las mismas que presumirá un gasto evitable.

Fabricación

La manufactura es el proceso que consiste en la transformación de las materias primas en los productos elaborados que se sirven a los clientes.

Cada organización tiene ordenamientos distintos para llevar a cabo esta fabricación. Cada vez hay más empresas que se acogen a métodos de gestión de calidad y manuales de programaciones para detallar por escrito las instrucciones de sus procesos de producción.

Expedición

En la fase de expedición se establece la venta del producto elaborado. En la venta tendrá que estar especificados la cuantía, el precio y el destino. Además, antes de proceder a la venta se tiene que comprobar que el producto cumple con los criterios de calidad que la empresa establece para poder ser expedido.

Distribución

La distribución es el movimiento del fruto desde la empresa fabricante hasta el usuario final, en definitiva, el transporte. Esta labor suele ser de coste elevado para las compañías.

Sobre todo es de trascendental importancia ofrecer un buen servicio al cliente. Para ello las compañías tratan de optimizar sus procedimientos para reducir sus tiempos de preparación de pedidos y el número de productos que llegan dañados, así como ser capaces de dar una fecha de entrega fiable. Igualmente podemos facilitar la tarea a los clientes mostrando en las páginas web catálogos con características y precios.

Materia Prima:

Espinoza, (2016) Dice que la materia prima es el mejoramiento de todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto.

La materia prima se define Pineda, (2014) como todo material que se transforma e incorpora en un producto final, también debe ser perfectamente identificable y medibles para determinar el costo de producción.

Según el autor Dominguez, (2015) es utilizada primariamente en las empresas industriales, ya que son los que fabrican el producto en base al mecanismo de proceso.

Dentro de la compañía debemos tomar en cuenta, que la materia prima es parte esencial para la elaboración del producto, es un beneficio que adquiere la empresa para conseguir resultados.

Control:

El autor Bucheli, (2014), define al control como el proceso de arquear actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctoras necesarias

Según el autor Terry, (2014) dice que es un proceso que establece lo que se está llevando a cabo, aplicando medidas correctoras de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a lo proyectado

El control implica la comprobación de lo logrado con el estándar y la corrección de las desorientaciones, para asegurar la preparación de los objetivos de acuerdo un plan. Koontz, (2016)

El control es una función principal que tiene que ser considerando dentro del proceso de inventarios, ya que podemos administrar y gestionar interiormente para alcanzar resultados.

Gestión de Inventarios:

Rodríguez, (2014) dice ser la administración adecuada de registro, compra y salida de inventario dentro de la empresa.

La Gestión de Inventarios según Villamar, (2015) es un punto definitivo en el manejo estratégico de toda organización, las funciones convenientes a la gestión de inventario se relaciona con los métodos de registros.

El sistema de Gestión de Inventarios es el que determina criterios para seleccionar el material que ha de salir del almacén para atender una petición concreta. Salazar, (2015)

Es un mecanismo de gestión que toda compañía maneja, con el propósito de alcanzar su objetivo principal como es la del proceso de Sistema de Inventario

2.2. Fundamentación Legal

Para la elaboración del marco legal de este trabajo de investigación se ha considerado, lo que establece la constitución respecto al consumidor, los lineamientos del plan nacional del buen vivir 2017 2021, lo que señala la ley del consumidor, código de trabajo se ha considerado lo siguiente:

Ley Orgánica del Consumidor

La disposición de la presente ley es de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda, se aplicará el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Para su entendimiento explicamos los siguientes contenidos:

- **ANUNCIANTE.-** Proveedor que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario de sus productos o servicios.
- **CONSUMIDOR.-** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios. Considerando también al Usuario como consumidor.
- **CONTRATO DE ADHESION.** - es aquel contrato cuya redacción es unilateral y se redacta con el fin de adherir o no al contratante para celebrarlo, haya discutido su contenido.
- **DERECHO DE DEVOLUCION.** - Facultad que tiene el consumidor para acceder a la devolución o cambio de un bien o servicio, en fecha inmediata a la de la recepción del mismo, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

- **ESPECULACION.-** Es la práctica comercial ilícita que tiene como finalidad el aprovechamiento de una necesidad del mercado para incrementar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.
- **INFORMACION BASICA COMERCIAL.-** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.
- **OFERTA.-** Es el acto del ofrecimiento tanto de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.
- **PROVEEDOR.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por los que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.
- **PUBLICIDAD.-** La comunicación comercial que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.
- **PUBLICIDAD ABUSIVA.-** Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, infringir valores sociales y culturales o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también

publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

- **PUBLICIDAD ENGAÑOSA.-** Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales también se podría incluir omisión de datos esenciales del producto que induzca a engaño, error o confusión al consumidor.
- **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.-** Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados.
- **DISTRIBUIDORES O COMERCIANTES.-** Son las personas naturales o jurídicas que venden o proveen al por mayor o al detal destinados a los consumidores.
- **PRODUCTORES O FABRICANTES.-** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para proveer a los consumidores.
- **IMPORTADORES.-** Personas naturales o jurídicas que importan bienes para su venta o provisión en otra forma al territorio nacional.
- **PRESTADORES.-** Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

DERECHOS Y OBLIGACIONES COMPLEMENTARIOS.

Los derechos y obligaciones de la presente ley no excluyen la regulación la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas (Ley del consumidor, 2015).

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

A más de los establecidos en la Constitución Política de la República, son derechos los tratados o convenios internacionales, legislación interna,

principios generales del derecho y costumbre mercantil, así como también los que a continuación detallamos: derechos:

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Ley del consumidor, 2015)

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

El consumidor al igual que el proveedor tiene obligaciones las mismas que se detallara a continuación:

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

REGULACION DE LA PUBLICIDAD Y SU CONTENIDO

PUBLICIDAD PROHIBIDA

Con respecto a las formas de publicidad engañosa o abusiva, quedan prohibidas, o a toda aquella comunicación que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.

INFRACCIONES PUBLICITARIAS

Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce al error o engaño, especialmente cuando se refiere a:

1. País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
2. Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
3. Las características básicas que deberán poseer el bien o servicio ofrecidos, para los fines que se pretende satisfacer y otras; y,

CONTROVERSIAS DERIVADAS DE LA PUBLICIDAD

Toda aquella consecuencia resultada del incumplimiento de lo dispuesto en los artículos antes enunciados, el anunciante deberá justificar adecuadamente la causa de dicho incumplimiento.

El proveedor, en la publicidad de sus productos o servicios, mantendrá en su poder, para información de los legítimos interesados, los datos técnicos, fácticos y científicos que dieron sustento al mensaje.

INFORMACION BASICA COMERCIAL

INFORMACION PÚBLICA

Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, pesos y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto. Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final. Además del precio total del bien, deberá incluirse, en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario por kilogramo, litro o metro.

IDIOMA Y MONEDA

Toda la información general expuesta en las etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos; así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir de forma comprobable los datos el idioma, unidad monetaria o

GARANTÍA

Todos los productos deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, que

consiste en la garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.

PRODUCTOS DEFICIENTES O USADOS

Si los productos presentan alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.

PRODUCCION TRANSGÉNICA

Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.

ROTULADO MINIMO DE ALIMENTOS

Los proveedores de productos alimenticios para consumo humano de acuerdo a las normas técnicas deberán exhibir en el rotulado de los productos, lo siguiente:

- a) Nombre del producto;
- b) Marca comercial;
- c) Identificación del lote;
- d) Razón social de la empresa;
- e) Contenido neto;
- f) Número de registro sanitario;
- g) Valor nutricional;
- h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- i) Lista de ingredientes con sus respectivas especificaciones;

- j) Precio de venta al público;
- k) País de origen;
- l) Indicación de si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado (Ley del consumidor, 2015).

ROTULADO MINIMO DE MEDICAMENTOS

Los medicamentos en general y los productos naturales procesados, deberán contener la siguiente información:

- a) EL nombre del producto, genérico o de marca;
- b) La marca comercial;
- c) La identificación del lote;
- d) La razón social de la empresa;
- e) El contenido neto;
- f) El número de registro sanitario;
- g) La fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- h) La lista de componentes con sus respectivas especificaciones;
- i) El precio de venta al público;
- j) El país de origen; las contraindicaciones; y en cuanto a productos naturales debe identificarse la procedencia, y si hay elementos culturales o étnicos en el origen.

INFORMACION DE BIENES DE NATURALEZA DURABLE.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos de la ley, y se trate de bienes de naturaleza durable, se deberá informar sobre la seguridad de uso, instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias.

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ASOCIACION DE CONSUMIDORES

Se entenderá por Asociación de Consumidores, toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos.

REQUISITOS

En los requisitos la Ley consagra a las Asociaciones de Consumidores las mismas que deben cumplir todo lo exigido por la legislación general, con lo siguiente:

- El obtener su personería jurídica otorgado por el Ministerio de Bienestar Social;
- El conformarse con un número no menor a cincuenta miembros;
- El no incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales;
- El mantenerse al margen de actividades comerciales, religiosas o políticas;
- El no perseguir fines de lucro;
- El no aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,
- El no realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan al consumidor.

OBJETIVOS

Son objetivos de las Asociaciones de Consumidores:

- Promover y resguardar los derechos de los consumidores;
- Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; ante los proveedores, mediante acciones, recursos, trámites o gestiones

tomando en cuenta la Ley del consumidor, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;

- Ejecutar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor,
- Impulsar la organización de los consumidores con sentido solidario para proteger sus derechos;
- Promover el conocimiento sobre el precio, la cantidad, la calidad, peso, medida, rotulado e información de los bienes y servicios;
- Demostrar la práctica o manejo que atente contra los derechos del consumidor consagrados en la presente ley;
- Desarrollar una conciencia ambiental, individual o de grupo sobre las consecuencias del consumo en el ambiente y la necesidad de preservar los recursos naturales; y,
- Suministrar la debida colaboración a las autoridades para realizar la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley.

CONTROL DE CALIDAD

BIENES Y SERVICIOS CONTROLADOS

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, establecerá la lista de bienes y servicios, de origen privado o público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Todo antes mencionado en base a las informaciones de los diferentes ministerios, y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

AUTORIZACIONES ESPECIALES

Los documentos como el Registro Sanitario y los Certificados de venta libre de Alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN- y las autoridades que tengan competencia, los mismos que serán controlados periódicamente para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento. Al tomar en cuenta los productos importados al mercado nacional, se deberá considerar su homologación en el Registro Sanitario así como contar con los Permisos de Comercialización que emite la autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y a las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración.

NORMAS TECNICAS

Las normas técnicas emitidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN-, para lograr el control de cantidad y calidad no perjudicará la participación de los demás organismos gubernamentales que también puedan participar. Es así que de comprobarse técnicamente una defectuosa calidad en los bienes y servicios, el INEN impedirá su comercialización; actuando de manera conjunta con diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente su asistencia técnica y colaboración. Las normas técnicas no podrán establecer requisitos no característicos que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes.

DELEGACION

De acuerdo con la Ley y sus reglamentos el INEN y las demás autoridades que competan, delegaran la facultad de control de calidad, a los Municipios cuyas competencias le permitan asumir dicha responsabilidad.

UNIDADES DE CONTROL

El INEN promoverá el diseño, creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, que tengan como misión producir bienes o prestar servicio. Además, reglamentará la contratación de los laboratorios de las universidades y escuelas politécnicas, como laboratorios calificados de sostenimiento tanto público o privado, capaces de cumplir con dicha labor.

CAPACITACION

El INEN, capacitará permanentemente a través de la realización de programas de difusión sobre las normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios la comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley.

INFRACCIONES Y SANCIONES

SANCION GENERAL

La sanción se dará tomando en consideración las multas en moneda de curso legal, y si es del caso, el decomiso de los bienes, o la detección del derecho a ejercer actividades, prestar los servicios o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El proveedor deberá cumplir con sus obligaciones que le impone esta ley, pues la cancelación o pago de las sanciones pecuniarias no lo libera.

INDEMNIZACION, REPARACION, REPOSICION Y DEVOLUCION.

Los consumidores podrán solicitar además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y, cuando no

sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

- Cuando se presente la deficiencia o características del bien garantizado, cuyo uso, destino y consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien.
- Cuando el proveedor no haya cumplido con la garantía; Si por cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado, y,
- Si excede los límites de tolerancia permitidos para el contenido neto de un producto indicada en el envase o empaque de un producto. En este caso el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación se sujetara al término del plazo a las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, y cuya sanción será una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que por ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.

El artículo 7 de la Ley, manifiesta que aquel proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, será sancionado con una multa pecuniaria de mil a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América. Así mismo, que cuando un mensaje publicitario sea engañoso o abusivo, la autoridad competente dispondrá la suspensión de la difusión publicitaria, y además ordenará la rectificación de su contenido, a costa del anunciante, por los mismos medios, espacios y horarios. La difusión de la rectificación no será menor al 30% de la difusión del mensaje sancionado.

El artículo 23 de la presente ley manifiesta que el incumplimiento de las obligaciones allí establecidas, dará lugar a la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

Así también en el caso de incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 58, el proveedor será sancionado con una multa pecuniaria de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal.

SERVICIOS DEFECTUOSOS

Los consumidores podrán pedir la restitución del valor cancelado en el caso que el producto o servicio prestado presente defectos que causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, además solicitar la correspondiente indemnización por daños y perjuicios. Al mismo tiempo, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

Art. 32- ESPECTACULOS PUBLICOS

Serán castigados con multa equivalente al diez por ciento (10%) del valor recaudado en taquilla, las personas naturales o jurídicas productores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad de los respectivos recintos; sin perjuicio de su obligación de restituir lo pagado, a quienes, a causa de lo señalado, no hayan podido ingresar al espectáculo. En caso de reincidencia a lo dispuesto en el presente artículo, la multa será equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la taquilla, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales a que hubiere lugar.

Art. 33.- SUSPENSION INJUSTIFICADA DEL SERVICIO

El que suspendiere, detuviere o no prestare, sin testimonio o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar. Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o los concesionarios del ejercicio del derecho para la prestación del servicio, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 34.- COBRO DURANTE LA SUSPENSION DEL SERVICIO

El distribuidor de servicios públicos o privados, no podrá consumir cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se halle interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado.

Art. 35.- REQUERIMIENTO DE INFORMACION

Sin deterioro de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será castigado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, el consignatario que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad conveniente o que proporcionare información falsa. La misma pena será impuesta al proveedor que impida a la autoridad competente, por cualquier medio, la inspección de los lugares de prestación de servicios, producción, expendio o

almacenamiento de bienes, productos o que se oponga a la verificación de la información proporcionada.

Art. 36.- REINCIDENCIA

En caso de repetición en las infracciones que instituye la presente ley, la multa señalada podrá ser superior al doble, además de la clausura transitoria o definitiva del establecimiento; se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por una misma infracción a esta Ley, dos veces o más dentro del mismo año calendario. Para la diligencia de las multas, la jurisdicción competente tendrá en cuenta de manera especial, la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado y las condiciones económicas del infractor.

Plan Nacional del Buen Vivir 2017 2021

Es la hoja de ruta que tienen el gobierno nacional para el perfeccionamiento de todas las actividades productivas lícitas que se desplieguen en el país, el plan en vigencia está enfocado en tres áreas estratégicas

1. Derechos para todos durante toda la vida
2. Economía al servicio de la sociedad
3. Más sociedad mejor estado.

El estudio objeto de investigación se enlaza con los tres enfoques ya que el desarrollo de esta empresa busca garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las persona, también se alinea a la economía al servicio de la sociedad ya que estamos incrementando la productividad para el país y también se busca incentivar a una sociedad participativa.

Código de trabajo.

Del contrato individual de trabajo

Art. 1.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 2.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 3.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares. También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 4.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;

e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;

f) Por enganche;

g) Individual, de grupo o por equipo; y,

h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento de 6 de Mayo del 2008 (ver...).

Art. 12.- Contratos expreso y tácito.- El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito. A falta de estipulación expresa, se considera tácita toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

Art. 5.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Estabilidad mínima y excepciones.- Establéese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes. Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;

Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;

Los de servicio doméstico;

Los de aprendizaje;

Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;

Los contratos a prueba;

Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento de 6 de Mayo del 2008 (ver...); y,

Los demás que determine la ley.

Contrato a prueba.- En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes. Durante el plazo de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente. El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con contrato a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio.

Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales. La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje arriba indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.

Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo.- El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

Contratos eventuales, ocasionales, de temporada.- Son contratos eventuales aquellos que se realizan para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente por vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad y situaciones similares; en cuyo caso, en el contrato deberá puntualizarse las exigencias circunstanciales que motivan la contratación, el nombre o nombres de los reemplazados y el plazo de duración de la misma.

Se celebrarán por escrito los siguientes contratos:

Los que versen sobre trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada;

Los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios mínimos vitales generales vigentes;

Los a destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración;

Los a prueba;

Los de enganche;

Los por grupo o por equipo;

Los eventuales, ocasionales y de temporada;

Los de aprendizaje; 336 i) Los que se estipulan por uno o más años;

Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en

Registro Oficial Suplemento de 6 de Mayo del 2008

Los que se celebren con adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y

En general, los demás que se determine en la ley.

2.3. VARIABLE DE INVESTIGACION

Variables Independientes y Dependientes

Variable Independiente: Gestión de Inventarios

Este es el factor manipulable por el investigador y produce uno o más resultados conocidos como variable independiente.

La empresa JP, la empresa tiene que generar estrategias de Sistema de Gestión de Inventarios, para que el proceso de producción surja e incremente sus ingresos mediante las ventas. (Chacon, 2015)

Variable Dependiente: satisfacción de los clientes

Este es el factor manipulable por el investigador y produce uno o más resultados conocidos como variable dependiente.

La empresa JP, tiene que haber un buen manejo de organización, implementar ideas o estrategias para establecer vínculos y dar así una buena atención a los consumidores.

2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

➤ **ESTRATEGIA**

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

➤ **CONSUMIDOR**

Es aquel individuo que se beneficia de los servicios prestados por una compañía o adquiere los productos a través de diferentes mecanismos de pago y bienes disponibles para la sociedad.

➤ **MATERIA PRIMA**

Es aquella extraída de la naturaleza que es transformada para elaborar materiales que a larga se convierten en bienes de consumo

➤ **BIENES DE CONSUMO**

Son los bienes finales en el proceso de producción de una economía, satisfaciendo necesidades de las personas de una manera directa.

➤ **INVENTARIO**

Es un documento en el cual se registran los bienes y pertenencias de una empresa y llevar un registro formal.

➤ **COSTO DE PRODUCCION**

Son los gastos necesarios para mantener un proyecto, línea de procesamiento o un equipo en funcionamiento.

➤ **PROVEEDOR**

Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

➤ **MERCADERIA**

La mercadería es la acción de todo aquello que se puede vender o comprar y es aplicada para bienes económicos.

➤ **PROCESO**

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico

➤ **ORGANIZACIÓN**

Es la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados, es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico

➤ **SISTEMA OPERATIVO**

Es el conjunto de programas informáticos que permita la administración eficaz de los recursos de una computadora es conocido como sistema operativo o software de sistema

VENTAS

Es una actividad pretendida por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo como productos o servicios en su mercado con el fin de obtener una meta.

➤ **PRODUCCION**

Es un tipo de actividad destinada a la fabricación elaboración u obtención de bienes y servicios

➤ **EMPRESA**

Es la unidad económica-social integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene objetivo de obtener utilidades a través de participación en el mercado de bienes y servicios

➤ **SERVICIO AL CLIENTE**

Es la gestión que realiza cada persona trabaja en una empresa así sea macro o micro que tiene oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción

➤ **ECONOMIA**

Es la ciencia social que estudia los procesos de extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios.

➤ **GESTION**

Es la acción que lleva a cabo diligencia que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Caracterización de la empresa

La Compañía JP de la Ciudad de Guayaquil, ubicada en el norte del cantón, la actividad principal de empresa es la comercialización de balanceados, tiene como objetivo social tres valores sociales que inspiran su propósito y los principios que guían sus relaciones.

- Integralidad
- Responsabilidad
- Solidaridad

La **COMPAÑÍA JP** cree y practica el respeto a sus proveedores, a quienes les ofrece un beneficio justo en cada negociación, dentro de un marco de comportamiento ético, promueve el cumplimiento de la ley y una conducta social responsable.

Lidera a sus colaboradores con el ejemplo en forma competente, justa y ética. Tiene un compromiso solidario y respetuoso con el bienestar de cada uno de ellos y no tolera la deshonestidad, reconoce el talento y ofrece una remuneración equitativa

Trabaja junto a sus clientes ofreciendo sus productos de calidad, innova sus procesos y productos para liderar los mercados en los cuales está presente.

La primera responsabilidad de la **COMPAÑÍA JP**, es proveer productos innovadores, saludables y de calidad que alimenten bien a sus consumidores y contribuyan al bienestar y satisfacción de sus familias.

En consonancia con su responsabilidad corporativa, actúa como un buen ciudadano, que siempre busca las mejores relaciones con los diferentes grupos de interés en un ambiente de armonía y colaboración. Comparte su experiencia y conocimiento para contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las áreas de influencias de sus operaciones. Alienta el civismo y paga los impuestos que le corresponden, es respetuosa y solidaria con las personas y con el cuidado ambiental.

Actúa responsablemente con productores y emprendedores. Invierte en investigación y desarrollo, y crea productos innovadores. Comparte su filosofía y crea oportunidades de negocio para sus asociados, con quienes mantienen una relación cercana equitativa y provechosa.

La misión definida por la empresa actualmente es:

Somos una empresa cuyo propósito es transformar nuestro trabajo en alimentos que brinden bienestar a nuestros clientes, y salud para sus vidas.

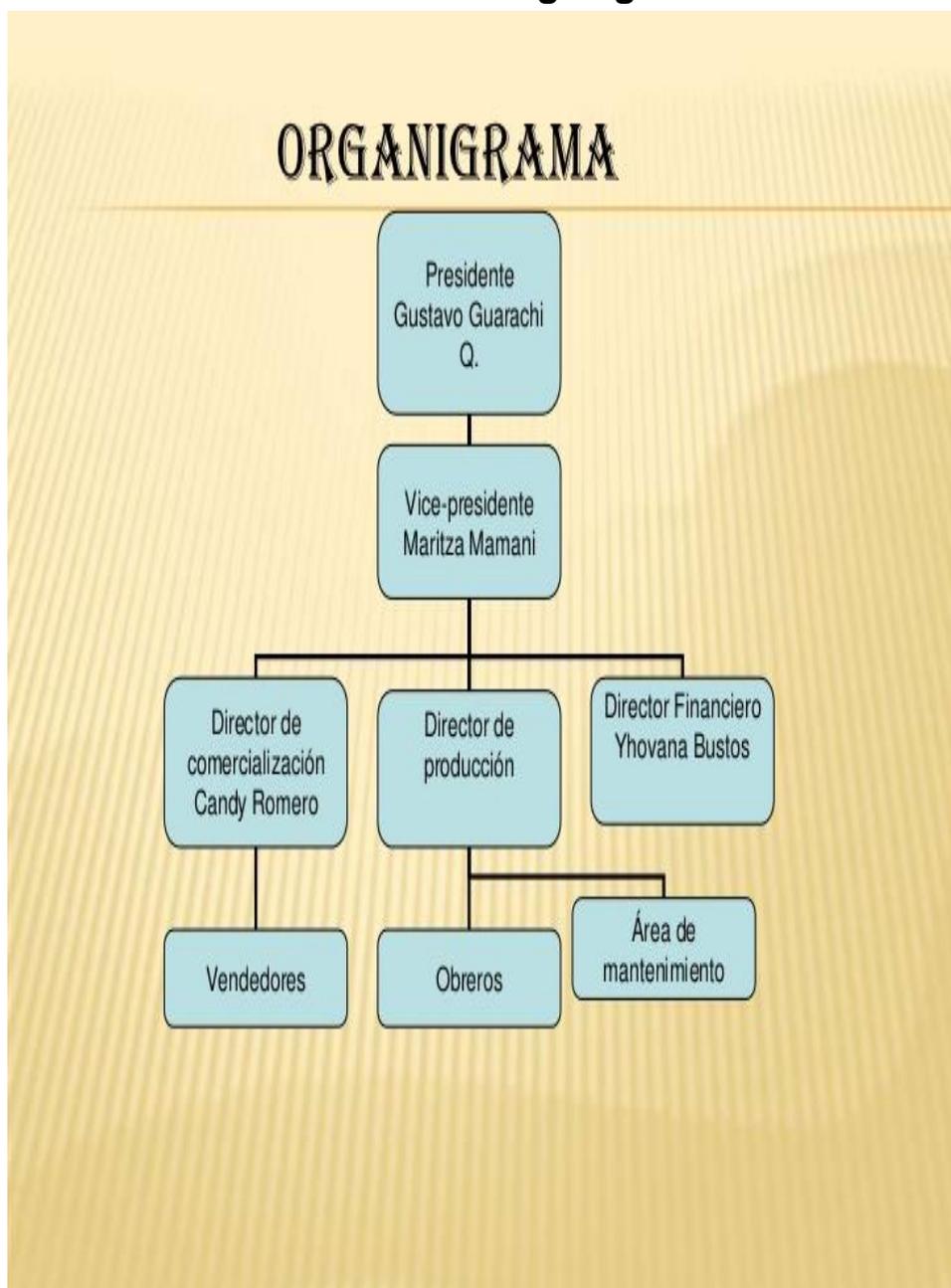
La visión es:

La Compañía JP. De la Ciudad De Guayaquil en 5 años llegará a ser la empresa líder en la alimentación de los productores ecuatorianos y reconocidos por la producción de su línea de alimentos balanceados.

La Estructura Organizativa está definida según muestra la figura 3.1.

. Principales áreas de la Empresa.

Grafico N°- 1. Organigrama



Fuente: Elaboración del autor

Tabla N°- 1 Cantidad de trabajadores

Colaboradores de la empresa

Cargos	Personas
Gerente	1
Administrativos	12
Bodega	10
Ventas	50
Total	73

Fuente: Elaboración del autor

Clientes.

- Agrocomsi
- Luis Díaz
- Fabiola Caiza
- Treproavi
- Avicol

Proveedores

- Moderno alimento
- Arroz Garabi
- Dusan Ecuador
- Luzuriaga Flor
- Premex
- Afrechillo
- Polvillo avícola Taniver
- Fosfato Granulado.
- Pasta de palmiste.
- Núcleos

Competencia

- Pronaca.
- Agripac.
- Liris
- Molinos champions
- Impresa Broiler inicial

3.2. Diseño de la investigación

Para el presente proyecto de investigación se ha considerado varios aspectos recopilados a través de un estudio. La investigación que se presenta requiere de un estudio descriptivo, explicativo y correlacional. A continuación se exponen definiciones sobre estos tipos de investigación y se explica la forma en que se emplearon en el documento actual.

3.2.1. Tipos de investigación

- **Investigación Descriptiva**

Es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo. (Mendez, 2014)

- **Investigación Explicativa**

No solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. En otras palabras, es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio; a fin de ampliar el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el “¿cómo?” de la investigación descriptiva.

La investigación de tipo explicativa busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial. (Mendez, 2014)

- **Investigación Correlacional**

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Camila, 2017)

La observación, es una técnica que consiste en no perder de vista y atender el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su ulterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Esta permite describir, explicar y correlacionar. (Hernandez C. , 2014)

La observación descriptiva aprueba reconocer los fenómenos observados pudiendo de esta manera establecer o identificar las causas y los efectos del fenómeno estudiado, además la observación explicativa fundamenta el por qué se generan estas causas y estos efectos en cambio la observación correlacional relaciona las causas y efectos que se determinan en el problema para mediante esta relación poder viabilizar las posibles soluciones.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la casualidad: observar científicamente representa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin propósito, sin objetivo definido y por tanto, sin preparativo previo.

3.2.2 Pasos para la investigación

Técnicas de Investigación

- Entrevista.

El objetivo de la investigación es formular un plan de mejoras para el área de gestión de inventarios lo cual le va a brindar al cliente un buen servicio donde va a contar con un stop sumamente completo.

La entrevista se aplicó al Gerente, con el objetivo de obtener información acerca de cómo manejan los inventarios y toda la clase de productos que venden en la empresa

Para el desarrollo de la investigación se utilizan los siguientes criterios:

- Debido al que se pretende la investigación es practica

- La investigación es de campo por que se tiene contacto con el objetivo o sujeto investigado en este caso tenemos la bodega de la empresa “JP. S. A.”
- Se presenta una investigación documental por que se utiliza técnicas que permiten obtener información que se considera relevante sobre las causas que originan desacuerdos en una organización por falta de inventarios y así determinar la importancia de la implementación de un sistema computarizado
- La investigación es evaluativa por que se desarrolla un manual del sistema computarizado para inventarios SAP. Viable para solucionar el problema.

Población muestra.

La investigación está dirigida a las personas colaboradoras de la empresa privada “JP. S.A.”. se considera entonces que los trabajadores de la empresa es la muestra no estratificada, porque se selecciona a los informantes al azar.

Población muestra

Informantes	Personas
Gerente	1
Administrativos	10
Bodega	10
Ventas	25
Total	46

Fuente: Elaboración del autor

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa JP. S.A.

El inventario es un elemento que puede analizarse desde diferentes enfoques en la empresa, desde el punto de vista registrable es una cuenta del activo corriente; en la medida que sea mejor gestionado generará mayor rentabilidad a la empresa, de ahí la jerarquía de un buen sistema de gestión que incluya además controles.

Desde el punto de vista de la gestión y que es de lo que se ocupa este trabajo de investigación, está congruente con la cantidad de productos en el momento exacto, en el lugar exacto, con la calidad exigida y a un costo capaz de garantizar a la empresa resultados como incremento en los niveles de ventas, en fin, crecimiento en el mercado lo que contribuye al logro de las metas de la organización.

Con esta investigación y propuesta se evidencia la importancia del sistema de inventario, para garantizar la continuidad de la producción y la satisfacción de los clientes a partir de la disponibilidad de sus productos, de manera la empresa será más competitiva en un mercado difícil de mantener.

4.2. Descripción de los inventarios de la empresa

Una vez identificado los procesos, se requiere particularizar sus características para diferenciarlas con precisión, de esta manera se podrá determinar todos aquellos componentes que hacen de cada sistema.

Los inventarios de productos terminados en la empresa se relacionan a continuación:

AVES

Broiler inicial

Broiler final

- **CERDOS**

Cerdo vreados pelet

Cerdo engorde pelet

- **GANADO**

Ternero 18% pelet

Ganado engorde pelet

- **CUY**

Cuy 18% pelet

Las áreas involucradas en la gestión de Inventarios, pueden ser Producción, Marketing, Ventas, Finanzas, dependiendo de la cultura Organizacional de la firma, así como el Control de Inventarios deberá ser a través de los sistemas información para minimizar el margen de error y así poder agilizar el manejo de inventarios como parte de la cadena de Suministro del Proceso Administrativo. (Brito, 2013)

Este tipo de inventario va dirigido para toda empresa que quiera mejorar su economía actual, por lo que esto le conlleva a las empresa a llevar un buen manejo de inventario actualizado, que se cumplan las políticas

establecidas, lo que le beneficia para saber el stock de productos que mantiene la empresa y así poder surtir de todos los pedidos y no tener demoras o trazos en las entregas de productos.

Uno de los principales inconvenientes es que la empresa tiene claro cuándo y en qué cantidad reabastecer sus inventarios, ya que tiene un colchón de seguridad que lamentablemente no es respetado por los responsables de la bodega ni por los directivos, este problema se sustenta en la manera empírica en que son manejados los inventarios. Si se compara la demanda planeada frente a los pedidos entregados entre los años 2015 y 2016, se obtiene como resultado que la empresa no cumplió con su demanda proyectada de productos, al no considerarse factores importantes e indispensables en el proceso productivo, tales como, la capacidad de producción y el exceso de desperdicio de materia prima de la COMPAÑÍA JP.

4.3 Descripción de la gestión del inventario

Con el fin de gestionar un control de los materiales dentro de una empresa industrial es preciso establecer las siguientes funciones que se deben desarrollar en un eficiente proceso de gestión empresarial

Grafico N°- 2 Funciones de la gestión de inventarios

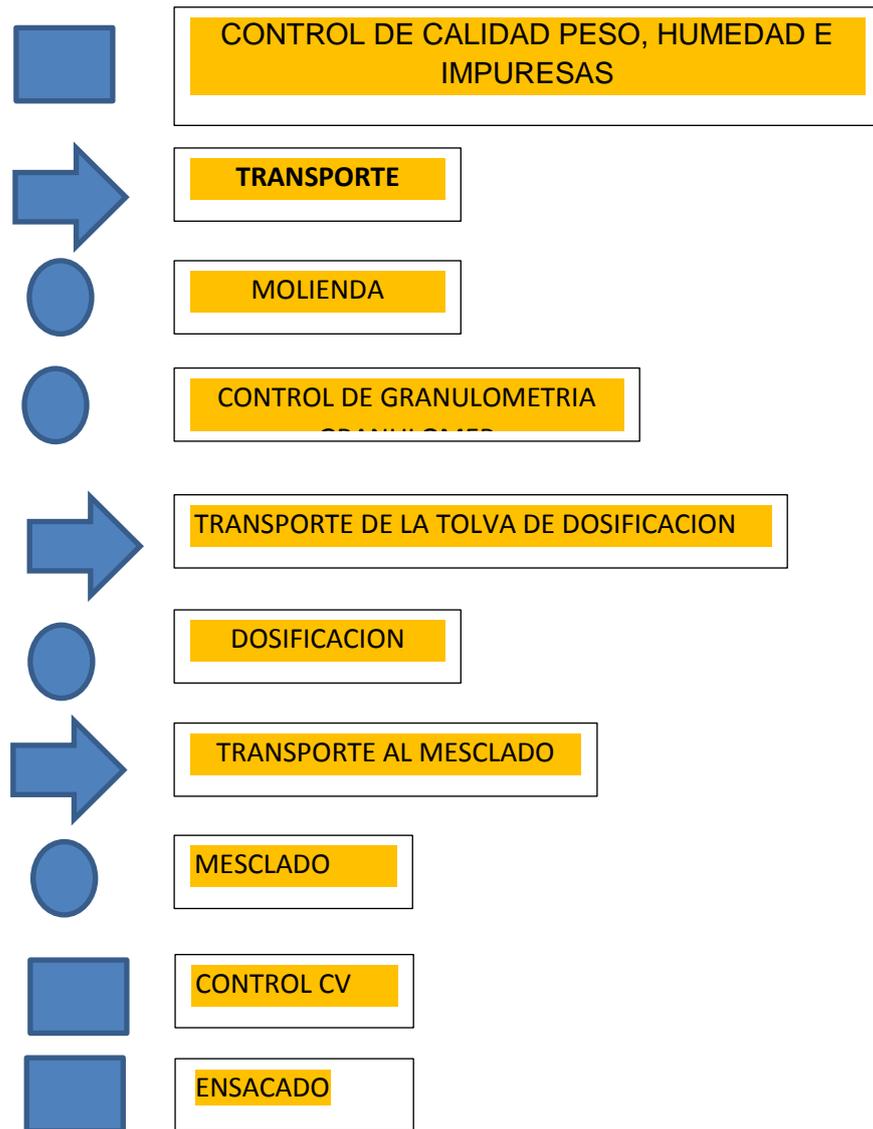


Fuente: Elaboración del autor

En toda empresa la responsabilidad de estas funciones debe ser encargada a personas que tengan nivel de conocimientos afin de que se lleve a efecto los procedimientos efectivos y ordenados para su cumplimiento. A pesar de que las funciones indicadas tienen íntima relación entre sí, cada una requiere de unos procedimientos técnicos definidos y de documentos especiales.

PROCESO PRODUCTIVO PARA LA ELABORACION DE BALANCEADOS

Grafico N° 3 Diagrama de procesos o flujo de la producción
De balanceados para aves



RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS.

El maíz ingresa a los silos de almacenamiento por medio de tuberías expulsados desde los carros transportadores. Este proceso se realiza dos veces por semana y cada descarga comprende 700 quintales en dos silos con una capacidad de 350 quintales cada uno.

PESAJE DE MATERIAS PRIMAS.

Las Materias Primas que han sido molidas y han sido declaradas idóneas para la producción de balanceados pasan a la bodega de almacenamiento con su código correspondiente, a la espera de ser utilizadas bajo el criterio del método FIFO “el primero en entrar es el primero en salir”.

El producto de bodega de acuerdo a su código y disposición declarado en el formato respectivo es pesado, se utiliza balanzas electrónicas con capacidad de hasta 350 Kg.

ELABORACIÓN DE LA FÓRMULA.

La fórmula para la fabricación de los diferentes alimentos balanceados se realiza mediante un programa computarizado, utiliza parámetros como: costo, stock, limitantes y perfil bromatológico de las materias primas, son analizados, calculados y estimados para que cubran los requerimientos nutricionales de las diferentes especies.

Además este programa calcula con exactitud el precio por tonelada de producto a producir, valor que estará acorde a la calidad y márgenes de competitividad. [7]

DOSIFICACIÓN DE LA PREMEZCLA DE VITAMINAS Y MINERALES.

Los aditivos y materias primas que son de más implicación o cuyo peso significa menor al 1% de la formulación son pesadas en balanzas electrónicas mucho más sensibles con aproximaciones hasta 1g. Son homogenizadas por cuatro minutos en un micro mezcladora con capacidad de 60 Kg obteniéndose una pre-mezcla, que será adicionada en forma directa a la compuesta de la mezcladora, para evitar mermas o diluciones en la transportación.

En éste grupo se tiene materiales como: Aditivos alimentarios, perseverantes, antioxidantes, precursores de crecimiento, atrapantes de aflatoxinas, vitaminas, minerales, aminoácidos sintéticos y otros que cumplen con la normativa internacional.

DOSIFICACIÓN DE MATERIAS.

Una vez pesadas las materias son transferidos a una tolva de recepción con la ayuda de un transportador de tornillo, posteriormente mediante transportador de cangilones se envía a la mezcladora de tipo horizontal con capacidad de 30 quintales o 1.5 Ton.

MEZCLA.

La mezcla es una de las operaciones más esenciales y críticas en el proceso de fabricación de los alimentos balanceados, se debe crear una composición totalmente homogénea y uniforme cumpliendo el propósito por el que fue creada la empresa: “todos los nutrientes estarán presentes en suficiente cantidad en el producto diario de la alimentación del animal para resolver requisitos mínimos del crecimiento”. [10]

Integrado todos los materiales inicia la mezcla por un lapso de 5 minutos, en este tiempo se adiciona la pre-mezcla elaborada y con una bomba se inyecta a grandes presiones de (40psi) aceite de palma o melaza según el alimento a fabricarse en forma de una fina nube (aspersión), logrando una mezcla completa.

Los ingredientes secos se deben mezclar adecuadamente para ingresar los líquidos en el sistema. La adición líquida prematura tiende a impedir el transporte de alimentos micro y puede incluso aglomerar las partículas finas en "snowballs".

EL PELETIZADO.

El peletizado es una compactación del alimento balanceado. En el caso de las aves el aparato digestivo tiene una capacidad de almacenamiento muy escasa, por lo que en estas especies el consumo voluntario viene regulado, al menos en parte, por factores de distensión, con alimentos peletizados se aumenta la capacidad de ingesta en las aves.

DESCARGA, PESADO Y ENVASADO.

Se abre la válvula hidráulica de aire comprimido de descarga ubicada en la parte inferior de la mezcladora, lo que permite que pase a la cámara de almacenamiento, este material de producto terminado es descargado por medio de un tornillo alimentador trasladando al envasado, pesaje y a la bodega a una inspección final.

4.4 Evaluación de la satisfacción de los clientes

La evaluación de los clientes sobre el inventario se realiza teniendo como punto de partida la disponibilidad, para ello se toma como referencia los tres productos más representativos en ventas de la empresa.

Tabla N°- 2 Ventas durante el año 2016

	Aves	Cerdos	Ganado
DEMANDA	Broiler inicial (sacos)	Cerdo crecedor pelet	Ternero 18% Ganado engorde
Pedidos demandados	7800	9900	8400

Fuente: Elaboración del autor

Como se demuestra según datos reales de la empresa los productos demandados no pudieron ser despachados en el momento oportuno, debido específicamente a la ineficiente gestión de inventarios que se da en la empresa, por la no aplicación de un sistema computarizado de gestión de inventario que permita conectarse en red a los proveedores, de tal manera que los colchones de abastecimiento se respeten, para que no detengan los procesos productivos y no se presenten estas situación de retrasos que generan insatisfacción de los clientes.

En la tabla siguiente se demuestra el porcentaje de incumplimiento que tiene la empresa para con sus clientes, esta información servirá para que los directivos de la empresa tomen los correctivos pertinentes en procura de mejorar la relación empresa cliente.

Tabla N°- 3 Comparación de demanda año 2016

REQUERIMIENTOS	Aves Broiler inicial (sacos)	Cerdos Cerdo crecedor pelet	Ganado Ternero 18% Ganado engorde
Pedidos solicitados	7800	9900	8400

Tabla N° 4. Cumplimiento de la demanda

Pedidos entregados	5600	7000	5700
Pedidos Pendientes	5200	2900	2700
% Nivel de Servicios	72%	71%	62%

Fuente: Elaboración del autor

Los niveles de satisfacción actual de los clientes relacionados con la disponibilidad de productos cada uno de los productos están muy por debajo del nivel de servicio deseado el 95% y se evidencia reamente que el tercer producto es el de más bajo nivel.

Respecto stock físico versus el stock de seguridad de productos se observa que en los tres productos analizados no se respetan los estándares establecidos como colchón de seguridad o colchón de abastecimiento, puesto que las existencias están muy por debajo de lo establecido, esto es lo que a la larga genera incumplimiento con terceros y al final de cada año se contabilizan los pedidos pendientes y se observan que las pérdidas son cuantiosas.

A pesar de que la empresa tiene control sobre todo el proceso productivo, es crucial para el manejo eficiente de todo el flujo, que no haya un control del inventario de materia prima y producto terminado,

apoyado en un sistema informático, por lo que se hace difícil conocer con exactitud las cantidades que se encuentran en *stock*, lo que se agrava con el hecho de que no se lleva a cabo un control físico de dichos materiales; por ello el autor de la tesis considera que la empresa requiere de un sistema automatizado de control de inventarios donde se controle realmente el flujo de la materia prima, así como de los productos terminados.

Con este sistema se irá disminuyendo progresivamente la ineficiente gestión de inventarios, evidenciado en el frecuente agotamiento de la existencia de algún producto, con el consecuente retraso en la entrega de los pedidos. El sistema ayudaría también a evitar los faltantes por hurto en los productos terminados.

A este hecho se le añade que los trabajadores que se encuentran en el área de producción usan inconscientemente los materiales, causando de esta manera pérdidas innecesarias que se pueden evitar si se aplican medidas correctivas lo antes posible.

Cabe señalar que si bien es cierto, hay un problema por la falta de un sistema de inventario de materia prima y productos terminados, también lo hay en la parte que corresponde a los productos terminados, debido a factores que se presentan a diario, estos son: errores por mala facturación del producto terminado, errores de ingreso de los productos terminados en el stock de inventario, entre otros.

Se puede deducir que esta ineficiencia es un punto neurálgico de la cadena de suministro, que afecta sustancialmente en el giro del negocio, con consecuencias de pérdida de competitividad en la industria en que se

Desempeña en el corto plazo y la potencial salida del mercado en el mediano plazo.

En base a lo anteriormente expuesto, se ha determinado que el problema central de esta investigación radica en el inadecuado manejo que se le da al inventario de materias primas y productos terminados. De esta situación se derivan problemas que se describen a continuación:

- Inconsciente y/o subjetivo uso del *stock* (existencias) de materias primas y de producto terminado, por parte de los responsables del área, lo cual eleva los costos de producción de la firma, al no contar con datos relevantes y precisos en el uso de los recursos que permita comprobar la cantidad de materiales e insumos disponibles en *stock* para elaborar los productos terminados.
- Irregularidad en la práctica de políticas de inventario y producción, que determinan gastos adicionales.

Es evidente la ineficiencia de los procesos en la gestión de inventarios, la cual se puede revertir al contar con un sistema automatizado para la administración de inventarios, el cual deberá previamente ser analizado para su respectivo diseño, desarrollo e implementación (Gestión de Procesos) en base a las características propias de la firma, y que finalmente coadyuve al desempeño eficiente en esta parte operativa crucial de la administración integral de procesos.

Como se registra en la tabla respecto al acatamiento en la entrega de los pedidos, se puede observar que hay una tasa promedio de incumplimiento bastante preocupante, esta situación influye en la contracción de ingresos a la empresa, ya que muchos de los clientes reales están siendo absorbidos por la competencia.

Se realizó comparaciones con distintas empresas que proporcionan el servicio de ventas de licencias de software para inventarios las cuales son:

- Compañía Agrosoft, ofrece una licencia de software con un costo de \$2500 dólares con ventajas de que si desea incorporar un nuevo producto dentro del sistema de inventario no tendría ningún costo, pero este servicio solo tiene garantía de 6 meses, luego de esto se cancelaría un valor adicional por cada producto ingresado.
- Compañía Ottcomputer, ofrece una licencia de software con un costo de \$2720 dólares con la ventaja de agilizar el proceso de inventario, evitar el exceso de mercadería en nuestras perchas ahorrando tiempo y gastos y este servicio tiene garantía de 6 meses lo que no es rentable para la compañía.

Los clientes se sentirán satisfechos con los cambios que haga la empresa lo cual les va a beneficiar en la entrega de los pedidos ya que se implementara un sistema de inventario para el beneficio de todos los cliente y así mejorarían la atención y la entrega de los pedidos cuando el usuario haga su requerimiento ya se por vía telefónica u online.

Esta implementación es beneficiosa para la empresa lo cual va a llevar a mejorar sus ingresos económicos los cuales se beneficiaran a todos los colaboradores de la empresa.

Se recuperara la cartera vencida por parte de los empleados ya que el sistema a emplear maneja todo esta clase de requerimientos lo cual le reflejará en el sistema y se procederá hacer los cobros respectivos.

Determinación de las actividades críticas de la gestión del inventario

Las actividades críticas que puede tener este inventario es que el empleado no se adapte al sistema lo cual se lo capacitara para que pueda manejar muy bien el sistema y no tenga ninguna falencia para realizar la entrega de los pedidos en el momento indicado por el cliente.

Adaptación al cambio, por parte de los administrativos y todos los colaboradores dependiendo su nivel académico y que esté acorde al puesto requerido.

4.5 Propuesta de estrategias de mejoras

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Se recomienda la implementación de un Sistema de Inventario para la empresa JP de la ciudad de Guayaquil	No existe un sistema de inventario actualizado solo lo manejan manualmente lo cual perjudica para la entrega de pedidos.	Mediante la colaboración del gerente y el área administrativa y financiera	Se ejecutara el 15 de marzo del 2017	El gerente y el Área Financiera	En las instalaciones de la empresa JP de la ciudad de Guayaquil	\$ 1200
Capacitar al personal con charlas motivacionales para brindarle una buena atención	El nivel de preparación de los empleados es solo lo básico por eso se recomienda	Contratando un capacitador internacional para que les enseñe como tratar al cliente	Se ejecutara el 15 de marzo del 2017	El gerente y el Área Administrativa y Financiera junto a sus colaboradores	En las instalaciones de la empresa JP de la ciudad de Guayaquil	\$800

a los clientes de la empresa.	que asistan a las capacitaciones	ya que ellos siempre tienen la razón				
Brindar un buen servicio de atención al cliente y darles charlas a los clientes para que sepan los beneficios que ofrece y la gama de productos que ofrece.	Es necesario que el cliente se sienta satisfecho porque la empresa depende de ellos, a mayores ventas mayores ingresos y ganan las dos partes.	Mediante capacitaciones recibidas los clientes se sentirán a gusto por las atenciones brindadas y por el mejoramiento del servicio.	Se ejecutara el 15 de marzo del 2017	Clientes y colaboradores	En las instalaciones de la empresa JP de la ciudad de Guayaquil	\$100

CONCLUSIONES

De acuerdo a las encuestas realizadas el 60% están de acuerdo que se deben realizar el estudio y por ende la implementación de un sistema apropiado para el control de inventarios para facilitar el manejo de las cuentas como ingresos y egresos, que realiza diariamente la empresa JP.

La Compañía JP: en la Ciudad de Guayaquil, ubicada en el norte del cantón, produce y comercializa balanceados, determina como conclusiones lo siguiente:

En la empresa JP de la ciudad de Guayaquil, en el área de entrega de sus productos no se aplica un sistema de gestión de Inventarios actualizada, para que facilite el ingreso de los productos y ayude a la entrega de los pedidos para que el cliente se sienta satisfecho al momento de la entrega y al momento de en el que haga el pedido.

No se capacita a los colaboradores y al personal administrativo para que puedan trabajar en equipo y se les haga más fácil el proceso. La reestructuración de la empresa traerá en sí misma una nueva imagen con el cual se enfoca la atención que se dará al cliente.

Se detecta que los procesos de contabilidad, facturación e inventario que se manejaba en la empresa JP, se elaboraba manualmente siendo esta la práctica incomoda y poco confiables.

Se implementó un Sistema Informático en la Empresa JP. El SAP, es un planificador de recursos empresariales, donde ayuda a las empresas a gestión las cadenas de suministros, mejorando la forma de llevar el registro y agilizar la entrega que son dificultades que tienen en este momento.

Con la implementación del sistema computarizado SAP para el control de inventario en la empresa JP de la ciudad de Guayaquil, se concluye que si es viable su ejecución porque permite llevar un registro documental.

Después de investigar la metodología de control de inventario se ha mejorado el servicio el cliente interno como externo. Existen ajustes, correcciones y adaptaciones que garantizan el abastecimiento de información.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Empresa que mantenga al día a sus colaboradores capacitándoles con el avance del nuevo sistema de Inventario, para que no surja ningún inconveniente al momento de facturar o al momento de que el cliente haga su pedido.

Con respecto a manual de usuario del sistema computarizado se propone que sea una guía de orientación para facilitar y reducir recursos de capacitaciones futuras y permita realizar el trabajo de control de inventario en forma eficiente.

Brindar un servicio adecuado, dar a conocer a los clientes los beneficios que ofrecen la empresa y los descuentos de los productos que están de oferta por cada mes. Premiar a cada cliente por la confiabilidad de la empresa.

Por posibles daños del sistema se recomienda que se haga mantenimiento y se cree respaldos cada año para mantener a salvo la información actualizada de la base de datos.

Si se compra nuevos equipos se sugiere la base de datos para tener una información confiable. También se recomienda realizar mantenimiento de prevención de los ordenadores donde se implante el nuevo sistema para evitar entropías durante el funcionamiento.

BIBLIOGRAFIA

- Adiran, M. (20 de 08 de 2015). *Adiran, Marcos*. Obtenido de Adiran, Marcos.
- Camila, S. (Noviembre de 2017). tipos de investigación.
- Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento*. Colombia : Ceac.
- Castro, M. (20 de 09 de 2016). *Castro, Maikel*. Obtenido de Castro, Maikel.
- Chacon, G. (20 de 08 de 2015). *Chacon, Guillermo* . Obtenido de Chacon, Guillermo .
- Feder, G. (20 de 10 de 2015). *Feder, Gala*. Obtenido de Feder, Gala.
- Hernandez, C. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Lima: El libro.
- Hernandez, S. (2010). *Control de inventarios* . Mexico: MacGrawHill.
- Jimenez, A. (2011). *La gestion integral para incrementa la productividad en las pymes*. Bogota: Paidos.
- Karl, A. (20 de 10 de 2014). *Karl, Albrecht*. Obtenido de Karl, Albrecht.
- Klifor, M. (20 de 05 de 2015). *Klifor, Mario*. Obtenido de Klifor, Mario.
- Ley del consumidor. (15 de 02 de 2015). *Ley del consumidor*, . Obtenido de Ley del consumidor, .
- Ley del consumidor, C. (15 de 03 de 2015). *Ley del consumidor, Constitucion* . Obtenido de Ley del consumidor, Constitucion .
- Mendez, C. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Colombia : Terranova .
- Rios, P. (15 de 06 de 2015). *Rios, Paloma*. Obtenido de Rios, Paloma.
- Ruiz, M. (15 de 06 de 2015). *Ruiz, Matias*. Obtenido de Ruiz, Matias.
- Toral, F. (10 de 02 de 2015). *Toral, Federico* . Obtenido de Toral, Federico .
- Zaus, M. (20 de 10 de 2015). *Zaus, Marcos*. Obtenido de Zaus, Marcos.

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrada por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil.", y problema de investigación, "Ineficientes políticas de gestión de inventarios generan baja productividad a la empresa J. P, de la ciudad de Guayaquil durante el periodo económico 2016, presentado por John Fabricio Pérez, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Autor:

John Fabricio Pérez

Tutora:

Ing. Noemí Delgado de Gómez

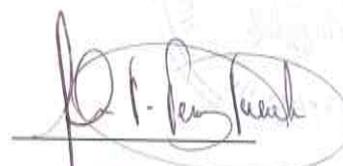
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Pérez Fuentes John Fabricio en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en la gestión de inventarios de la empresa JP, ubicada en la ciudad de Guayaquil de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Pérez Fuentes John Fabricio

Nombre y Apellidos del Autor

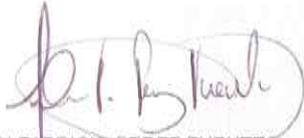

Firma

No. de cedula: 0923150650

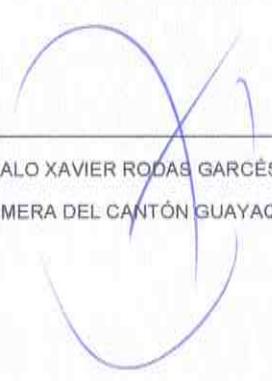


Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) JHON FABRICIO PEREZ FUENTES portador(a) de CÉDULA 0923150650 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de fe de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE DICIEMBRE DEL 2017, (16:00).



JHON FABRICIO PEREZ FUENTES
CÉDULA 0923150650



NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

certi
17
o pe
ocu

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0923150650

Nombres del ciudadano: PEREZ FUENTES JOHN FABRICIO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 12 DE SEPTIEMBRE DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PEREZ JARAMILLO JOHN JAVIER

Nombres de la madre: FUENTES CARRIEL YILDA VALENTINA

Fecha de expedición: 10 DE MAYO DE 2011

Información certificada a la fecha: 12 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



J. Perez Fuentes



de certificado: 170-077-30609



170-077-30609

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



El titular o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE.
La vigencia del documento es de 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN


 CÉDULA DE CIUDADANÍA N.º **092315065-0**

APELLIDOS Y NOMBRES
PEREZ FUENTES JOHN FABRICIO

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO **1988-09-12**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **M**
 ESTADO CIVIL **Soltero**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PEREZ JARAMILLO JOHN JAVIER

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
FUENTES CARRIEL YILDA VALENTINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL 2011-05-10

FECHA DE EXPIRACIÓN
2021-05-10

 
 DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017



228 JUNTA N.º **228 - 285** NÚMERO **0923150650** CÉDULA

PEREZ FUENTES JOHN FABRICIO
 APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
 GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1
 FEBRES CORDERO PARROQUIA



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Ataber

Luis Ataber

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

