



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

**PROPONER MEJORAR EL INGRESO DE MERCADERÍA MEDIANTE
UN SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL DE LAS
EXISTENCIAS EN FERRETERÍA ACEROS RIVERA**

Autora:

Castillo Sánchez Katherine Johanna

Tutora:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Proponer mejorar el ingreso de mercadería mediante un sistema de inventario para el control de las existencias en ferretería Aceros Rivera”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo contribuir a mejorar el ingreso de mercadería para el control de las existencias de Inventario en la Ferretería Aceros Rivera, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2017?**

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

Presentado por la Egresada: **Castillo Sánchez Katherine Johanna**
Tutor: **Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD**

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO-DE-TITULACIÓN.docx (D28754953)
Submitted: 2017-05-25 15:13:00
Submitted By: kattyta_20_094@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

DESARROLLO DE UNADAD IIII.pdf (D15020514)
Trabajo grupal de Emprendimiento II.docx (D12568319)
EVELIN IDROVO capitulo 2.docx (D27801255)
http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/institucion/base_legal.pdf

Instances where selected sources appear:

4

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **Proponer mejorar el ingreso de mercadería mediante un sistema de inventario para el control de las existencias en ferretería aceros rivera** de la carrera Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

CASTILLO SANCHEZ KATHERINE JOHANNA

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por darme todo el conocimiento, salud y fuerzas para luchar por las metas propuestas.

A mis padres José Castillo Vincés y Carmen Sánchez Ortega quienes son el pilar fundamental en mi vida.

A mis hermanos Lilibeth, Josué y Eliana quienes siempre están apoyándome y les sirva como ejemplo, para que ellos se propongan metas y las cumplan.

A mis abuelos quienes han estado en todo momento junto a mí.

A toda mi familia en general que me ha brindado su apoyo incondicional.

Castillo Sánchez Katherine Johanna

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien guía mi camino y me ayuda a seguir de pie día a día a pesar de las adversidades.

A mis padres por apoyarme en todo momento y ser incondicional conmigo para que llegue hasta el final y pueda cumplir con mis metas.

A mi enamorado, quien ha sido un pilar fundamental dentro de mi carrera estudiantil apoyándome siempre en las buenas y malas.

A todos mis compañeros que han sido parte de mi vida profesional.

A todos y cada uno de los maestros del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por impartir sus conocimientos dentro de las aulas de clases les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo en todos los momentos.

Al Econ. Carlos Rivera, por sus consejos y paciencia a quien le agradezco infinitamente por haber estado presto a impartir sus conocimientos conmigo en el desarrollo de este proyecto.

Castillo Sánchez Katherine Johanna

ÍNDICE GENERAL

Carátula	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación conflicto	3
Delimitación del Problema	3
Formulación del Problema	4
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación e importancia	5
Antecedentes históricos	8
Fundamentación teórica	10
Antecedentes referenciales	12
Marco legal	15
Definición de variables	19
Variable Independiente (V.I): Ingreso de Mercadería	19_Toc483683066
Variable Dependiente (V.D): Sistema de Inventario.....	20
Marco conceptual	20
MARCO METODOLÓGICO	23
Antecedentes de la empresa	23
Metodología	24

Cuantitativa.....	25
Cualitativa.....	25
Métodos Científico.....	26
Empírico.....	26
Analítico.....	26
Investigación Descriptiva.....	27
Investigación De Campo.....	27
Investigación Correlacional.....	28
Población.....	28
Tipos de población.....	29
Población finita.....	29
Población infinita.....	29
Muestra.....	30
Tipos de muestra.....	30
Tamaño de la muestra.....	31
Técnica e Instrumentos.....	32
La Técnica.....	32
Entrevista.....	33
Encuesta.....	34
Tipos de encuestas.....	35
Los instrumentos.....	35
Levantamiento de información.....	37
El procesamiento de la información.....	38
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	39
CONCLUSIONES.....	50
Propuesta.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.- ORGANIGRAMA.....	24
GRÁFICO 2.- Clientes de la Ferretería	41
GRÁFICO 3.- Ubicación de la Ferretería	42
GRÁFICO 4.- Contacto con los despachadores... ..	43
GRÁFICO 5.- Pedidos	44
GRÁFICO 6.- Inconveniente en la entrega de mercadería.....	45
GRÁFICO 7.- Inconveniente en la entrega de mercadería.....	46
GRÁFICO 8.- Clasificación de mercadería	47
GRÁFICO 9.- Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Cuadro de población	30
Tabla 2.- Cuadro muestral... ..	32
Tabla 3.- Clientes de la Ferretería	41
Tabla 4.- Ubicación de la Ferretería	42
Tabla 5.- Contacto con los despachadores	43
Tabla 6.- Pedidos.....	44
Tabla 7.- Inconveniente en la entrega de mercadería.....	45
Tabla 8.- Confusión en la entrega de mercadería.....	46
Tabla 9.- Clasificación de mercadería	47
Tabla 10.- Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera... ..	48



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“PROPONER MEJORAR EL INGRESO DE MERCADERÍA MEDIANTE UN SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL DE LAS EXISTENCIAS EN FERRETERÍA ACEROS RIVERA”

Autora: Castillo Sánchez Katherine Johanna

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

RESUMEN

En la presente investigación de la Ferretería Aceros Rivera ubicada en la ciudad de Guayaquil, se puede notar una deficiente y bajo control en el inventario que tiene esta en cuanto a los materiales de venta. Es por ello que se vio la necesidad de implementar a través de métodos como el de entrevistas y encuestas un sistema de control de inventario de las existencias de mercadería, con el propósito de conocer a exactitud las existencias de mercadería en cada una de las bodegas con las que cuenta la ferretería, en pocas palabras el stock en bodegas. El inventario reflejara la organización que se presente lograr ayudando a las diferentes áreas que lo relacionan y a su vez a la toma de decisiones que aquello implica. Los clientes quienes son nuestro motor y a quienes le debemos estos cambios para lograr en ellos un ambiente de tranquilidad, seguridad en sus compras y buscando beneficios en ellos. Se trabajó en los procesos y tiempos de cada uno, resaltando y complementando con el fin de aportar toda la información necesaria e importante para el desarrollo de este trabajo. Existió una excelente colaboración por parte del personal de la ferretería y a los clientes que colaboraron en este trabajo de investigación, los cuales nos permitieron identificar los problemas, realizar las correcciones y las recomendaciones direccionadas a las mejoras a cada uno de los procesos en las actividades que tienen relación al departamento de bodegas con el objetivo de robustecer el sistema de control de inventario.

Palabras claves: Sistema, Inventario, Mercadería y Existencias.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

**“PROPONER MEJORAR EL INGRESO DE MERCADERÍA MEDIANTE
UN SISTEMA DE INVENTARIO PARA EL CONTROL DE LAS
EXISTENCIAS EN FERRETERÍA ACEROS RIVERA”**

Autora: Castillo Sánchez Katherine Johanna

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

ABSTRACT

In the present investigation of the Ironworks Aceros Rivera located in the city of Guayaquil, it is possible to be noticed a deficient and under control in the inventory that has this one in the material of sale. For this reason, it was necessary to implement, through methods such as interviews and surveys, a system of inventory control of merchandise stocks, with the purpose of knowing the exactness of the stock of merchandise in each of the warehouses with Which counts the hardware store, in short the stock in warehouses. The inventory will reflect the organization that is presented achieve helping the different areas that relate it and in turn to the decision making that entails. The customers who are our engine and to whom we owe these changes to achieve in them an atmosphere of tranquility, security in their purchases and looking for benefits in them. We worked on the processes and times of each one, highlighting and complementing them in order to provide all the information necessary and important for the development of this work. There was an excellent collaboration by the hardware and the clients who collaborated in this research, which allowed us to identify the problems, make the corrections and the recommendations directed to the improvements to each of the processes in the activities that Are related to the warehouse department with the aim of strengthening the inventory control system.

Key words: System, Inventory, Merchandise and Stock.

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La ferretería comenzó sus actividades comerciales en el año 1998 fue creada por el Sr. Luis Enrique Rivera Espinoza, siendo su actividad comercial la venta de materiales de cerrajería.

Ferreterías Aceros Rivera abrió sus puertas al público en la ciudadela Guasmo Central, Cooperativa Carlos Castro 2. Mz. 18 Solar. 8 en la ciudad de Guayaquil. En sus primeros años, la empresa se dedicó a vender solo materiales de cerrajería, después de un tiempo incursiono en la venta de materiales de construcción.

En lo referente al manejo de mercaderías con las que cuentan diferentes entidades o instituciones comerciales ya sean estas públicas o privadas, algunos optan de acuerdo a sus necesidades por sistemas de control de inventario atendiendo sus demandas en el sector y otros que aún no tienen sistema de control de inventario que sean por diferentes motivos, y es a quienes van dirigidos los proyectos de automatización para que sus negocios tengan aceptabilidad y rentabilidad y sobre todo crecimiento.

En la mayoría de los negocios, los inventarios representan una inversión relativamente alta y producen efectos importantes sobre todas las

funciones principales de la empresa. El control de inventario hay de algunas maneras y formas de realizarlas siempre y cuando estas cumplan con los objetivos de la actividad comercial.

La ferretería Aceros Rivera debe estar a la vanguardia con los diferentes elementos técnicos, tecnológicos con los que debe contar para tener un manejo eficiente del inventario proporcionando e implementando el control necesario que le permita adecuar sus necesidades y que serán reflejadas en la organización, clasificación, líneas de productos, etc. Esto permitirá brindar información eficiente al departamento administrativo y contable para que realicen las decisiones oportunas y pertinentes en las compras de más productos que la ferretería Aceros Rivera pone a disposición a sus clientes.

Se verá reflejado en la optimización del manejo de los recursos económicos destinados al área de bodega de la ferretería.

Como producto de varias observaciones realizadas en la ferretería se encontraron debilidades en el sistema de inventario.

El tener o contar con un sistema de control de inventario permitirá establecer modificaciones acordes a las necesidades presentes y futuras según hacia una mirada visionaria que logre el desarrollo económico y social de la empresa y aceptación de sus clientes.

Por este motivo se colabora en esta investigación con lineamientos metodológicos, técnicos para suplir aquellas experiencias empíricas con la que se ha venido trabajando en la ferretería y no está acorde al momento y a la competencia que exige el mercado.

Ubicación del problema en un contexto

En la cooperativa Carlos Castro II del Guasmo Central de la ciudad de Guayaquil desarrolla la actividad mercantil la ferretería Aceros Rivera dedicada a la venta de materiales de cerrajería y entre otros, debido a su

crecimiento y aceptación en el sector y sus alrededores han incrementado el volumen de ventas y cuentan en el momento con varios locales que sirven de bodega y despacho de los mismos.

Esta forma de trabajar permite llevar un rustico y empírico control de aquellos por lo que es necesario establecer hojas de rutas en cada una de las bodegas para coordinar y hacer efectivo un control en el sistema de inventario a implantar como proyecto de graduación

Situación conflicto

El presente proyecto es investigado y desarrollado en la ferretería Aceros Rivera ubicada en la Cooperativa Carlos Castro II del Guasmo Central, como iniciativa privada y familiar es dedicada a la venta de materiales de cerrajería y entre otros el cual mantiene ciertos inconvenientes en el control de inventarios que se detallan a continuación:

- ✓ No existen registros en cada bodega existente del ingreso y salida de mercadería.
- ✓ La falta de capacitación y preparación de los empleados que tienen contacto en el área de bodega.
- ✓ Inexistencia de la cantidad económica que cada bodega representa en la venta de materiales.
- ✓ No se aplican métodos de control de inventario (FIFO, LIFO o PROMEDIO)

Tema: Proponer mejorar el ingreso de mercadería mediante un sistema de inventario para el control de las existencias en ferretería Aceros Rivera

Delimitación del Problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Guasmo Central, Cooperativa Carlos Castro 2. Mz. 18 Solar. 8

Campo: Contable financiero

Área: Control de existencias.

Aspecto: Actualización de inventarios.

Tiempo: Periodo Año 2016

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a mejorar el ingreso de mercadería para el control de las existencias de Inventario en la Ferretería Aceros Rivera, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2017?

Variables de Investigación

Variable Independiente (V.I): Ingreso de Mercadería

Variable Dependiente (V.D): Sistema de Inventario

Evaluación del problema.

Delimitado. - El trabajo se lo realiza para determinar la carencia de los controles que no se emplean de manera correcta de la Ferretería Aceros Rivera localizada en la provincia del Guayas, Cantón Guayaquil en la ciudadela Guasmo Central, Cooperativa Carlos Castro 2. Mz. 18 Solar. 8.

Claro. - El inadecuado control y rustico manejo de los materiales de la ferretería Aceros Rivera, y es claro establecer métodos y técnicas en un sistema de control de inventario que permita agilizar procesos de adquisición y venta de los mismos.

Evidente. - Es evidente porque a simple vista se ve la mala organización dentro de la ferretería Aceros Rivera.

Concreto. - Que la información que se maneje sea solo la necesaria y la que concierne al área de bodega por lo demás vendría hacer secundarios.

Relevante. - Tiene mucha importancia para todo el sector que se involucra en la empresa.

Originalmente. - La ferretería Aceros Rivera se identifica y tiene su particularidad en vender materiales al gusto del cliente, permitiéndole ser eficientes en la distribución y despacho y a la vez darle un agrado con el fin de que va a encontrar lo que necesita y esté al alcance del bolsillo de los clientes.

Factible. - se cuenta con los recursos, humanos, materiales y económicos para implementar el sistema de inventario.

Objetivos

Objetivo general

Estructurar un sistema de registro para mejorar el ingreso de mercadería en la Ferretería Aceros Rivera.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente la organización de los recursos y el sistema de inventario
2. Identificar las falencias en el ingreso de mercadería en la ferretería Aceros Rivera.
3. Diseñar un sistema de registro para ingreso de mercadería en la Ferretería Aceros Rivera

Justificación e importancia

El trabajo a realizar está orientado a la solución de problemas en el área contable de la ferretería Acero Rivera, que es presentado en forma de proyecto al propietario de la misma Sr. Enrique Rivera Espinoza que a su vez obtendrá beneficios en los procesos de control de inventario de los

materiales con los que está comercializando y esa organización será aplicada al departamento de bodega.

El presente trabajo ayudara a que los empleados encargados del área de bodega sean más eficientes en el control y proporcionar resultados actuales al propietario de la ferretería.

Con esto serán beneficiarios por ambas partes como el propietario del negocio, los empleados despachadores, los clientes en una entrega de mercadería oportuna y eficiente, y para los proveedores al constatar que materiales son usados por ellos.

La aplicación de un sistema de control de inventarios dentro de una pyme, se realiza con el fin de poder controlar y reflejar información real y actual de los materiales que comercializa la ferretería, de manera que beneficien el crecimiento económico de la empresa.

Con la elaboración de un sistema de control de inventarios, ayudara al personal de bodega a manejarlos de manera eficiente exacta y ordenada, así mismo se verá beneficiado el departamento de contabilidad por que podrá registrar información real, la misma que se reflejara en los estados financieros.

Relevancia Social

Es de resaltar el gran aporte que se considera que brinda la ferretería Aceros Rivera al ofrecer a sus clientes materiales de acuerdo a sus necesidades desde lo más “insignificante”, todo pensando en el bolsillo de sus clientes, incluso no es necesario que exista la necesidad que obligatoriamente el cliente tenga que obtener innecesariamente restos de los cuales no va a utilizar.

Esto significa que está al alcance de todos en cualquier momento y con un plus de calidez en la atención.

Por lo que esta investigación propone se realicen las siguientes tareas:

- A) Establecer clientes concurrentes y a la vez permitir si es necesario líneas de crédito a una tasa de interés considerable por su constancia.
- B) Que cada bodega o almacén que es centro de acopio realice informes sean estas diarias, semanales, quincenales que permita conocer qué tipo de materiales es de mayor adquisición y también de aquellos que no representan muchas ventas, que sirvan en la toma de decisiones en los diálogos y conversaciones con nuestros proveedores.
- C) Aprovechar ocasiones de ciertas rebajas que nos ofrecen nuestros proveedores por la compra de tal o determinado número de productos, sin descuidar nuestro nivel de endeudamiento o la cantidad destinada en la compra y venta de materiales que todo eso se lograra obteniendo un eficiente sistema.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

Desde tiempos muy remotos el ser humano se ha visto en la necesidad de almacenar provisiones, productos, elementos y materiales, etc., que le permitieron tener en su tiempo y espacio con la preparación que contaban y con el medio físico o entorno tener abastecimientos, pensando en el bienestar individual o colectivo.

Esta forma de almacenamiento de acuerdo a sus necesidades y a su naturaleza carecían de reglas, métodos que le ayudarían hacer eficientes en esa labor, con el paso del tiempo y la asimilación de nuevos saberes coadyuvaron a que todo lo practicado sea demostrado en las mejoras y por supuesto en el ahorro de recursos físicos y materiales.

Con la llegada de la civilización y el avance de la ciencia permitió elaborar los primeros pasos referentes a llevar un control de los productos por aquellas personas que se dedicaban a actividades comerciales.

En el caso de las ferreterías por su gran variedad, tamaño, peso o dimensión de cada elemento o producto a comercializar era manejado sin

ningún tipo de control, todo era llevado de manera rustica y empírica, pero como todo es cambiante y no es estático se fueron realizando cambios de acuerdo a las necesidades de la localidad en las ciudades, en donde ha existido y existe una sociedad organizada y esta a su vez conlleva a que los negocios que existen en ella tengan una mayor competitividad y mejoramiento en sus actividades.

Debido a que el hombre constantemente a través de los medios de producción en los diferentes sectores de la sociedad, y en muchas de ellas es elaborada o utilizada por medios y estos mismos son en su mayoría provenientes de las ferreterías, debido a su gran demanda en muchas áreas como la construcción, mecánica, agroindustria, etc., se exige que estas ferreterías cuenta con las cantidades y volúmenes apropiadas para satisfacer las necesidades de los sectores o clientes, como los principales compradores y para ello en la época actual a aquellas ferreterías que recién empiezan a realizar la compra y venta de materiales al menos tendrán registro de aquello y para aquellas ferreterías que con miras visionarias logran y alcanzan establecer mecanismos apropiados para que sus controles de materiales o elementos sean efectivos en la toma de decisiones con los proveedores.

En los inicios de las primeras ferreterías de la ciudad de Guayaquil surgieron como pequeñas tiendas ubicadas en las viviendas en el casco colonial o zona urbana, en la que ofrecían diferentes productos y entre ellos materiales y elementos de ferretería, que con el paso del tiempo y las necesidades estas se fueron formando y creando en pequeñas, medianas empresas con el fin de satisfacer a los clientes potenciadores en diferentes áreas en las cuales la compra y venta de materiales fue dando un gran éxito.

Al comienzo se señalaba que las ferreterías solo se dedicaban a la venta de materiales dedicada a la construcción, pero eso quedo en su tiempo y

espacio y a su vez se demuestra que cada vez más abarca muchas áreas en que las ferreterías contribuyen a la actividad productiva de un sector, región, etc.

La ferretería Aceros Rivera que tiene sus inicios desde el año 1998 se ha ido posicionando en el sector y en el mercado aumentando los volúmenes y márgenes de venta que le permiten tener elevados ingresos y salidas de materiales de sus bodegas.

Es por ello y apropiado la implementación de un sistema de control de inventario que regule la entrada y salida de materiales de la ferretería Aceros Rivera.

Los controles que se implementaran serán de acuerdo a su naturaleza y actividad que realizan de acuerdo a aquello se utilizara los métodos y técnicas existentes que mayor se ajusten a la realidad.

El manejo de inventario en su totalidad ayudara indudablemente al personal que manipula aquellos materiales, ayudará al o a los encargados de llevar los registros y tener eficiente respuestas y entrega de informes, ayudara al personal administrativo a tomar decisiones oportunas y pertinentes en las nuevas adquisiciones, compras de materiales.

Fundamentación teórica

En el presente proyecto se ve en la necesidad de establecer conceptos, doctrina y todo lo concerniente en lo contable que permitirá tener un mejor entendimiento y comprensión de lo que se pretende llegar hacer.

A continuación, detallaremos algunos conceptos de trabajos considerados muy importantes para el estudio.

Concepto de administración

“El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con

ellas varios términos de esta definición merecen más explicaciones. Se trata de las palabras proceso, eficiencia y eficacia. El concepto de administración, la palabra proceso se refiere a las actividades primordiales que desempeñan los gerentes.

Administración es la ciencia, técnica o arte que, por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos, pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad". **(Stoner, James A. F., pág. 7)**

"Proceso de conseguir que se realicen las actividades eficientemente con otras personas y por medio de ellas". **(Robbins, Stephen O., pág. 5)**

Concepto de inventario

"El inventario es un recurso acumulado al que se solicita para satisfacer una necesidad actual o futura". **(Miguez, M. P., & Boubeta, B. A, 2010, pág. 88)**

"El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con aquellos, permitiendo la compra y venta en un periodo económico determinado". **(Horngren, Charles T, Harrison, Walter T Smith Bamber, pág. 222)**

Control De Inventarios

Para Tovar el Control de Inventarios es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. **(Tovar, Canelo, Edgar, 2014)**

Método de Control de los Inventarios

Para Tovar las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: Control Operativo y Control Contable. **(Tovar, Canelo, Edgar, 2014)**

□ **Control Operativo:** El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que, si compra si ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control pre-operativo es que se conoce como Control Preventivo.

□ **Control Contable:** La auditoría, el análisis de inventario y control contable, permiten conocer la eficiencia del control preventivo y señala puntos débiles que merecen una acción correctiva. No hay que olvidar que los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en el control preventivo.

Los métodos de control de inventarios permiten identificar desde diversos puntos de vista cuál de los métodos se ajusta más a las funciones y actividades que maneja la empresa, estableciéndose como parámetro de igualdad entre los métodos el control preventivo pues ayuda a evitar la acumulación de mercadería en bodega y permite comprar lo que realmente se requiere.

Antecedentes referenciales

Para que tenga seguridad y firmeza este proyecto se toma información de trabajos precedentes que sirven de referencia para realizar nuestro trabajo, y estos permitirán dar guías, pautas y orientación para que todo lo actuado tenga un sustento y una base sólida en que confiar.

Por lo expuesto tener o llevar un sistema de control de inventarios conlleva a realizar la actividad de la ferretería Aceros Rivera en hechos validados en realidades y estos son plasmados con resultados oportunos y pertinentes.

(Soledispa Irene, 2013). - Implementación de herramientas y técnicas de control de Inventario para Optimizar los Recursos y mejorar el rendimiento

financiero de la empresa ferretería Galud de la ciudad de Guayaquil, Universidad Estatal de Milagro.

Es importante establecer y determinar cómo opera el o los inventarios en determinada entidad comercial, en base a los muchos objetivos u propósitos afines a la misión y visión de dicha empresa o compañía, se reflejará en costos, recursos, tiempo, productividad para poder tener con exactitud o aproximaciones reales de la cantidad que cuenta y con la que contara el área de bodega y estas estarán acorde a las necesidades presentes y futuras por medio de métodos apropiados y con la ayuda de tecnología contar con una toma de decisiones para determinar los respectivos controles de manera oportuna, ya que así de esta manera se dejara a un lado un desuso y antigua forma de trabajo ya que no mostraba resultados reales y no permitía a los operadores o encargados de los productos en el área de bodegas tomar las decisiones adecuadas con los proveedores de los mismos, todo se realizara en cuanto a funciones específicas encargadas o a roles que cada área debe cumplir.

Utilice como referencia el tipo de control que realiza en el manejo de inventario porque emplea un control global en todo lo concerniente a la manipulación de productos del área de bodega y como estos son registrados técnica y científicamente.

(Chele Belty, 2012), Estudio de Implementación de un Sistema de Control de Inventario con Lector de Código de Barras para optimizar la recepción y despacho en bodega de artículos de Ferretería en el Comercial Ximena, ubicado en el Cantón Nobol, Universidad Estatal de Milagro.

Partiendo de una problemática en cuanto al manejo de sus materiales con la que comercializa y que estos no eran y no reflejaban datos o información de cuanto existía en realidad en la bodega por sus métodos empíricos, por los administradores. Vieron la necesidad de mejorar para obtener mejores

resultados y por ende mejores ingresos, logrando mejorar los procesos y actividades por cada trabajador relacionado al área de bodega, para ellos se realizó una retroalimentación para conocer en qué situación se encontraban y por las cuales en que mejorar, todo aquello apporto a la elaboración de un sistema que permitió realizar cambios estructurales y organizacionales para mejorar la capacidad distributiva de bodega.

Se cita el presente trabajo ya que sus inicios fueron como los inicios de la ferretería Aceros Rivera y además la parte en que realiza encuesta y estudios para poder conocer el estado actual y fortalecer para mejoras de las actividades de la ferretería Aceros Rivera.

(Ponce Rodolfo, 2014), “Diseño de un sistema de gestión y administración de inventario de las áreas de ventas de la empresa Brownies & Co”, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

En un momento dado y por sus cadenas o puntos de ventas existieron inconvenientes en el manejo y control de inventarios por la empresa antes mencionada por la falta de un sistema de control y generaba pérdida de tiempo, de despacho, de pedidos a proveedores, etc. Porque sus procesos eran manuales y rústicos y todo conlleva a realizar actividades para aplicar controles excesivos de manejo de información en cuanto a la manipulación de mercaderías o productos ferreteros, siempre y cuando tomando en cuenta a las necesidades reales y futuras con las actividades comerciales que realiza en cada punto de venta y poder tener formas de procedimientos en cuanto a la cantidad o stop de mercaderías para cumplir con un adecuado desarrollo y crecimiento empresarial.

Tomando como referencia que la ferretería Aceros Rivera tiene y cuenta en la actualidad varios sitios que son de uso exclusivo como bodega y como el presente trabajo situado contaba con varios puntos de ventas es

necesario establecer un adecuado control a cada una de ellas y contar con información real que ellas generen.

(Rivera Diana, 2015) “Diseño de un modelo de control de inventarios para microempresas ferreteras en la provincia de pichincha, cantón Quito”, Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE).

En el presente trabajo la autora estableció una ruta de trabajo en la cual utilizo métodos y técnicas, y aplico técnicas e instrumentos de levantamiento de datos e información las cuales ayudaron de una manera directa y palpable a la realidad operacional de la ferretería a la que se basó su estudio. Y le permitió conocer y tener conocimiento de las formas de trabajo de la ferretería, y estableció etapas en donde detalla cada función realizada en cada una.

Pongo en consideración y resaltar la elaboración de rutas de trabajo para establecer y coordinar para la obtención de información apropiada, real para saber a ciencia cierta todo lo concerniente a la obtención de conocimientos relacionados al manejo de inventario en el área de bodega de la ferretería.

Marco legal

Al tenor de lo que previene la Constitución de la República (Art.231) como la Ley de Compañías (Art.430) la Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades, en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.

La Institución ejerce su vigilancia y control sobre las siguientes compañías, corporaciones y entes (Art.431.LC):

- a) Las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, en general;
- b) Las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie;
- c) Las compañías de responsabilidad limitada; y,
- d) Las bolsas de valores y demás entes en los términos de la Ley de Mercado de Valores.

Pasos para la constitución de una empresa

1. **Reserva un nombre.** Este trámite se realiza en la Superintendencia de Compañías. Ahí mismo debes revisar que no exista ninguna empresa con el mismo nombre que has pensado para la tuya.
2. **Elabora los estatutos.** Es el contrato social que regirá a la sociedad y se validan mediante una minuta firmada por un abogado.
3. **Abre una “cuenta de integración de capital”.** Esto se realiza en cualquier banco del país. Los requisitos básicos, que pueden variar dependiendo del banco, son:
 - Capital mínimo: \$400 para compañía limitada y \$800 para compañía anónima (valores referenciales)
 - Carta de socios en la que se detalla la participación de cada uno
 - Copias de cédula y papeleta de votación de cada socioLuego debes pedir el “certificado de cuentas de integración de capital”.
4. **Eleva a escritura pública.** Acude donde un notario público y lleva la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.

5. **Aprueba el estatuto.** Lleva la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su revisión y aprobación mediante resolución.
6. **Publica en un diario.** La Superintendencia de Compañías te entregará 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional.
7. **Obtén los permisos municipales.** En el municipio de la ciudad donde se crea tu empresa, deberás:
 - Pagar la patente municipal
 - Pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones
8. **Inscribe tu compañía.** Con todos los documentos antes descritos, anda al Registro Mercantil del cantón donde fue constituida tu empresa, para inscribir la sociedad.
9. **Realiza la Junta General de Accionistas.** Esta primera reunión servirá para nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.
10. **Obtén los documentos habilitantes.** Con la inscripción en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías te entregarán los documentos para abrir el RUC de la empresa.
11. **Inscribe el nombramiento del representante.** Nuevamente en el Registro Mercantil, inscribe el nombramiento del administrador de la empresa designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe suceder dentro de los 30 días posteriores a su designación.
12. **Obtén el RUC.** El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI), con:

- El formulario correspondiente debidamente lleno
- Original y copia de la escritura de constitución
- Original y copia de los nombramientos
- Copias de cédula y papeleta de votación de los socios
- De ser el caso, una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite.

13. Obtén la carta para el banco. Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde abriste la cuenta, para que puedas disponer del valor depositado.

Cumpliendo con estos pasos, podrás hacer la constitución de tu compañía limitada o anónima. Un abogado puede ayudarte en el proceso; el costo de su servicio depende del monto de capital de la empresa.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Reglamento

(Ministerio de Industrias y Productividad MIPRO, 2001) “Según detalla: Normas Técnicas Art. 66.- Normas Técnicas. - El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización, para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración.

Del control de la Calidad Art. 74 El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al incumplimiento de normas técnicas, código de práctica, regulaciones o resoluciones.

(Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2015).-

“Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales que realicen actividades empresariales en el Ecuador y que operen con un capital propio que al 1 de enero de cada ejercicio impositivo, supere los sesenta mil dólares (60.000 USD) y sus ingresos brutos anuales hayan superado los cien mil dólares (100.000 USD) o cuyos costos y gastos del ejercicio inmediato anterior hayan superado los ochenta mil (80.000 USD) incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.”

“Las FERRETERÍAS es un ente obligado a llevar contabilidad bajo la responsabilidad y con la firma de un Contador Público Autorizado y se la lleva en base a principios generales y normativa contable vigente”.

“La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.”

“Las FERRETERÍAS tiene la obligación de presentar sus Declaraciones Mensuales de IVA y Retención en la Fuente, Declaraciones de Impuesto a la Renta y Anexos Compras y Retenciones para evitar sanciones o clausura del establecimiento”.

Definición de variables

Variable Independiente (V.I): Ingreso de Mercadería

En la ferretería Aceros Rivera específicamente en el área de bodega, el ingreso de mercadería siempre mantendrá su independencia de cualquier índole administrativo, proveedores, económico, etc.: es decir una de las

políticas de la ferretería es siempre ingresar mercadería para que los clientes sientan y perciban gran variedad y cantidad de mercadería y a la vez representar una solidez en las actividades que realiza la misma, el ingreso va a permitir tener las varias bodegas en su stock al máximo.

Variable Dependiente (V.D): Sistema de Inventario

El sistema a implantar va siempre a operar con la alimentación de información que le generen los informes, las personas encargadas de realizar los controles periódicos en las diferentes áreas o bodegas de mercaderías y a su vez el sistema reflejara reportes de los movimientos que realicen aquellas bodegas.

Marco conceptual

Control: El control en muchas ocasiones es el motor de las principales actividades de toda compañía, como una forma de organización que permite verificar el desempeño que cada una de ellas ofrece para el desarrollo permanente de la organización.

Ferretería: Sitio donde ofrece ventas de materiales de todo tipo de construcción, de todo tipo de calidad y variedad.

Inventarios: Es el medio por el cual se tiene registros, fichas, etc. Todo tipo de bien que se encuentre debidamente ingresado a un control manual, digital y que permita brindar información de la ubicación en que se encuentra, de la cantidad, del estado de las cosas o calidad de ellas, otros productos o servicios intangibles; todo aquello que es almacenado y utilizado por las empresas u organizaciones que hacen de ella un componente principal para el desarrollo o cumplimiento de los objetivos.

Sistema. – Es un conjunto de elementos que se relacionan unos con otros y que de ello integran y funcionan nuevas capacidades para cumplir metas a corto o largo plazo. Tienen como base una estructura, es sistematizado,

además el sistema puede contar con subsistemas que realicen tareas para un mejor desempeño del sistema principal.

Sistema de control interno: El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos

Tickets. – Forma parte de una organización la cual trabaja siguiendo un orden de acuerdo a las características y necesidades de una entidad o institución que hace uso de ello para aprovechar los tiempos tanto de los usuarios como de aquellas personas que atiende a los usuarios.

Mercadería. – Son todos los bienes adquiridos por una determinada empresa y que es destinada a la comercialización y esta no sufre alteraciones ni modificaciones de su origen.

Existencias. - Las existencias son todos aquellos materiales que una empresa tiene depositados en sus almacenes y que cumplen una serie de funciones específicas dentro de la gestión del aprovisionamiento. Las existencias también se denominan stock o inventarios; los dos términos se pueden considerar como sinónimos.

Bodegas. – La bodega es una unidad de servicios en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Stock. - cantidad de bienes o productos que dispone una organización o un individuo en un determinado momento para el cumplimiento de ciertos objetivos.

Organización. - consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr

las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.

Capítulo III

MARCO METODOLÒGICO

Antecedentes de la empresa.

En el año 1998 la ferretería Aceros Rivera fue creada por el Sr. Luis Enrique Rivera Espinoza, ubicada en la ciudadela Guasmo Central, Cooperativa Carlos Castro 2. Mz. 18 Solar. 8, con ayuda de su hermano Froilán Rivera quien le realiza un préstamo de 3000000 millones de sucres comenzaron a vender poco a poco materiales desde su casa de residencia, donde permanecen operando. En sus primeros años, la empresa se dedicó a vender solo materiales de cerrajería, después de un tiempo incursiono en la venta de materiales de construcción.

En el año 2002 obtienen un crecimiento en su volumen de venta logrando posicionarse en el sector ya que su metodología de ventas es atractivo para los clientes y a los mismos les causa un gran beneficio comprar materiales que se ajustan a sus necesidades o bolsillos. En la actualidad la Ferretería Aceros Rivera cuenta con cuatro bodegas y una pequeña sucursal en el Cantón Naranjito.

Sus primeros proveedores fueron mayoristas que a su vez ellos tenían en línea de compras en grandes fábricas de aceros como ANDEC, los cuales les facilitaban materiales de primera y de segunda calidad.

Ahora cuenta con varios proveedores de forma directa como ANDEC, NOVACERO, DIPAC, etc.

Misión

La ferretería Aceros Rivera ofrece a sus clientes materiales de calidad a bajos precios y un servicio acorde a la exigencia de los clientes. Ofrecer la mejor atención a los clientes mediante el personal altamente capacitado, responsable y eficiente poniendo en práctica los principios y valores por todos quienes conforman la ferretería Aceros Rivera.

Visión

Posicionarse y ser líderes en la venta de herramientas y materiales ferreteros y contar con la creación de establecimientos, sucursales dentro de la ciudad de Guayaquil llegando con el servicio exclusivo que se lo identifica y caracteriza en la atención a sus clientes.

Organigrama

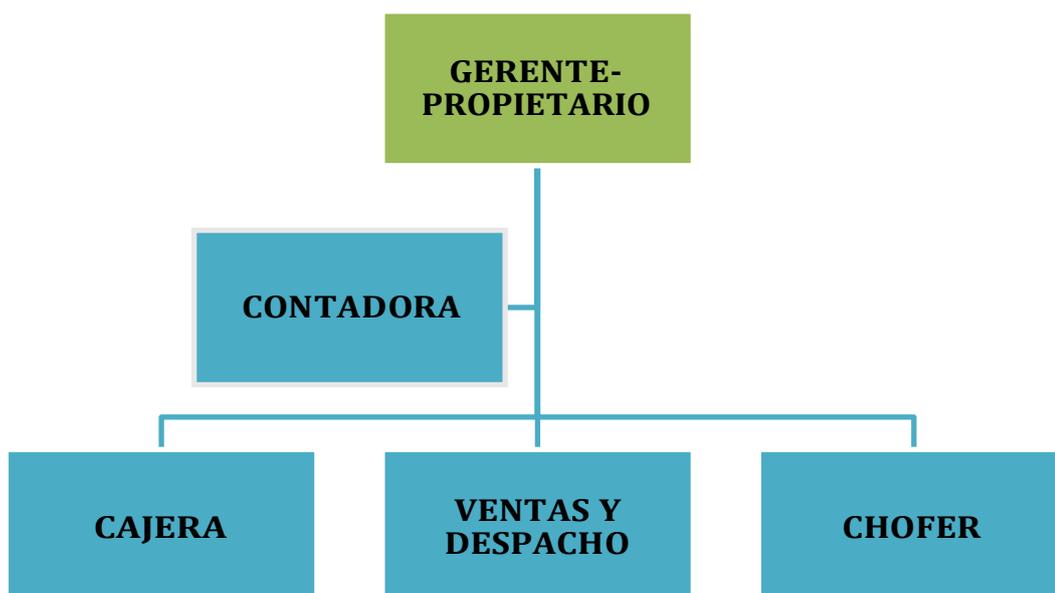


GRÁFICO 10.- ORGANIGRAMA

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Metodología

La investigación practicada se basa en un exhaustivo estudio en diferentes áreas como lo científico, lo técnico, lo empírico que permitirá trazar el objetivo o finalidad realizada en el trabajo que será de utilidad en el análisis,

demostraciones, agregaciones, correcciones; en todo lo concerniente al problema que tiene la ferretería Aceros Rivera en el manejo de los materiales del área de bodega.

Cuantitativa.

Se refiere a la cantidad o determinación del número de posibilidades de un universo o todo para delimitar ese universo en nuestra investigación.

En esta técnica utiliza la estadística como medio de operaciones y mide los fenómenos estudiados en ellos además de todos ellos presentan las posibles hipótesis a utilizar en nuestra investigación y de cada una de esas hipótesis se realiza un análisis de causa y efecto, su proceso es secuencial utiliza el método deductivo y la precisión que utiliza para aquello debe ser clara.

La recolección de los datos utiliza la medición de variable y a su vez siguen o tienen como modelo patrones aceptados por unos estándares científicos que deben ser aceptados por otros investigadores que han utilizados los mismos métodos de recolección de datos practicados en tal investigación.

Cualitativa.

Es aquella que se encarga de estudiar los fenómenos u objetos con el fin de revisar o verificar todas las características concernientes de aquello que se está investigando, no se basa en fundamentos estadísticos.

Aquellos fenómenos en estudio son analizados en profundidad, los datos que se extraen de la investigación tienen un gran significado, no tiene secuencia lineal y analiza múltiple realidad subjetivas, para ello es bueno emplear preguntas que estén relacionadas con la investigación y con ellos obtener datos e información que aporten al descubrimiento, a los hechos y de ellos una interpretación acertada.

Para ello es importante tener referencias bibliográficas que sirvan a la recolección idónea de datos, al análisis de los mismos, interpretación y elaboración de los resultados

Métodos Científico. “Procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos”. **(Sosa Martínez José, 1990, pág. 45)**

El término científico es inherente a la ciencia, tanto a la pura como a la aplicada. Sin método científico no puede haber ciencia. El método científico permite observar un fenómeno interesante y explicar lo observado. Está compuesto por una serie de etapas que deben seguirse en forma ordenada y rigurosa.

La investigación busca lo científico teniendo en cuenta sus etapas o fases que permitirán la incorporación de nuevos conocimientos enfocados a solucionar los problemas detectados por la persona que practicare la investigación científica.

Empírico. “Este método posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección de la percepción, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio”. **(Radrigan R. Marisa, 2010)**

Lo empírico será de gran aporte por su valiosa aportación ya que cada negocio o empresa tienen distintos modelos, formas, variedades de trabajo en la comercialización de sus materiales de la ferretería, debido a las costumbres o usos de la localidad a la que es parte de desarrollo.

Analítico. -“Lo define como aquel “que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado “Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación documental, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación”. **(Gutierrez S., Raúl, y González S., José, 1990, pág. 133)**

Se utilizó para examinar la información proveniente de los documentos comerciales, para su posterior registro en el libro diario, libro mayor, basado en el flujo de las operaciones contables del periodo, que una vez

registradas fueron analizadas para la formulación de los respectivos estados financieros

Investigación Descriptiva.

Según **(Rojas, V. M., 2011)** este tipo de investigación tiene el propósito de detallar, contar o describir la realidad que se presenta en cada estudio después de haber cumplido con procesos y procedimientos lógicos, en donde nos narra las características de una población un lugar específico, además de que plantee relaciones complejas entre los factores auténticos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. O que la verdad se represente con todas las características posibles para que quien verifique o lea comprenda el instrumento empleado.

Las investigaciones descriptivas que se realizan en un determinado proyecto su motor es la búsqueda de características, fenómenos que aporten a un todo y que beneficien en la obtención de soluciones dando pautas, guías sobre el estado o realidad de la investigación que se va a realizar.

Se debe ir descartando aquellos datos o información irrelevante o que no representa valor alguno en el estudio de nuestra investigación.

En la investigación descriptiva no se basa en supuestos o hipótesis, porque la información recolectada u obtenida por cualquier medio reflejara los datos reales de tal situación determinada, que deducir se estaría cometiendo un error sobre informaciones que en el transcurso del desarrollo de la investigación no coincidirían con el estado actual del proyecto.

Investigación De Campo.

Según el autor **(Santa Palella y Feliberto Martins, 2010, pág. 88)**: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El

investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La información se la clasificara en dos áreas tanto de manera cuantitativa y cualitativa, enmarcado a las necesidades presentes y futuras de dicha organización o entidad que está siendo llevada a cabo por la investigación y aportando con información específica en ciertas áreas puntuales.

Investigación Correlacional.

Las investigaciones en donde exista relación entre un concepto con otro, con el propósito de dar un mayor alcance a una explicación y que también para su entendimiento llevaría a una explicación que describa los elementos o características de aquellos, pero aún más se necesita la explicación del porque es tal relación y a su vez tener un entendimiento apropiado del cual bastara para la consecución de objetivos o propósitos de la investigación, estas relaciones permitirán realizar una investigación explicativa, descriptiva y a la vez con carácter científico dando valor al objeto del estudio el cual está haciendo uso de esta correlación para conocer el comportamiento de cada uno de sus elementos.

Los estudios que se realicen de manera cuantitativa medirán la relación entre dos o más variables, cada variable determinara el nivel de relación con la otra variable, así expresando su relación entre ellas.

Población.

Según **(Figuroa Montaña Arturo. Ramírez Sánchez Hermes Ulises, Alcalá Gutiérrez, 2014)**. En sí, la población es en general la población de todo un conjunto completo, que de tal manera se puede obtener resultados específicos.

Población es aquella que toma un todo como referencia de objetos o cosas a las cuales se les realiza preguntas, cálculos o todo lo concerniente con el fin de conocer las características o formalidades que la conforman.

La información que proporcione la población servirá como objeto de estudio de la investigación por parte de las personas encargadas para ellos.

Tipos de población

Se definen en general dos tipos de poblaciones:

Población finita. – es en donde se define por medio del tiempo y espacio a las investigaciones que se realizan, y estas son en un área geográfica y un momento o tiempo dado.

Cuando hablamos de área geográfica nos referimos a un país, región, provincia, cantón, parroquia. Específicamente es una circunscripción territorial en donde existen límites de aquello para definir nuestra investigación y ser exacta en ella.

Cuando nos referimos a tiempo es el rango en medición desde el punto de partida el desarrollo, o duración de esta y estableciendo a una posibilidad futura. Recogiendo información y brindando propuestas a la solución del planteamiento del problema propuesto en la investigación.

Población infinita. – son aquellas en que los territorios o poblaciones en que se basa la investigación son extensas o abarcan un gran espacio físico, geográfico y por ende no se encuentra delimitado, además el tiempo de referencia no se tiene datos que aporten a la investigación-

En las poblaciones infinitas brindaran todo tipo de información y en donde hay que depurar y tener el sentido común con gran información obtenida. Infinito también nos referimos a las características cuantitativas de una investigación a realizar

Cuadro de población

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente – Administrativo	1
2	Contador	1
3	Cajero	2
4	Ventas y Despacho	4

5	Clientes	200
TOTAL:		208

Tabla 11.- Cuadro de población

Fuente. Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Muestra.

Según **(Figuroa Montaña Arturo. Ramírez Sánchez Hermes Ulises, Alcalá Gutiérrez, 2014)**. Nos indica que es el Subconjunto de la población o universo, que se puede considerar de una población o conjunto de población, en definitiva, es exactamente pequeña información que se consideran para dar ejemplos.

Es una parte de un todo o población en la cual nos referimos y la que se obtiene información relacionada con el desarrollo de la investigación, en ella obtendremos datos reales en base a métodos de investigación como la observación, lo empírico, método científico.

La muestra permite elaborar y además permite dar una proyección de un todo, que a su vez nos referimos en ahorros tanto físicos como materiales.

Tipos de muestra.

Muestra aleatoria simple. – es la que más se utiliza para evitar la acumulación de información si la podemos realizar de forma aleatoria y que nos permite dar el mismo resultado.

Muestra estratificada. – en aquella podemos clasificar en diferentes grupos de acuerdo a las necesidades de nuestra investigación, para que cada una de ella brinde información que cada uno aporta y que serán de aporte significativo para ellos mismos que son protagonistas de esa muestra.

Muestra por cuotas. – como cuota entendemos que existen diferentes categorías en un estrato social y que solo está en la descripción del investigador.

Muestra de intencionado. - en aquella el investigador tiene libre convicción de elegir los datos que considere necesarios e importantes. Pero ya se encuentra direccionado a la obtención que requiere.

Muestra por mixto. – en la muestra mixta utilizan diferentes tipos de muestra a la vez por la envergadura o complejidad del desarrollo de la investigación, y permite entender una parte de la totalidad de la población con caros enfoques y encontrar sentido a los problemas partiendo desde la observación y los demás métodos.

Tamaño de la muestra

Nuestro universo se refiere a una población definida y que se compone por un grupo de clientes de la ferretería, el personal administrativo, bodega y ventas de la misma.

Cuando la población es finita y se conoce su tamaño se requiere la siguiente formula.

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

p: Posibilidad que suceda un incidente, p= 0.5

q: Posibilidad de no ocurrencia de un incidente, q: 0.5

E: Error se considera el 5%; E: 0. 5

Z: Nivel de confianza que para el 95%, Z: 1.96

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

$$n = \frac{(200)(0.5)(0.5)}{\frac{(200-1)0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{50}{\frac{(199)(0.0025)}{3.84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{50}{\frac{0.4975}{3.84} + (0.25)}$$

$$= \frac{50}{0.38}$$

$$n = 132$$

Cuadro muestral.

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente – Administrativo	1
2	Contador	1
3	Clientes	132
TOTAL:		134

Tabla 12.- Cuadro muestral

Fuente. Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Técnica e Instrumentos.

La Técnica

Observación

La observación es la más común y utilizada por los diferentes investigadores y como una técnica de investigación que permite obtener

información de manera directa por su relación con la realidad con la que se está realizando y permite comprender de manera objetiva las limitaciones, obstáculos que pueden presentarse en cualquier trabajo o actividad que se realicen.

La observación puede ser tanto empírica como científica, la primera no tiene una estructura específica y la segunda presenta lineamientos que el investigador previamente debe establecerlo y cumplirlos a la precisión posible.

En ocasiones la observación puede a partir de supuestos como referencia, pero este tiene que analizar e inferir si es relevante o no.

La observación permite conocer a primera mano con la información con la que se cuenta e ir la registrando por una posible modificación en el tiempo y espacio.

Entrevista

La entrevista permite tener un contacto más cercano con los objetos o personas relacionadas en nuestro estudio de la investigación, y este mismo contacto permite recolectar datos a través de planteamientos de opiniones e intercambios de los mismos, presentar puntos de vistas las cuales pueden ser rebatidas, también a través de diálogos, conversaciones en donde existen dos seres el uno que realiza el papel de entrevistador y la otra persona que realiza el papel de entrevistado. Con el único propósito de que el resultado de la entrevista sea oportuna, pertinente y con la más sencillez y claridad posible para la obtención de información suministrada por el entrevistado.

Para ellos se debe realizar planteamientos, preguntas estructuradas o no y permitiendo o agregando aquellas respuestas fuera del margen en que el entrevistador se le paso por alto. La entrevista en sus resultados la información se clasificará en tanto cualitativa y cuantitativamente.

Tipos de entrevistas

Entrevista estructurada. – entendemos como estructura aquel que tiene o cuenta con una guía de referencia y no divagar o improvisar al momento

de realizar la entrevista. Se lleva planteamientos, fórmulas de lo que se va a realizar y el entrevistado notara la organización que cuenta y brindara una información confiando en la preparación que le plantea el entrevistador en base a su preparación.

Entrevista no estructurada. – en ella encontramos una totalidad libertad a que los participantes o entrevistados se sientan cómodos sin presiones o preguntas que le lleven obligatoriamente a una respuesta que desea obtener el investigador. Para ser más practico a medida que el entrevistado nos va brindando su información le vayamos planteando preguntas, interrogantes, pero no alejándonos de los objetivos que tiene la investigación.

Encuesta.

La encuesta es realizada por un grupo de personas las cuales fueron capacitadas con anterioridad en relación al tema o asunto en particular y que es de interés a la investigación en transcurso.

La encuesta tiene una estructura específica cumpliendo con las expectativas del planteamiento de las mismas.

La encuesta va dirigida hacia un determinado universo, la cual es llevada al campo de trabajo por un encuestador y un encuestado, el primero es quien plantea las preguntas definidas o establecidas, y la segunda quien permite brindar información, es muy trabajoso por su amplia cobertura y sus resultados suelen ser pocos claros.

En ciertas encuestas va dirigido a un determinado grupo de personas, sea por edad, género, cultura, condición económica, etc. De acuerdo a las necesidades en que estas serán empleadas en la investigación.

Tipos de encuestas

Encuesta descriptiva. – este tipo de encuesta es encontrar características específicas de determinado cosa u objeto. Y de esta forma tener noción de la población que se está llevando a cabo por la encuesta.

Encuesta analítica. – en esta encontramos además de una descripción, es una explicación de determinada situación. Esta misma situación que será analizada de manera objetiva, utilizando métodos, variables, relaciones con la finalidad de encontrar soluciones o explicaciones.

Los instrumentos

Guía de entrevista.

Empresa: Aceros Rivera

Lugar: Guayaquil - Av. Raúl Clemente Huerta, Avenida 11 B Se.

Objetivo: Saber la información obtenida de la ferretería tanto al propietario que realiza las funciones de gerente y al contador que es un profesional contratado para llevar contabilidad, en donde se evaluará y posteriormente se establecerá referencias y recomendaciones del presente trabajo investigativo que está orientado a la mejora del ingreso de mercadería en el área de bodega.

ENTREVISTA PARA DIRIGIDA PARA EL GERENTE Y CONTADOR DE LA FERRETERIA ACEROS RIVERA.

Cargo: **Directivo**

Administrativo

¿Cuántos años tiene de vida la Ferretería Aceros Rivera?

¿Actualmente con qué recursos cuenta la Ferretería Aceros Rivera?

La ferretería cuanta con empleados en el área administrativa

Sí

No

¿Cree usted que sería favorable para la ferretería implementar un sistema de control de inventario?

Considera usted que la Ferretería Aceros Rivera necesita un control permanente en el área de las bodegas.

Cree usted que con un sistema de control de inventario tendría más control el ingreso y salida de mercadería.

Cuestionario de encuesta

Empresa: Aceros Rivera

Lugar: Guayaquil - Av. Raúl Clemente Huerta, Avenida 11 B Se.

Objetivo: Saber los inconvenientes que tienen los clientes al momento de recibir su pedido y que este sea atendido y entregado en la brevedad posible con el fin de ahorrarle tiempo a los clientes y tiempo a los despachadores para atender otros pedidos de clientes en el área de bodega de la ferretería Aceros Rivera.

ENCUESTA DIGIRIGA A LOS CLIENTES DE LA FERRETERIA ACEROS RIVERA

1. ¿Cuánto tiempo considera usted siendo cliente de Ferretería Aceros Rivera?

De 1 a 3 años

De 3 a 7 años

De 7 o más años

2. Le dificulta la ubicación de las bodegas existentes de la ferretería.

Sí

No

3. ¿Cómo se siente en tener contacto con los despachadores de la ferretería Acero Rivera?

Muy buena

Buena

Regular

4. Sus pedidos son atendidos de manera:

Inmediata

A destiempo

5. Ha tenido inconvenientes en la entrega de mercaderías.

Sí

No

6. Usted ha notado confusión en la entrega o despacho de su mercadería, por parte de los bodegueros.

Sí

No

7. Usted cómo ve la organización o clasificación de los diferentes productos que ofrece la ferretería.

Muy buena

Buena

Regular

8. Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera.

Sí

No

Levantamiento de información

Para el presente trabajo se ha recurrido a la técnica de encuesta y entrevista en donde se elaboró preguntas relacionadas a la atención y al personal respectivamente, mostrándonos información real y de manera directa encontramos los inconvenientes que tienen los clientes en cuanto a la atención por los encargados o por el personal del área de bodegas.

La entrevista permite tener contacto con el gerente y el contador, la información brindada permite saber cuál es su conocimiento en el área que

se desenvuelve y realizar las puntuaciones necesarias que se ingresara o tomara en cuenta en el sistema de control de inventario.

La información recolectada tanto en la entrevista como en la encuesta, se procedió a realizar cuadros estadísticos que servirán para la toma de decisiones, que servirán para los objetivos marcados en la presente investigación.

El procesamiento de la información.

En el momento de la obtención de la información basada en las encuestas y realizando el respectivo análisis comparativo, se procede al proceso de la información clasificando los valores porcentuales y a la elaboración de los cuadros estadísticos en forma de pastel que se lo realizara en hojas de cálculo de Microsoft Excel, que detallaran los valores exactos.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En la actualidad la ferretería Aceros Rivera no cuenta con un sistema de inventario para el respectivo control del ingreso y egreso de la mercadería. Para establecer el análisis de los resultados se han realizado encuesta dirigidas a los clientes de la ferretería Aceros Rivera.

Los resultados de la entrevista se encuentran a continuación:

ENTREVISTA PARA DIRIGIDA PARA EL GERENTE Y CONTADOR DE LA FERRETERIA ACEROS RIVERA.

Cargo: **Directivo**
Administrativo
Operativo

¿Cuántos años tiene de vida la ferretería Aceros Rivera?

Tiene actualmente 19 años

¿Actualmente con qué recursos cuenta la ferretería Aceros Rivera?

Recursos de las propias ganancias que le genera la ferretería. Siendo rentable y permitiendo generar trabajo.

La ferretería cuanta con empleados en el área administrativa

Sí No

Cree usted que con un sistema de control de inventario tendría más control el ingreso y salida de mercadería. ¿Por qué?

Por supuesto, porque el control iniciaría en todas las áreas tanto administrativo como operativo y la información será coordinada por ambos departamentos citados.

Los resultados de la encuesta se muestran a continuación:

1. ¿Cuánto tiempo considera usted siendo cliente de Ferretería Aceros Rivera?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 1 A 3 AÑOS	55	42%
DE 3 AÑOS A 7 AÑOS	50	38%
DE 7 AÑOS O MAS AÑOS	27	20%
TOTAL	132	100%

Tabla 13.- Clientes de la Ferretería

Elaborado por: Katherine Castillo

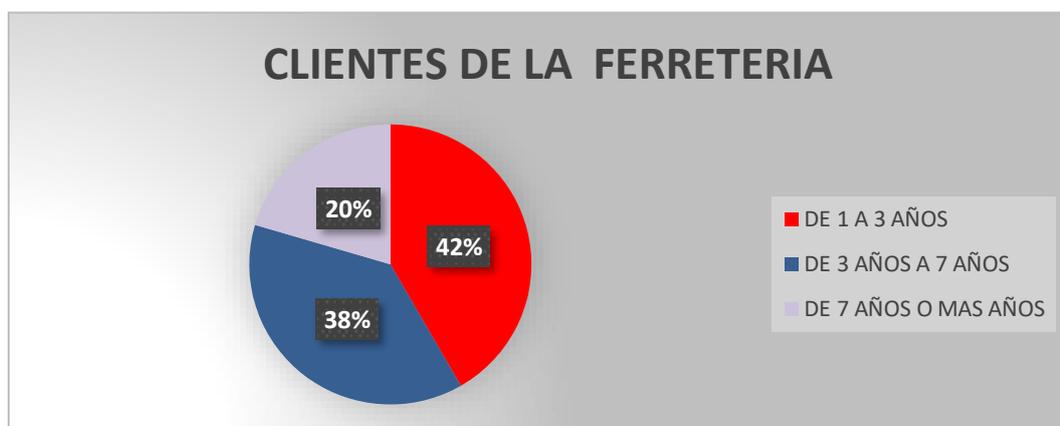


GRÁFICO 11.- Clientes de la Ferretería

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Como se puede observar en el grafico el 20% de los clientes tienen siendo clientes de la ferretería entre 7 años o más, el 38% entre 3 años a 7 años

y el 42% tiene entre 1 a 3 años siendo clientes de la ferretería Aceros Rivera.

Análisis

Con los resultados obtenidos de las encuestas se puede observar de entre la mayoría de clientes de la ferretería Aceros Rivera, con un registro de 3 a 7 años que con regularidad son clientes potenciales y los cuales son considerados por su lealtad y continuidad hacia nosotros.

2. Le dificulta la ubicación de las bodegas existentes de la ferretería

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	42%
NO	76	58%
TOTAL	132	100%

Tabla 14.- Ubicación de la Ferretería.

Elaborado por: Katherine Castillo

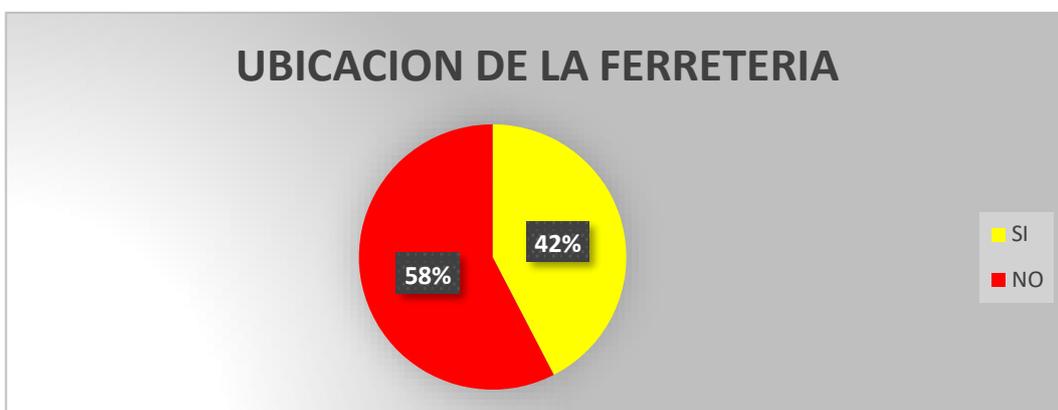


GRÁFICO 12.- Ubicación de la Ferretería.

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Como se observa en el gráfico el 42% de los clientes se le dificulta la ubicación de la ferretería, mientras que al 58% de los clientes no se les dificulta.

Análisis

Se puede notar que existe casi la mitad de los clientes encuestados no se familiarizan por la distancia que existe entre las distintas bodegas y el lugar o la matriz donde se cancelan los valores ocurriendo un malestar para ellos.

3. ¿Cómo se siente en tener contacto con los despachadores de la ferretería Acero Rivera?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	89	67%
BUENA	35	27%
REGULAR	8	6%
TOTAL	132	100%

Tabla 15.- Contacto con los despachadores

Elaborado por: Katherine Castillo

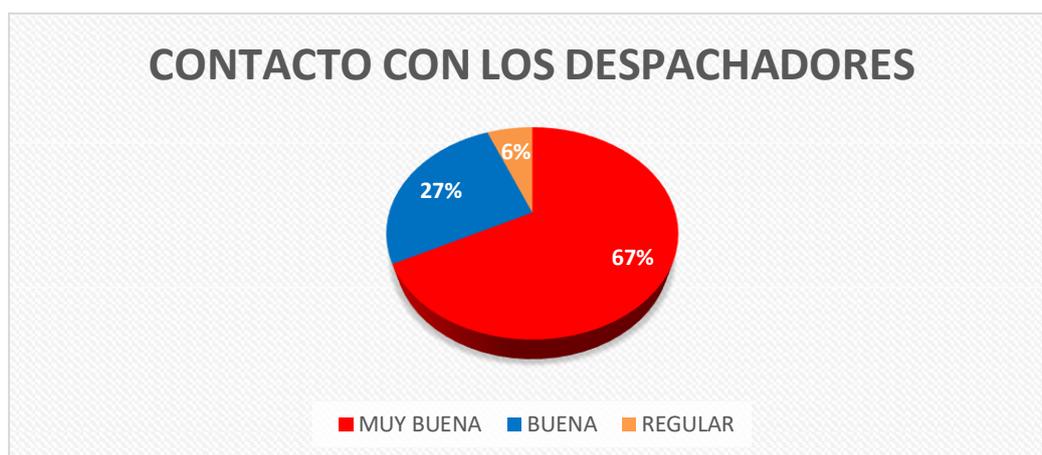


GRÁFICO 13.- Contacto con los despachadores

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Según lo encuestado el 67% de los clientes tiene una muy buena relación con los despachadores de la ferretería, el 27% tiene una buena relación con los despachadores, mientras que el 6% tiene una relación regular con los despachadores de la ferretería.

Análisis

Se puede notar que los despachadores (empleados) tienen amabilidad, consideración, son sociables con el fin de que el o los clientes además de que llevan sus materiales, vayan teniendo una buena de la atención que brinda la ferretería. Un cliente satisfecho, trae más clientes.

4. Sus pedidos son atendidos de manera.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INMEDIATA	110	83%
A DESTIEMPO	22	17%
TOTAL	132	100%

Tabla 16.- Pedidos

Elaborado por: Katherine Castillo



GRÁFICO 14.- Pedidos

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Para el 83% de los clientes consideran que los despachadores atienden sus pedidos inmediatamente, mientras que un 17% consideran que los pedidos son entregados a destiempo.

Análisis

Existe un margen de descontento el cual se tendría que disminuir con la implementación del sistema de control de inventarios, y reduciría a lo más posible con el fin de satisfacer a tiempo los pedidos que realicen nuestros clientes y ellos a su vez tengan beneficios de aquellos.

5. Ha tenido inconvenientes en la entrega de mercaderías.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	24%
NO	100	76%
TOTAL	132	100%

Tabla 17.- Inconveniente en la entrega de mercadería.

Elaborado por: Katherine Castillo



GRÁFICO 15.- Inconveniente en la entrega de mercadería.

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Según el análisis dio como resultado que el 76% de los clientes no ha tenido inconveniente en la entrega de la mercadería, mientras que el 24% dice que si ha tenido inconveniente.

Análisis

Examinando que existe un margen considerable de clientes que han tenido inconvenientes, el cual muestra una leve desorganización por parte de las personas o empleados que anotan los pedidos con aquellos que realizan la entrega de los mismos.

6. Usted ha notado confusión en la entrega o despacho de su mercadería, por parte de los bodegueros.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	34%
NO	87	66%
TOTAL	132	100%

Tabla 18.- Confusión en la entrega de mercadería

Elaborado por: Katherine Castillo



GRÁFICO 16.- Inconveniente en la entrega de mercadería.

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Según los clientes encuestados el 66% no ha tenido inconvenientes en la entrega de mercadería, mientras que el 34% si ha tenido inconvenientes.

Análisis

Han existido ciertas confusiones en cuanto a pedidos de nuestros clientes con otros que realizan en el mismo momento compras similares. Es por ello que ciertos clientes asumen que su pedido les pertenece por acelerar su pronta ida, en esas compras similares y simultaneas existe confusiones.

7. Usted cómo ve la organización o clasificación de los diferentes productos que ofrece la ferretería.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	70	53%
BUENA	42	32%
REGULAR	20	15%
TOTAL	132	100%

Tabla 19.- Clasificación de mercadería.

Elaborado por: Katherine Castillo



GRÁFICO 17.- Clasificación de mercadería.

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Según los clientes encuestados el 53% considera que dentro de la ferretería hay una muy buena organización, el 32% considera que hay una buena organización, mientras que un 15% considera que la organización es buena.

Análisis

Se observa por medio de la encuesta que la clasificación de los diferentes productos o mercadería que ofrece la ferretería están clasificados de una manera rustica y anticuada, el cual existe una inconformidad por clientes que notan que no existe una clasificación adecuada que les permita trabajar a los despachadores con rapidez o prontitud.

8. Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	100	76%
NO	32	24%
TOTAL	132	100%

Tabla 20.- Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo



GRÁFICO 18.- Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera

Fuente: Ferretería Aceros Rivera

Elaborado por: Katherine Castillo

Lectura interpretativa

Según lo encuestado el 76% de los clientes recomendaría a la ferretería Aceros Rivera, mientras que un 24% no la recomendaría.

Análisis

Gran cantidad de clientes han visto en la ferretería Aceros Rivera una atención que cubre sus expectativas tanto de ahorro, calidad, atención, responsabilidad en todas sus actividades. Que con seguridad garantizaran en sus comentarios la recomendación a terceros que acudan a dicha ferretería a realizar sus compras con total seguridad y confianza.

CONCLUSIONES

La ferretería Aceros Rivera es una empresa dedicada a la compra y venta de materiales de construcción, que siempre se preocupa por el bienestar de sus clientes conociendo sus necesidades, beneficios, etc. para obtener de ellos una aceptación y ampliación en las ventas de la ferretería.

La información que se realizó es el resultado de una investigación y que me permite realizar las siguientes conclusiones.

- Pérdida de tiempo y malestar a los clientes en la entrega de mercadería por parte de los despachadores de bodega.
- No se realiza periódicamente los controles de inventario, lo que provoca confusiones en realizar nuevos pedidos.
- El escaso control de inventario ha producido inconvenientes a nuestros clientes por parte de los empleados que interviene en el área de bodegas.
- No existe una correcta organización en la clasificación de los materiales que se encuentran en bodega, ocasionando inconvenientes y pérdida de tiempo al momento de la entrega del pedido.
- El control con el que cuenta la ferretería no es el adecuado, ya que no responde a técnicas apropiadas que permitan tener un control exacto de la mercadería existente en bodega.

PLAN DE MEJORAS

En el presente trabajo investigativo se presenta la propuesta de mejorar el control con el que cuenta la ferretería, por un sistema que se ve en la necesidad de implementar técnicas, estrategias de las diferentes áreas con la que cuenta la ferretería y están involucradas en el área de bodegas. Mejorando los tiempos de compra, venta, clasificación y organización.

Teniendo en cuenta las actividades que realizan actualmente los empleados del área de bodegas en mejorarlas presentando propuestas y capacitaciones que se detallara en un plan de acciones a ejecutarse.

- **Realizar capacitaciones al personal que labora en la ferretería.**

Plantear la capacitación al personal implicaría describir su trabajo y aplicar las correcciones puntuales y necesarias con el objeto de indicarles que lo realizado lo pueden mejorar, y es por ello el fortalecimiento a través de las capacitaciones.

- **Implementar un control de inventario**

Permitirá conocer la cantidad por cada uno de los materiales que ofrece o vende la ferretería a sus clientes, logrando con ello tener periódicamente registros o resultados reales con lo que cuenta las bodegas.

- **Organización por venta, implementando tickets.**

Entrega de tickets a los clientes al momento de cancelar su pedido, para que exista un orden establecido al momento de retirar la mercadería en el área de bodega.

- **Diseños de organización en las bodegas**

Cada bodega tendrá un solo modelo en cuanto a la organización, clasificación de la ubicación de los materiales que ingresan y salen de bodegas. Con el fin de que exista un mismo patrón para cada uno de los empleados que pasan por ellas.

Propuesta del plan de mejoras

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Se empezaría cambiando el estilo de trabajo por un sistema de control de inventario, donde podemos controlar todo lo que ingresa y egresa en mercadería del área de bodegas, mejorando los tiempos de las actividades relacionadas a ella.	Todos los empleados que tienen relación directa e indirectamente con bodega, son quienes van a notar los cambios a implementarse para las mejoras propuestas por el sistema.	Se implementaría modalidades de trabajo, estableciendo parámetros en cada área en donde tenga contacto con los clientes y las bodegas.	Se necesita mejorar una atención acorde a las exigencias de los clientes y a la competencia, es por ello que se requiere mejorar como una carta de presentación a nuestros clientes regulares y futuros.	Se lo desarrollara tanto en el área de bodegas como en el área administrativa.	A partir del 1 de julio del 2017.	La inversión sería de aproximadamente \$850, los cuales se obtendrán de los recursos propios que tiene la ferretería.

Cuadro # 1

Elaborado por: Katherine Castillo

RECOMENDACIONES.

- Diseñar un organigrama estructural de los distintos departamentos con los que cuenta la ferretería.
- Elaborar diseños de funcionamiento de cada área específica que se relaciona con la bodega.
- Implantar el sistema de control de inventario que será de fácil acceso y manipulación.
- Elaborar y presentar manuales de instrucciones del funcionamiento del sistema de control de inventario.
- Capacitar al personal administrativo y operativo.
- Evaluaciones periódicas de los resultados que el sistema arroja en el funcionamiento completo e ir las registrando para realizar las correcciones correspondientes.

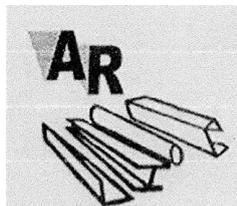
BIBLIOGRAFÍA

- Besley, B. (2008). *Fundamentos de Administracion Financiera*. México: https://issuu.com/cengagelatam/docs/besley_issuu_d7e6365df5af78.
- Chele Belty. (2012). *Estudio e implementación de un sistema de control de inventario con lector de código de barras para optimizar la recepción y despacho en bodega de artículos de ferretería Comercial Ximena*. Nobol: Universidad Estatal de Milagro.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Asamblea Constituyente*.
- Corporacion Edi-Ábaco Cía. Ltda. ((2007)). *Norma Internacional de Contabilidad 2: Inventario*. Quito.
- Figueroa Montaña Arturo. Ramírez Sánchez Hermes Ulises, Alcalá Gutiérrez. (2014). *Introducción a la Metodología Experimental*. México: Pearson.
- Gutierrez S., Raúl, y González S., José. (1990). *Metodología del trabajo intelectual*. México: Esfinge.
- Horngren, Charles T, Harrison, Walter T Smith Bamber. (2010). *Control de inventarios*. (pág. 222).
- Ley de compañías. (1999). *Congreso Nacional*.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2015). *Congreso Nacional*.
- Mercedes, B. (2008). *Contabilidad General*. Quito: Nuevo día.
- Miguez, M. P., & Boubeta, B. A. (2010). *Introduccion a la gestion de stocks: El proceso de control, valoracion y gestion de stocks*. S.L (pág. 88).
- Ministerio de Industrias y Productividad MIPRO. (2001). *Léy Orgánica de Defensa del Consumidor y Reglamento*.
- Orlando, Espinoza. (2011). *La administracion eficiente de los inventarios*. La enseñanza.

- Ponce Rodolfo. (2014). *Diseño de un sistema de gestión y administración de inventario de las áreas de ventas de la empresa Brownies & Co.* Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Radrigan R. Marisa. (2010). *Metodología de la investigación.* Madrid España: Marfil.
- Rivera Diana. (2015). *Diseño de un modelo de control de inventarios para microempresas ferreteras en la provincia de pichincha.* Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE).
- Robbins, Stephen O. (s.f.). *Administracion y Práctica.* (Pág. 5).
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación.* Bogotá: Ediciones de la U.
- Santa Palella y Feliberto Martins. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa.* Caracas Venezuela.
- Soledispa Irene. (2013). *Implementación de herramientas y técnicas de control de inventario para optimizar los recursos y mejorar el rendimiento financiero de la empresa ferretería Galud.* Guayaquil: Universidad Estatal de Milagro.
- Sosa Martínez José. (1990). *Método Científico.* México: SITESA.
- Stoner, James A. F. (s.f.). *Administracion.* (Pág. 7).
- Superintendencia de Compañías. (s.f.). Obtenido de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/institucion/base_legal.pdf
- Tovar, Canelo, Edgar. (2014). *Red de conocimientos en auditoria y control interno.* [https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios.](https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios)
- Zapata Sánchez Pedro. (2004). *Contabilidad General.*

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACION



Rivera Espinoza Luis Enrique
OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD
ACEROS RIVERA
VENTA AL POR MAYOR DE ACERO
Corp. Carlos castro 2. Mz 18 Solar 8

Guayaquil, 22 Marzo del 2017

En atención del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

En su despacho.-

Yo, Rivera Espinoza Luis Enrique con C.I. 0908142854, en calidad de Gerente General de la Ferretería Aceros Rivera AUTORIZO a la Srta. Katherine Johanna Castillo Sánchez con C.I. 0940146624, estudiante egresada de su prestigioso Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la Carrera Contabilidad y Auditoría, hacer uso de la información necesaria y referente al proponer mejorar el ingreso de mercadería mediante un sistema de inventario para el control de las existencias en ferretería Aceros Rivera, para el Proyecto de Titulación con el tema antes mencionado.

Considerando que la información brindada es con fines educativos.

Particular que comunico a ud, para fines pertinentes.

Atentamente

ACEROS RIVERA

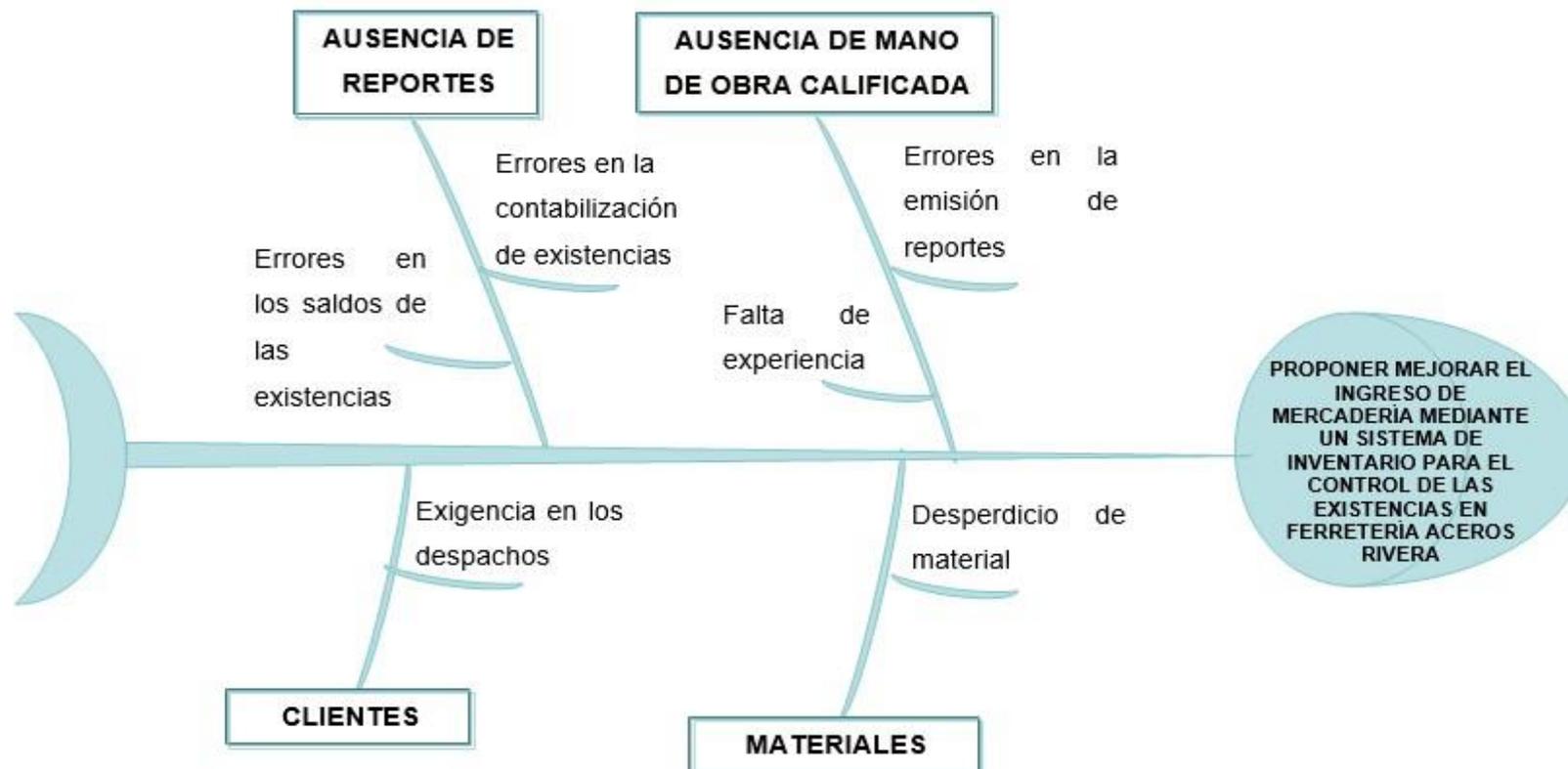
FIRMA AUTORIZADA

Sr. Enrique Rivera Espinoza

C.I: 0908142854

ANEXO 2: DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



ANEXO 3: ENTREVISTA

**ENTREVISTA PARA DIRIGIDA PARA EL GERENTE Y CONTADOR DE
LA FERRETERIA ACEROS RIVERA.**

Cargo: Directivo

Administrativo

¿Cuántos años tiene de vida la Ferretería Aceros Rivera?

¿Actualmente con qué recursos cuenta la Ferretería Aceros Rivera?

La ferretería cuanta con empleados en el área administrativa

Sí

No

¿Cree usted que sería favorable para la ferretería implementar un sistema de control de inventario?

Considera usted que la Ferretería Aceros Rivera necesita un control permanente en el área de las bodegas.

Cree usted que con un sistema de control de inventario tendría más control el ingreso y salida de mercadería.

ANEXO 4: ENCUESTA

ENCUESTA DIGIRIGA A LOS CLIENTES DE LA FERRETERIA ACEROS RIVERA

1. ¿Cuánto tiempo considera usted siendo cliente de Ferretería Aceros Rivera?

De 1 a 3 años

De 3 a 7 años

De 7 o más años

2. Le dificulta la ubicación de las bodegas existentes de la ferretería.

Sí

No

3. ¿Cómo se siente en tener contacto con los despachadores de la ferretería Acero Rivera?

Muy buena

Buena

Regular

4. Sus pedidos son atendidos de manera:

Inmediata

A destiempo

5. Ha tenido inconvenientes en la entrega de mercaderías.

Sí

No

6. Usted ha notado confusión en la entrega o despacho de su mercadería, por parte de los bodegueros.

Sí

No

7. Usted cómo ve la organización o clasificación de los diferentes productos que ofrece la ferretería.

Muy buena

Buena

Regular

8. Recomendaría usted a la ferretería Aceros Rivera.

Sí

No

ANEXO 5: MATRIZ DE LA FERRETERÍA ACEROS RIVERA



FERRETERIA ACEROS RIVERAS.

MATRIZ: COOPERATIVA CARLOS CASTRO 2 MZ. 18 S. 8

ANEXO 6: BODEGA DE LA FERRETERÍA ACEROS RIVERA



FERRETERIA ACEROS RIVERAS, BODEGA
MATRIZ: COOPERATIVA CARLOS CASTRO 2 MZ. 16 S. 5