



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE ESMPRESAS**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DESPACHO DE  
MERCADERÍA EN LA COMPAÑÍA MULTITECNOS S.A, DEL CANTÓN  
GUAYAQUIL, PERIODO 2020”.**

**Autor: Beltrán Caicedo Jordán Alberto**

**Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>III</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b>	<b>IV</b>
<b>CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>Ubicación del Problema en un contexto</b>	<b>1</b>
<b>Situación del conflicto</b>	<b>2</b>
<b>Formulación Del Problema</b>	<b>3</b>
<b>Variables de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>Delimitación del problema</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>Objetivo General</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>4</b>
<b>Justificación e importancia</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	<b>7</b>
<b>Antecedentes históricos</b>	<b>7</b>
<b>Antecedentes referenciales</b>	<b>16</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL</b>	<b>19</b>
<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>Variable Independiente: Despacho de mercadería</b>	<b>22</b>
<b>Variable Dependiente: Satisfacción del cliente</b>	<b>23</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>29</b>

Nombre completo de la empresa	29
Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida	29
Objeto social	29
Misión	29
Visión	29
Estructura Organizativa	29
Plantilla de trabajadores	30
Clientes, proveedores y competidores más importantes.	30
Principales productos	32
Análisis económico – financiero	33
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>35</b>
Tipos de investigación	36
Investigación de campo	36
Investigación exploratoria	37
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>37</b>
<b>TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>39</b>
<b>PASOS O PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>42</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>42</b>
Análisis de observación	42
Análisis de entrevista al Jefe de Bodega	43
Análisis de encuesta a clientes	45
<b>PROPUESTA</b>	<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>
Anexo 1 Preguntas de entrevista	69
Anexo 2 Preguntas de encuesta	71

## Índice de Tablas

Figura 1 Situación conflicto .....	3
Figura 2 Servicio al cliente .....	45
Figura 3. Nivel de satisfacción .....	46
Figura 4. Descripción de la empresa .....	47
Figura 5. Cualidades para hacer pedidos .....	48
Figura 6. Pedido de productos .....	49
Figura 7. Actual proceso de despacho .....	50
Figura 8. Reclamos de los clientes .....	51
Figura 9. Reclamos de los clientes .....	52
Figura 10. Reclamos de los clientes por devolución .....	53
Figura 11. Frecuencia de reclamo .....	54
Figura 12. Diagrama de causas y efectos.....	55

## Índice de Figuras

Figura 1 - Organigrama de la empresa Multitecnos S.A.....	30
Figura 2 Servicio al cliente .....	45
Figura 3. Nivel de satisfacción .....	46
Figura 4. Descripción de la empresa .....	47
Figura 5. Cualidades para hacer pedidos .....	48
Figura 6. Pedido de productos .....	49
Figura 7. Actual proceso de despacho.....	50
Figura 8. Reclamos de los clientes .....	51
Figura 9. Reclamos de los clientes .....	52
Figura 10. Reclamos de los clientes por devolución .....	53
Figura 11. Frecuencia de reclamo .....	54
Figura 12. Diagrama de causas y efectos.....	55

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Ubicación del Problema en un contexto**

Durante las últimas dos décadas, la infraestructura logística de América Latina ha mostrado notables avances, sin embargo, estos esfuerzos no han sido suficientes, pues aún se presentan grandes fallas en la región.

Aunque la infraestructura latinoamericana ha tenido grandes avances, aún presenta falencias en cuanto a conectividad terrestre, infraestructura de puertos y terminales aéreas; además, no presta servicios logísticos de estándares internacionales, necesarios para la competitividad y el rendimiento económico. Este retraso tiene una gran variedad de causas y consecuencias particulares, según la nación que se mire. (Urrea, 2015).

Los retos que presenta las empresas que manejan procesos logísticos es de cumplir con el tiempo de entrega para ello es necesario tener efectividad en el proceso de operación. Las fallas más comunes que se presenta es que no cuenta con un sistema o herramientas necesarias para el buen funcionamiento del proceso y el alcance de los objetivos.

La empresa Multitecnos S.A, donde se realizará el estudio presenta varias anomalías, desde sus inicios se han manejado empíricamente de acuerdo al crecimiento que han ido tenido, prestándole poca atención a proceso logístico, no cuentan con un sistema que sirva para la gestión de inventarios que proporcione información actualizada acerca del stock de los productos, además no cuenta con un sistema de gestión de almacenamiento, ni una distribución interna adecuada, por lo cual hace que sus bodegas no sean precisamente un lugar apto para almacenar los equipos que reciben a diario.

Debido a estas falencias se han desarrollado problema que afectan al momento de despachar y almacenar los productos recibidos. Una vez identificado los problemas se busca dar solución con una propuesta de mejora, de tal manera, obtener la satisfacción de los clientes actuales y nuevos.

### **Situación del conflicto**

La empresa Multitecnos S.A. está especializada en climatización a nivel residencial, comercial e industrial, diseño de instalación de equipos, limpieza, mantenimiento de ductos de aires con certificaciones internacionales, se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, inicio sus actividades en el 2012.

Actualmente se evidencia la ausencia de los siguientes aspectos:

- Perdidas de stock
- Demora en la localización
- Acumulación de productos que no se vende
- Falta de espacios para poder circular dentro en la bodega
- Desconocimiento de la capacidad máximo mínima del almacén
- Entrega de equipos con fallas para las instalaciones
- Falta de stock para despachar.
- Falta de comunicación con el sector comercial para una mejor programación de la entrega y distribución del producto.
- Entregas tardías a los clientes

En el siguiente cuadro se describen los antecedentes que se ha presentado en la bodega, con las respectivas consecuencias encontradas en la situación de conflicto.

Cuadro 1 Situación conflicto

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencia</b>
Carencia de procedimientos.	Retraso de coordinación.
Cuantiosas quejas por demora.	Insatisfacción del cliente.
Escasez de Control.	Faltante en inventario.

Elaborado Por Beltrán (2020)

### **Formulación Del Problema**

¿Cómo incide el proceso de despacho de mercadería, en la satisfacción del cliente, de la Compañía Multitecnos S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

### **Variables de la investigación**

- **Variable dependiente:** Satisfacción de cliente
- **Variable independiente:** Mejora de procesos de despacho de mercadería.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Logística

**Área:** Proceso de despacho

**Aspectos:** satisfacción de los clientes

**Contexto:** Compañía Multitecnos S.A

**Cantón:** Guayaquil

**Provincia:** Guayas

**Año:** 2020

**Tema:** Propuesta de mejora del proceso de despacho de mercadería en la compañía Multitecnos S.A, del cantón Guayaquil, periodo 2020.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería para la satisfacción del cliente de la compañía Multitecnos S.A., del cantón Guayaquil.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el estado actual del proceso de despacho que se realiza en la entrega de mercadería a los clientes de Multitecnos S.A., del cantón Guayaquil.
- Fundamentar desde la teoría de la Logística, la relación entre la entrega de la mercadería y la satisfacción del cliente.
- Diseñar un plan de mejora al proceso de despacho de mercaderías que garantice la satisfacción de los clientes de la compañía Multitecnos S.A., del cantón Guayaquil.

### **Justificación e importancia**

Se realiza la investigación con el fin de que sirva a resolver la problemática que existe en el departamento de bodega con el despacho de mercadería de la compañía Multitecnos S.A. Se han considerado algunos aspectos importantes que argumenta la presente investigación:

- **Conveniencia:** Esta presente investigación es conveniente llevar a la práctica para que la empresa Multitecnos S.A. pueda analizar e interpretar, de manera que obtenga información más clara del



problema encontrado, esto permitirá tomar decisiones a tiempo para la mejora de los procesos internos de la organización, permitiéndoles evaluar y monitorear los avances de las mejoras propuestas, además que es conveniente para los otros departamentos que conecte a las actividades del área logística puedan trabajar en armonía.

- **Relevancia social:** Con la implementación del plan de mejora, que genera más control y revisión de los productos despachado a los clientes, quienes son los principales beneficiarios externos en la cual se genera la satisfacción y fidelidad de los antiguos y nuevos clientes. Por otra parte, como beneficiarios internos son los trabajadores de la empresa, debido a que ahora contara con procedimientos y políticas establecidos, evitando pérdidas o faltantes que muchas ocasiones son descontado de sus roles, de esta manera el área logística de la empresa está llamado a tener un papel más eficiente en la administración de los inventarios físicos, donde se promueve la estabilidad de la empresa en el tiempo, lo que conducirá a una institución que contribuye con el estado a través de la creación de plazas de empleo.
- Esto conducirá a una agencia que coopera con el estado a través de la creación de empleo.
- **Implicaciones prácticas:** La propuesta está enfocada en la mejora al proceso de despacho de mercaderías que garantice la satisfacción de los clientes, en el cual se establecerán normas, áreas de responsabilidad y parámetros de capacidad, con el fin de optimizar las actividades logísticas de la empresa, al no dar una pronta solución a la problemática referida podría generar el incremento de pérdidas para Multitecnos S.A.
- **Valor teórico:** Es importante conocer las principales bases teóricas sobre la gestión del inventario, procedimientos, políticas y las

implicaciones de la importancia de gestionar adecuadamente el inventario para mejorar la rentabilidad de la empresa. De esta forma, empoderase del conocimiento necesarios para un mejor análisis y propuesta de mejoras en el área logística.

- **Utilidad metodológica:** La presente investigación está orientada al enfoque, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de estudio necesarios que ayudaran a realizar un mejor análisis del problema planteado, para luego implementar plan de mejora de procesos logísticos de la empresa que contribuya en la satisfacción de los clientes.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La historia del inventario es una definición práctica, es la acumulación de cierto control y propósito. Desde que el ser humano ha visto la necesidad de organizar su mercadería, ha estado usando el inventario. Es decir, esto ha aparecido desde la antigüedad, la gente necesitaba conservar los alimentos que obtenían durante la cosecha para asegurar y poseer los productos de almacenamiento que ahora son llamados parte del inventario (Delgado & Silva, 2019).

Es así como la comercialización de bienes y servicios satisface las necesidades de las personas, creando empresas comerciales que prestan más atención al manejo de inventarios en términos de gestión, calidad, control físico y control contable, para que puedan manejar información confiable sobre su situación financiera.

El autor Salama (2019), menciona que “El inventario nació con la llamada propiedad privada y se remonta a la sociedad original, donde se puede encontrar el almacenamiento y la acumulación de productos básicos como alimentos, cereales, animales y subproductos. Después de años de desarrollo de la gestión de inventarios, se pueden revisar varias teorías y tecnologías en el curso de su desarrollo histórico”.

De acuerdo a Wolf (1959), “Hace miles de años atrás los seres humanos eran nómadas, recorrían kilómetros de distancia sobreviviendo de lo que la tierra le generaba, sin mayores avances tecnológicos en herramientas, lenguaje y escritura”(p. 49).

Los nómadas se establecieron y formaron una población en Mesopotamia alrededor del 5000 a. C., donde comenzaron a cultivar maíz y arroz.

"Del 3000 al 3500 a.C. En la cultura mencionada, aparecieron la escritura y las ruedas. La escritura hizo posible registrar las actividades agrícolas; con el fin de mantener existencias de grandes poblaciones" (Wolf, 1959).

Por lo tanto, los primeros documentos escritos consistieron en miles de tablillas de arcilla, que contenían solo números y relatos, y no texto ni palabras (Ronda, 2020).

"En lo que respecta a los barcos, con otros avances marítimos como la navegación, las conexiones comerciales se han expandido; esto ha obligado a una cultura próspera a mantener un control más preciso sobre sus productos" (Ronda, 2020).

Los mesopotámicos empleaban un ábaco para realizar operaciones aritméticas de procesos matemáticos. Por lo tanto, en la Edad Media, se establecieron registros de ingresos y gastos entre los comerciantes porque necesitaban saber cuáles eran sus ganancias y pérdidas (Andrade & Parra, 2006).

Desde la antigüedad, los egipcios y los pueblos antiguos; debido a la falta de lluvia en sus tierras y la temporada de escasez de alimentos, se acostumbraron a almacenar una gran cantidad de alimentos en ollas de barro durante los períodos de sequía o desastre; los 9 elementos del control de inventario de mercancías se utilizan en períodos de escasez. Por lo tanto, los egipcios evitan que su pueblo sufra en tiempos difíciles. Este almacenamiento en vasijas da lugar a existencias de productos básicos que la empresa utilizará en el futuro. De esta forma se surge el problema de los inventarios para hacer frente a los periodos de escasez para asegurar la supervivencia y el desarrollo de las actividades normales. Esta forma de almacenar bienes y alimentos necesarios para la supervivencia es la fuerza existente del inventario. (Correa, 2003).

"Esto ha causado problemas de inventario y también es una forma de lidiar con la recesión. Es así que puede garantizar la supervivencia y el

incremento del desarrollo como empresa. Este método de almacenar todos los bienes y alimentos necesarios para la supervivencia es la fuerza motriz de la existencia de inventario " (Duràn, 2012).

Los egipcios, persas y otras civilizaciones utilizan listas muy antiguas. Para sobrevivir, estas personas necesitan almacenar alimentos cuando los alimentos son insuficientes. El registro de alimentos es muy importante para que los administradores del inventario anterior comprendan mejor el inventario restante durante el tiempo restante. Necesitan un lugar donde puedan alimentar a su gente. En este caso, se conoce el primer registro de inventario (Maté, Prieto, & Santidrián, 2017).

A medida que pasa el tiempo, los registros se vuelven más completos y el negocio continúa creciendo, y las empresas necesitan almacenar mejor sus registros para resolver los problemas de control. Cualquier actividad de control realizado dentro de una compañía va a permitir evaluar cuan efectivo son los resultados obtenidos y de ser necesario permitirá aplicar y fomentar las correcciones necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa. Cabe recalcar que de acuerdo al área contable todos y cada uno de los controles establecidos en una compañía son medidas que tienen por objetivo, proteger los activos y garantice la veracidad de la información contable.

Según Kano, Restrepo y Villa (2017), el fraile franciscano Fray Luca Pacioli fue la primera persona en sanar Europa a finales del siglo XV. Esto puede parecer una pequeña hazaña, pero también lo publicó en el mismo artículo. El uso comercial, la nueva aritmética y la nueva álgebra han hecho grandes contribuciones para satisfacer las necesidades sociales generales, especialmente las comerciales. La aritmética, el álgebra y la entrada de datos múltiples son parte del proceso abstracto, la generalización de estos conceptos no solo es importante para la ciencia y el mundo occidental: cantidad, calidad y tamaño.

Posteriormente apareció el autor Fray Luca de Pacioli, especialista en teología y matemáticas. En 1494, publicó su libro sobre "Renacimiento y el proyecto dual", que definía "ningún acreedor sin deudor" (Hincapié & Villegas, 2016).

Para respaldar la doble entrada, verificó y demostró que cada operación tiene una causa, que inevitablemente produce un resultado, en el que existe una compensación digital entre causa y efecto.

Pacioli señala los principios básicos del fundamento de partida doble:

-Todo el que lo recibe le debe a la persona que proporcionó o entregó

-Todo valor que entra es el deudor, y todo el valor que sale es el acreedor

-Todas las pérdidas son deudores y todas las ganancias son acreedores (Hincapié & Villegas, 2016).

Respecto a la mercancía, escribió: Entre todas las cosas que le pongas, la convertirás en deudor en tus libros día tras día, y en cambio lo harás. En 1509, su libro fue reeditado y mencionaba prácticas comerciales relacionadas con empresas, ventas, intereses y letras de cambio (Hincapié & Villegas, 2016).

En 1590, Bartolomé Salvador Solórzano publicó el primer libro de teneduría en castellano. En detalle, explicó el inventario en contabilidad, como una lista de activos y pasivos preparada por el dueño de la empresa antes de iniciar las operaciones. Se plantea cuatro libros esenciales y básicos en el registro mercantil: inventario, diario, libro mayor y balance de comprobación (Valenzuela & Suárez, 2015).

Por lo tanto, con la Revolución Industrial, las empresas se han desarrollado rápidamente y los inventarios han aumentado significativamente, lo que ha obligado a los empresarios a utilizar los libros de contabilidad como un recurso para promover el desarrollo. Conocer el saldo de su inventario y

controlar sus compras, registros contables y de ventas que ayudará a mejorar el control de sus productos (Schwab, 2016).

Principalmente existe algunas personas que se preocupan por los costos y las finanzas darán como respuesta que el inventario es usualmente el dinero, efectivo activo. Los inventarios son valiosos, especialmente en las empresas compradoras y vendedoras, y su valor siempre se muestra en términos de activos.

Desde un punto de vista financiero, el inventario se deduce que menos cantidad guarde es mejor. Las personas que tratan el inventario como un medio de producción tienen una vista similar. Esta afirmación es coherente, porque mantener un inventario suficiente garantizará la satisfacción del cliente y un rápido retorno del capital de inversión.

Los inventarios pueden ser clasificados como materias primas, productos en proceso, inventarios de productos terminados, inventarios de fabricación, inventarios de material de empaque, etc. De acuerdo con las actividades que realiza la empresa, existen varias maneras para la valuación de inventarios y estas serán adaptadas de acuerdo a la actividad realizada por las organizaciones; los métodos principales son; promedio, FIFO (primero que entra, y sale), LIFO (último que entra, y sale), a través de estos métodos contables las compañías pueden obtener una valoración más oportuna y confiable de sus existencias. (Cabral, 2003)

Hay varios artículos relacionados con la distribución o distribución física, estas comienzan remotas a los tiempos, son tan remotas como los albores de la humanidad. Se dice que apareció de las necesidades comunes de todas las comunidades, del intercambio de bienes, usar y consumir. Con el desarrollo de los tiempos, la humanidad requiere las necesidades más básicas (la alimentación y vivienda, etc.), para ello es necesario cazar y recolectar alimentos y satisfacer la demanda a lo largo del tiempo, es imposible procesamiento de los recursos.

Este intercambio conduce a la agrupación o almacenamiento, movimiento y transporte desde un sitio a otro sitio. El crecimiento se encuentra en la necesidad de dar surgimiento a la distribución como una pieza importante en la actividad económica de la sociedad. Los principales aportes en relación a la distribución, se encuentra referido a utilizar el término distribución física, así como la creación de la demanda. En la década de los 20 surgen los primeros análisis de los canales de la distribución, sobre todo de los mayoristas. Más adelante comienza a diferenciarse la distribución de dos ángulos varios, lo primero que se asocio es lo operacional, el transporte y el almacenaje y después lo comercial. (Tolozano, 2021)

El término almacén se define como un edificio o sitio donde se guardan o depositan mercancías y, en algunos casos, se venden artículos al por mayor. Sin embargo, los almacenes como depósito de mercancías han pasado por diferentes nombres a lo largo de la historia. Durante la denominación del Imperio Romano, se llama (silo) y era un local subterráneo que se utilizaba para guardar aceite, vino, cereales, etc. Posteriormente, cuando los musulmanes se instalaron en la península, los depósitos de cereales o graneros se construyeron sobre la superficie y se denominaron (al-malizen); vocablo árabe, del cual deriva la denominación actual (almacén). (Escudero, 2019).

Con el avance de la tecnología y las computadoras el control y registro de inventarios comenzó a través de procedimientos, inicialmente utilizando programas de automatización de oficina como Excel o Word, así como son los sistemas de intercambio electrónico y a su vez la posibilidad para las compañías para aplicar los sistemas de los códigos de barra, la transmisión de datos, rastreo satelital de los equipos de transporte, el cual está ubicado en el pedido de cualquier lugar por donde se transmite hasta el destino. y luego comenzó a usar procedimientos contables que pueden registrar los registros de inventario de productos básicos de manera ordenada para



facilitar el trabajo del departamento de contabilidad y los miembros del almacén.

La base de cualquier empresa comercial es la compra de venta de bienes, y servicios, mediante de la importancia de gestión en inventarios a través de ella. Los registros contables permitirán a la empresa mantener el control de manera oportuna y comprender el estado confiable de las condiciones económicas de la empresa al final del período contable.

Las empresas buscan mejorar acciones y recursos para que puedan incrementar la oferta, la disponibilidad de productos y servicios en el mercado local. La logística en el escenario actual, muestra que son muchos los desafíos existentes, para crecer y obtener ganancias de manera sostenible es necesario cumplir las expectativas con tecnologías prácticas e innovadoras (Mino, 2013). El área de almacenamiento replica por los costes logísticos e invertir en la separación de pedidos puede acelerar el movimiento de mercancías sin desgaste y el desplazamiento de los actores del proceso.

La implantación del sistema de separación por voz es denominada “Piking to Voice” a través de la tecnología fue posible percibir ventajas dentro en la operación, brindando a las empresas en beneficios competitivos para la empresa, tales como mejorar en la confiabilidad, reducir costos, tiempo y maximizar durante la separación y despacho de mercancías. Se obtuvo como resultado la eliminación de problemas como atrasos en el alistamiento, errores en escaneo de productos, etc.; y la reducción de pérdida de productos o separación errónea. (Farro, 2018).

En la actualidad la mayoría de las empresas, por pequeñas que sean, tiene problemas de inventario con varias características muy especiales, en base a esto, en la actualidad lo inventarios pueden minimizar estos problemas y racionalizar este importante aspecto tanto como sea posible, estrechamente relacionado con los costos de producción. Los costos de almacenamiento y transporte no agregarán ningún valor especial al

producto, pero encarecerán el costo final y lo harán poco competitivo por razones de precio. Sin embargo, las actividades de almacenamiento y transporte son esenciales porque los almacenes aumentan (valor tiempo) y el transporte aumenta (valor situación) (Arrieta & Villar, 2018).

El inventario además ayuda a las compañías a fomentar un control adecuado sobre los materiales, relacionados a la actividad económica que realiza la empresa, esto ayudará a que las compañías obtengan un desarrollo excelente y por consiguiente ayudara al crecimiento de la misma, esta es una de las razones por la que el inventario de mercancías es uno de los activos más importantes dentro de cualquier empresa (Arrieta & Villar, 2018).

Los bienes materiales dentro de una compañía consisten en una relación organizada de bienes y existencias que posee la empresa a una fecha específica. De acuerdo al área contable el inventario es una cuenta clasificada como activo circulante que muestra el valor de los bienes existentes dentro de un almacén; además muestra el total de unidades existentes, descripción correspondiente a cada uno de los artículos, precios relacionados con los mismos, y en algunas empresas están organizadamente clasificados para fomentar un mejor control de las existencias.

Es importante que las compañías no solo organicen su mercancía, sino que además se realicen inventarios mensuales o trimestrales de acuerdo a la necesidad o control necesario para cada empresa, con el objetivo de mantener registro oportuno de la mercadería ex asistente, no solo en cantidades sino también monetariamente. Por consiguiente, realizar un inventario ayudara a que las empresas puedan llevar un registro de acuerdo a las fechas de caducidad o de rotación necesaria para proveer un producto adecuado a sus proveedores o clientes.(Tómala, 2019).

Los productos están en camino desde la fabricación hasta el consumo tanto como el almacenamiento o transporte. El objetivo principal del inventario es

proporcionar a las empresas los materiales necesarios para un desarrollo continuo y regular, quiere decir que, el inventario juega un papel fundamental mediante en la operación consistente y coherente de los procesos de producción, y se tiene como fin en satisfacer la demanda.

Según Torres y García (2016), “Los procesos de inventarios se usan para asegurar que los materiales, la mano de obra y el equipo necesario para la producción estén en el lugar adecuado en las cantidades requeridas y en el momento en el que se necesiten” (p.31).

En todo el mundo, las empresas comprenden que llevar registros contables es vital para comprender el estado económico y financiero de sus decisiones. Con el propósito de la globalización, Ecuador ha estado trabajando para varias las normas contables del país para adaptar los estados financieros de acuerdo con los requisitos que impone internacional.

El mercado ecuatoriano es diverso, incluyendo empresas comerciales, industriales y de servicios; a su vez, estas empresas deben llevar registros contables y medidas de control que se adapten a sus necesidades, especialmente en materia de inventarios, pues allí se concentra la mayor parte del capital de la empresa.

## **Antecedentes referenciales**

Para mejorar el conocimiento de los investigadores sobre la gestión de inventarios, se consideraron los siguientes conceptos:

En el estudio realizado por Quintero y Sotomayor (2018), titulado "Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán". En este estudio, los procesos logísticos tuvieron un impacto en la satisfacción del cliente. Los métodos de investigación incluyen verificar si los procesos logísticos internos de la empresa se han desarrollado de manera adecuada, además realizaron encuestas a los clientes que aparecen en la base de datos de la empresa, entrevistas con el gerente general, el jefe del área de logística, el asistente y el responsable del área de logística. El departamento de servicio al cliente de la empresa destaca las causas de los problemas y las oportunidades de mejora.

En la investigación realizada por Quintero y Sotomayor, el desconocimiento de los trabajadores sobre cómo desempeñarse y qué funciones desempeñan es una de las causas de las fallas en el área logística de la empresa. Presentar el panorama funcional de los diferentes puestos en el ámbito logístico de la empresa Tramacoexpress, así como los indicadores para medir el nivel de gestión en este ámbito, para tomar decisiones inmediatas dentro de la empresa cuando existen problemas que dificultan el desarrollo de las actividades.

En el estudio de Sotelo (2021), documento que contiene las recomendaciones necesarias para obtener mejoras en el proceso de despacho de la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C., en Lima para el año, 2021. La empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C. es una empresa aplicada a la distribución de insumos médicos en Lima. En la actualidad, la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C., no cuenta con un sistema logístico razonable, estructurado, y eficiente, lo que incide directamente con el nivel de ventas y el nivel de satisfacción de algunos

clientes de la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C. por lo que es efectivo realizar un análisis en la competencia en el mercado de la distribución y venta de productos para la limpieza, la salud, y la desinfección de quienes requieran de estos productos, con mercaderías de alta calidad y con precios razonables al del mercado; buscando la compatibilidad sostenible entre estabilidad y crecimiento continuo, en el cual interviene el proceso de mejorar la cadena logística en el proceso de despacho de la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C. Mediante el uso del diagnóstico cualitativo, y realizando un análisis de estado situacional en el área de logística a través de herramienta FODA, se dispone que las estrategias a tomar para subsanar estos problemas en la cadena de despacho de la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C. Logrando así establecer la cadena de estrategias en el proceso logístico de despacho de mercaderías.

En la investigación realizada por Sotelo sobre la propuesta de mejora para el proceso de despacho de la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C., se busca una mejora en su cadena de logística en el proceso de despacho, para una mejor distribución, nivel de ventas y satisfacción del cliente.

En el estudio de Tolozano & Rizzo (2021), nombrado “Propuesta de mejora del proceso de despacho en la Empresa Multitecnos S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil” el objetivo general de investigar y mejorar el proceso de entrega del producto es mejorar la satisfacción del cliente de Multitecnos SAD. Mediante el uso de herramientas de encuestas y entrevistas, así como ficha de observación que facilitan la identificación y evaluación de riesgos, se diagnostica la situación actual del proceso de programación para satisfacer a los clientes de la empresa Multitecnos SA. En el proceso de investigación, se cómo encontrar que el proceso actual es incorrecto.

La responsabilidad de la máxima autoridad de la empresa es fortalecer el control de despacho y satisfacer las necesidades de los clientes. Mediante un control regular, descubrir rápidamente las dificultades que afectan el proceso de programación y hacer que los clientes de la empresa estén satisfechos.

En este último estudio es analizado por el autor Coronado (2019), titulado “Propuesta de control interno para mejorar la gestión de inventario de almacén grupo Agrobien SAC”, El objetivo principal de esta investigación es proponer un control interno para mejorar la gestión de inventarios del Grupo Agrobien S.A.C, el almacén de Jaén. El tipo de método de investigación es cuantitativo, con un diseño de tipo no experimental de sugerencia descriptivo. Se aplican y fortalecen técnicas de encuesta y entrevista a través de la verificación documental para confirmar la autenticidad de la información brindada, la muestra considerada en este estudio es la población total de 8 colaboradores del Grupo Agrobien SAC.

Para determinar la confiabilidad de la aplicación se utilizó el “Alfa de Cronbach”, el cual es muy bueno porque se obtuvo una confiabilidad de 0.984. De los resultados de esta investigación se concluye que el almacén de Grupo Agrobien SAC tiene un control de inventario insuficiente, por lo que se han formulado recomendaciones de control interno para mejorar la gestión de inventarios del almacén de Grupo Agrobien. El objetivo principal de la empresa “SAC Jaén” es establecer un control interno, con el fin de mejorar la gestión de inventarios del almacén de Grupo Agrobien SAC, por el cual se detalla de manera manual de funciones y procedimientos de gestión de inventarios de almacén.

En los estudios presentados anteriormente, se busca mejorar el área de despacho y distribución para una mejora en la producción y satisfacción del cliente. El aporte investigativo sobre el proceso de despacho de mercadería, en la satisfacción del cliente, de la Compañía Multitecnos S.A., es la contribución al relevamiento del proceso de entrega de productos en términos de satisfacción del cliente es a partir de la relación entre la teoría logística, la entrega del producto y la satisfacción del cliente. Diagnosticar el estado actual del proceso de programación que se ejecuta cuando se entregan las mercancías, elaborar un plan de mejoramiento en los procesos de entrega de las mercancías para asegurar la satisfacción máxima de los clientes.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Para el problema de esta investigación se toman en cuenta las bases legales estipuladas en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), la NIC 2 y la NIIF 13:

### **Ley Orgánica del Sistema Tributario Interno-LORTI**

El registro oficial se extendió a 463 el 17 de noviembre de 2004.

Incluye reformas al 28 de diciembre de 2015.

Capítulo VI

### **INFORMES CONTABLES Y FINANCIEROS**

Artículo 20 - Principios generales. -La contabilidad será el sistema de partida doble, basado en dólares españoles y dólares estadounidenses, utiliza principios contables generalmente aceptados para registrar las tendencias económicas y determinar los estados financieros y los resultados de cada año fiscal.

### **Norma Internacional de Contabilidad No. 2**

#### **Objetivo**

El objetivo de propósito de esta norma internacional es proporcionar el tratamiento contable de los inventarios. El problema fundamental del inventario es que debe reconocerse como el costo de los activos para que pueda diferirse hasta que se reconozcan los ingresos correspondientes.

Esta norma proporciona pautas prácticas para determinar estos costos y luego contabilizarlos como gastos del período. También incluye pérdidas por deterioro que reducen el valor en libros al valor neto de realización. También proporciona orientación sobre las fórmulas de costos utilizada para asignar costos al inventario.

La empresa Multitecnos S.A. compra productos para comercializar y obtener ganancias durante un período de tiempo. Los bienes raíces comerciales, es decir, los bienes que componen el inventario, son activos que se ofrecen a la venta en el curso normal del negocio.

## **NIC 2 DE INVENTARIOS**

Esta norma internacional tiene por objetivo determinar el tratamiento contable de los inventarios. Un problema básico en la contabilidad de inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como activo, para diferirlo hasta que se reconozca el ingreso correspondiente. Esta norma proporciona una guía práctica para determinar este y su posterior costo reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que reduzca el valor en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costos utilizada para atribuir costos al inventario (NIC, 1993).

Los inventarios se consideran activos cuando son mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación; cuando están en el proceso de producción para la venta; o cuando está en forma de materiales o insumos, para ser consumidos durante el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

## **NIIF – SECCIÓN 13 (INVENTARIOS)**

La sección 13 acerca de los inventarios de la NIIF para las PYMES sobre inventarios se centra en la contabilización e información financiera de inventarios. Este módulo tiene como objetivo distinguir partidas de inventarios e otros activos de una entidad, también determina cuando las



partidas de inventarios cumplen las condiciones de conocimiento en los estados financieros, medir las partidas de inventarios en el reconocimiento inicial y posteriormente, también busca identificar cuando una partida de inventarios deba ser reconocida como un gasto, presentar y relevar inventarios en estados financieros, y declarar comprensión de los juicios profesionales esenciales que se necesiten para la contabilización de inventarios (NIIF para las PYMES, 2009).

EL objetivo principal de los estados financieros generales para entidades pequeñas o medianas es proporcionar información sobre el estado financiero, el desempeño y el flujo de efectivo de la entidad, lo que puede ayudar a tomar decisiones económicas para una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. El objetivo de la sección 13 es determinar el tratamiento contable de los inventarios además de los requisitos de información. Un tema básico en la contabilización de inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo y diferirse hasta que dicho costo y luego reconocer como un gasto, incluido el precio de venta estimado menos los costos de cualquier reducción en el costo de terminación y ventas. Una entidad deberá evaluar si existen indicios de alguna partida de los inventarios podría estar deteriorada en cada fecha. Si existiera tal indicio, deberá comprobarse si está deteriorado el valor de esa partida de los inventarios. Además, proporciona orientación sobre las fórmulas de cálculo de costo que se utilizan para medir los costos incurridos para determinar el estado de inventarios y la ubicación actual (NIIF para las PYMES, 2009).

La NIIF 13 se define que, el valor razonable como la cantidad que se recibe por vender un activo o se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición adecuada. Al medir el valor razonable, una entidad utiliza los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar la cantidad del activo o el pasivo en las condiciones actuales del mercado, incluidas los

supuestos sobre el riesgo. Por lo tanto, el propósito de una entidad de mantener un activo, liquidar. y cumplir un pasivo no es relevante al medir el valor razonable.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable Independiente:** Despacho de mercadería

El área de despacho es el área de la bodega donde se encarga de recibir las mercancías, pedidos de productos enviados desde sucursales y proveedores o al cliente, luego recoge las piezas, las revisa y para después enviarlas al cliente final. Existe una parte importante de la empresa que es el departamento de bodega. A través de este departamento se ingresan mercancías y se envían a los clientes, si este departamento no tiene suficiente control de inventario, esto afectará a los siguientes departamentos lo que conduce a que no se pueda atender a los clientes de forma correcta y eficaz (Alonzo, 2019).

Por lo mencionado anteriormente el área de bodega es muy importante, debido a que en este lugar se recibe la mercadería, y todos los productos enviados de otras empresas o clientes. Sino no se lleva el control necesario puede afectar otras áreas y al momento de despachar la mercadería puede afectar a los clientes si se entrega en mal estado o un producto que no es el que solicitó.

El objetivo de la entrega de mercadería es analizar lo que cada organización debe determinar; cuáles son sus objetivos para lograr clientes satisfechos con la entrega de mercancías, Teniendo en cuenta el nivel de comparación con competidores o acciones. Investigar puntos y también poder determinar sus debilidades y fortaleza empresarial.

Creo que los más notables son:

- Entrega a tiempo y dentro del plazo acordado.
- Entregar el pedido completo al cliente.

- Asegurarse de que la mercancía no se dañe ni se deteriore cuando se reciba.
- Proporcionar facturas y documentos suficientes.

Del mismo modo, se debe tener en cuenta que los clientes siempre están en la espera de una entrega en perfectas condiciones, por lo tanto, ante cualquier resultado como el de no cumplir con el estándar, la percepción será negativa y la imagen que se dará será un servicio al cliente inestable, que puede dañar los dichos resultados de abastos (Castellanos & Cruz, 2021)

Lo importante es que cada empresa cuente con un equipo bien capacitado, para el despacho de mercadería es necesario tener en cuenta los requerimientos de los clientes, controlar y organizar el área de inventario para que de este modo la entrega este en buen estado.

**Variable Dependiente:** Satisfacción del cliente

Actualmente, lograr una completa "satisfacción del cliente" es un requisito previo para ganar un lugar en la mente del cliente en general y en el mercado como objetivo. El objetivo de mantener "satisfecho a todos los clientes" ha traspasado en el departamento de marketing y se ha convertido en uno de los principales objetivos de las empresas prestigiosas y en todas las áreas diversas como en la producción, finanzas, recursos y humanos, etc.

Por esta razón, es importante que los expertos en marketing, como son todos los que trabajan en una empresa u organización deben comprender la rentabilidad al obtener la satisfacción del cliente, cómo definirla y cuál es el nivel esperado de las expectativas del cliente y cuáles son. Para que de esta manera conociendo todos estos puntos anteriores se pueda capacitar al personal y lograr la tan esperada satisfacción del cliente. (Arteaga, Vera, & Vizueta, 2011)

### **Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:**

Aunque existen algunos beneficios que toda empresa u organización para lograr la satisfacción del cliente, estos se pueden resumir en tres ventajas, que brindan una visión clara sobre la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- Los clientes satisfechos suelen volver a comprar. Por tanto, la empresa gana fidelidad como beneficio de parte de la empresa, y es posible venderle los mismos productos o productos adicionales en el futuro al cliente.
- Un cliente satisfecho comunica su experiencia a los demás, tendrá una actitud positiva hacia el producto o servicio. Por lo tanto, la empresa se beneficia de esto teniendo así de la comunicación gratuita de clientes a sus familiares, Amigos y conocidos.
- Los clientes satisfechos excluyen la competencia. Por lo tanto, la empresa logra un lugar de participación como ventaja de mercado.

La satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo que obtiene al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio de la expectativa del cliente".

### **Elementos que componen la satisfacción del cliente:**

Según la definición, la satisfacción del cliente menciona de tres partes fundamentales:

**Desempeño percibido:** se refiere al desempeño (se define en entrega de valor); El valor que el cliente cree haber dispuesto después de comprar el producto o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el cliente percibe en "el producto o servicio que ha comprado".

El desempeño percibido tiene las siguientes características:

- ✓ Definir desde la perspectiva del cliente a través de la perspectiva de la empresa. En base a los resultados alcanzado por el cliente mediante del producto o servicio.
- ✓ Se fundamenta en las opiniones de los clientes, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Depende de las emociones y el razonamiento del cliente.

**Expectativa:** la expectativa es la "esperanza" que tienen el cliente de lograr algo. Las expectativas del cliente se generan por los siguientes factores o situaciones:

- ✓ Compromiso de la empresa que brinda los mismos beneficios aportados del producto o servicio.
- ✓ Experiencia de compras previas.
- ✓ Las opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opiniones.

En la parte que depende de la empresa, debe tener cuidado con el nivel acertado de las perspectivas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas, es probable no atraer suficientes clientes; pero si son demasiado altas, los clientes se sentirán insatisfecho después de las compras.

Un detalle muy interesante sobre la satisfacción del cliente no siempre significa un decrecimiento en la calidad del producto; en la mayoría de los casos es el resultado de un crecimiento durante las expectativas del cliente; se atribuye a las condiciones de las actividades de marketing (publicidad y ventas personales).

En cualquier caso, el seguimiento "regular" de las expectativas del cliente es importante para especificar lo siguiente:

- ✓ Se encuentra dentro del rango que la empresa puede facilitar.
- ✓ Si son iguales, inferiores o superiores a las expectativas generadas por la competencia.

- ✓ Si cumplen con las expectativas de los clientes, y así incitar a comprar.

**Niveles de Satisfacción:** después de completar la compra o adquisición producto o servicio, el cliente puede experimentar uno de estas tres satisfacciones:

- ✓ Insatisfacción: se realiza cuando el rendimiento percibido del producto no es satisfactorio al no efectuar con las expectativas del cliente.
- ✓ Satisfacción: ocurre cuando el desempeño percibido del producto cumple con las expectativas de los clientes.
- ✓ Complacencia: cuando el desempeño percibido supera las expectativas en general del cliente.

Según el nivel de satisfacción del cliente, se puede percibir la constancia para la marca o la empresa, por ejemplo: los clientes insatisfechos cambiarán la marca o proveedor al instante (deslealtad está sujeta a la misma empresa).

En lo que respecta, los clientes satisfechos seguirán siendo constantes, pero solo hasta que encuentren otro proveedor con mejor oferta (absoluta fidelidad).

Por el contrario, los clientes satisfechos son fieles al producto de la marca porque se sienten afinidad emocional o preferencia racional (lealtad Incondicional) (Kotler, 2012).

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Función logística:** Durante varios años, la función logística ha sido considerada como una actividad rutinaria, mediante en operativa para hacer llegar a los productos desde los centros de producción (Arbaiza, 2015).

**Control tributario:** El control del cumplir los contribuyentes en las obligaciones tributarias, que son herramientas que utilizan las autoridades tributarias para disminuir las brechas fiscales, y para ello utiliza parcialmente a los auditores externos, al proporcionarle un informes complementarios a los exámenes financieros que practican a las sociedades, a través el cual atestan respecto a éste cumplimiento, observando y apegándose a las normativas técnica y legal-tributaria (Arbaiza, 2015).

**Delimitación:** Es el recorte que se hace del tema a investigar, dentro de los límites de espacio, temática, tiempo para caracterizar los objetos del conocimiento (Alay & Campozano, 2019).

**Financiero:** Consiste en la intermediación de este tipo de actividad que comprende la captación y préstamo de recursos, así como intermediación en la compraventa de activos financieros (Arbaiza, 2015).

**Principios contables:** Los principios contables son una serie de reglas básicas obligatorias que se deben seguir cumplimiento al observarse en la formación de la contabilidad, para reflejar la imagen fiel del patrimonio, de las condiciones financiera y de los resultados de la empresa en el desempeño (Coelho, 2017).

**Seguridad:** Conjunto de medidas organizativas y de control, personal y medidas de seguridad diseñadas para garantizar la integridad y el almacenamiento de recursos y materiales frente a posibles amenazas (Batista, 2017).

**Tributario:** Es la disciplina parte del derecho financiero que su objetivo de estudio es regular el establecimiento y aplicación de la tributación (Coelho, 2017).

**Valor neto:** El valor neto es una parte del valor bruto de una variable determinada hace referencia al valor de ajuste. Por ejemplo, el salario bruto es asignado a la cantidad total que una compañía destina a remunerar a un

empleado y el salario neto es la cantidad que reciben los empleados después de deducir las retenciones e impuestos (Porto & Gardey, 2014).

**Valoración de Inventario:** La valoración de inventarios está relacionada con la presentación de información financiera, independientemente del conjunto de normas que rigen dicha presentación (Fuentes, 2015).

**Fiscalización:** Fiscalización es la acción y efecto de fiscalizar. El verbo indica el control y la crítica de las acciones de obras de otro sujeto, o incluso el cumplimiento del oficio de fiscal (persona que investiga y denuncia operaciones ajenas o el sujeto que representa y ejerce el ministerio público en tribunales) (Porto & Gardey, 2014).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

##### **Nombre completo de la empresa**

Multitecnos S.A

##### **Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida**

12 de junio del 2012

##### **Objeto social**

La empresa Multitecnos S.A. se dedica a la venta, reparación y mantenimiento de aires acondicionados de uso residencial e industriales,

##### **Misión**

Brindar solución a los clientes y los proyectos a base de responsabilidad y servicio profesional, contando siempre con los estándares de normas y certificaciones requeridos por el mercado.

##### **Visión**

Ser la empresa con mayor reconocimiento en el Ecuador en tener el mejor servicio al cliente, y sobre todo tener el mejor ambiente laboral interno por los trabajadores.

##### **Estructura Organizativa**

Las principales áreas de la empresa Multitecnos S.A. se presentan a continuación:

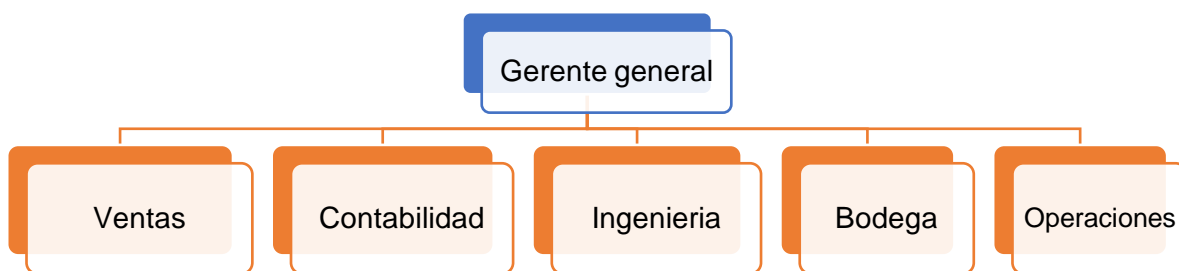


Figura 1 - Organigrama de la empresa Multitecnos S.A.  
Fuente: Multitecnos S.A.

## Plantilla de trabajadores

El listado de los colaboradores que laboran en Multitecnos S.A. en el siguiente cuadro:

Cuadro 1 - Colaboradores de Multitecnos S.A.

Área	Total de trabajadores
Gerencia general	1
Ventas	3
Contabilidad	3
Ingeniería	6
Bodega	2
Operaciones	40
<b>Total</b>	<b>55</b>

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

## Clientes, proveedores y competidores más importantes.

### Clientes

Entre los clientes con que cuenta Multitecnos se encuentran empresas muy reconocidas a nivel local y otras personas naturales que ascienden a más de 30 clientes, a continuación, se detallan los principales:

Cuadro 2- Clientes más importantes

N°	Clientes
1	Del Portal
2	Universidad Católica Santiago de Guayaquil
3	Arcos Plaza
4	ARKITRUST
5	Corporación El Rosado

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

### Proveedores

Los proveedores de Multitecnos son siete empresas que proveen de materiales y repuestos automotrices, los mismos que se detallan a continuación:

Cuadro 3 - Proveedores

N°	Clientes
1	CENTURIOSA S.A.
2	BLUEAIR TECHNOLOGIES
3	CLIMAPOWERS
4	FERROHECADU
5	AIRKKON

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

### Competidores

Los competidores de Multitecnos lo conforman negocios que se encuentran en los alrededores de la empresa, los mismos que se detallan a continuación:

Cuadro 4- Principales competidores de Multitecnos S.A.

<b>N°</b>	<b>Competidores</b>
1	MAFRICO
2	SISCLIMA
3	Donoso e hijos

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

### **Principales productos**

A continuación, se plantea la cartera de dichos productos que pone en oferta la empresa como objetivo de estudio.

Cuadro 5 - Principales productos o servicios

<b>Productos ofertados</b>
Ventas
Instalación
Reparación y mantenimiento de equipos de climatización
Ducteria

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

De la cartera de productos de la empresa Multitecnos S.A., existen varios que se comercializan de manera más frecuente por la gran demanda que existe en el mercado, dichos productos se mencionan a continuación:

Cuadro 6- Los más vendidos

<b>Productos con mayor salida</b>
Instalación
Reparación y mantenimiento de equipos de climatización

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

## Análisis económico – financiero

El propósito del análisis horizontal de los estados financieros presentados por parte de la empresa en los ejercicios fiscales durante 2019 y 2020, es analizar los movimientos de sus cuentas y la variación absoluta que han tenido específicamente en los inventarios de la mercadería.

Cuadro 7 - Estados de situación financiera comparativos

<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>				
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y AL 30 DE JUNIO DEL 2020</b>				
<b>(FORMULADO EN US DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)</b>				
<b>ACTIVOS</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020 A JUNIO</b>	<b>\$ VAR</b>	<b>% VAR</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES :</b>				
Efectivo y equivalentes al efectivo (Nota G)	7.660,57	13.808,59	6.148,02	80%
Cuentas y documentos por cobrar	59.714,79	110.542,01	50.827,22	85%
Inventario	9.254,57	7.158,65	-2.099,64	-23%
Otras cuentas y documentos por cobrar no relacionados	68.621,99	127.354,68	58.732,69	86%
Activos por impuestos corrientes	1.293,87	805,33	-488,54	-38%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>146.561,84</b>	<b>259.681,59</b>	<b>113.119,75</b>	<b>77%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES :</b>				
Propiedad, planta y equipo (Nota J)	5.966,42	11.281,71	5.315,29	89%
Otras cuentas y documentos por cobrar no relacionados (Nota K)	4.021,26	4.409,01	387,75	10%
Depreciación acumulada	-3.439,74	-4.955,46	-4.187,32	44%
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>6.547,94</b>	<b>10.735,26</b>	<b>1.515,72</b>	<b>64%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>153.109,78</b>	<b>270.416,85</b>	<b>117.307,07</b>	<b>77%</b>

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

Cuadro 8 - Comparativo de saldos entre Bodega y Contabilidad

Detalle	Saldo Inicial (1/1/2020)	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	Saldo Final
<b>Ingresos</b>								
Saldo contable	9.254,57	1.073,80	1.288,56	1.646,49	1.789,66	787,45	572,69	7.158,65
Saldo bodega	9.254,57	1.002,21	1.073,80	1.503,32	1.646,49	1.288,56	385,28	6.899,66
Diferencia	0,00	71,59	214,76	143,17	143,17	-501,11	187,41	-258,99
<b>Egreso</b>								
Saldo contable	3.852,39	523,18	627,81	802,21	871,96	383,66	279,03	3.487,85
Saldo bodega	3.852,39	577,86	693,43	886,05	963,10	423,76	308,19	3.852,39
Diferencia	0,00	-54,68	-65,62	-83,84	-91,14	-40,10	-29,16	-364,54
<b>Saldo de la cuenta</b>								
Saldo contable	5.402,18	550,62	660,74	844,28	917,70	403,79	293,66	3.670,80
Saldo bodega	5.402,18	424,35	380,37	617,27	683,39	864,79	336,09	3.306,26
Diferencia	0,00	126,27	280,38	227,02	234,31	-461,01	-42,42	364,54

Fuente: Multitecnos S.A.  
Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

Como se puede observar en el reporte antes señalado, en bodega no se realizan registros, los valores obtenidos fueron de los apuntes que efectúa el encargado de la bodega por los inventarios empíricos que realiza cada fin de mes; los que fueron relacionados con los registros contables.

Como se evidencia, las bajas contables de los inventarios no se realizan durante todo el año; como se explicó en el punto anterior, tan solo el cuadro se lo efectúa al finalizar cada ejercicio fiscal, según lo que se evidencia en los saldos al cierre del 2019, cuando un encargado de Contabilidad ejecuta un inventario físico.

Con este paso el Departamento Contable procede a dar de baja las cuentas de inventarios, para cuadrarlos con el inventario físico, algo que no es adecuado, ya que únicamente al finalizar el año, se carga toda la baja de los inventarios a los costos de la empresa; recargando de esta manera los resultados en forma negativa al finalizar el período económico.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio corresponde a un diseño de tipo no experimental, es la etiqueta que se otorga a un estudio cuando un investigador no puede controlar, manipular o alterar la variable o sujetos predictores, sino que se basa en la observación de investigación, la interpretación, o las interacciones para llegar a un resultado de conclusión.

Para determinar el diseño de la presente investigación, se toma como referente teórico lo expuesto por Hernández (2010) en el libro titulado "Metodología de la investigación", que manifiesta, que todo trabajo de investigación puede sustentarse bajo dos enfoques principales, el cualitativo y el cuantitativo, los cuales en forma conjunta dan lugar al enfoque mixto.

Hernández (2010) La investigación de métodos mixtos es la combinación y un conjunto de métodos cualitativos y cuantitativos en una misma investigación, un aspecto importante con respecto a la investigación de métodos mixtos es por qué utilizar este enfoque metodológico.

### **Investigación cualitativa**

La investigación cualitativa es un tipo de investigación en ciencias sociales que recopila y trabaja con datos no numéricos y que busca interpretar el significado de estos datos que ayudan a comprender la vida social a través del estudio de poblaciones o lugares específicos (Hernández, 2010).

El método de investigación es cualitativo, mediante la aplicación de técnicas no cuantificables, con el fin de acotar con conocimientos descriptivos y narrativos sobre los procesos llevados a cabo en las empresas de plásticos, tomando como objeto de estudio, la empresa, conforme a los análisis y las evaluaciones de los rubros correspondientes a los inventarios, y con el fin de verificar la existencia y aplicación de normas contables o políticas para consolidar datos razonables y correctos.

### **Investigación cuantitativa**

“La investigación cuantitativa es el proceso de recopilar información verídica y analizar datos numéricos. Se puede utilizar para encontrar patrones y promedios, hacer predicciones, probar relaciones causales y generalizar resultados a poblaciones más amplias” (Hernández, 2010, p. 11).

El enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, mediante la aplicación de técnicas cuantificables, con el fin de identificar la situación actual de la empresa en cuanto a los saldos contables de la bodega de mercaderías, para la comparación de sus cuentas y la variación absoluta que han tenido específicamente los inventarios de mercaderías.

### **Tipos de investigación**

Entre los tipos de investigación que el autor del presente trabajo considera que servirán para recaudar mayor información del fenómeno objeto de estudio se encuentran:

#### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva intenta describir, explicar e interpretar las condiciones del presente, es decir, "lo que es". El propósito de una investigación descriptiva es examinar un fenómeno que está ocurriendo en un lugar específico y tiempo determinado. Una investigación descriptiva se refiere a condiciones, prácticas, estructuras, diferencias o relaciones que existen, las opiniones se mantienen, los procesos que están sucediendo o las tendencias que están evidente (Gonzalvo, 2013).

Los estudios descriptivos informan datos resumidos, como medidas de tendencia central que incluyen la media, la mediana, el modo, la desviación de la media, la variación, el porcentaje y la correlación entre las variables. La aplicación de este tipo de investigación es relevante puesto que asiste a la correcta interpretación de la situación actual en el proceso productivo de las empresas del sector agrario en cuanto a la producción.

#### **Investigación de campo**



La metodología de trabajo de campo o investigación de campo mantiene objetivos arraigados al desarrollo de del reconocimiento de contenidos, donde la recopilación de información es una herramienta esencial para el desarrollo de hipótesis enfocadas a la resolución de una problemática previamente presentada (Paz, 2014).

La investigación de campo amplía las oportunidades para interpretar problemas que se encuentran disponibles, y promuevan la aplicación de objetivos de aprendizaje a la planificación del trabajo de campo, este tipo de investigación aporta un gran valor a las habilidades en el desarrollo del pensamiento analítico, lo que facilita a la interpretación del problema.

La investigación de campo se relaciona con el tipo descriptivo, puesto que la una se encarga de recolectar información sobre cada uno de los factores que afectan a la empresa, directamente desde la fuente de información, mientras que la otra se encarga de presentar esa misma información manteniendo una estructura detallada y comprensible.

### **Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria se define como una investigación utilizada para investigar cuestiones que no está claramente definida. Se implementa para comprender mejor los problema existente, pero no deducirá resultados concluyentes (Lopez & Fachelli, 2016).

Se hará uso de la investigación exploratoria, dado que esta permite que se tenga un conocimiento amplio del tema a investigar, en este caso permitirá que se identifiquen las herramientas necesarias para la mejora en los procesos de control de inventario.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

Según Reyes (2016) Una población de investigación por lo general es un gran número de individuos u objetos que es el foco principal de una consulta científica, se obtiene en beneficio de la población que se lleva a cabo de

las investigaciones. No obstante, por el gran tamaño de las poblaciones, los investigadores a menudo no pueden evaluar a cada individuo de la población porque el costo es demasiado alto y requiere mucho tiempo. Por esta razón se emplea las técnicas de muestreo. En el caso del presente proyecto de investigación, la población son los clientes del área de despacho de la empresa MULTITECNOS S.A.

### **Muestra**

En términos de investigación, una muestra es un grupo de personas, objetos o elementos que se toman de una población más grande para su medición. La muestra debe ser representativa de la población para asegurar que podamos ampliar en el resultado de muestra investigativa a la población en general (Hernandez, 2013). La muestra de esta investigación pasa a ser los 80 clientes de la empresa MULTITECNOS S.A.

### **Muestra no probabilística**

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la que no se pueden calcular las probabilidades de que un miembro sea seleccionado para una muestra (Hernandez, 2013). Es lo opuesto al muestreo probabilístico, donde se puede calcular "las probabilidades". Además, el muestreo probabilístico implica una selección aleatoria, mientras que el muestreo no probabilístico se basa en el juicio subjetivo del investigador.

Considerando que la población de la presente investigación es finita, limitada a 80 integrantes, y que la problemática tratada es interna, el autor considera aplicar el muestreo no probabilístico.

El criterio para determinar la muestra es asignar a los jefes departamentales como referentes para la aplicación de las técnicas de investigación, por ser quienes conocen el proceso completo de caja una de

las secciones donde laboran. Por tanto, la muestra para este tipo de estudio se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 9 - Muestra de investigación

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>N.º DE TRABAJADORES</b>
Clientes de MULTITECNOS S.A.	80
<b>Total</b>	<b>80</b>

Fuente: Multitecnos S.A.

Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

## **TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN**

Entre las técnicas de investigación que ayudarán a determinar las causas y efectos de los problemas que se suscitan en los inventarios de Multitecnos S.A., el autor considera que la observación documental y la entrevista son las que mayor aportación para la investigación.

### **Observación documental**

La investigación de observación es una técnica de investigación cualitativa en la que los investigadores observan el comportamiento continuo de los participantes en una situación natural (Gonzalvo, 2013). Dependiendo del tipo de investigación de observación y el objetivo del estudio, el investigador de mercado tendrá diferentes niveles de participación en el estudio.

La observación documental se la realiza mediante el uso de la guía de observación, las que, aplicadas a los miembros de la muestra, quedan de la siguiente forma:

Cuadro 10 - Formato de guía de observación para el Jefe de Bodega de Multitecnos S.A.

Ficha de observación				
Proyecto:				
Lugar:				
Encargado del área	Jefe de Bodega			
Observador:				
Preguntas	Si	A veces	No	Comentarios
Cuentan con procesos definidos para el proceso de despacho en la bodega				
Se emplea algún tipo de software para el ingreso de la información a bodega				
Se realizan inventarios de las existencias				

Fuente: Multitecnos S.A.  
 Elaborado por: Beltrán, Jordán (2020)

## Entrevista

Se trata de una técnica empleada para diversas causas como pueden ser médica, selección del personal, investigación de mercado, etc. Es un dialogo entre dos o más personas, donde el entrevistador formula preguntas al entrevistado de acuerdo al interés del tema. La entrevista pertenece al método de investigación cualitativa donde se obtiene información relevante (Rosendo, 2018).

La técnica de la entrevista utiliza como herramienta al cuestionario para cumplir con su finalidad de obtener información respecto del fenómeno estudiado. Los cuestionarios a aplicar a la muestra elegida son los que se presentan en el anexo 1.

## **Encuesta**

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recopilación de datos mediante en la interrogación de los sujetos cuyo objetivo es obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación. La recogida de los datos se realiza a través de un listado de preguntas (cuestionario), instrumento de recogida de los datos de medición, y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de lista) que se dirige directamente a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (Fachelli, 2015). La encuesta se puede analizar y observar en el anexo 2.

## **PASOS O PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se realizarán encuestas, mismas que implican identificar un grupo específico o categoría de personas y la recopilación de información de algunos de con el fin de obtener una idea de lo que todo el grupo hace o piensa; sin embargo, realizar una encuesta inevitablemente plantea preguntas que pueden ser difíciles de responder (Lopez & Fachelli, 2016).

En una encuesta se busca obtener como resultado un criterio colectivo, teniendo como paso primordial la determinación de objetivos a alcanzar, es decir la cantidad de información y el tipo de información que se busca alcanzar.

Adicionalmente se realizará una entrevista a un experto en lo que respecta a control en el proceso productivo de las empresas, con la finalidad de que el mismo, brinde las formas idóneas para una mejor gestión de los procesos de producción en las empresas del sector de estudio de esta investigación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### Análisis de observación

Cuadro 11 – Guía de observación para el Jefe de Bodega de Multitecnos S.A.

Ficha de observación				
<b>Proyecto:</b>	"Propuesta de mejora del proceso de despacho de mercadería en la compañía Multitecnos S.A, del cantón Guayaquil, periodo 2020"			
<b>Lugar:</b>	Guayaquil-			
<b>Encargado del área</b>	Jefe de Bodega			
<b>Observador:</b>	Jordan Beltran			
Preguntas	Si	A veces	No	Comentarios
Cuentan con procesos definidos para el proceso de despacho en la bodega		x		No tiene disponen procesos, el que maneja actualmente es experimental.
Se emplea algún tipo de software para el ingreso de la información a bodega			x	Utilizan Excel para el registro de datos
Se realizan inventarios de las existencias	x			

## **Análisis de entrevista al Jefe de Bodega**

---

**Nombre:**

**Cargo:** Jefe de Bodega

**Fecha:**

**Forma:**

**Alcance:**

---

1. **¿Existe en la empresa Multitecnos S.A. un manual de procedimientos que rija la operatividad del área de bodega?**

No, hemos establecido uno de acuerdo a las necesidades que ha ido surgiendo del crecimiento de la empresa.

2. **¿Cómo son los actuales procesos administrativos en el área de bodega de la empresa Multitecnos S.A. para el ingreso de la mercadería?**

Ingresan los productos a la bodega que es enviado por los proveedores, registramos en Excel, y luego se envía ese listado a los vendedores de manera semanal para que ellos tenga conocimiento de que debe vender.

3. **¿Cómo son los actuales procesos administrativos en el área de bodega de la empresa Multitecnos S.A. para el egreso de la mercadería?**

Si se vende algún producto se despacha siempre que este facturado, dejamos una copia de respaldo para tener en archivo de la bodega.

4. **¿Se llevan registros de los ingresos y salidas de bodega? Indique de qué forma se realizan dichos registros:**

Sí, dejamos copias de las facturas si es egreso y si es ingreso la copia de factura del proveedor y se registra en el Excel.

5. **¿Se cuenta con todos los materiales e implementos necesarios para desarrollar eficientemente las funciones que tiene la**

**bodega? ¿La adquisición de los productos se efectúa en base a alguna estadística?**

En realidad, no se tiene todos los implementos tanto de seguridad como de personas que desarrolle el trabajo.

**6. ¿Con qué frecuencia se realizan los inventarios?**

De manera semanal o quincenal para que los vendedores puedan saber que productos vender.

**7. ¿Es adecuado el orden del almacenamiento de mercadería? ¿Se han seguido las pautas de almacenamiento de cada producto?**

En algunas ocasiones no hay orden, pero la mayoría de las veces tratamos de colocar la mercadería nueva al final para salir de los productos antiguos, no siempre sucede porque no hay espacios en la bodega.



## Análisis de encuesta a clientes

### 1. ¿Cuántas veces a la semana usted realiza pedidos al grupo Multitecnos S.A.?

Tabla 1. Servicio al cliente

Detalle	Frecuencia	%
1 a 3 veces	65	81%
4 a 6 veces	10	13%
7 veces en adelante	5	6%
Totales	80	100%

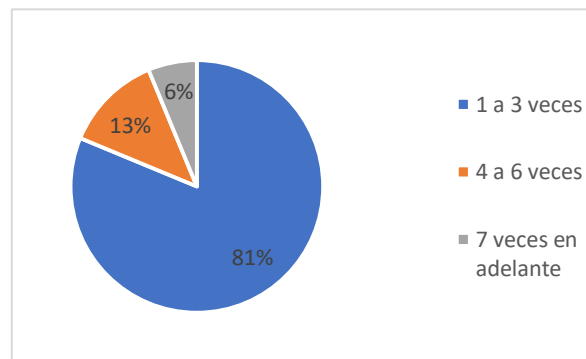


Figura 2 *Servicio al cliente*

**Análisis:** Del total de los encuestados con 81% de 1 a 3 veces por semana, el 13% entre 4 a 6 veces por semana realiza los pedidos, el 6% es poca probabilidad realizar las compras. Es decir que, lo más frecuente esta entre 1 a 3 veces por semana por la realización de pedidos poco probable en la empresa Multitecnos S.A.

2. De acuerdo con la experiencia que usted ha tenido con la empresa Multitecnos S.A. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención con respecto al despacho y entrega de pedidos que en general se le ha ofrecido?

Tabla 2. Nivel de satisfacción

Detalle	Frecuencia	%
Muy satisfecho	12	15%
Satisfecho	13	16%
Indiferente	35	44%
Insatisfecho	12	15%
Muy insatisfecho	8	10%
Totales	80	100%

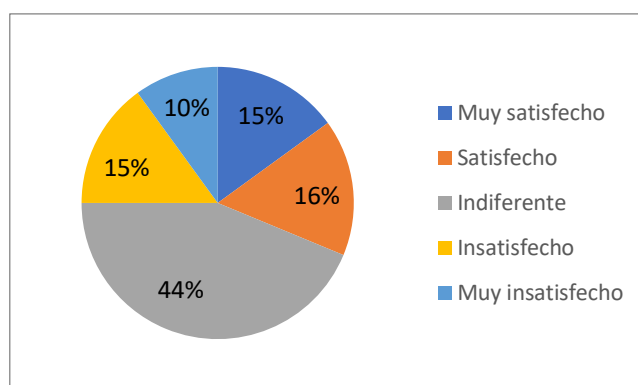


Figura 3. Nivel de satisfacción

**Análisis:** Del total de los encuestados con 15% muy satisfecho a la atención, el 16% satisfecho por la atención requeridas por las entregas, el 44% es indiferente por parte de los trabajadores al momento generar la atención en la realización de compras, el 15% insatisfecho por parte de la empresa con el cliente, el 10% muy insatisfecho. En otras palabras, los clientes no están completamente satisfechos con el servicio que ofrece; hay mucho margen de mejora para brindar un mejor servicio al cliente.

### 3. ¿Qué característica considera usted que describe a la empresa Multitecnos S.A.?

Tabla 3. Descripción de la empresa

Detalle	Frecuencia	%
Confiable	10	13%
Puntual	10	13%
Económica	30	38%
Surtida	20	25%
Otra	5	6%
Ninguna	5	6%
Totales	80	100%

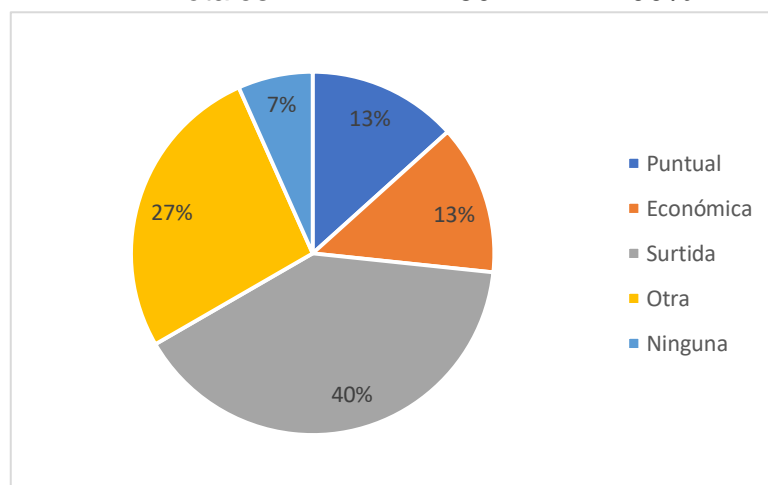


Figura 4. Descripción de la empresa

**Análisis:** Del total de los encuestados sobre al momento describir de la empresa hay ciertas falencias. Tenemos un 13% que es algo confiable, 13% puntualidad, 38% en la economía que ofrece al adquirir sus productos, el 25% surtida, el 6% de alguna otra variedad. Considerando los resultados de las encuestas a la mayor parte de los encuestados les interesa lo económico en sus compras y obtener el producto que necesiten.

4. ¿Cuál de todas las siguientes opciones considera usted que es la más eficiente a la hora de realizar sus pedidos?

Tabla 4. Cualidades para hacer pedidos

Detalle	Frecuencia	%
Modem	7	9%
Vía internet	30	38%
Servicio al cliente	15	19%
Atención personalizada (Asesor comercial)	20	25%
Ninguna de las anteriores	8	5%
Totales	80	100%

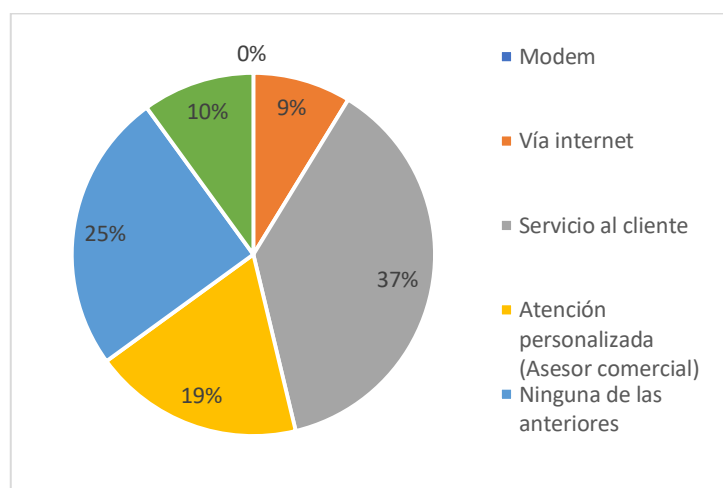


Figura 5. Cualidades para hacer pedidos

**Análisis:** Dentro de la encuesta nos indica que 9% pocos utilizan un modem, el 38% lo realiza con más frecuencia para facilitar al cliente, el 19% servicio al cliente, el 25% atención personalizadas, 5% de ninguna de las anteriores. Se considera que el cliente prefiere por medio Online para facilitar en los trayectos de compras, en estos momentos la tecnología avanza y más si se trata por pedidos para evitar cualquiera aglomeración por lo que nuestra empresa ofrece este servicio positivo para el cliente.

5. ¿Es inmediato el servicio de entrega de los productos de la empresa Multitecnos S.A.?

Tabla 5. Pedido de productos

Detalle	Frecuencia	%
De inmediato	35	44%
Demora un poco	25	31%
Llegan los productos, pero con algún inconveniente	20	25%
Totales	80	100%

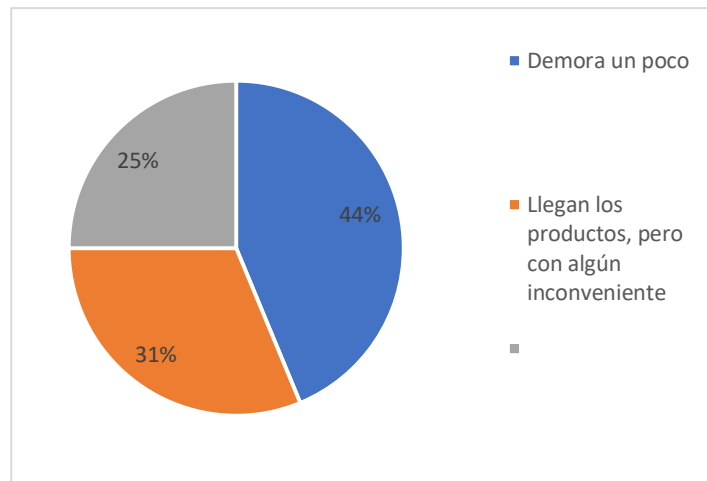


Figura 6. Pedido de productos

**Análisis:** Dentro de la encuesta nos indica que el 44% de inmediato llega el producto dentro de sus domicilios, el 31% demora un poco, el 25% llegan los productos, pero con algún inconveniente. Al analizar estos resultados podemos decir que, los productos por parte de la empresa Multitecnos S.A. llegan a los domicilios cuando el cliente requiere de nuestros servicios.

6. ¿Cómo calificaría el actual proceso de despacho que se lleva a cabo en la empresa Multitecnos S.A.?

Tabla 6. Actual proceso de despacho

Detalle	Frecuencia	%
Muy bueno	15	19%
Bueno	30	38%
Regular	20	25%
Malo	7	9%
Muy malo	8	10%
Totales	80	100%

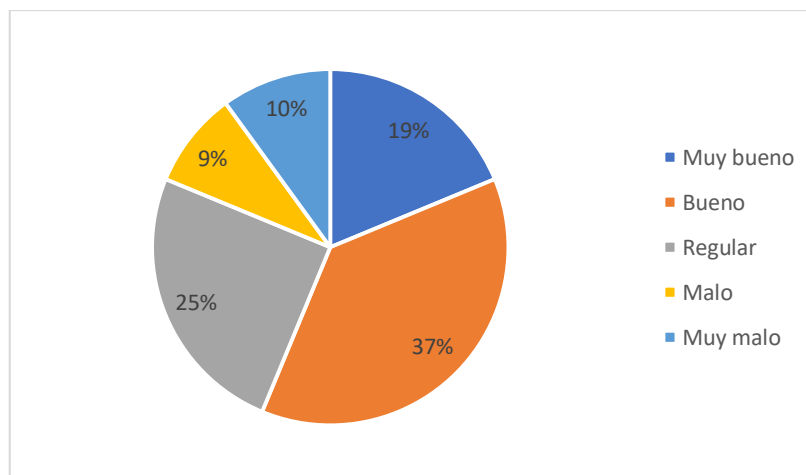


Figura 7. Actual proceso de despacho

**Análisis:** Del total de los encuestados dio como resultado el 19% muy bueno, el 38% bueno por lo que los clientes dieron un buen resultado, el 25% regular el proceso, el 9% malo, el 10% muy malo. Al analizar el resultado de esta problemática podemos decir que, la empresa Multitecnos S.A. necesita mejorar en el proceso actual para satisfacer a los clientes.

7. ¿Cuántas veces ha realizado algún reclamo a la empresa Multitecnos S.A.?

Tabla 7. Reclamos de los clientes

Detalle	Frecuencia	%
1 a 5 veces	40	50%
6 a 10 veces	20	25%
11 a 15 veces	10	13%
16 veces en adelante	10	13%
Totales	80	100%

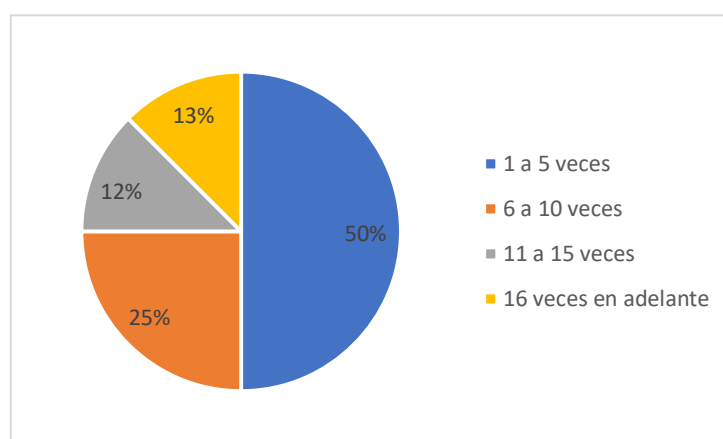


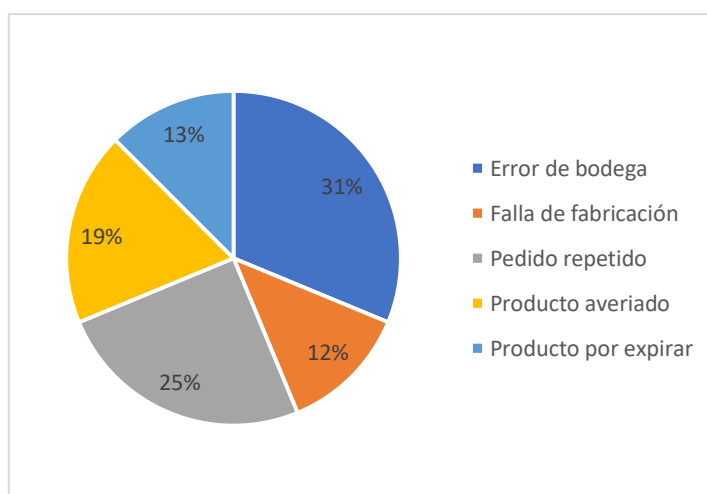
Figura 8. Reclamos de los clientes

**Análisis:** Del total de los encuestados dio como resultado el 50% de 1 a 5 veces de reclamos parte de los clientes, el 25% de 6 a 10 veces, el 13% 11 a 15 veces, el 13% 16 veces en adelante. Analizando el resultamos podemos decir que, los reclamos por parte de los clientes disminuyen con el mejoramiento de la empresa en la actualidad.

**8. ¿De qué índole son los reclamos en relación a los servicios y productos de la empresa Multitecnos S.A.?**

*Tabla 8. Reclamos de los clientes*

Detalle	Frecuencia	%
Error de bodega	25	31%
Falla de fabricación	10	13%
Pedido repetido	20	25%
Producto averiado	15	19%
Producto por expirar	10	13%
Totales	80	100%



*Figura 9. Reclamos de los clientes*

**Análisis:** Dentro del análisis de la encuesta el 31% es error de bodega, el 12% falla de fabricación, el 25% pedido repetido, el 19% producto averiado, el 13% producto por expirar. El total del resultado podemos decir que, la mayoría de reclamos por parte del cliente son error de bodega y pedido repetido.



## 9. ¿Los reclamos por motivos de devolución son solucionados?

Tabla 9. Reclamos de motivos por devolución

Detalle	Frecuencia	%
Si	45	56%
No	35	44%
Totales	80	100%

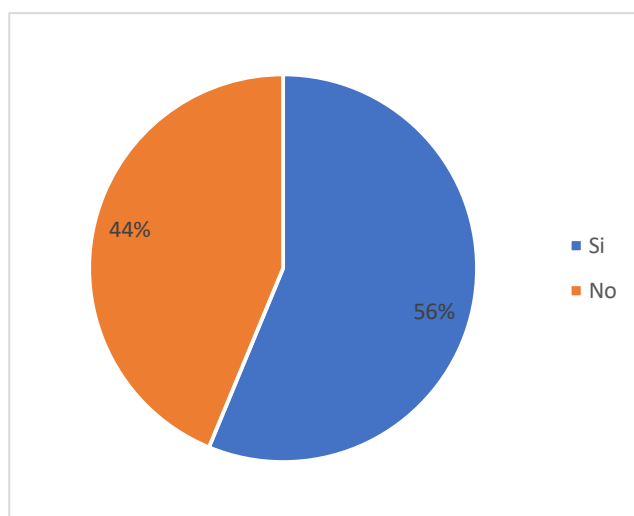


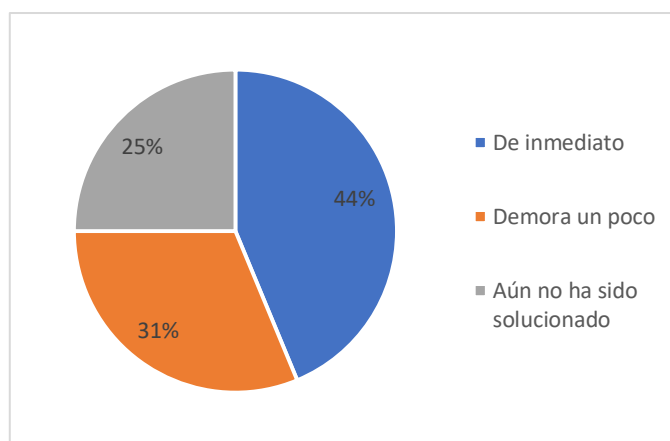
Figura 10. Reclamos de los clientes por devolución

**Análisis:** Del total de los encuestados dio como resultado el 56% de un si en soluciones, el 44% un no en soluciones. Analizando el resultamos podemos decir que, los reclamos tienen una solución hacia los clientes para la mejora de nuestra empresa Multitecnos S.A.

**10. ¿Con que frecuencia fue solucionado su reclamo por motivo de devolución?**

*Tabla 10. Frecuencia de reclamo*

Detalle	Frecuencia	%
De inmediato	35	44%
Demora un poco	25	31%
Aún no ha sido solucionado	20	25%
Totales	80	100%



*Figura 11. Frecuencia de reclamo*

**Análisis:** Dentro del análisis de la encuesta el 44% de inmediato, el 31% demora un poco, el 25% aún no ha sido solucionado. El total del resultado podemos decir que, la mayoría de reclamos son soluciones sin embargo demora un poco por la cantidad de clientes que tratamos a diario.

## Diagrama de causas y efectos

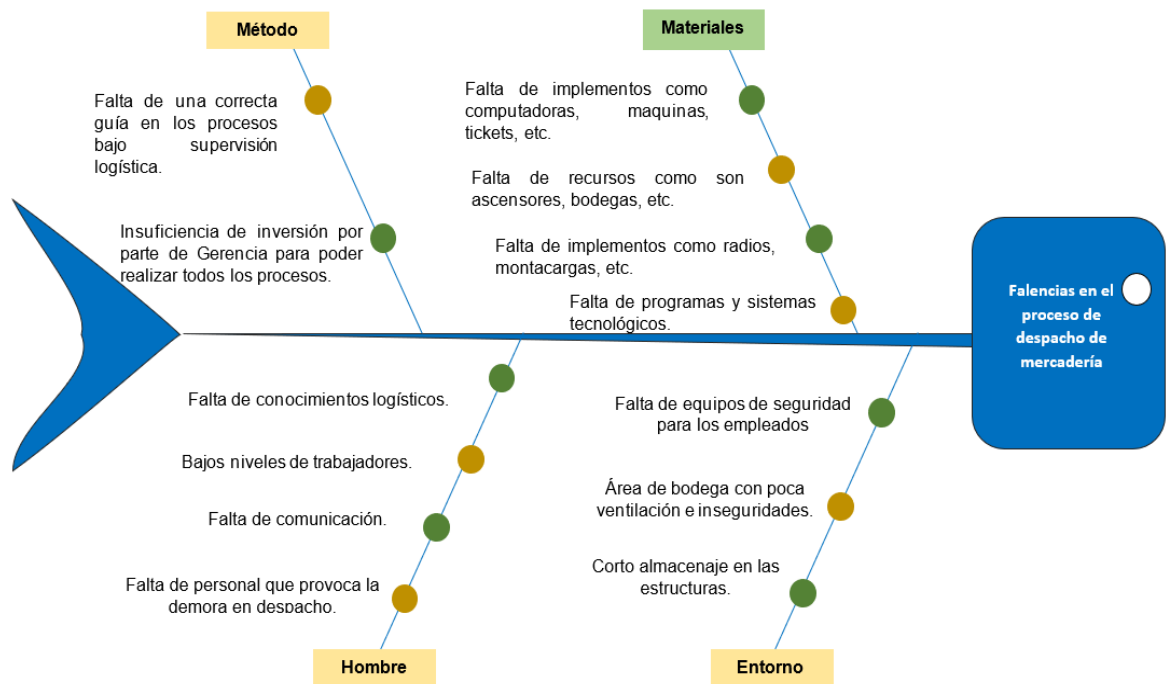


Figura 12. Diagrama de causas y efectos

### Propuesta

Desarrollar un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería para la satisfacción del cliente de la compañía Multitecnos S.A., del cantón Guayaquil.

### Oportunidad de mejora

Satisfacer a todos los clientes de la empresa Multitecnos S.A. en el eficiente despacho, envío y recepción de los pedidos que solicitan a la empresa.

### Meta

Servir en el tiempo de la disponibilidad para transitar en el momento del despacho del pedido

### Responsable

Jefe de despacho

## **Beneficios de la propuesta**

Actualmente muchas empresas optan por optimizar sus procesos, la competencia cada vez es más agresiva, lo cual transforma en una necesidad de mejorar la calidad y eficiencia por medio de acción y efecto de los procedimientos. Para poder mejorar un proceso es preciso entender el funcionamiento del mismo, aparte del tiempo que toma para llevar a cabo cada una de las actividades, las materias primas e insumos que se manejan en el proceso y todos los recursos que se soliciten. Por eso lo primero que se deben hacer para realizar un plan de mejora de procesos es la “recolección de información”.

La mejora de procesos presenta los siguientes beneficios: se domina el tiempo citado por alguna actividad concreta, elimina actividad que no generen algún valor dentro del proceso y mejorar la calidad del servicio. Si bien la mejora de procesos constituye una depreciación en los costos y un incremento de la eficiencia para el negocio, este no solo es importante para ella; también lo es para el cliente, pues, como se indicó anteriormente, con este procedimiento se busca cubrir las necesidades del cliente.

Con la implementación del plan de mejora, que genera más control y revisión de los productos despachado a los clientes, quienes son los principales beneficiarios externos en la cual se genera la satisfacción y fidelidad de los antiguos y nuevos clientes.

La propuesta está enfocada en la mejora al proceso de despacho de mercaderías que garantice la satisfacción de los clientes, en el cual se establecerán normas, áreas de responsabilidad y parámetros de capacidad, con el fin de optimizar las actividades logísticas de la empresa, al no dar una pronta solución a la problemática referida podría generar el incremento de pérdidas para Multitecnos S.A.

**Propuesta 1: Mejorar la atención al cliente y responder en el menor tiempo posible a sus reclamos y devolución.**

Mantener satisfecho al cliente con el mejoramiento de los servicios y los demás dependientes de los establecimientos sobre los productos de la empresa.

**Acción:**

Realizar estrategias de instrucción a los directivos de la empresa cliente que incluye al dependiente del establecimiento.

- Esta estrategia cuenta con explicación práctica de la preparación de los productos.
- Diseño de un manual para la disposición de los establecimientos y de entregar al cliente.

**Propuesta 2: Expandir el stock de productos y servicios de la empresa para garantizar la satisfacción de los clientes.**

**Perfeccionar el diseño manejado del despacho de los productos.**

**Acción**

- Determinar el diseño actual del proceso de despacho.
- El diagnóstico que se elabora se encuentra dirigido a una evaluación de las actividades del proceso de despacho, es decir la revisión de como cumplen la función de logística en relación de los mismos y que demuestren con registro de los productos que rechazan en un tiempo determinado con las causas y el porcentaje de pérdida en cada caso.

**Acción 1:**

**Alternativa 1:**

Adquirir movilización para la entrega operativa de los pedidos.

## **Alternativa 2:**

### **Arrendar de punto intermedio como la bodega de despacho**

Para esto la necesidad de analizar las alternativas, realizando un análisis costo beneficio, para establecer cuál es la mejor alternativa, si un arrendamiento de bodega y que el mismo sea cerca del sector de mayor afluencia de clientes importantes y que se ubiquen en el sector centro de forma que inicia el horario establecido, el tiempo sea corto. Esta alternativa lleva en análisis, que la bodega requiera de todo lo que solicite la bodega.

### **Diseño de procesos para el tratamiento de los pedidos en esta función.**

#### **Acción 2:**

Analizar las actividades de pedido, esencialmente de la fase de tratamiento en relación a los procedimientos. Esta acción necesita de un estudio de la actividad de pedido, además de la fase de tratamiento, esta incluye el despacho y entrega. La importancia de tener un enfoque en el trabajo a enfocarse de los procesos es decir definición de los ingresos y salidas de las actividades y a su vez un análisis en el cual se mencionan las importantes deficiencias y darles prioridad para establecer las causas y a su vez proponer las mejoras pertinentes.

En primera instancia actuar en la fase del tratamiento que evidencia que existen problemas, en esta circunstancia se propone a variación en los procesos en que: en el momento del pedido no se efectuó o no exista una aprobación por falta de disponibilidad se debe informar de inmediato al cliente de la situación de su pedido, para que se reponga el financiamiento y se proceda con el pedido o si es disponible, informar cuando el mismo se encuentre disponible y se gestione para la satisfacción.

Tabla 11. Matriz 5W2H

¿Qué?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuánto?
<b>Dar a conocer al personal todos los procesos de la empresa.</b>	Para tener trabajadores funcionales.	Empresa Multitecnos S.A.	Antes de que el personal nuevo, empiece a laborar.	Jefe de Recursos Humanos	Redirigiendo el potencial de las personas hacia los objetivos de la empresa.	\$200,00
<b>Capacitar al personal usando nuevas técnicas y herramientas.</b>	Para mantener el buen desempeño de las labores.	Empresa Multitecnos S.A.	Cada tres meses	Gerente general	Proporcionando nuevos conocimientos para cambiar actitudes.	\$300,00
<b>Quitar procesos obsoletos para introducir nuevos que sean eficientes</b>	Para mejorar el control de entrada y salida de andamios.	Empresa Multitecnos S.A.	Inmediatamente después de tomar la decisión de cambio.	Jefe de almacén y logística	Destacando la importancia de cada uno de ellos para la organización.	\$200,00
<b>Ordenar y colocar todas las existencias en sitios determinados.</b>	Para tener más facilidad de conteo de las existencias.	Empresa Multitecnos S.A.	Cada tres meses	Personal de la empresa en general	Planificando los inventarios para obtener datos confiables.	\$300,00
<b>Realizar una distribución para cada área del almacén</b>	Es importante que cada proceso tenga delimitada su zona.	Empresa Multitecnos S.A.	Cada seis meses	Operadores	Aplicando las normativas vigentes para almacenes de carga y descarga.	\$400,00
<b>TOTAL</b>						<b>\$1.400,00</b>

### **Análisis costo beneficio**

Como se observa en la matriz anterior, el monto de inversión de la presente propuesta, asciende a los \$1.400, cifra accesible para que la empresa Multitecnos S.A. pueda cubrirla y generar los beneficios que la misma traerá como el aumento de la productividad de cada trabajador del área de despacho, la optimización del tiempo que toma durante en el proceso de despacho, adicionalmente, el beneficio más importante será la satisfacción del cliente bajo de la perspectiva de un buen servicio.



## CONCLUSIONES

- Se estudió desde la teoría administrativa la relación del despacho y la satisfacción al cliente mediante la aplicación de una investigación descriptiva, explicativa que ayudo con la revisión de otros trabajos y permite determinar la forma eficiente para presentar el marco teórico, legal bajo un sustento claro, eficaz para presentación del estudio de investigación. En relación a la definición mostrada en los capítulos que fundamentan la realización de la propuesta que se formula como solución a la problemática.
- Se diagnostica la situación actual del proceso despacho para satisfacer los clientes de la empresa Multitecnos S.A., por medio de aplicar dos instrumentos como la encuesta y la entrevista, así como la ficha de observación que permitió facilitar identificar y evaluar el riesgo en el proceso que se estudia, así como se encontró que los procesos actuales no son los correctos.
- Se concluye que, con la puesta en marcha de la presente propuesta desarrollada, la empresa Multitecnos S.A. podrá dar solución a los actuales inconvenientes que se presentan en el proceso de despacho de mercadería a la misma vez contará con un sistema de gestión para almacenar y al igual de una correcta distribución interna, la cual hará que los productos que se envíen lleguen de manera más rápida hasta el cliente.

## RECOMENDACIONES

- El grupo Multitecnos S.A., debe hacer uso del presente trabajo de investigación para un buen entendimiento del concepto técnico de control de despacho, puesto que el mismo es de gran utilidad para un buen manejo.
- Implementar procedimientos de despacho para la satisfacción al cliente de la empresa Multitecnos S.A. y con esto lograr el beneficio o un impacto que se espera.
- La complementación del trabajo de investigación con otros trabajos adicional que aporten a la gestión de la empresa para el cumplimiento de los procedimientos.
- Definición de un indicador que permita seguir y aporte a la identificación de una anomalía en la circunstancia de cumplir con la meta que se propone por la empresa Multitecnos S.A.
- Se debe incorporar indicadores de rendimiento de todo el personal que labora en la empresa.
- Determina un plan estratégico para la capacitación al personal del área de despacho.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alay, E., & Campozano, M. (2019). *Análisis de las políticas públicas del sector agroindustrial exportador en relación a los objetivos de desarrollo sustentable ONU*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Alonzo, J. (2 de julio de 2019). *Repositorio del sistema Bibliotecario Universidad de San Carlos de Guatemala*. Obtenido de Repositorio del sistema Bibliotecario Universidad de San Carlos de Guatemala: <http://biblioteca.ingenieria.usac.edu.gt/>
- Andrade, K., & Parra, C. (2006). *Los mesopotámicos usaban un ábaco para realizar operaciones aritméticas. Por lo tanto, en la Edad Media, se establecieron registros de ingresos y gastos entre los comerciantes porque necesitaban saber cuáles eran sus ganancias y pérdidas*. Punta Arenas: Universidad de Magallanes .
- Arbaiza, L. (2015). *CONTROL INTERNO COSO II*. coso2.blogspot.
- Arrieta, S., & Villar, A. (2018). *Modelo estocástico de inventario multiartículo, con restricciones de espacio, presupuesto, frecuencia de pedido y nivel de servicio*. Montería Córdoba: Universidad Córdoba .
- Arteaga, E., Vera, V., & Vizueta, E. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Cuenca: Repositorio Digital Biblioteca Paul Ponce Rivadeneira.
- Barrionuevo, J. (11 de 11 de 2015). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/581756>
- Batista, D. (2017). *METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) EN EL ISMMM*. eumed.net.

- Cabral, M. (2003). <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063057/cap02.pdf>.  
Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063057/cap02.pdf>:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063057/cap02.pdf>
- Cano, A., Restrepo, C., & Villa, O. (2017). APORTES DE FRAY LUCA PACIOLI AL DESARROLLO DE LA CONTABILIDAD: ORIGEN Y DIFUSION DE LA PARTIDA DOBLE. *Revista Espacios*, 1-11.  
Obtenido de  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n34/a17v38n34p01.pdf>
- Castellanos, I., & Cruz, M. (11 de 2 de 2021). *Repositorio Digital Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología*. Obtenido de Repositorio Digital Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.: <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2599>
- Coelho, F. (2017). *Significado de contabilidad*. [significados.com](http://significados.com).
- Coronado, D. (2019). *Propuesta de control interno para mejorar la gestión de existencias en el almacén de la empresa grupo Agrobien SAC, Jaén*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo .
- Correa, H. (2003). Los inventarios post-mortem como fuente privilegiada para el estudio de la historia de la cultura material en la Edad Moderna. *Revista Hispania*, Vol. 63(Nº 215), p.63.
- Delgado, M., & Silva, A. (2019). *ESTUDIO DE LOS INVENTARIOS DE CÁRNICOS COMO MATERIA PRIMA DEL RESTAURANTE DELICIAS GUAYACAS*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Duràn, Y. (1 de Enero - Junio de 2012). *Vision Gerencial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento 2.ª edición*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

- Estrella Silva, L. I. (s.f.). Control tributario realizado por auditores externos. *Control tributario realizado por auditores externos*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Simón Bolívar.
- Farro, D. (14 de diciembre de 2018). *Tesis.usat.edu.pe*. Obtenido de Tesis.usat.edu.pe:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1686/1/TL\\_FarroAlvaradoDaniel.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1686/1/TL_FarroAlvaradoDaniel.pdf)
- Fuertes, J. A. (2015). Métodos, técnicas y sistemas de. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de*, 48-65.
- fundincircle.com. (19 de Marzo de 2018). *fundincircle.com*. Obtenido de fundincircle.com: <https://www.fundincircle.com/es/diccionario-financiero/valor-neto>
- gabilos.com. (2018). *Los principios contables*. juadalajara: gabilos.
- Gonzalvo. (2013). *Investigación Descriptiva, correlacional*. Obtenido de Investigación Descriptiva, correlacional:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4790837.pdf>
- Hernández. (2010). *Metodología de Investigación*.
- Hernandez, R. (2013). *Metodología de investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2017). *Selección de la muestra*. Mexico : McGraw-Hill.
- Hincapié, D., & Villegas, A. (2016). *Estudio de los elementos históricos que subyacen a las prácticas contables*. Pereira: Universidad Libre.
- Illescas, I. (2020). Obtenido de  
<https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2819>
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Mercadotecnia*. Mexico: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

- Lopez, P., & Fachelli, S. (2016). *METODOLOGÍA DE LA SOCIAL CUANTITATIVA*. Obtenido de METODOLOGÍA DE LA SOCIAL CUANTITATIVA:  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf)
- Maté, L., Prieto, M., & Santidrián, A. (2017). El papel de la contabilidad monástica a lo largo de la historia en el orbe cristiano. Una revisión. *Revista de Contabilidad, Vol. 20(Nº 2)*, pp. 143-156.
- Mino, E. (2013). *La contabilidad como ciencia y su trascendencia en el desarrollo empresarial del Perú*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- NIC. (1993). *Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios*. S/c: Norma Internacional de Contabilidad 2 .
- NIIF para las PYMES. (2009). *Módulo 13: Inventarios*. S/c: Fundación IASC.
- Paz. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación:  
<http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Porto, J. P., & Gardey, A. (13 de Julio de 2014). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/fiscalizacion/>
- Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). *"Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán"*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rivero, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación . En D. S. Rivero, *Introducción a la Metodología de la Investigación* (pág. 21). Cuba: Editorial shalom.
- Ronda, L. (2020). *Eso no estaba en mi libro de Historia de la Empresa*. México: Editorial Almuzara.

- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. Madrid: Esic Editorial .
- Salama, C. (2019). *Lenguaje y método de escritura en el proceso de catalogación, inventario y tasación*. Guadalajara: Repositorio audiovisual de la UNED.
- Salinas, P. J. (2012). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. En P. J. Salinas, *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. (pág. 18). cuba.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. s/n: Word Economic Forum.
- Servera-Francés, D. (s.f.). Concepto y evolución de la función logística. *Concepto y evolución de la función logística*. Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Sotelo, L. (2021). *Propuesta de mejora para el proceso de despacho de la empresa Distribuidora Mundo Salud S.A.C*. Lima-Perú: Repositorio Escuela de Postgrado Neumann.
- Tolozano, S. (25 de mayo de 2021). *Repositorio Instituto Tecnológico Bolivariano*. Obtenido de Repositorio Instituto Tecnológico Bolivariano: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2838>
- Tolozano, S., & Rizzo, P. (2021). *PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE DESPACHO EN LA EMPRESA DIFARE S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil: Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.
- Tómala, E. (2019). *EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LA CORPORACIÓN EL ROSADO S.A., AGENCIA ALBORADA*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Torres, M., & Garcia, P. (2016). Administración de inventarios, un desafío para las Pymes. *Revista Pensamiento Universitario*, p.31.

Urrea, G. (2015). *logística*.

Valenzuela, L., & Suárez, Y. (2015). *EL PERFIL FETICHISTA DE LA CONTABILIDAD MERCANTIL: UNA CRÍTICA CON BASE EN LA OBRA DE MARX*. Bogotá: Universidad Libre.

Wolf, E. (1959). *Pueblos y culturas de Mesoamérica*. México: Ediciones Era S.A.



## **ANEXOS**

### **Anexo 1 Preguntas de entrevista**

#### **Formato de entrevista al Jefe de Bodega**

---

**Nombre:**

**Cargo:** Jefe de Bodega

**Fecha:**

**Forma:**

**Alcance:**

---

- 8. ¿Existe en la empresa Multitecnos S.A. un manual de procedimientos que rija la operatividad del área de bodega?**
- 9. ¿Cómo son los actuales procesos administrativos en el área de bodega de la empresa Multitecnos S.A. para el ingreso de la mercadería?**
- 10. ¿Cómo son los actuales procesos administrativos en el área de bodega de la empresa Multitecnos S.A. para el egreso de la mercadería?**
- 11. ¿Se llevan registros de los ingresos y salidas de bodega?  
Indique de qué forma se realizan dichos registros:**
- 12. ¿Se cuenta con todos los materiales e implementos necesarios para desarrollar eficientemente las funciones que tiene la bodega? ¿La adquisición de los productos se efectúa en base a alguna estadística?**
- 13. ¿Con qué frecuencia se realizan los inventarios?**

**14. ¿Es adecuado el orden del almacenamiento de mercadería? ¿Se han seguido las pautas de almacenamiento de cada producto?**

## **Anexo 2 Preguntas de encuesta**

**10. ¿Cuántas veces a la semana usted realiza pedidos al grupo Multitecnos S.A.?**

- 1 a 3 veces
- 4 a 6 veces
- 7 veces en adelante

**11. De acuerdo con la experiencia que usted ha tenido con la empresa Multitecnos S.A. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención con respecto al despacho y entrega de pedidos que en general se le ha ofrecido?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**12. ¿Qué característica considera usted que describe a la empresa Multitecnos S.A.?**

Confiable

Puntual

Económica

Surtida

Otra

Ninguna

**13. ¿Cuál de todas las siguientes opciones considera usted que es la más eficiente a la hora de realizar sus pedidos?**

- Modem
- Vía extranet
- Servicio al cliente
- Atención personalizada (Asesor comercial)
- Ninguna de las anteriores

**14. ¿Es inmediato el servicio de entrega de los productos de la empresa Multitecnos S.A.?**

- De inmediato
- Demora un poco
- Llegan los productos, pero con algún inconveniente

**15. ¿Cómo calificaría el actual proceso de despacho que se lleva a cabo en la empresa Multitecnos S.A.?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

**16. ¿Cuántas veces ha realizado algún reclamo a la empresa Multitecnos S.A.?**

- 1 a 5 veces
- 6 a 10 veces
- 11 a 15 veces
- 16 veces en adelante

**17. ¿De qué índole son los reclamos en relación a los servicios y productos de la empresa Multitecnos S.A.?**

- Error de bodega
- Falla de fabricación
- Pedido repetido
- Producto averiado
- Producto por expirar

**18. ¿Los reclamos por motivos de devolución son solucionados?**

Si

No

**19. ¿Con que frecuencia fue solucionado su reclamo por motivo de devolución?**

- De inmediato
- Demora un poco
- Aún no ha sido solucionado