



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO

A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TEMA:

**Propuesta de mejora en el control de mercaderías en el
Comercial Freire, ubicado en la Parroquia Junquillal
Cantón Salitre**

Autora: Arelis Alexandra Zamora Arzube

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

Guayaquil, Ecuador

2020

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	viii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación del conflicto	3
Delimitación del problema	5
Formulación del problema	5
Evaluación del problema	5
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Interrogantes de la investigación	6
Justificación e importancia.....	7
Implicaciones prácticas	8
Relevancia social	8
Valor teórico	9
Utilidad metodológica	9
Análisis de vialidad	9
Vialidad económica	9
Vialidad técnica	10
Vialidad Humana	10
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
Antecedentes Históricos	11

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.....	16
Antecedentes Referenciales.....	17
Fundamentación Legal.....	19
TÍTULO II DERECHOS	19
Sección novena Personas usuarias y consumidoras	19
Variables de Investigación.....	20
Variable independiente: Control de inventario.....	20
Variable dependiente: Aumento de utilidades	20
Definiciones Conceptuales	20
Administración financiera	20
Control Interno	22
Sistemas contables.....	23
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA.....	24
Descripción de la empresa	24
Misión	24
Visión	25
Diseño de la Investigación.....	25
Tipos de Investigación.....	25
Descriptiva	26
Explicativa	26
Población y Muestra	26
Población	26
Población Finita.....	26
Población Infinita	27
Métodos y Técnicas de Investigación.....	29
Observación	30
La encuesta	30
Procedimiento de la Investigación	31
CAPÍTULO IV	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
Aplicación de las técnicas e instrumentos Encuesta	33
Entrevista	43

Causa y Efecto	45
Propuesta de mejora en el control de mercaderías en el Comercial Freire ubicado en la Parroquia Junquillal del Cantón Salitre.	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
Bibliografía	49

FIGURAS

Figura 1. Representación de la población y muestra	27
Figura 2. Métodos.....	29

CUADROS

Cuadro 1: Conflicto	4
Cuadro 2: Población	27
Cuadro 3: Muestra Métodos y técnicas de investigación	28
Cuadro 4: Técnicas de observación.....	29
Cuadro 5.....	33
Cuadro 6.....	34
Cuadro 7.....	35
Cuadro 8.....	36
Cuadro 9.....	37
Cuadro 10.....	38
Cuadro 11.....	39
Cuadro 12.....	40
Cuadro 13.....	41
Cuadro 14.....	42

GRÁFICOS

Grafico #1	33
Grafico #2	34
Grafico #3	35
Grafico #4	36
Grafico #5	37
Grafico #6	38
Grafico #7	39
Grafico #8	40
Grafico #9	41
Grafico #10	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La rápida transformación y la inestabilidad que ocurre en el mundo de los negocios, busca la aplicación de procesos que permita a las pequeñas y grandes empresas llevar un control de cada una de sus operaciones para de esta forma medir el desempeño, y obtener mejoras en los resultados de operaciones y financieras. Por lo tanto, un buen control de cada uno de los procesos ejecutados logrará crear muy buenas condiciones básicas para las diversas actividades ejecutadas.

Desde mucho tiempo atrás, el proceso productivo fue considerado como una actividad en la que iniciaba y terminaba con el producto, dirigiendo todos los esfuerzos por optimizar métodos, movimientos, formas de trabajo, pero sólo enfocados hacia el artículo fabricado o manufacturado, generando pérdidas muchas veces inexplicables e indetectables a la estructura de costos.

Con el pasar del tiempo y luego del análisis y estudio de muchas personas, se fueron descubriendo los costos ocultos presentes en la industria y se fue desarrollando el concepto de cadena de valor como lo conocemos hoy en día, en la cual lo fundamental es el cliente y sus necesidades.

Es así que actualmente la llamada cadena de valor une más eslabones al proceso productivo complementando y completando la operación naciendo

en el cliente y teniendo como fin al cliente mismo. Uno de estos eslabones con los que actualmente se compete a nivel corporativo son los niveles de inventarios y la oportunidad en el servicio.

El control de mercaderías y conocer la cuenta de inventarios son dos elementos que están estrechamente relacionados, esto se debe a que el éxito o fracaso de una empresa o negocio comercial debe tener un debido control de sus mercaderías.

En la actualidad en la parroquia Junquillal existe un mercado muy competitivo, esto genera fuentes de trabajo a gran escala, gran parte de estos negocios se dedican a la compra y venta de productos de primera necesidad, siendo estos comercializados a un precio al por mayor o menor.

Viendo que el mercado mencionado en dicha Parroquia es muy competitivo, cada propietario de negocio busca la forma que su local obtenga mayor demanda, haciendo ferias y promociones, y satisfaciendo las necesidades de los consumidores de una forma oportuna.

El Comercial "Freire" ha logrado ganar un gran espacio en la clientela de la parroquia Junquillal, basado en sus lineamientos de respeto al cliente y buen trato con peso y precio justo, ha logrado consolidarse en el mercado.

Sin embargo, el Comercial Freire, no lleva un control de inventario de los productos que se compran, se venden y se almacenan, lo que ha significado un desconocimiento total sobre la cantidad exacta de utilidades que debe percibir el comercial, esto a más de generar pérdidas económicas a sus dueños, conlleva a la pérdida de clientes ya que muchas veces no compran, o venden algún producto ya que desconocen si aún hay en bodega o si ya se terminó.

De la misma manera sus dueños desconocen si los trabajadores facturan las ventas reales realizadas a diario o si esconden ventas con propósitos lucrativos; esto genera un ambiente de desconfianza en el comercial y destruye la sana armonía en el mismo.

De esta forma se muestra que el control del inventario es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas. Es por esto que es de suma importancia, ya que permite a la empresa cumplir con la demanda y competir dentro del mercado.

Situación del conflicto

El comercial "Freire" dedicado a la compraventa de productos de primera necesidad, actualmente presenta problemas de falta de control de las mercaderías. Debido a la evidente falta de información referente a cómo llevar un correcto control de las mismas y también porque no existe una supervisión pertinente por parte del propietario al no realizar observaciones y llamadas de atención a los empleados por él, ya sea por la falta de responsabilidad o por la falta incumplimiento de sus labores.

Por lo consiguiente el personal laboral no realiza sus actividades correspondientes de forma puntual de capacitación, lo que ocasiona un mal manejo y frecuente desconocimiento referente al control de la entrada y salida de los productos que comercializa con su respectiva rotación, de tal forma que las causas mencionadas anteriormente generan las siguientes consecuencias:

a) La compra de mercaderías a los proveedores se realiza desconociendo, las cantidades exactas de productos que hay en bodega; por lo tanto, se compra la respectiva mercadería de manera incorrecta lo

cual podría generar un exceso o faltante de productos porque no se conocen las cantidades exactas que existen en bodega.

b) El personal encargado de bodega no ejecuta, el conteo físico de la mercadería ni verifica su rotación, esto provoca que el comercial no pueda responder de manera inmediata ante las necesidades de los clientes, lo cual no es conveniente porque acudirán hacia la competencia para que estos cumplan sus necesidades.

c) Falencias al momento de perchar la mercadería, lo cual ocurre de manera frecuente al no tomar en cuenta la fecha de expedición de los productos por lo tanto se perchan desordenadamente, colocando los productos que están próximos a expedir al final y los que demoran en hacerlo al inicio, lo cual genera pérdida de mercadería ya que el producto se daña y ya no vale para su respectiva venta.

d) Inexistencias de registros estadísticos de movimientos de mercaderías, ya que no se lleva el correspondiente registro de los productos en general sean estos en computadora o en un cuaderno, origina que el comercial desconozca las cantidades exactas de mercaderías que existen en bodega.

Cuadro 1: Conflicto

SITUACIÓN	CONFLICTO
Falta de inventario	Pérdidas de mercadería
Falta de distribución de productos por orden de llegada	Caducidad de productos
Vendedores desconocen la cantidad de producto que existen en bodega	Perdida de clientela

Elaborado por: Zamora Arzube Arelis Alexandra

Delimitación del problema

CAMPO: Contable

ÁREA: Inventario

ASPECTOS: Inventario, control.

TEMA: Propuesta de mejora en el control de mercaderías, en la mejora de los inventarios en el Comercial Freire de la Parroquia Junquillal.

Formulación del problema

¿Que incidencia tendría la implementación de un programa de control de mercaderías, en la mejora de los inventarios en el comercial Freire de la Parroquia Junquillal?

Evaluación del problema

Delimitado: La población se conforma por los trabajadores de la empresa Comercial Freire del Cantón Salitre.

Claro: El problema planteado es claro, coherente y de fácil entendimiento

Factible: Cuenta con la ayuda de los colaboradores que prestan servicios en el comercial, así como del Gerente del mismo.

Evidente: En la problemática se muestra la necesidad de un estudio al problema el mismo que ocasiona pérdidas económicas en la empresa.

Relevante: Ya que se logrará mejorar el control y distribución de mercadería en el Comercial.

Original: En el Comercial Freire es la primera vez que se realiza un estudio de este tipo.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Implementar un programa de inventario, que controle el ingreso, distribución y salida de mercaderías del Comercial Freire.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la Contabilidad con énfasis al control de mercaderías.
- Identificar el proceso actual respecto al control de las mercaderías con el fin de establecer el saldo de la cuenta inventario.
- Presentar un plan de mejoras para el control de mercaderías

Interrogantes de la investigación

1. ¿Se logrará aumentar las utilidades del Comercial Freire, con la implementación de un programa de inventario de mercadería?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que ocasiona la falta de control de mercadería en el Comercial Freire?
3. ¿Por qué es importante llevar un inventario en la empresa?

4. ¿Cómo impacta la propuesta para los beneficiarios?

Justificación e importancia

El control de mercaderías en un negocio comercial, es esencial ya que si no se realiza no se obtendrán resultados reales sea pérdida o ganancia. En la actualidad el comercial “Freire” no cuenta con un correcto control de la compra y venta de sus mercaderías, por consiguiente, no saben cómo hacer dicho control, su propietaria desconoce si se está generando rentabilidad o pérdidas.

Actualmente el comercial “Freire”, al no contar con un correcto control de la entrada y salida de sus productos y no tener conocimiento de cómo realizar dichos controles, su propietario desconoce si está obteniendo rentabilidad o si está generando pérdidas.

Es importante realizar los correctivos necesarios ante la problemática, ya que, si el comercial sigue funcionando como lo ésta haciendo hasta el momento, se verá en una situación tan difícil, con la posibilidad de que este generando pérdidas, debido al mal control de las mercaderías, lo cual podría llevarlo a la quiebra y cerrar de manera indefinida ya que no podrá responder de manera oportuna ante lo suscitado.

Este trabajo de investigación es conveniente ya que ayudara a comprender a todas aquellas personas que tengan una empresa o negocio comercial el grado de importancia que tiene el hecho de llevar control de las respectivas mercaderías que comercializan.

En este sentido, la presente investigación cobra importancia, debido a que permitirá mejorar el funcionamiento del proceso respecto a la entrada y salida de la mercadería del comercial en estudio, logrando así un correcto

registro de todos los productos que se comercializan y por lo consiguiente se obtendrá el saldo real de la cuenta inventarios.

La presente propuesta tiene como propósito primordial beneficiar al comercial, en cuanto puede apoyarse al momento de realizar el respectivo proceso referente al control de las mercaderías, también se beneficiarán los consumidores o clientes en general, ya que sus necesidades serán cumplidas de manera oportuna y por último servirá de base para otros trabajos de investigación.

Teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y el mercado competitivo que existe es vital llevar un control de las mercaderías de tal manera que toda empresa o negocio comercial tendrá la capacidad de reaccionar a nuevos requerimientos de los clientes y otros cambios que se presentan en el entorno, por lo tanto, es necesario diseñar un plan que permita tener control de las mercaderías que existen en bodega, de tal manera que podrán mantenerse y así aumentar la demanda de los productos.

Implicaciones prácticas

El presente trabajo contribuye en esta investigación para resolver el problema de control de mercadería en el Comercial Freire, lo cual está ocasionando pérdidas a los propietarios.

Cuando una empresa dedicada al comercio no tiene un control de la mercadería que entra, sale y se almacena en ella, se vuelve inestable, ya que se generan pérdidas por diversas causas, hurto, venta sin factura, caducidad en productos, etc.

Relevancia social

Logrando mantener un correcto control de stock en la mercadería, se logra mejorar la imagen de la empresa ya que los clientes recibirán una atención más rápida y oportuna con productos frescos (poco tiempo de elaboración), lo cual generara una buena publicidad al comercial, logrando así aumentar sus ventas y mejorar sus utilidades.

Se dice que la relevancia social que cumplen todas empresas, compañías, organizaciones u instituciones que ofrecen o prestan algún tipo de servicio es el que recibe mayor recaudo tributario por los impuestos que generan, en la actualidad toda empresa que tienen sus finanzas evita los despidos.

Valor teórico

Este proyecto busca mejorar y estabilizar las finanzas en el Comercial Freire, a través del control de la mercadería que entra, sale y se almacena en el mismo; una vez se realice el estudio necesario se lograra mostrar la importancia del manejo inventarial en las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Utilidad metodológica

En este proyecto se va a utilizar un formulario que nos va ayudar a recolectar información y a analizar datos, con los resultados obtenidos se podrá conocer las causas que generan el problema y buscar las soluciones más prácticas para acabar con el mismo.

Análisis de vialidad

Vialidad económica

La ejecución del presente proyecto es viable económicamente, ya que su coste de implementación es relativamente bajo, y los beneficios a obtener serán altos ya que se mejorarán las utilidades del comercial.

Vialidad técnica

La vialidad técnica se muestra en la calidad del servicio que se va a ofrecer con la implementación de un sistema de control de inventario, se lograra distribuir los productos técnicamente, de tal forma que se conozca la cantidad exacta que ingresa, sale y se almacena en el comercial.

Vialidad Humana

La capacitación del personal encargado de la gestión del inventario se dará por la autora del proyecto, de tal manera que ellos logren manejarlo a la perfección logrando así optimizar la gestión en el comercial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

(Ramirez, 2010) Los diferentes enfoques del pensamiento administrativo han aportado infinidad de conocimientos útiles para la administración. La evolución de este tema desde los tiempos del empirismo hasta la actualidad, sólo puede apreciarse con el curso de la historia. Algunos sucesos históricos de trascendencia se muestran en los hechos que se mencionan a continuación:

Para entender la administración se debe conocer la perspectiva de la historia de su disciplina, los hechos acerca de lo que ha pasado en situaciones similares anteriores, y relacionarlas con otras experiencias y otros conocimientos actuales. Es por eso la importancia de conocer la tradición y su origen.

(Rodriguez, 2010) La administración aparece desde que el ser humano comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la disciplina es un acontecimiento de primera importancia en la historia social. El ser humano es social por naturaleza, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes. La historia de la humanidad puede describirse a través del desarrollo de las entidades sociales partiendo en la época prehispánica por las tribus nómadas, donde comienza la organización para la recolección de frutas y la caza de animales, y después con el descubrimiento de la agricultura da paso a la creación de las pequeñas comunidades.

Si se pudiera repasar toda la historia de la humanidad encontraríamos que, los pueblos antiguos trabajaron unidos en agrupaciones formales ejemplo los ejércitos griegos y romanos, la iglesia católica romana, la compañía de las indias orientales, También las personas han escrito sobre cómo lograr que las organizaciones sean eficientes, mucho antes de que el término "administración" hubiera aparecido y se hubiera definido.

Las sociedades se han ido transformando, ya que durante siglos se caracterizaron por poseer formas predominantes agrarias, donde la familia, los grupos informales y las pequeñas comunidades eran importantes.

Egipto: La construcción de la Gran Pirámide es buen ejemplo del trabajo coordinado y organizado de miles de obreros y sus dirigentes.

Hebreos: El libro del Éxodo narra la dirección de Moisés y el establecimiento de leyes y reglas con un liderazgo poco usual.

Grecia: La influencia de los grandes filósofos es determinante en la administración. Sócrates, por ejemplo, transmitió a sus discípulos la importancia universal de la armonía y la organización, para lograr los objetivos. Platón, en sus reflexiones, diserta sobre la división del trabajo.

Roma: La organización de Roma repercutió significativamente en el éxito del imperio romano y aunque no quedan muchos documentos de su administración se sabe que se manejaban por magisterios plenamente identificados en un orden jerárquico de importancia para el estado.

Cristianismo: Con Cristo, surge un liderazgo fuerte y decidido, una organización funcional extensa y una administración eficiente. Las organizaciones cristianas (entre las que destaca la católica), aportaron a la administración infinidad de principios y normas que prevalecen hasta nuestros días.

La Revolución Industrial: La Revolución Industrial, un proceso que se inicia en Inglaterra y se extiende por todo el mundo, se caracteriza por la mecanización de la industria y la agricultura, la aplicación de la fuerza motriz, el desarrollo de fábricas y el avance en los transportes y las comunicaciones. Con el tiempo, el creciente dominio de la ciencia en la industria y el desarrollo de nuevas formas de organización se reflejan en los cambios sociales. El capitalismo como forma de organización social, es consecuencia y factor para los monopolios. La Revolución Industrial determina empresas, entre las cuales sobresalen:

- a) Normas rígidas de trabajo.
- b) Formas de comportamiento rutinizadas y mecanizadas.
- c) Un aumento en la dependencia entre los miembros de la organización.
- d) Una necesidad de coordinación permanente.

Otras prácticas administrativas tempranas se desarrollaron en el Siglo XV en la ciudad de Venecia, Italia, importante centro de la economía y el comercio en aquella época. Los venecianos desarrollaron una forma temprana de empresa comercial y llevaban a cabo muchas actividades similares a las que realizan las organizaciones de hoy, tales como: la línea de ensamble que estandarizó la producción; un sistema de almacén e inventario para vigilar las reservas; las funciones de personal (administración de recursos humanos) necesarias para dirigir a la fuerza de trabajo, y un sistema de contabilidad que les permitía llevar la cuenta de sus ingresos y sus costos. Estos ejemplos tomados del pasado demuestran que las organizaciones han existido desde hace miles de años y que la administración se ha practicado durante mucho tiempo. (Soto, 2010)

Desde el principio de la humanidad ha existido el comercio en la antigüedad solo bastaba un producto así satisfacían sus necesidades, así en los años ochenta revoluciono el servicio.

Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en las épocas de sequía o de calamidades. Es así como surge o nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez, lo cual les aseguraran la subsistencia y el desarrollo de las actividades normales.

La teoría moderna de la administración nació en 1911. Este fue el año en el cual Frederick Winslow Taylor publicó Principles of Scientific Management (Principios de Administración Científica). Taylor describió a la teoría de la administración científica como el uso del método científico para definir la “forma óptima” en que se puede llevar a cabo un trabajo. Los estudios antes y después de la publicación de ese libro consagraron a Taylor como el “padre” de la administración científica (Soto, 2010)

(Soto, 2010) Taylor intentó generar una revolución mental entre los trabajadores y los gerentes, mediante la definición de guías claras para mejorar la eficiencia en la producción.

Definió los cuatro principios de administración que a continuación describo:

1. Desarrollar una ciencia para cada elemento del trabajo individual, con la cual se sustituiría el viejo método empírico.
2. Seleccionar científicamente al trabajador y después impartirle capacitación, enseñanza y desarrollo. (Anteriormente, los trabajadores escogían su trabajo y se capacitaban por sí mismos lo mejor que podían.)

3. Colaborar intensamente con los trabajadores para asegurarse de que todas las tareas se realicen de acuerdo con los principios de la ciencia desarrollada para ese propósito.

4. Dividir el trabajo y las responsabilidades casi por partes iguales entre la gerencia y los trabajadores. La gerencia se hace cargo de todo el trabajo para el cual está mejor capacitada que los trabajadores. (Anteriormente, casi todo el trabajo y la mayor parte de las responsabilidades se hacían recaer sobre los trabajadores.)

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

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

El control de inventarios se desarrolló sobre líneas más científicas. El concepto básico de tamaño de lote económico fue publicado por primera vez en 1915 y el enfoque estadístico para determinar los puntos de orden fue presentado por R. H. Wilson en 1934.

El movimiento de la administración científica a partir de los primeros años de la década de 1890 hasta la Segunda Guerra Mundial, ha ayudado a reconocer que el trabajo de planeación y control de la producción debe ser

actividad del grupo; como resultado el control de la producción y de los inventarios existían funciones distintas en la mayoría de las compañías.

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.

Para tener una mejor comprensión de la administración estratégica se han considerado los siguientes pasos:

Paso 1) Los miembros de la organización deben identificar la misión actual, sus objetivos y sus estrategias. Definir la misión obliga a los administradores a identificar cuidadosamente el campo de acción de sus productos y/o servicios.

Paso 2) Consiste en tener un control preciso de lo que está pasando en el ambiente que rodea la organización e identifica las tendencias importantes que pueden afectar sus operaciones.

Paso 3) La administración de la organización necesita evaluar lo que ha aprendido en términos de las oportunidades que la organización puede explotar y las amenazas a las que se enfrenta.

Paso 4) Pasamos de observar al exterior de la organización a observar su interior. Esto es, que estamos evaluando nuestros recursos internos.

Este paso obliga a los administradores a reconocer que cada administración está restringida por los recursos y habilidades que tiene disponibles.

Paso 5) Logramos la valoración clara de las fortalezas y debilidades de la organización. Entonces, la administración puede identificar la competencia distintiva, o las habilidades y los recursos únicos que determinan las armas competitivas de la organización.

Paso 6) Evaluación de las oportunidades de la organización, con frecuencia a esto se le llama análisis integrado del proceso de administración estratégica. Ya que reúne las fortalezas y debilidades, las oportunidades y

las amenazas de la organización para identificar una posición conveniente en la cual puede funcionar la organización. (Análisis FODA)

Paso 7) Se necesita establecer estrategias para todos los niveles de la organización. La administración necesita desarrollar y evaluar estrategias alternas y después seleccionar un conjunto que sea compatible a cada nivel lo que permitirá a la organización aprovechar mejor los recursos y oportunidades disponibles en el ambiente.

Paso 8) No importa que tan eficaz ha sido la planeación estratégica, esta no puede tener éxito si no se implementa adecuadamente. El liderazgo de administración a nivel superior es un ingrediente necesario para el éxito de una estrategia.

Paso 9) Los resultados deben ser evaluados. Los conceptos y las técnicas que definan los administradores pueden ser utilizados para evaluar los resultados de las estrategias y para corregir las desviaciones importantes.

Antecedentes Referenciales

En el año 2012, las autoras, Lorena Mercedes Mindiolaza Alvarado y Vicky Johanna Campoverde Brito, presentaron un trabajo de investigación con el título, IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA EL ALMACEN CREDICOMERCIO NARANJITO, cuyo Objetivo general fue, Determinar qué efecto tendría la implementación de un Sistema de Control de Inventario en la optimización de los recursos que se utilizan en el proceso de compra y venta del Almacén Credicomercio del cantón Naranjito.

Estas autoras lograron mostrar en su investigación la importancia que tiene la implementación de un control de inventarios para conocer la cantidad exacta de mercadería que entra, sale y se almacena dentro del comercial.

En el año 2013, las autoras, Johanna Elizabeth García Saltos y Evelyn Noemí Mendieta Santillán, presentaron un trabajo de investigación con el título, “IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD FINANCIERA EN EL ALMACÉN PINTURAS MENDIETA, PERIODO 2013”, cuyo Objetivo General fue, Analizar las deficiencias de control de inventarios, con el propósito de identificar las pérdidas debidas al incorrecto manejo de bodega.

A través de este trabajo investigativo, las autoras logran mostrar que el no llevar un correcto control de inventarios genera pérdidas en las utilidades del almacén, mostrando así la importancia del control de la mercadería.

En el año 2014, la autora, MARIA LILIANA SUAREZ DOMINGUEZ, presento un trabajo de investigación con el título, IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA INGEPEC LTDA. DE LA CIUDAD DE OCAÑA, QUE LE PERMITA ESTABLECER MECANISMOS DE CONTROL DE SUS MATERIALES, cuyo Objetivo General fue, Implementar un sistema de inventario en la empresa INGEPEC LTDA., de la ciudad de Ocaña, que le permita establecer mecanismos de control de sus materiales.

En el año 2008, las autoras, Diana Marcela Cantor y Martha Lagos Martínez, presentaron un trabajo de investigación con el título, PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS EN MERCANTIL DE CONFECCIONES LTDA. “MERCÓN”, cuyo Objetivo General fue, Realizar una propuesta de un sistema de control de inventarios basada en los criterios de: teoría de sistemas para identificar la integración de cada uno de los factores que intervienen en el control de inventarios, las particularidades de un modelo de inventario, el análisis general de proceso de inventario, indicadores de gestión en el entorno de los inventarios, sistemas de planeación y control de inventarios, la contabilidad y los

indicadores de control, que permita a la empresa Mercantil de Confecciones Ltda. “Mercon” mejorar el control de los procedimientos internos para una mejor administración de la organización.

Fundamentación Legal

TÍTULO II DERECHOS

Sección novena Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

Variables de Investigación

Variable independiente: Control de inventario

El control de inventario permite a las pequeñas, medianas o grandes empresas, conocer la mercadería que ingresa, sale y se mantiene en el almacén, evitando así pérdidas en las ganancias generadas por el mismo.

Variable dependiente: Aumento de utilidades

Las utilidades representan las ganancias de una empresa o negocio en un determinado lapsus de tiempo, las mismas que aumentan o disminuyen de acorde a el tipo de estrategias o control que realice la empresa. Al no contar con un control de inventario, las utilidades disminuyen, lo que ocasiona problemas a corto y largo plazo.

Definiciones Conceptuales

Administración financiera

La administración financiera se encarga de la adquisición, financiamiento y administración de los activos en la toma de decisiones; en las cuales las decisiones de inversión indican qué cantidad de activos son necesarios para la empresa para mantenerse funcionando; así como, para qué son destinadas cada una de estas inversiones en dichos activos.

En la actualidad el administrador financiero tiene que adaptarse al cambiante mundo de las finanzas, en la cual, la eficacia de sus decisiones afectará en gran medida el curso que se dé a la empresa en sí. Por lo anteriormente expuesto, la administración de los activos indica la eficacia con la que son manejados tanto las inversiones, como los financiamientos. Una vez que ya se han establecido y adquirido.

Con la siguiente cita textual de (Van Home & Wachowics Jr., 1994) se puede confirmar las aseveraciones de la Administración Financiera, “un punto importante a destacar es (como meta) maximizar la riqueza de los accionistas; pero siempre y cuando la manera con la que se conducen sea responsable y ética con el resto de la empresa; es decir con el objetivo de ésta hacia el consumidor, con sus empleados, con los salarios, los servicios prestados.”

Empresa (Bustamante, 2010) La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración. (p.1)

Gestión Empresarial (gestiopolis.com, 2007) Gestión empresarial es un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o administrador. El objetivo fundamental de la gestión empresarial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. (p.2)

Contabilidad, La palabra contabilidad proviene del verbo latino "coputare", el cual significa contar, tanto en el sentido de comparar magnitudes con la unidad de medida, o sea sacar cuentas, como en el sentido de relatar, o hacer historia.

Es por ello que la contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados y tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica

en términos cuantitativos en todos sus niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas y las de planificación y control interno.

(Zapata, 2005) Define a la importancia de la contabilidad como “La contabilidad se ha interesado en el sistema de información; por tanto, constituye parte esencial del mismo, y su ámbito natural es el negocio o empresa”

Control Interno

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituyen un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes grupos de interés que debe atender.

(Cepeda, 1997) Se puede confirmar las aseveraciones acerca del Control Interno: “Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente”.

Inventario: El inventario representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación.

Mejora: Es el cambio o progreso de una cosa insegura hacia un estado mejor, es optimizar y aumentar la calidad de un bien o servicio, es una

forma de trabajar para hacer más productivo y agradable el lugar del trabajo.

Proceso: Es la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación y lograr algún resultado en específico

Servicio: Son un conjunto de actividades que se realizan para servir a alguien, son funciones que ejercen personas hacia otras teniendo como fin que se siente satisfechos de recibirlos, se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que este exige u ordena.

Satisfacción: Es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, de satisfacer o satisfacerse por algún servicio brindado o recibido, es el cumplimiento de alguna necesidad.

Sistemas contables

Los Sistemas de Contabilidad Computarizados han formado parte de las herramientas de trabajo de muchas empresas desde hace más de 40 años, hasta tal punto que hoy en día son el motor de las operaciones de muchas de ellas, proporcionando así información oportuna, ahorro de tiempo y dinero.

Usuario: Es alguien que usa algo ordinariamente, persona que utiliza un tipo de objeto o es destinataria de un servicio, ya sea privado o público, se conoce como usuario a una persona que está destinada recibir un servicio.

Utilidad: Es la capacidad que algo tiene para generar beneficio. También puede referir a las ganancias que un negocio o empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Descripción de la empresa

El Comercial “Freire” es una empresa familiar de la familia Freire, fue fundado en el año 1982 por Don Vicente Freire, al comienzo se dedicaba solamente a la venta de víveres, era un negocio pequeño, sin embargo por el buen trato a sus clientes y por los precios bajos en comparación con otros negocios fue aumentando su capital de forma paulatina, es así que en el año 1989 su propietario decide aumentar los productos que ahí se vendían y fue en ese año que se introducen en el Comercial la venta de abarrotes. Sin embargo, lamentablemente en el año 2005 su propietario fallece y el negocio pasa a ser administrado por su esposa e hijos, los mismos que conocedores de la gran acogida que tenía el Comercial y siendo jóvenes emprendedores, introducen la compra y venta de productos de ciclo corto y mediano, tales como el arroz, maíz, cacao, soya, etc. Lo cual logro que la cantidad de clientes aumenten y con ello también las utilidades.

Don Freire procreo 4 hijos, los mismos que ayudaron a la Madre a sacar adelante el negocio impidiendo que este desaparezca tras la muerte de su creador. Gary Freire Montoya, el hijo mayor conocedor del negocio por más años, ya que siempre laboro junto a su padre, fue quien continúo al frente del mismo, se encargó de los proveedores, de los clientes mayoristas, de la distribución de funciones de los colaboradores, así como del pago de colaboradores.

Misión

La misión del Comercial Freire es consolidarse en el Mercado como una Casa Comercial líder en la compra y venta de productos de primera necesidad, fortaleciendo la economía en el sector y permitiendo al agricultor

obtener beneficios productivos en la venta de sus productos; así también ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de conseguir sus productos en la zona evitando los largos viajes a ciudades aledañas por falta de los mismos.

Visión

El Comercial Freire tiene como Visión ser una empresa líder en la compra y venta de productos de primera necesidad, abasteciendo a todos los habitantes de la Parroquia Junquillal, y sectores aledaños, con precios justos y accesibles a la economía de las familias, consolidándose como una empresa que ayuda al progreso económico del sector.

Diseño de la Investigación

Los autores (Hernández.R; Fernández.C; Baptista.M, 2014) explican en su libro: Un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. (p.10)

Una investigación cuantitativa busca y recopila información de fuentes pasadas, como tesis, revistas científicas, textos, sitios web, entre otros, con el objetivo de que la investigadora presente información que respalde el proyecto que se encuentra ejecutando; mientras que la investigación cualitativa se forma a partir de los criterios propios de lo observado en el campo y área donde se está realizando la investigación y trabajar con un grupo de personas que serán los encargados de brindar información.

Tipos de Investigación

El proyecto de investigación utilizará los tipos de investigación descriptiva y explicativa, una vez que la investigadora perciba el entorno de la

compañía, observe y tome los apuntes necesarios también aplicará la encuesta para la recolección de datos y analizar el rendimiento y satisfacción en relación al clima laboral de los involucrados.

Descriptiva

El presente proyecto utilizará la investigación descriptiva porque detalla los hechos que ocurren en un espacio y tiempo determinado, midiendo factores o aspectos que son del interés del investigador. De esta manera se conocerá los factores que intervienen en el desarrollo del Comercial Freire.

Explicativa

Se aplicará la Investigación explicativa porque se enfoca en estudiar y responder los antecedentes, causas, consecuencias, variables, interrogantes y demás factores que aborden al problema de investigación.

Población y Muestra

Población

(Moreno.E, 2013) “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.”

En otras palabras, población comprende el número de individuos de tiene un cantón, ciudad, país, que se puede dividir en una segmentación de mercado con el objetivo de identificar, trabajar y obtener información necesaria para un proyecto o trabajo de campo.

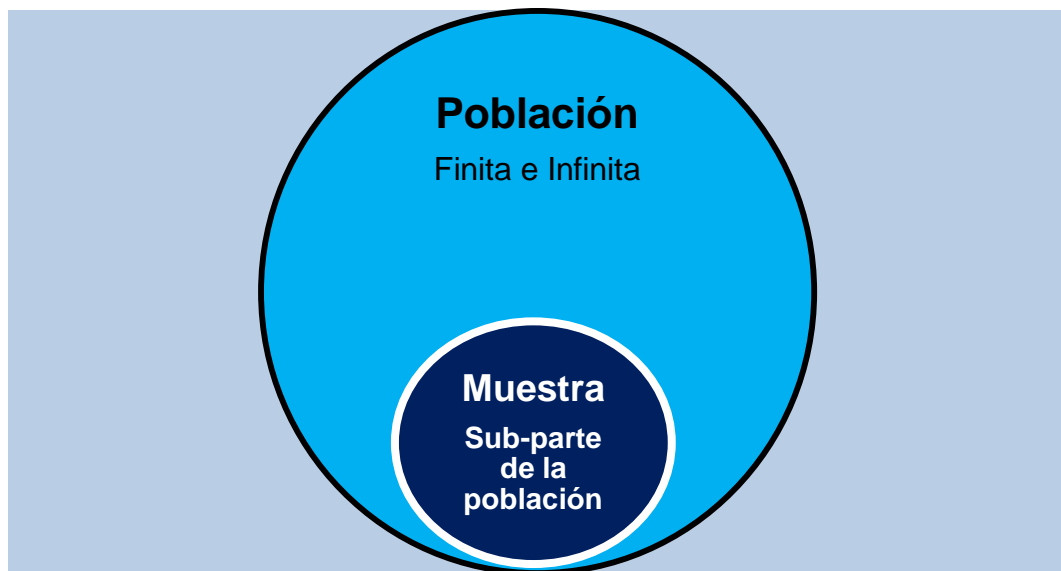
Población Finita

La población finita comprende a un determinado número de personas o elementos, es decir tiene un final en cuánto a números.

Población Infinita

La población infinita a diferencia de la finita presenta una cantidad ilimitada de personas o elementos, esto quiere decir que tiene un principio, pero no un final.

Figura 1. Representación de la población y muestra



Elaborado por: Zamora Arzube Arelis

Cuadro 2. Población

Población	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Talento Humano	1
Asistente administrativo	1
Contador	1
Guardias de Seguridad	1
TOTAL:	5

Elaborado por: Zamora Arzube Arelis

En la presente investigación se va a utilizar la fórmula finita porque existen cinco colaboradores en el Comercial Freire.

Gary Freire, quien cumple las funciones de Gerente, es el encargado de la parte administrativa del comercial, al cual se le solicitara una entrevista para conocer su apreciación sobre los manejos del comercial, y la necesidad de implementar un sistema de control de inventario que mejore las utilidades, disminuyendo las pérdidas ocasionadas por la falta de control de la mercadería que ingresa, sale y se almacena en el mismo.

Los demás colaboradores son los hermanos Franklin, Anthony, Sorely y Cesia Freire Montoya, todos hijos del creador del Comercial. Por ello también consideran indispensable la implementación de un control de inventario para ayudar a mejorar la economía del Comercial que por ende mejoraría la economía de sus familias.

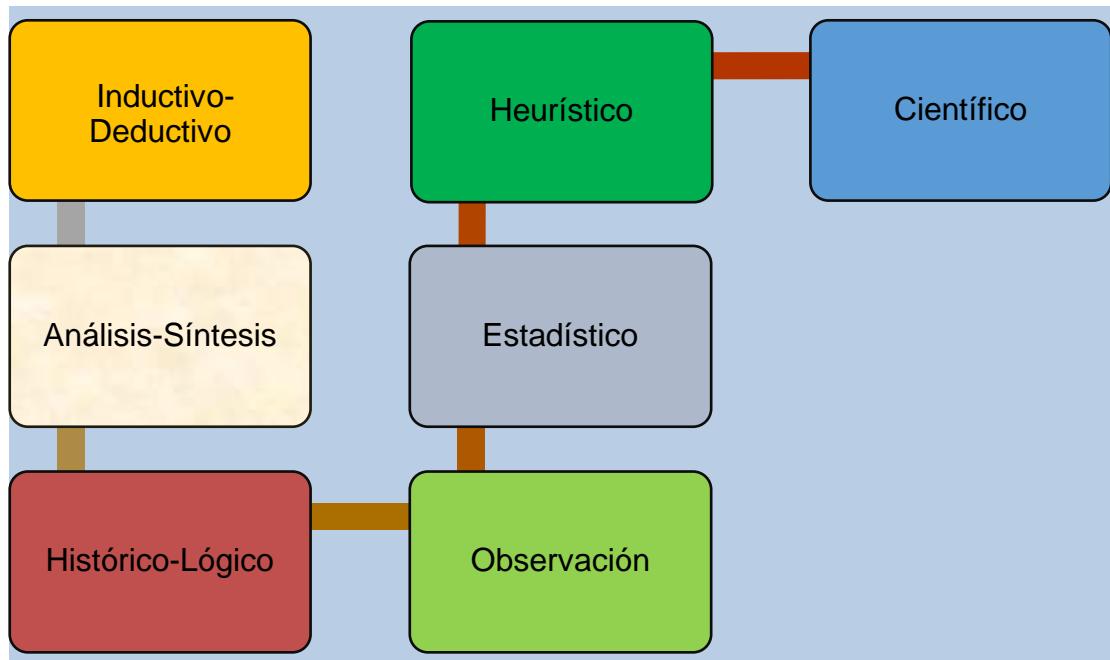
Cuadro 3. Muestra Métodos y técnicas de investigación

Muestra	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Talento Humano	1
Asistente administrativo	1
Contador	1
Guardias de Seguridad	1
TOTAL:	5

Elaborado por: Zamora Arzube Arelis

Métodos y Técnicas de Investigación

Figura 2. Métodos



En la presente investigación se va a utilizar el método de observación porque me va a permitir ver y analizar en el campo de trabajo las situaciones que presenta la empresa, los factores que inciden en el entorno de los colaboradores y el grado de productividad, motivación y comunicación que existe entre los involucrados, en conjunto con el método estadístico que me sirve para determinar en cuestión de cifras reales los porcentajes de respuestas que respondan los colaboradores encuestados, además utilizaré el método análisis-síntesis para informar y dar una respuesta que englobe de manera general las cifras representadas en los gráficos.

Cuadro 4. Técnicas de observación

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Zamora Arzube Arelis

Observación

La observación es la primera técnica en una investigación e implica ver, analizar y comprender detalladamente los sucesos que ocurren en un determinado espacio para describir, explicar y presentar un resultado justificativo.

En el presente estudio se observarán los movimientos comerciales que se realizan en el Comercial Freire para analizar si existe fuga de mercadería, así como también si el desconocimiento de la cantidad de producto que se encuentra en bodega impide la venta rápida y oportuna de productos, lo cual también estaría generando pérdidas al comercial.

La encuesta

(Behar.D, 2008) “Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.” (p.62)

La encuesta sirve para obtener información sobre una serie de preguntas que abordan temas importantes, una vez concluida la encuesta contabilizar los resultados, realizar mediante gráficos-análisis y presentar un resultado definitivo.

De la misma manera se usará la técnica de la entrevista al Gerente Gary Freire Montoya, para conocer de primera mano, la situación actual del Comercial y las técnicas usadas para el control de la mercadería que ahí sale, entra y se almacena.

Así también se buscará conocer si las proyecciones de utilidades son similares a los valores obtenidos, de esta manera se comprobará si existe fuga de mercadería, mostrando así la necesidad de un control de inventario en el Comercial.

Procedimiento de la Investigación

En el presente proyecto se establece la aplicación de la técnica de encuesta que permitirá formular preguntas cerradas abordando diferentes aspectos sobre la variable independiente de investigación control de inventario aplicada a la variable dependiente aumento de utilidades.

1. La investigadora debe tener claro las técnicas y métodos de investigación que se aplicarán a los involucrados.
2. Formular y preparar las diez preguntas correspondientes a la encuesta que deben procurar el siguiente orden: Presentación, instructivo, cuestionario y despedida.
3. Identificar el número de colaboradores para la impresión de cuestionarios de preguntas a llevar a la compañía.
4. La investigadora debe presentarse en la compañía con carnet estudiantil o alguna identificación que represente la Institución de Educación Superior a la que pertenece e indicar al gerente que se procederá a encuestar al personal y proceder a evaluar a cada individuo del área que desea obtener información.
5. Reunir a los colaboradores a encuestar y la investigadora debe presentarse e indicar las instrucciones del cuestionario.
6. Tomar los datos respectivos al realizar la encuesta mientras se toman fotografías de respaldo para los anexos del proyecto de tesis.
7. Agradecer a cada uno de los colaboradores por su tiempo y disposición en la colaboración y desarrollo de este proyecto.

8. Contabilizar los datos e información de los cuestionarios de preguntas.
9. Agradecer al gerente por la ayuda brindada y por permitir llevar a cabo la investigación en conjunto con sus colaboradores.
10. Realizar la tabulación en Excel mediante gráficos de pastel y el análisis correspondiente a la pregunta planteada del cuestionario.
11. Presentar el informe correspondiente en el proyecto de grado, consultar con el tutor docente en las tutorías y realizar las correcciones correspondientes.
12. Emitir sugerencias y recomendaciones para la empresa y los colaboradores y obtener la aprobación de todos los involucrados especialmente del presidente de la compañía.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumentos Encuesta

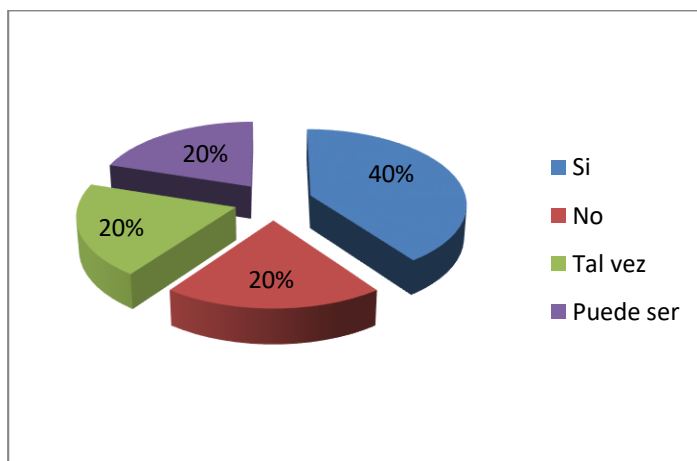
1. ¿El comercial cuenta con un control de inventario?

Cuadro 5

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	40%
No	1	20%
Tal vez	1	20%
Puede ser	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #1



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

En la presente interrogantes se buscó conocer el criterio de los colaboradores del Comercial Freire, sobre si conocen del manejo de un Inventario en el Comercial, las respuestas muestran que el 40% dice Si, pero el 60% restante se divide en No, Tal Vez, Puede Ser.

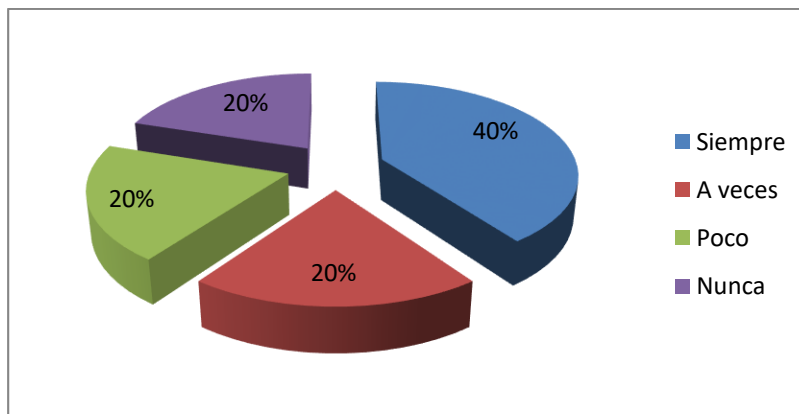
2. ¿Cada cuánto tiempo se realiza un control de inventario en el Comercial?

Cuadro 6

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	1	20%
Poco	2	40%
Nunca	2	40%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #2



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

Según se muestra en el gráfico, los colaboradores reflejan en su mayoría (40%) que poco o nunca se realiza un control de inventario en el Comercial Freire, tan solo el 20% dijo a veces.

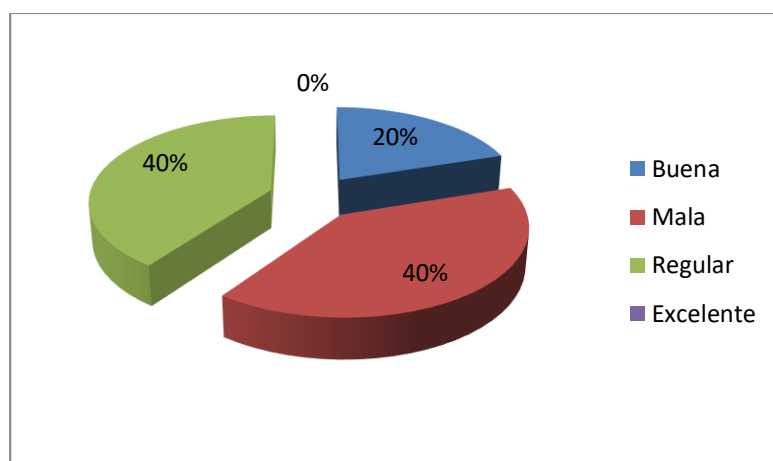
3. ¿Cómo considera el control de la mercadería que entra, sale y se almacena en el Comercial Freire?

Cuadro 7

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	1	20%
Mala	2	40%
Regular	2	40%
Excelente	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #3



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

Por medio de la interrogante se buscó conocer la opinión de los colaboradores sobre el control de la mercadería que entra, sale y se almacena en el Comercial Freire, los resultados reflejan la falta de distribución, ya que el 40% la considera mala y regular, y el 20% Buena.

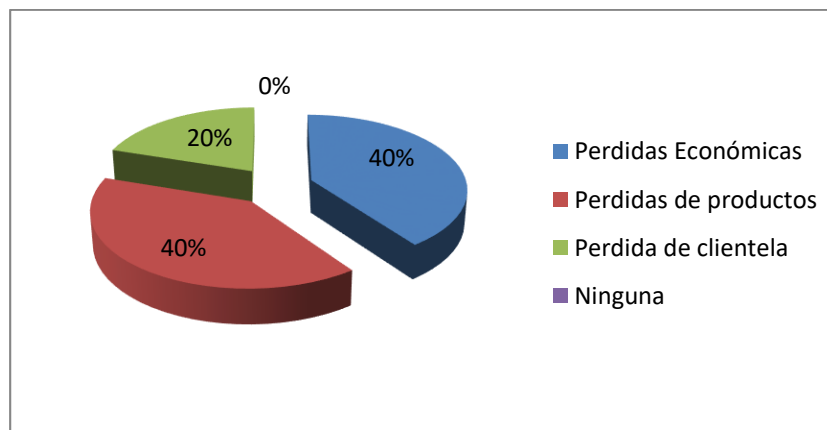
4. ¿Qué problema considera usted que genera el no control de la mercadería que entra, sale y se almacena en el Comercial?

Cuadro 8

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Pérdidas Económicas	2	40%
Perdidas de productos	2	40%
Perdida de clientela	1	20%
Ninguna	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #4



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

Por medio de la interrogante se conoció cual es el principal problema que ocasiona el no control de la Mercadería en el Comercial Freire, sus colaboradores consideran en un 40% Pérdidas económicas y de productos, y el otro 20% pérdidas de clientela.

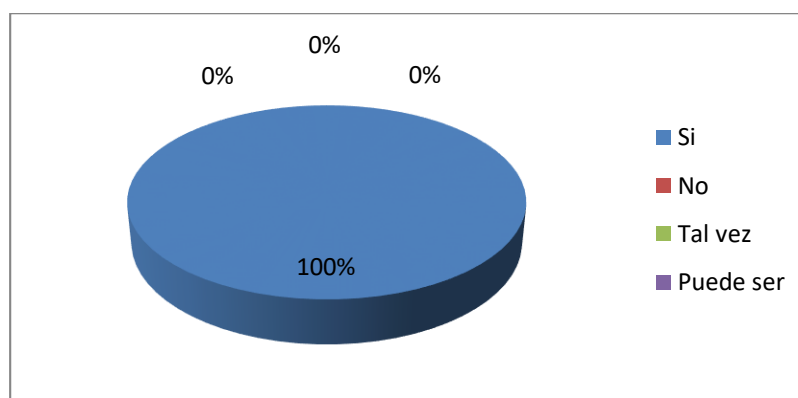
5. ¿Considera importante la implementación de un mecanismo para el control de inventario?

Cuadro 9

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Puede ser	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #5



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

A través de la interrogante se buscó conocer el criterio de los colaboradores sobre la importancia de la implementación de un mecanismo, que controle la mercadería del Comercial Freire, el 100% de ellos mostraron su aceptación con la opción SI.

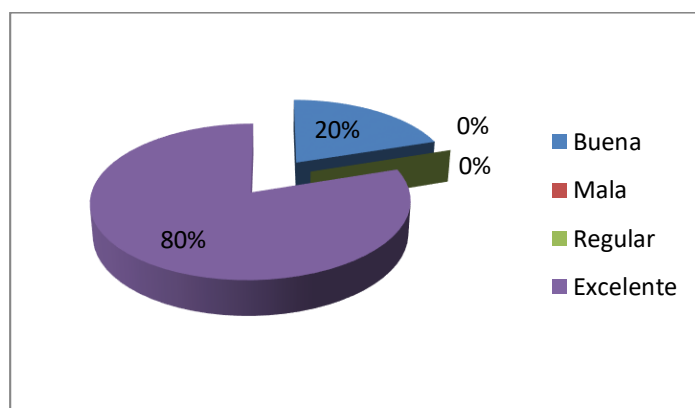
6. ¿Cómo considera la disposición de los dueños para implementar un sistema de control de inventario en el Comercial Freire?

Cuadro 10

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	1	20%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Excelente	4	80%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #6



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

La interrogante busco conocer la disposición que tendrían los dueños para implementar un sistema de control de inventario en el Comercial Freire, los resultados muestran un 80% en la opción excelente y otro 20% en la opción buena.

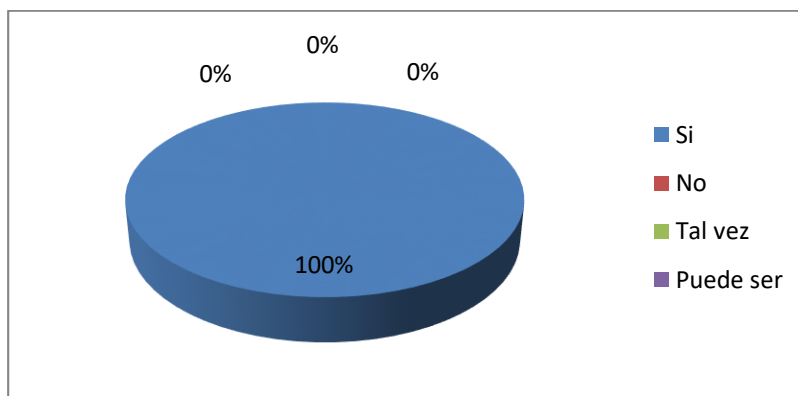
7. ¿Consideran que un mejor control de inventario agilizaría los procesos de compra y venta?

Cuadro 11

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Puede ser	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #7



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

Los colaboradores del Comercial Freire están conscientes de que un mejor control de inventario agilizaría los procesos de compra y venta, esto se refleja en el gráfico con un 100% en la Opción SI.

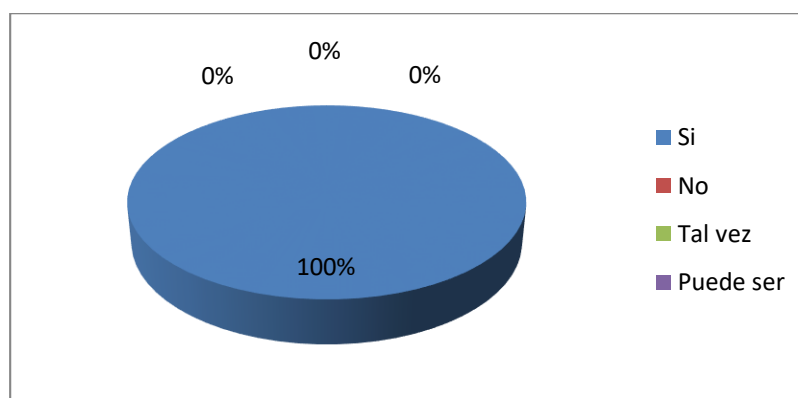
8. ¿Cree usted que las utilidades del Comercial mejorarían con la implementación de un control de inventario?

Cuadro 12

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Puede ser	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #8



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

En la presente interrogante se logra ver la seguridad que muestran los colaboradores al considerar que mejoraran las utilidades del Comercial Freire con la implementación de un control de inventario. El grafico muestra 100% en la opción SI.

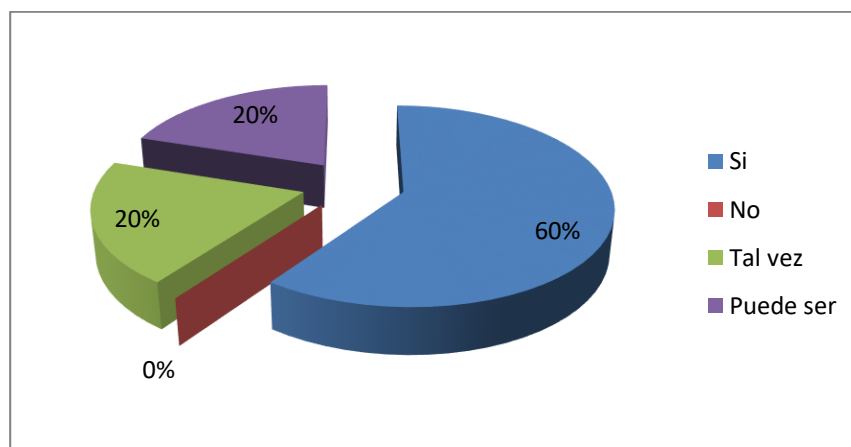
9. ¿Considera la implementación de un control de inventario mejorara la satisfacción de los clientes, al ser atendidos de forma ágil y oportuna?

Cuadro 13

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	60%
No	0	0%
Tal vez	1	20%
Puede ser	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #9



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

Los colaboradores son conscientes de que a mejor control, mejor servicio, por ello consideran que mejorar el control de la mercadería, mejoraría el servicio y mejoraría la aceptación de los clientes, esto se refleja en el gráfico con un 60% en la opción SI, 20% Tal vez y 20% en la opción puede ser.

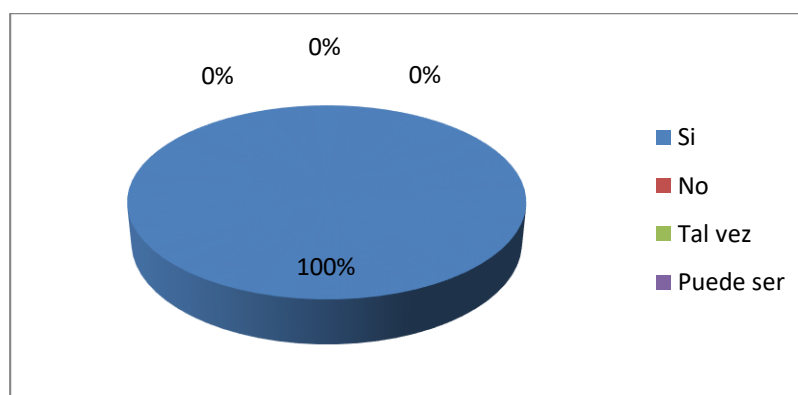
10. ¿Considera usted que las pérdidas disminuirían con la implementación de un control de inventario?

Cuadro 14

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Puede ser	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Grafico #10



Elaborado: Zamora Arzube Arelis

Análisis:

Los colaboradores están conscientes de que el control de la mercadería que entra, sale y se almacena, ayudara a disminuir las pérdidas que se originan por el no control de estos, el grafico muestra el 100% en la opción SI.

Entrevista

Nombre del entrevistado: Gary Freire Montoya Hora de inicio: 14:00

Nombre del entrevistador: Arelis Zamora Hora fin: 14:30

Cargo: Gerente Fecha: miércoles 11 de julio 2018

Experiencia: 13 años en la administración.

Objetivo: El objetivo y finalidad de esta entrevista es conocer de primera fuente, los mecanismos usados por el Comercial Freire para realizar sus actividades diarias de compra y venta de productos, así como la necesidad de implementar un sistema de control de inventario.

1. ¿Cuáles son los mecanismos usados para el control de la mercadería?

Al momento se hace un conteo de los productos que ingresan, y luego se realiza un cálculo de las ventas realizadas.

2. ¿Tienen un inventario de los productos del Comercial?

Realmente nunca hemos implementado, ya que no se conoce a la perfección cómo manejar esos sistemas.

3. ¿Considera que las ganancias obtenidas van acordes a las proyectadas?

Realmente siempre hemos considerado que las ganancias deberían de ser mayores, pero se ha logrado trabajar con un porcentaje de pérdida no elevado.

4. ¿Ha considerado que la distribución de la mercadería, así como el conocimiento de la cantidad de la misma, agilizaría el trabajo de los colaboradores?

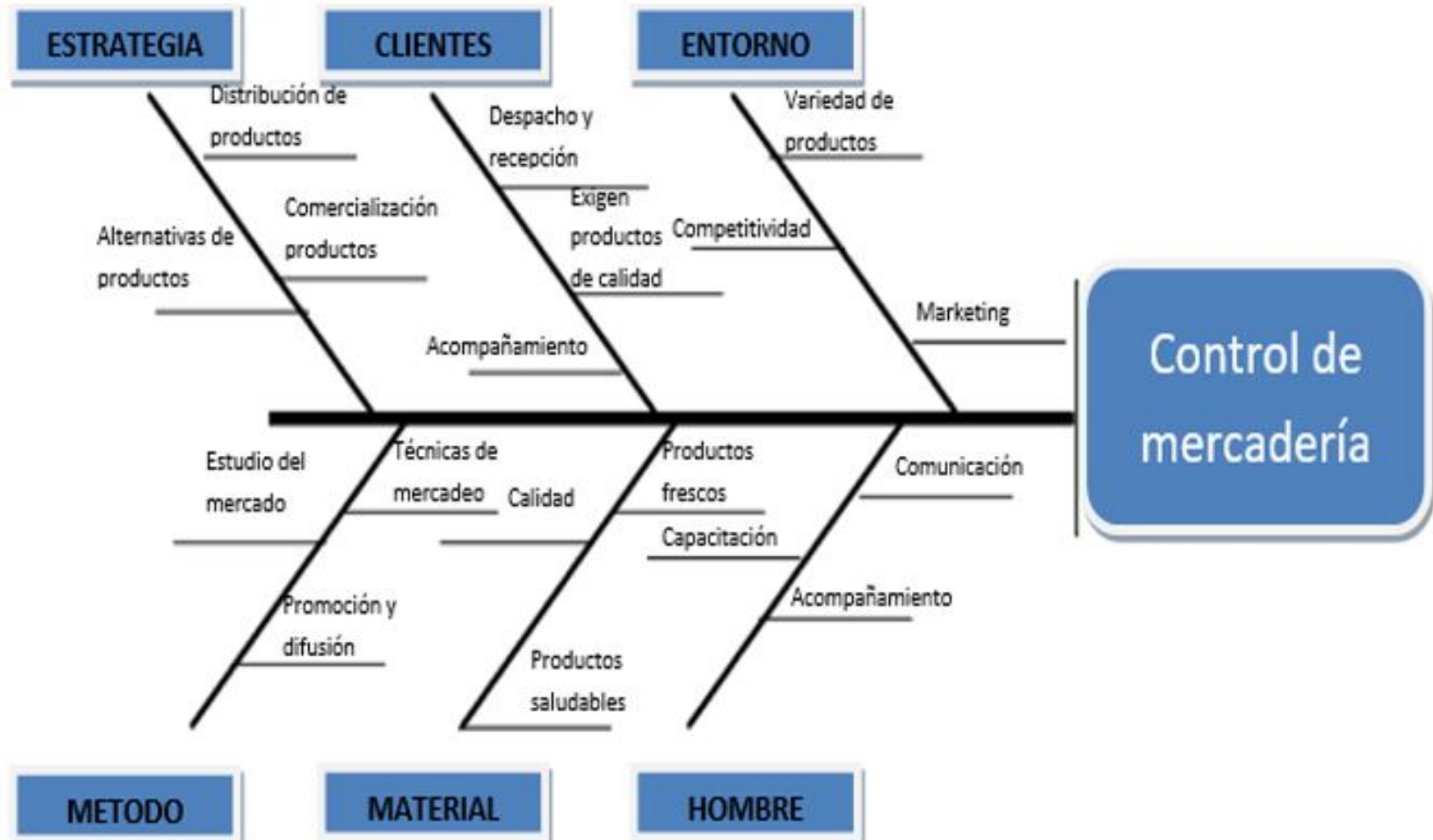
Siempre se ha considerado, ya que ha habido ocasiones en que se les ha dicho a los clientes que no hay determinado producto y después resulta que si había en la bodega.

5. ¿Le gustaría implementar un sistema de control de inventario en el Comercial Freire, que le ayude a conocer la cantidad exacta de productos que entran, salen y se almacenan en el mismo?

Por supuesto, el deseo de todo Comercial es mejorar, si nos pueden ayudar capacitando al personal para su correcta implementación y uso, estamos dispuestos a innovar en ese sentido.

Causa y Efecto

PLAN DE MEJORAS



Propuesta de mejora en el control de mercaderías en el Comercial Freire ubicado en la Parroquia Junquillal del Cantón Salitre.

Objetivo:							
Mejorar el control de mercaderías en el Comercial Freire							
Meta:	Aumentar el margen de utilidades del Comercial Freire						
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?	¿CUÁNTO?	TOTAL
<p>➤ Aumentar el margen de utilidades.</p> <p>➤ Mejorar el control de la mercadería.</p> <p>➤ Implementar estrategias de control de mercaderías.</p> <p>➤ Optimizar el servicio de recepción y entrega de mercaderías.</p> <p>➤ Mejorar la calidad y agilidad del servicio de venta de productos.</p>	<p>➤ Se debe mejorar la rentabilidad.</p> <p>➤ Desconocimiento de los productos que entran, salen y se almacenan.</p> <p>➤ Los trabajadores desconocen sobre sistemas de inventarios.</p> <p>➤ Se debe mejorar la atención al cliente.</p> <p>➤ Por la necesidad de dar una atención rápida y de calidad a los clientes.</p>	<p>Elaborando un plan de capacitación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventari o • Manejo de mercad • Control de bodega • Administ ración 	<p>La ejecución del Plan de Mejoras con sus respectivas capacitaciones se llevará a efecto en cuatro fines de semana (Domingo) En horarios comprendidos desde las 15h00 hasta las 17h00.</p>	<p>Los participantes del presente Plan de Mejoras serán: La Investigadora, la misma que se encargara de realizar las respectivas capacitaciones , el Gerente y los trabajadores del Comercial Freire</p>	<p>El Plan de Mejoras se lo realizara en el Comercial Freire, ubicado en la Parroquia Junquillal perteneciente al cantón Salitre jurisdicción de la Provincia del Guayas</p>	Materiales:	
						Alquiler de proyector:	\$20,00
						Trípticos:	\$15,00
						Hoja de apuntes:	\$5,00
						Libros de inventario:	\$10,00
Refrigerio:	\$36,00						
Capacitación realizada por la autora del proyecto:	\$0,00						
Coste total:	\$86,00						

CONCLUSIONES

- En la investigación bibliográfica se logró identificar los factores que intervienen para un correcto control de contabilidad en una empresa, entre los cuales se prioriza el control de inventario.
- El Comercial Freire sufre de pérdidas en la contabilidad debido al desconocimiento del saldo inventario en los productos que compra, vende y almacena en la bodega.
- El comercial Freire no cuenta con un plan de mejoras que optimice el trabajo que se realiza en el mismo y que permita un mejor control de la mercadería que entra, sale y se almacena.

RECOMENDACIONES

- Es necesario implementar un sistema de inventario que permita llevar un correcto control de la mercadería que entra, sale y se almacena en el Comercial Freire.
- Se debe realizar de manera paulatina un control comparativo de la mercadería vendida, y los ingresos obtenidos para establecer el saldo de inventario.
- Implementar un Plan de Mejoras que permita a los colaboradores conocerse de manera correcta la cantidad de mercadería (stock) con la que cuenta el Comercial, de esta manera se evitara perder ventas por desconocimiento y a la vez agilizar la entrega del producto.

Bibliografía

Ascendo. (2016). *LinkedIn Corporation*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/ascendo/estudio-de-clima-laboral-en-amrica-latina-20142015-63625614>

Behar.D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom 2008.

Bustamante, E. S. (2010). *La Empresa*.

Cepeda, G. (1997). *Control Interno*.

Cerna, J. c. (2013). *Aspectos Basicos en la gestión del talento humano*.

Chiavenato.I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato.I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.

Domiguez Fernandez, F. (2013). *Metodos Deductivo e Inductivo*.

gestiopolis.com. (2007). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-basicos-ingenieria-gestion-empresarial/>

Hernández.R; Fernández.C; Baptista.M. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: Mc Graw Hill.

Montoya Meza, D. A. (2015). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL PARA*.

Moreno.E. (17 de Agosto de 2013). *Metodología de la Investigación pautas para hacer tesis*. Obtenido de ¿Qué es la Población en una Investigación?: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Munch.L; García.J. (2014). *Fundamentos de Administración* (10a. ed. ed.). México: Trillas.

Pérez.R. (22 de Febrero de 2012). *Metodología de la Investigación. La investigación como responsabilidad profesional*. Obtenido de Blogspot: <http://metinvc.blogspot.com/2012/02/t5b-proyecto-de-investigacion.html>

Pilaloo.C. (2017). *Estudio del clima organizacional y sus efectos en el desempeño del personal de la compañía Asociación familiar de bienes raíces (AFABIR S.A)*. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.

Polanco.Y. (2013). El proceso de administración de recursos humanos. Un enfoque hacia los expatriados. *redalyc.org* , XXVIII (67), 81-91.

Ramirez, J. (2010). *Historia de la administración*.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=NH60fdB>

Rodriguez, M. (2010). *La cultura de la calidad en la administración*.

Ruiz Ocaña, R. (2012). *Haciendo tangibles los servicios*.

Soto, A. (2010). *Antecedentes de la administración*.

Van Home, J., & Wachowics Jr., J. (1994). *Fundamentos de la administración financiera*.

Williams.L. (2013). *Estudio Diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Zapata, P. (2005). *Contabilidad General*.