



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS INVENTARIOS FÍSICOS  
PARA LA EFICIENCIA, EFICACIA DE LA ENTREGA DE  
PRODUCTOS, EN LA PAPELERÍA ANGELO**

Autor:

**Bravo Zambrano Andy Santiago**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



## **DEDICATORIA**

En primer lugar dedico este esfuerzo a Dios por la gracia que pone en mí, a mis padres por su dirección y apoyo durante mi vida, a los estimados docentes que por su excelente vocación por enseñar, obtienen pedagogías idóneas para la mejor preparación académica.

Bravo Zambrano Andy Santiago



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de tecnología por la predisposición y compromiso por sus alumnos, también gracias a mis verdaderos amigos, mi hermano, mi novia por su ayuda en las diferentes situaciones que se presentaros en el proceso de mis estudios.

Bravo Zambrano Andy Santiago



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: **Propuesta de mejora de los Inventarios físicos para la eficiencia, eficacia de la entrega de productos en la Papelería Ángelo.**

Y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los inventarios físicos, en la eficiencia y eficacia de la entrega de productos de la Papelería “Ángelo”, ubicada en el sector sur de la ciudad de Guayaquil en el periodo de año 2018?**

Presentado por **Bravo Zambrano Andy Santiago** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

Egresado:

Tutor:

**Bravo Zambrano Andy Santiago PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Variables conceptuales.....	6
Evaluación del problema.....	6
Objetivos de la investigación.....	7
Preguntas de investigación.....	8
Justificación de la investigación.....	8



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	14
Fundamentación Legal.....	25
Variables de la Investigación.....	26
Definiciones Conceptuales.....	27

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Datos de la Empresa.....	28
diseño de la Investigación.....	32
Tipos de Investigación.....	33
Población y Muestra.....	34
Métodos de Investigación.....	37
Técnicas de Investigación.....	38
Procedimiento de la investigación.....	39

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas e interpretaciones.....	40
Plan de mejoras.....	53
Conclusiones.....	56
Recomendaciones.....	57
Bibliografía.....	58
Anexos.....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Títulos</b>	<b>Páginas</b>
Tabla 1 Conflictos.....	5
Tabla 2 Tipos de Alcance.....	34
Tabla 3 Universo.....	35
Tabla 4 Procedimientos.....	38
Tabla 5: Inventarios.....	40
Tabla 6: Control.....	41
Tabla 7: Rotación.....	42
Tabla 8: Almacenaje.....	43
Tabla 9: Personal.....	44
Tabla 10: Perchas.....	45
Tabla 11: Registro.....	46
Tabla 12: Vida útil.....	47
Tabla 13: Stock.....	48
Tabla 14: Recepción.....	49
Tabla 15:Propuesta de Mejora.....	53
Tabla 16: Financiamiento.....	55
Tabla 17: Gastos del Proyecto.....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Grafico1: Inventarios.....	40
Grafico 2: Control.....	41
Grafico 3: Rotación.....	42
Grafico 4: Almacenaje.....	43
Grafico 5: Persona.....	44
Grafico 6: Perchas.....	45
Grafico 7: Registro.....	46
Grafico 8: Vida útil.....	47
Grafico 9: Stock.....	48
Grafico 10: Recepción.....	49





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuesta de mejora de los inventarios físicos para la eficiencia, eficacia de la entrega de productos, en la papelería Angeló.

**Autor:** Bravo Zambrano Andy Santiago

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

**La investigación que se está implantando es muy beneficiosa para la organización proporciona una buena gestión en sus actividades de recepción y despacho de mercadería con eficacia, esto permitirá optimizar recursos económicos, humanos y retención del cliente para la entrega de mercadería inmediatamente, conociendo la necesidad y problemática en la demora de la entrega de productos se efectuó la Propuesta de mejora de los inventarios físicos para la eficiencia , eficacia de la entrega de productos, en la papelería angeló aquella propuesta permite desarrollar una propuesta de mejora de los Inventarios para permitir la excelencia en la entrega de mercadería y evitar la insatisfacción del cliente, en esta investigación se trabajó con métodos muy importante como es el método de análisis-síntesis , porque se utiliza en la mayoría de la investigación y también ayuda a supervisar en el transcurso del proceso de investigación , el método estadístico también fue una herramienta idónea la cual nos permitió conocer las causas del problema y nos proporciona una mejor versión de característica de la información a estudiar de manera cuantitativa y cualitativa. Los resultados de esta investigación serán reflejados desde el momento que se ejecute el proyecto, va a permitir rapidez en la entrega de productos optimizar costos y lo importante la satisfacción del cliente.**

Inventarios

Físicos

Entrega

Productos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuesta de mejora de los inventarios físicos para la eficiencia, eficacia de la entrega de productos, en la papelería Angeló.

**Autor:** Bravo Zambrano Andy Santiago

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

The research that is being implemented is very beneficial for the organization, it provides good management in its activities of receiving and dispatching merchandise effectively, this will optimize economic, human resources and customer retention for the delivery of merchandise immediately, knowing the need and problematic in the delay of the delivery of products was made the Proposal of improvement of the physical inventories for the efficiency, efficiency of the delivery of products, in the stationery angeló that proposal allows to develop a proposal of improvement of the Inventories to allow the excellence in the delivery of merchandise and avoid customer dissatisfaction, in this investigation we worked with very important methods such as the method of analysis, because it is used in most of the research and also helps to supervise in the course of the research process, the statistical method also f It was an ideal tool which allowed us to know the causes of the problem and provides us with a better version of the characteristic of the information to be studied in a quantitative and qualitative way. The results of this investigation will be reflected from the moment the project is executed, it will allow rapidity in the delivery of products, optimize costs and the importance of customer satisfaction.

Inventories	Physicists	Delivery	Products
-------------	------------	----------	----------

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

La papelería Ángelo fue fundada en el mes de febrero del 2013, por un joven guayaquileño, aquel entonces tenía la edad de 22 años cuando se apertura la idea de crear una papelería en sector del suroeste de la ciudad de Guayaquil en las calle 40ava y Venezuela.

La papelería Ángelo fue creada con el objetivo de satisfacer las carencias de los estudiantes y docentes del colegio Patria Ecuatoriana la cual aquella institución educativa se encuentra muy cerca de la Papelería.

La organización desea fomentar la idea de brindar comodidad y optimizar el tiempo de los estudiantes y docentes otorgando todas las herramientas educativas necesarias para la facilidad y rapidez en las compras de productos de papelería.

La papelería Ángelo ejecuta como actividad principal la comercialización y distribución de productos escolares, suministro de oficina y artículos varios.

Esta Papelería busca incentivar la buena gestión en el sector educativo en los jóvenes estudiantes, docentes y público en general, ofertando productos de alto estándar de calidad y de variedades, permitiendo el compromiso del ser humano con cualquier actividad a desempeñar en los diferentes campos educativos, laborales y personales. Las estrategias de ventas y la idónea actualización de inventarios son tópicos que se desea desarrollar en la papelería para obtener la mayor rentabilidad y optimizar los tiempos de despacho de mercadería y evitar daños de mercadería, perdidas de productos, desconocimiento de la ubicación de los productos a ofertar , desconocer el stock de almacenamiento etc.

Esta papelería busca fomentar de una u otra situación el desarrollo de estrategias de mejora de los inventarios la cual permita tener una eficiencia en el conocimiento del lugar donde se encuentra la mercadería en las diferentes perchas clasificadas según el perfil de la función de la gama de productos, permitiendo una mayor rapidez en la entrega de mercadería y no permitir la demora en el despacho de mercadería al cliente, la cual provoca disgusto en los consumidores, la mejora de los inventarios va a permitir a la papelería obtener mayor rentabilidad y el posicionamiento en el mercado nacional.

Permitir que el posicionamiento sea cada vez más ascendente y mantener en las mentes de los consumidores como la opción para encontrar variedades de productos escolares, laborales etc.

En las perchas de la papelería se maneja una gama de productos educativos como son los cuadernos, bolígrafos , marcadores también documentos contables ,boutique , suministro de oficinas la gran mayoría de que ocasiona el retraso de despacho de mercadería es por diferentes circunstancias pero la primordial es por la falta de conocimiento de los empleados en el tema de los inventarios, realizando énfasis en la deficiencia de rotación de mercadería y ubicación de la misma en el lugar idóneo.

La papelería del joven guayaquileño al estar situada en un lugar muy transitado por estudiantes debido a conocer la diferentes demandas del mercado y a adquirir mayores ganancias comenzó a realizar la respectiva ventas de uniformes escolares de la Unidad Educativa Patria Ecuatoriana, al incrementar la gama de mercadería y obtener ganancias extrema en temporada de inicio de clases se recopilo por realizar una inversión alta en uniformes, pero por desconocimiento y no se implanto una proyección de ventas la cual como resultado se obtuvo exceso de mercadería y no una debida rotación de inventarios la cual ocasiona productos en mal estados.

La organización en aquel tiempo al realizar la toma física de la mercadería, se producía descuadre en los inventarios que se realizaban de forma mensual en la papelería lo cual ocasiona déficit económico.

Según menciona el autor Espinoza, O. (2011) El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que este permite a las empresas y organizaciones conocer de las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.(p.9)

Al ver ciertas inconformidad y baja rentabilidad y perdidas económicas por falta de conocimiento de un inventario de excelencia, proceden a llevar un registro de inventarios básicos en programas informáticos lo cual ayudo a mantener un registro de ventas y no a satisfacer completamente la inconformidad en la organización al conocer las diferentes rotación de mercadería y almacenamiento correcto para evitar defectos de los productos.

Según Prieto, J. (1997) **“es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o accidente.”** (p.2)

A mantener una desconformidad o desorden de los productos en el almacenamiento, provoca retrasos al momento de realizar la búsqueda de la mercadería en sus perchas y por ende se efectúa el despacho de producto al cliente con insatisfacción y en momentos por falta de un sistema de inventario se desconoce el stock y crea negatividad en la atención al cliente. Según la revista Área Indicadores Económicos & Financieros (2010) sobre el desorden en los inventarios menciona que **“esto puede provocar graves pérdidas a la empresa, debido al desconocimiento de las existencias en almacén y comprar demás o simplemente no encontrar material necesario”**. (p. 2)

## **Situación Conflicto**

Las perchas de existencias al ser las herramientas importantes de la organización la cual permite mantener un buen stock de almacenamiento de productos.

El almacenamiento de las mercaderías de la papelería Ángelo es una de la deficiencia que existe al realizar despacho de una forma rápida y sin errores. La circunstancia que produce este inconveniente es por la falta de conocimientos de almacenamiento de mercadería de los empleados y también por no mantener un sistema de inventaros para realizar la debida rotación de productos y evitar excesos o faltante de mercadería.

El desconocimiento de los colaboradores por reconocer la correcta ubicación de los productos en las diferentes perchas de existencia es por lo regular el ente que proporciona retrasos el momento de realizar el respectivo despacho al cliente, el no presentar una lista con los diferentes registros de ingresos de mercadería a las diferentes perchas afecta también al momento de realizar algún otro tipo de compras y se provoca por obtener mercaderías que ya se mantiene en stock.

Al mantener con un personal reducido, la papelería Ángelo no cuenta con el control suficiente al momento de abastecer productos en las perchas principales , el cual se ha visualizado que se presente pocos productos exhibidos para la venta, además de una mala atención que han causado la insatisfacción de los consumidores y se vea obligado a ir a la competencia.

El no presentar un sistema de inventarios el cual permita conocer la ubicación de los diferentes productos y ayudar a la correcta rotación de mercadería provoca inconvenientes no solo en los clientes mucho más en los trabajadores de la organización porque les ocasiona una pedida de tiempo insatisfacción en realizar un trabajo de excelencia y tales cosas conlleva a presentar discusiones entre colaboradores.

**Tabla 1 Conflictos**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga Física</li> <li>• Inadecuada comunicación</li> <li>• Ubicación de mercadería</li>   <li>• Carencia de capacitación en temas de Atención al cliente.</li> <li>• Déficit en publicidad</li>   <li>• Perchas en mal estado.</li> <li>• Compromiso de colaboradores.</li> <li>• Baja rotación de mercadería en las perchas.</li>   <li>• Deficiencia de registro de ingreso de mercadería.</li>   <li>• Incorrecto almacenaje de productos en perchas de existencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce malestar</li> <li>• Cansancio físico y mental</li> <li>• Retrasos en la entrega de producto.</li> <li>• Insatisfacción en los clientes</li>   <li>• Desconocimiento de los transeúntes.</li> <li>• Mercadería deteriorada.</li> <li>• Clientes disgustados.</li>   <li>• Productos en mal estados y vencidos.</li>   <li>• Excesos de stock.</li>   <li>• Retrasos en la diferente búsqueda de productos.</li> </ul>

**Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago**

Se está presentado las diferentes antecedentes en la papelería Ángelo y sus consecuencias por la mala gestión de las mismas , para poder ser una de las opciones primordiales de los clientes se necesita establecer compromiso en los colaboradores para mejorar situaciones .La falta de capacitaciones provoca la malas gestiones en la correcta atención, el no llevar un inventario eficiente proporciona la caducidad de productos, deteriorado de las mismas y por ende baja rentabilidad de la organizaciones.

**Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración  
**Área** : Inventarios  
**Aspectos** : Inventarios Físicos- Entrega de producto  
**Tema** : Propuesta de mejora de los Inventarios físicos para la Eficiencia, Eficacia de la entrega de productos en la Papelería Ángelo.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar los inventarios, en la eficiencia y eficacia de la entrega de productos de la Papelería “Ángelo”, ubicada en el sector sur de la ciudad de Guayaquil en el periodo de año 2018?

### **Variables Conceptuales**

**Variable Independiente:** Inventarios Físicos.

**Variable Dependiente:** Entrega de Productos.

### **Evaluación del problema**

#### **Claro**

El problema es claro permite comprender las variables de una forma concreta y sencilla, se conoce exactamente el problema que existe en el momento de la búsqueda de un producto y el cual ocasiona retraso en la entrega de la misma, también es muy claro el problema permite tener un concepto de mayor facilidad y comprensión en diferentes procesos de estudios.

#### **Concreto**

Esta investigación es muy concreta presenta en toda la investigación información clara y sencilla para una mejor comprensión, se identifica el problema con exactitud, permitiendo realizar diferentes técnicas de investigación y estrategias para obtener los mejores resultados idóneos.

#### **Relevante**

Es muy relevante para la papelería Ángelo y para los pequeños negocios que se dediquen a la venta de suministros escolares, laborales etc.



Al momento de realizar estudios específicos en la papelería la investigación es una de las opciones primordiales para realizar algún tipo de cambios positivo en las respectivas funciones de almacenaje e inventarios de mercadería.

### **Variables**

La presente investigación se relaciona específicamente en sus dos variables en la ayuda para la mejora de la adecuada recepción, ubicación, almacenaje de la mercadería y lo ms importante en realizar el correcto inventario de productos para poder realizar una adecuada rotación de mercadería para evitar pérdidas físicas de productos y evitar excedente de stock.

### **Evidente**

Este proyecto en toda su información presentada es muy clara y sencilla para una excelente comprensión del problema y la propuesta plantada para la ayuda en la tomas de decisiones l momento de realizar cambios positivo en la papelería Ángelo, toda la información es muy observable permite conocer las diferentes situaciones del porque existen deficiencia al momento de realizar un despacho de productos al cliente.

### **Delimitado**

El presente proyecto es muy delimitado permite conocer el problema que existe en la papelería Ángelo al conocer la inconformidad que evidencia su lentitud al momento de realizar la búsqueda de un producto y por ende se opta por el retraso en la entrega de mercadería al cliente y no contar con un inventario correcto se evalúa productos en mal estados y excedente de stock en pechas de existencias.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de mejora de los Inventarios para la eficiencia y eficacia de la entrega de productos terminados en la papelería Ángelo.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente inventarios físicos y entrega de producto.
- Diagnosticar el proceso de inventarios que realiza la papelería Ángelo.
- Diseñar una propuesta de mejora de los Inventarios físicos.

### **Interrogantes de investigación**

- ¿Cómo se logra el compromiso en los colaboradores de la papelería Ángelo?
- ¿Qué método de inventarios será el más factible en la papelería Ángelo?
- ¿Cuándo se emplearía la propuesta en la papelería Ángelo?

### **Justificación e importancia**

El presente proyecto es de gran conveniencia para la papelería Ángelo el cual le va a permitir conocer los errores e inconvenientes que se está implantando en la organización en el tema de los inventarios físicos el cual es principal motivo que genera la desubicación correcta de a mercadería, retrasos en los despachos de productos y en muchos como resultado se obtiene deteriorado de mercadería el cual genera pérdidas físicas de productos y por ende baja rentabilidad de la organización.

Esta investigación va a permitir conocer los problemas que existen y brindar la solución correcta para obtener procesos calidad ,es de gran ayuda para organización pequeñas y medianas el cual muchas de ellas no presentan un presupuesto para invertir en capacitaciones o sistemas de inventarios virtual.

Este proyecto busca incrementar la socialización de jóvenes emprendedores del ecuador que han decidido abandonar sus negocios por falta de conocimientos en temas de inventarios, la gran mayoría de emprendedores desconocen lo importante que es obtener los respectivos ingresos y egresos de la mercadería para conocer el stock de productos.

En cuestión a los objetivos de la investigación se los va a realizar mediante la obtención de información de técnicas implantadas como lo

son la encuesta y la entrevista la cual se usarán los cuestionarios y la guía de observación, la cual se acopla la propuesta de mejora.

Este proyecto será de gran ayuda y tendrá como objeto otorgar un plan de mejora en temas de inventarios para solventar los errores que existen al momento de realizar la recepción, ubicación y despacho de mercadería en la papelería Ángelo.

La propuesta brindada a la papelería Ángelo será de gran ayuda le va a permitir evitar compras innecesarias, mejorara la correcta rotación de productos en la perchas de existencias, se proporciona el debido ahorro de espacios en la perchas, evitaría las perdidas físicas de productos el cual se evitarías gastos y ayudaría a la rentabilidad de la papelería Ángelo.

Esta información serviría de modelo para otras teorías de referencias en temas de inventarios de otras empresas, negocios que presenten problemas en las gestiones de inventarios.

### **Viabilidad social**

El efecto social de este proyecto beneficiará a negocios, microempresas, este proyecto permitirá conocer las diferentes falencias que se pronuncia en las organizaciones por realizar un mal uso de los inventarios, por lo que permitirá con mayor facilidad conocer los procesos idóneos del buen uso del inventario para evitar deteriorado en mercaderías y permitir ascender en rentabilidad y mejorar procesos de inventarios en las empresas.

### **Viabilidad económica**

El presente proyecto es viable económicamente por que le permites a las organizaciones evitar falencias al momento de almacenar mercadería, realizar los respectivos inventarios físicos , por ende al mantener en sus procesos de inventarios la correcta dirección y empleo del mismo le permite a las organizaciones prevenir perdidas de mercadería , faltante ,excedente de productos.

El mantener la correcta gestión en los proceso de inventarios permite la fluidez y eficiencia en los despachos de mercadería el cual le permite tener ampliación en la cartera de clientes potenciales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

Los inventarios han rondado desde que se hiciera evidente que el ser humano es capaz de producir en mayor cantidad que lo rigurosamente necesario para su consumo individual y debido a esta capacidad productora ocasiona el problema inmediato de una gestión de inventario y del que hacer con un excedente de la producción.

El sistema de inventarios se inició en tiempos pasados cuando las organizaciones de personas debido a la escasez realizaron el almacenaje de alimentos, este método lo realizaban para poder distribuir los alimentos equitativamente.

Fue a partir de la Revolución, en los albores del siglo XX y con la deducción de la formula "Tamaño Económico del Lote" cuando nace la preocupación científica sobre los inventarios, surgiendo así el tratamiento determinístico del inventario puesto desde una perspectiva económica de balancear los costos de mantenimiento, escasez y abastecimiento.

La eficiencia productiva de una empresa será mayor cuando se pueden producir una mayor cantidad de bienes y servicios recurriendo a una menor cantidad de horas de trabajo, materias primas, inversión, etc.

El incremento de la eficiencia de una empresa es uno de los factores que la vuelven más competitivas en relación a otras empresas, la eficiencia en los inventarios permite mantener el control de la mercadería optimizando tiempo, recursos humanos, financieros el cual es muy rentable para las

Organizaciones, permitiendo valorar el tiempo y evitando retrasos en las actividades.

En los años 70 requerían mantener un inventario a que abastezca con el objetivo de no pausar proceso ni permitir que un producto se agote , se demostraba valiosos bordes de rentabilidad y se justificaba tener altos niveles de inventarios, con dos elementos a favor: Altos índices de inflación y restricción a las importaciones, se obtuvo un análisis que las organizaciones que gestionaban sus existencias habían afrontado ciertas escases industriales mucho mejor que aquellas que no lo habían hecho, de tal manera que empezaron a considerar que los stocks eran necesarios, pero que también era necesario una gestión eficiente del inventario tendente a determinar su tamaño adecuado con el fin de reducir costos.

En los años 80 se pensaba tener un inventario suficiente e imprimirle cierta dinámica, se empezó a comentar del flujo de inventarios el cual ya se calculaba el índice de rotación de inventarios y posteriormente la velocidad del inventario. Incluso se llegó a estudiar la forma de tener cero inventarios.

En los años 90 se compra con más factibilidad y los índices de inflación son bajos; algunas empresas se aceleraron e incrementaron sus niveles de inventarios. Se acrecentó el problema que hoy tiene muchas organizaciones: exceso de inventarios.

Según (*Müller, p.1*)

Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados. Un inventario puede ser algo tan elemental como una botella de limpiador de vidrios empleada como parte del programa de mantenimiento de un edificio, o algo más complejo, como una

Combinación de materias primas y suben samblajes que forman parte de un proceso de manufactura.

Los inventarios es una herramientas muy importantes en las organizaciones desde la antigüedad, el cual es una conjunto de todos los viene tangible de la empresa que se encuentra almacenados en un espacio determinado. Los inventarios son importantes permite conocer que mercadería mantiene almacenada la empresa para poder realizar las respectivas gestiones con el fin que se requiera ,la rotación correcta de los inventarios es fundamental en las empresas ,ayudando a mantener productos de altos estándar de calidad ,evitar deteriorodo de mercadería y por ende ayudar a obtener mayor rentabilidad.

También (Moya, p.19)

**“Define un inventario como la acumulación de materiales (materias primas, productos en proceso, productos terminados o artículos en mantenimiento) que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura.”**

Se entiende y es lo correcto en términos idóneo que el inventario es la acumulación de bienes con el fin de mantenerlos en buenos estados hasta que se proporcione el tiempo correcto para la transformación en caso de ser una empresa industrial y de ser una organización comercial a las respectivas reventas.

Según Arango M. (2009) **“Conjunto de bienes pueden ser ítems para la venta u otros bienes que son transformados para conformar otros productos o simplemente para ser vendidos”**

Según Arango nos explica que las organizaciones adquieren mercadería (materia prima) para la debida transformación para transformarlos en otro producto y obtener mayor ganancias y en el caso de las empresas comerciales mantienen los bienes para ser revendidos sin ser trasformados en otro producto.

Los inicios de la logística cuyo término viene del área militar, se concierne con la adquisición suministros de mercancías solicitada para satisfacer un objetivo, en el campo empresarial se indica que en las décadas de los cincuenta, cuando termino la segunda guerra mundial creció la demanda aumento en países que eran potencia en las industrias y la cabida de distribución era inferior a su producción y ventas.

Esto provoco aumento rápido de los productos en los departamentos competentes al mercado, y optaron por vender cualquier producto en cualquier lugar y los puntos de distribución se volvieron ineptos, lo cual las autoridades indican que la entrega física debe ser eficiente y que represente rentabilidad.

A la altura de la década de los sesenta ,los empresarios comprendieron que la disminución de inventarios y las cuentas que deben cobrar aumentaba el flujo de efectivo y observaron que era más rentable y se podían incrementar al solucionar las falencias en los proceso de distribución al finalizar la década se conoce la definición de gestión de materiales que se fomentó a partir de una situación de iliquidez e interrupción de suministro pero su objetivo era igual : brindar un determinado servicio con el costo mínimo.

Este periodo que llega hasta 1979 se conoce como el de madurez de la logística, en 1980 se fortalece como resultado de la irresolución generada por la economía de la década. A pesar de todo hoy en día existen organizaciones que no se han concientizado de la importancia de contar con la gerencia logística y el departamento de distribución. Para otras continua siendo el conflicto sin orientación de un Director logístico que coordine todas las actividades iniciando por la compra de materia prima hasta completar el servicio completo al consumidor final.

Cumplir con los proceso de tiempo concreto es algo fundamental en cualquier actividad, también como no en la entrega de mercancías. La importancia del tiempo en la entrega de mercadería es esencial en un

trabajo en conjunto como en oficios de logística así como en cuestiones de distribución al consumidor.

### **Ronald H. Ballou. (1999)**

Es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable. Business Logísticas Management, Cuarta edición.

### **Antecedentes Referenciales**

García Vivas (2014). Modelo de control de inventarios de pellas en plantas de pellas de sidor. Este trabajo fue presentado como tesis de Postgrado de la universidad católica Andrés bello de la ciudad de puerto Ordaz-Venezuela

Resumen:

El siguiente TEG fue una investigación para el desarrollo de un modelo de control de inventarios de Pellas en planta de Pellas de Sidor. Esta planta presenta actualmente serios problemas operativos y administrativos debido a que el inventario contable de pellas no coincide con el inventario real en físico, generando distorsiones graves en los cierres contables de la compañía ,A tal efecto , se obtuvieron directa. Los mismo dieron un mejor conocimiento al autor sobre los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa referidos al control de inventario físico de pellas y su coincidencia con los asientos contables de la empresa ,así como de las responsabilidades y funciones de las personas relacionadas con dichos procedimientos ,igualmente. Se obtuvieron datos secundarios por medio de consultas a otras investigaciones, textos y expertos del área .Todos estos datos fueron sometidos a un análisis cuantitativo. El marco teórico que sustento esta investigación estuvo basado en aportes de



antecedentes de investigación referidos a modelos de inventarios desarrollados por diferentes autores. La investigación fue concebida bajo la modalidad de proyecto factible o investigación y desarrollo, bajo un diseño no experimental, apoyándose en investigaciones de campo y documental. La unidad de análisis correspondió al área de inventarios de planta de pellas; la población fue de tipo finito, conformada por el personal y el sistema de inventarios actual. Obteniendo como producto final un Modelo de inventarios de pellas.

Análisis:

El objetivo de esta investigación es Proponer un modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de SIDOR, a tal efecto en las dos investigaciones se obtuvieron datos directamente de la realidad, aplicando una serie de técnicas de levantamientos de datos tales como la entrevista, cuestionarios y la observación directa .La diferencia con el tema que se realiza no es el descuadre de la mercadería si no la entrega eficiente del producto terminado.

Arango (2009). Definición, desarrollo e implementación de una propuesta metodológica para determinar el modelo de inventarios para productos terminados en las empresas que fabrican elementos de fijación en Colombia.

Resumen:

La adecuada gestión de los inventarios es uno de los más grandes desafíos internos que enfrentan las organizaciones en el ambiente competitivo de hoy, una inadecuada gestión puede comprometer la operación y supervivencia del negocio. Es por esto que la gerencia debe formular políticas que busquen una gestión eficaz de estos valiosos recursos. Al comienzo de este trabajo se hace un recuento general de la teoría tradicional de inventarios, pasando por conceptos como: La definición del término inventarios, el control de los mismos, las ventajas y

desventajas de tenerlos, las clasificaciones de los inventarios hasta llegar a las preguntas fundamentales de inventarios: ¿qué cantidad de artículos (productos) deben pedirse (o fabricarse)? y ¿cuándo pedir (o fabricar) de esos artículos (o productos)?. Luego se ilustran las variables que estudian los modelos tradicionales de la teoría de inventarios y se hace énfasis especial en la variable demanda y en las formas de pronosticarla. En este punto se revisan algunos conceptos para la selección de un modelo adecuado de pronóstico y finalmente se explica la clasificación ABC para los inventarios. Se continúa con la explicación de proceso metodológico propuesto para determinar el modelo de inventarios para productos terminados en las empresas que fabrican elementos de fijación en Colombia, el cual se puede resumir como: Sucesivas clasificaciones ABC de inventarios para determinar qué productos mantener en inventarios y un análisis de la demanda para establecer el modelo más adecuado de pronóstico para cada producto, luego se estiman las cantidades a mantener de dichos productos. El proceso metodológico es aplicado en una compañía del sector de fabricantes de elementos de fijación, se analizan y se discuten los resultados. Al final se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

#### Análisis:

Esta investigación tuvo como objetivo determinar un modelo de inventarios para productos terminados en las empresas que fabrican elementos de fijación en Colombia, lo cual es muy semejante a la investigación que se implanto las dos se está implantando una propuesta de mejora en el tema de inventarios de productos terminado,

Smith Gustavo (2010). Tesis para optar al grado de magister en gestión de operaciones en la ciudad Santiago de Chile, titulada “Política de manejo de inventario en una empresa de venta de ropa”.

#### Resumen:

El presente trabajo de tesis consiste en el desarrollo de una política de manejo de inventario para cuatro productos de la empresa de venta de ropa "Wados". Se seleccionaron estos cuatro productos, correspondientes a jeans femeninos, puesto que son sus únicos productos de continuidad, es decir, que se venden todas las temporadas. El modelo de negocios de la empresa consiste en comprar productos terminados y luego venderlos al por mayor a Retails, aunque la empresa también tiene un pequeño volumen de ventas en sus tiendas propias. La empresa combina la importación de productos desde el extranjero, con la compra nacional de estos. Los proveedores en el extranjero le permiten disminuir sus costos totales, mientras que los proveedores nacionales le permiten tener un menor tiempo de respuesta a sus pedidos de compra. Luego de analizar la información histórica, se desarrolló una política de inventario compuesta de dos partes: 1) Mantener la compra de los productos en el extranjero, aprovechando los buenos precios que se pueden encontrar, pero mejorando la proporción pedida de cada talla según las proporciones históricas demandadas. 2) Implementar un sistema de revisión continua de inventario, junto con una cuantificación de la variabilidad de la demanda en el corto plazo. Lo que permite ocupar un sistema de compras locales para anticiparse a los quiebres de Stock. Se optó por esta alternativa debido a que al analizar las características de la demanda por los cuatro SKU, se encontró que era bastante aleatoria, lo que imposibilitaba hacer un pronóstico certero de su comportamiento futuro. Esto hizo descartar el comprar solamente en el extranjero, debido que a los tiempos de traslado involucrados aumentaban el lapso entre la decisión de compra y la realización de la demanda. Sin embargo, pensando en compras nacionales, fue posible caracterizar la demanda por los productos en el corto plazo mediante el ajuste a una distribución de probabilidad Gamma. Esto se hizo utilizando el software StatFit, el cual somete a las distribuciones candidatas a distintos tests de bondad de ajuste. Con esto se pudo proponer un sistema de revisión continua de inventario, definiendo inventarios de seguridad, donde la aleatoriedad de

la demanda esta dada por la distribución Gamma, a diferencia del caso tradicional, en el que se ocupa una distribución Normal. Los resultados obtenidos muestran que el modelo logra disminuir en un 25,8% el nivel de inventario promedio, mejorando al mismo tiempo el nivel de servicio desde un 89.8% a un 96%. El sistema propuesto, a lo largo de los 9 meses evaluados, permite liberar más de 43 millones en capital de trabajo, lo que si se depositara en algún banco, entregaría por concepto de intereses \$1.890.210. Esto sumado al aumento de las utilidades provenientes de evitar ventas perdidas, correspondiente a \$1.224.000, significaría un aporte de \$3.114.210 para la empresa, equivalente a un 2,48% de los costos operacionales de los artículos estudiados.

Análisis:

El fin de esta tesis es desarrollar unas políticas del manejo de inventarios para cuatro productos de una empresa de Chile que su actividad comercial es la venta de ropas.

El problema que existe dentro de la organización chilena es que al momento de realizar las respectivas compra de mercadería indica que el a comprar a proveedor extranjeros le reducen los costos pero la entrega de mercadería es muy retrasada, en cambio si se adquiere a proveedores nacionales los costos no son muy rentables pero la entrega es favorable en tiempo.

La tesis mencionada en la ciudad de Santiago de Chile es una investigación que se asemeja a mi investigación porque son investigaciones que el fin es reducir costos, evitar daños de mercadería, faltante, exceso de mercancía, para mantener solvencia en la organización al realizar ventas.

La diferencia que existe en ambas investigaciones por lo general es que una tesis busca reducir costos, tiempo en la adquisición de mercadería y

la otra investigación busca mejorar los inventarios físicos para la eficiencia y eficacia en la entrega de productos.

En la propuesta que implantan Mongua .P – Sandoval H. (2009) con el tema “Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado anzoátegui”.

Resumen:

La presente investigación consiste en una Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona, estado Anzoátegui”. Consistió básicamente en realizar un diagnóstico del ciclo logístico de la empresa, la cual lleva por nombre CONFISUR C.A. la misma se Fundamentó en la aplicación de una encuesta y en la aplicación de algunos métodos de recolección de datos, consiguiendo así con la ayuda de esto algunos problemas operativos dentro de la organización en la manera en que se gestiona y controla el inventario, Para mantener un control sobre los productos se procedió a aplicar el método de clasificación ABC, luego con la teoría de inventario se planteó el modelo de periodo fijo para los productos, con la finalidad de solucionar las problemáticas en el ciclo logístico, luego de esto, y para terminar se establecieron propuestas y planes de acción que contemplan las actividades mínimas y los medios para el logro de sus objetivos.

Esta investigación consiste en mejorar el ciclo logístico de una distribuidora de confites , es muy semejante entre estas investigaciones por lo que las dos se enfocan en el mejoramiento de los inventarios para que exista la eficiencia en la logística de la entrega de productos,

Las diferencias que se implantan en estas investigación es que en las empresas que se está ofertando las propuesta una cuenta con un sistema de inventarios y la otra organización no, nosotros estamos enfocados en organización que no mantenga presupuesto para adquirir un sistema de

Inventario en el que les permita obtener los diferentes informes y actualización de los productos mediante los respectivos reportes de ingresos y egresos de mercadería para poder tener actualizado las existencias de productos y evitar excedentes de stock.

Lemus J.- Forero J.(2012) Tesis de la ciudad de Bogotá de la universidad distrital francisco José de caldas facultad tecnológica tecnología en industrial, con el tema “Diseño del sistema de inventarios, para la buena administración de la empresa comercializadora, exostos, frenos y radiadores Kennedy”.

Resumen:

Actualmente EXOSTOS, FRENOS Y RADIADORES KENNEDY no cuenta con un sistema de inventarios, lo cual hace que las oportunidades de generar una mejor utilidad se vean disminuidas, por este motivo es de vital importancia la creación del mismo, ya que se podría tener un mejor control de la mercancía que posee la empresa y se podría llevar a cabo una buena planeación, de este modo garantizamos que las personas que puedan obtener nuestro producto se sientan a gusto, ya que esto mejoraría la imagen que el cliente tiene hacia la empresa. La implementación de este sistema de inventario garantizaría una mejor atención al cliente, puesto que los tiempos de despachos que actualmente no son los más eficaces, debido a la falta de organización y control sobre las mercancías se harían con un tiempo razonable ya que la adaptación de este sistema de inventarios a las necesidades del negocio lograría que se tuviera clara la cantidad de productos que tenemos en la bodega y fácil ubicación del mismo.

Esta investigación realizada en Colombia mantiene una semejanza igual, las 2 se enfocan en implantar un sistema de inventarios el cual permitirá conocer las existencias exactas en la organización para evitar inconformidad en la adquisición de productos al por mayor, también hace

referencia en que en las dos investigaciones hacen énfasis en la eficiencia en la entrega de productos y la correcta rotación.

Guerrero -Orellana .M (2016) Tesis presentada como requisito para optar el título de contaduría pública autorizada tema: “mejora de la gestión de inventario en la empresa cartimex s.a” en la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

Resumen:

Este proyecto analiza los procesos de control interno en la contabilidad y el efecto de uno de los principios elementales como lo es negocio en marcha; donde se demuestra como políticas y procedimientos pueden contribuir a la eficiencia de una empresa y por ende a sus resultados. Es de gran importancia conocer los procesos contables y sus herramientas, ya que su correcta aplicación puede contribuir a un mejor desarrollo de las actividades que sean productivas. Mediante una buena administración se pueden realizar cambios acordes a las nuevas realidades presentes en el mundo, lo que redundará en procesos eficientes que deben ser monitoreados con un seguimiento continuo y controles internos pertinentes que garanticen además la seguridad y preservación de los bienes de la empresa en general.

Son muy semejante las dos investigaciones en la misma dirección de que las dos tesis tienen como fin mejorar los inventarios en eficiencia para mejorar la productividad de las organizaciones.

La diferencia entre las dos investigaciones es que las de la universidad de Guayaquil están enfocadas en los procesos contables y sus herramientas, y la otra en mejorar la eficiencia en la entrega de productos físicos.

Sánchez .v (2015) Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría cpa tema: El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa, en la ciudad de Machala-Ecuador.

Resumen:

El desarrollo de la presente investigación, tiene como propósito demostrar que la aplicación de un adecuado control de inventarios en la empresa, es una herramienta esencial que ayudará a obtener información contable eficaz y oportuna, que contribuye para que los Estados Financieros sean razonables, permitiendo al gerente de la empresa tomar las mejores decisiones en bien de la organización. La metodología que se utilizó para la investigación fue la entrevista y la observación en donde se logró determinar el principal problema que actualmente está enfrentando la empresa inapropiado control de inventarios, para el cual se busca una solución, la propuesta que se presenta en esta investigación analiza de manera esquemática las políticas que debe tener la empresa para controlar inventarios, así mismo se describe el proceso de compras, el proceso de recepción y codificación de los artículos, de igual manera se pretende capacitar al personal que labora en la empresa acerca de las normativas vigentes, brindando a ECUAMULSER las herramientas necesarias para que cuente con una guía de control de inventario para ayudar al buen desempeño económico de la empresa.

Esta investigación se asemeja a la otra en el tema de que se realizó los diferentes métodos de investigación como la entrevista y observación la diferencia que existe en que más se enfoca en control interno del sistema contable para permitir la facilidad e interpretación en la toma de decisiones y la otra no presenta ningún tipo de sistema virtual para realizar las diferentes gestiones.

Mindiolaza .L – Campoverde .V (2012) proyecto de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contaduría pública y auditoría – cpa. Tema: Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén credicomercio naranjito en la ciudad de Milagro-Ecuador.

Resumen:



Actualmente, la globalización mundial y el gran nivel competitivo ha provocado que muchos empresarios busquen nuevas maneras de desarrollar para alcanzar una etapa de prosperidad económica y estabilidad de los miembros que la integran dirigiéndose principalmente a tomar decisiones orientadas a la reducción de costos, mejoramiento de la calidad y agilidad en los procesos para alcanzar los máximos resultados económicos. Para esto, es preciso encontrar opciones de técnicas y métodos que constituyan la optimización de sus recursos, incrementado los resultados financieros para poder crear estrategias y tomar decisiones correctas, las que producirán en una empresa a ser eficiente en el mundo competitivo de hoy. A través de un sistema de control de inventario permanente de mercadería el propietario del almacén seleccionado para esta investigación, esto es Credicomercio Naranjito, podrá conocer a ciencia cierta la rotación de cada uno de los productos, saber cuáles con los más solicitados y en base a qué criterios solicitar una nueva provisión de tal manera que pueda extraer estrategias específicas para aprovechar dicha situación; igualmente indicara los productos que menos rotación tienen de tal manera que se pueda establecer tácticas para que su demanda se incremente o sencillamente que la empresa deje de invertir en ese tipo de artículos ya que no son muy negociables. El comercio es una actividad que necesita ser manejada por personas que actúen con inteligencia, aplicando la creatividad y las habilidades posibles para lograr resultados que justifiquen su accionar. Por ese motivo, consideramos que nuestra propuesta nos permite aplicar las características antes señaladas en un local comercial que es parte del entorno donde habitamos.

Esta investigación es muy semejante la cual las dos propuesta consta e implantar el mejoramiento de los inventarios en las organizaciones, las presentan la ayuda para evitar pérdidas de mercadería que por ende será un déficit rentable de las organizaciones.

Albujar .K – Zapata. W (2014) proyecto de grado previo a la obtención del título de ingeniero industrial, con el tema: “Diseño de un Sistema de

## Gestión de Inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C. - Chiclayo 2014”

### Resumen:

El presente estudio tuvo como propósito Diseñar de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tai Loy S.A.C. En la investigación, se utilizó el método de proyección estacional o cíclica, que nos permitió determinar la demanda por temporadas, a la vez se determinó el flujo de proceso que los encargados de ventas podrán utilizar para planificarse y poder enviar los datos a almacén para que genere el lote óptimo de pedido que se representa gráficamente en los procesos de actuales. Así mismo, se utilizó el método de ABC, para determinar nuestros productos con mayor demanda. Los resultados que se lograron son: a) Mediante un diagnóstico de la situación actual se mostró que los procesos actuales de gestión de inventarios no eran los adecuados, eso se determinó los mediante el uso del diagrama Causa - Efecto. b) Con el método de proyección estacional o cíclica se logró determinar la demanda por temporadas, a la vez se determinó el flujo de proceso con el cual los encargados podrán planificarse y poder enviar los datos a almacén para que genere el lote óptimo de pedido. Harán uso de una tabla en Excel elaborado por los tesisistas. c) Aplicamos el método control de inventarios ABC para determinar nuestros productos con mayor demanda. d) Se diseñó el flujo de proceso que involucra las áreas de ventas, almacenes y administración. Con el cual se mejorara notablemente la gestión.

Por lo general estas dos investigaciones son muy semejante buscan incrementar las ganancias de la organización y evitar pedidas de mercadería, de igual manera se coincide con verificar los productos con mayor demanda para la debida rotación de las misma.

Las dos investigaciones son muy esencial para mostrar ayuda a diferentes organizaciones Pymes que muchas no cuenten con un sistemas virtual de inventarios que actualmente su valor es muy incrementado.

## **Fundamentación Legal**

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras. 22 Capítulo tercero Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.

**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.

**Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC 11- Inventarios.** El objetivo de esta norma es prescribir o señalar el tratamiento contable para inventarios bajo el sistema de costo histórico. Un tema primordial en la contabilidad de inventarios es la cantidad de costo que ha de ser reconocida como un activo y mantenida en los registros hasta que los ingresos relacionados

Sean reconocidos. Esta norma proporciona guías prácticas sobre la determinación del costo y su subsecuente reconocimiento como un gasto, incluyendo cualquier disminución a su valor neto de realización. También brinda lineamientos sobre las fórmulas de costeo que se usan para asignar costos a inventarios.

En la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, la resolución 067-2015-GGG en el capítulo II de las Buenas Prácticas de Manufactura del artículo 91 indica:

**Art. 91:** Las materias primas e insumos deberán almacenarse en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración; además deben someterse, si es necesario, a un proceso adecuado de rotación periódica.

Según la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, la resolución 067-2015-GGG- en el capítulo II de las Buenas Prácticas de Manufactura del artículo 130 indica:

**Art. 130:** La comercialización o expendio de alimentos deberá realizarse en condiciones que garanticen la conservación y protección de los mismos, para ello:

Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)

### **Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva**

El compromiso del Gobierno de la Revolución Ciudadana es construir una sociedad democrática, equitativa y solidaria. La incorporación de conocimientos, la acción organizada de un sistema económico y la transformación en las estructuras productivas que promueven la sustitución de importaciones y la diversificación productiva, permitirán revertir los procesos concentradores y excluyentes del régimen de acumulación actual.

### **Variables de la Investigación**

Variable Independiente: Inventarios Físicos.

Es el acumulado de mercadería o artículos que tiene la organización para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación de los productos antes de realizar la respectiva venta.

Según Chiavenato (2002) **“Es contar, pesar o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes, que se hallen en existencia en la fecha del inventario.”**

Variable Dependiente: Entrega de Productos.

Stanton, Etzel y Walker: "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"

#### **Definiciones Conceptuales:**

Optimizar : Mejorar los procesos de trabajos y reducir costos.

Mercadería : Género u objeto con que se comercializa.

Rentabilidad : Capacidad de rentar o producir beneficios.

Eficiencia : Capacidad para realizar adecuadamente una Función.

Rotación de inventarios: indica el número de veces en que un producto rota en un determinado tiempo con el fin de conocer si la mercadería se vende pausada o vertiginosa.

Rotación de productos: radica en dar una ubicación correcta los Artículos en un almacén o bodega, teniendo en cuenta su importancia, fecha de vencimiento en el mercado como lo son productos de consumo masivo.

Almacén: establecimiento comercial dividido en fases en donde se comercializan productos ya sea al por mayor o menor para la complacencia de los consumidores.

Propuesta: existen varios conceptos de la cuales enfocada al tema se define como a un plan o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### Datos de la Empresa



**Ruc:** 0925457474001

**Telefono:** 466206 - 0969586475

**Direccion:** calle 40ava y Venezuela

**Correo:** angelozapataz@hotmail.com

**Año de fundación:** Inicio sus actividades en el año 2013

**Propietario:** Ángel Zapata

Papelería Ángelo, la organización desea fomentar la idea de brindar comodidad y optimizar el tiempo de los estudiantes y docentes otorgando todas las herramientas educativas necesarias para la facilidad y rapidez en las compras de productos de papelería.

## **Historia**

La papelería Ángelo ejecuta como actividad principal la comercialización y distribución de productos escolares, suministro de oficina y artículos varios. Esta Papelería busca incentivar la buena gestión en el sector educativo en los jóvenes estudiantes, docentes y público en general, ofertando productos de alto estándar de calidad y de variedades, permitiendo el compromiso del ser humano con cualquier actividad a desempeñar en los diferentes campos educativos, laborales y personales.

## **Misión**

Atender a nuestros consumidores con energía y entusiasmo, la mejor variedad, presentando productos de calidad con los mejores precios, cumpliendo con la respectiva satisfacción de las necesidades de nuestro cliente.

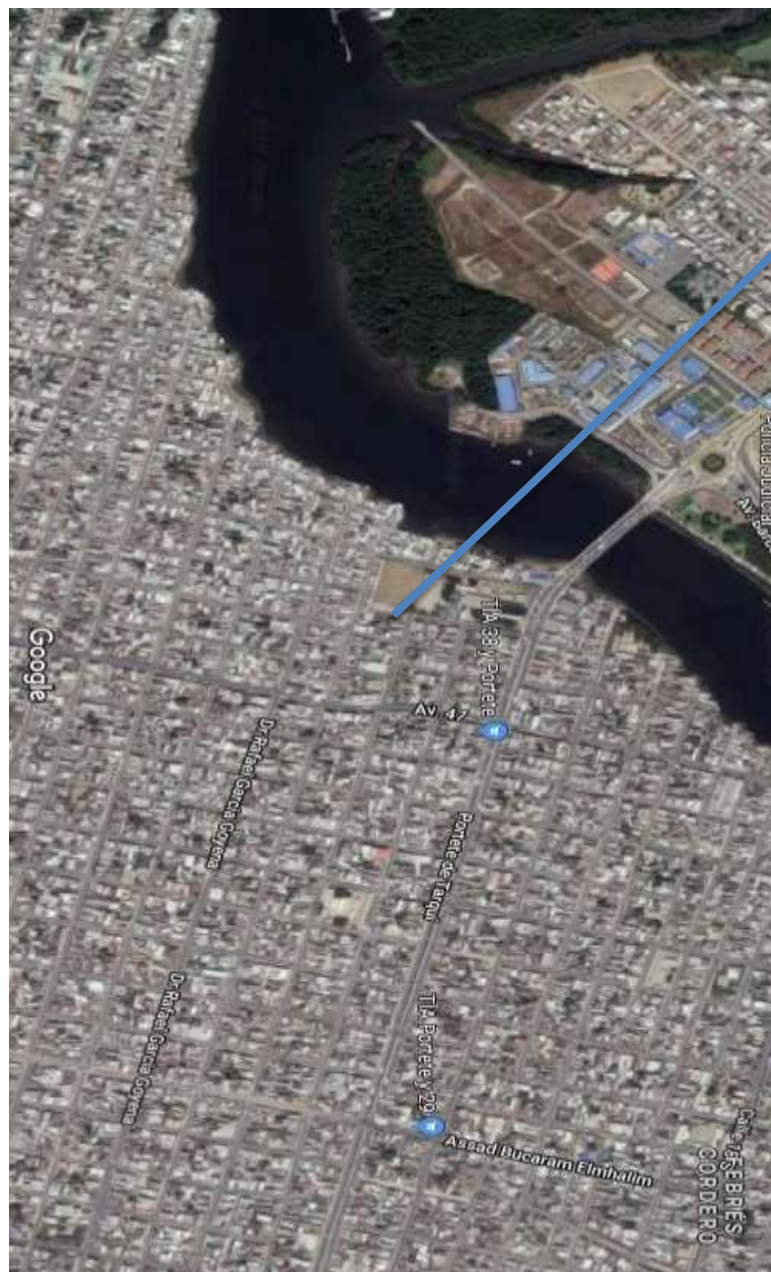
## **Visión**

En el 2022. Ser una empresa líder en la comercialización de productos y servicios de papelería, presentando innovación en sus productos y permitir mantener una excelente logística en la entrega de producto con eficiencia.

## **Valores Corporativos**

- Respeto
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Amabilidad
- Compromiso
- Responsabilidad

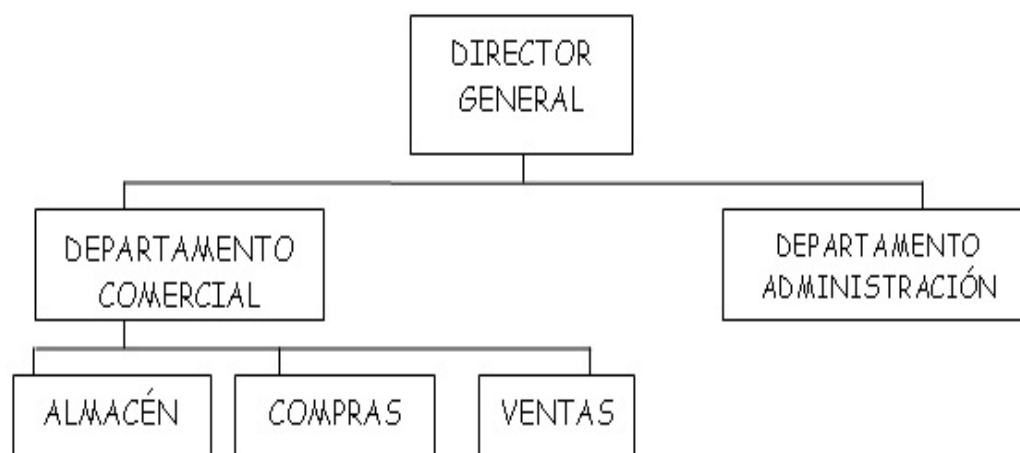
## Croquis



Papelería  
Ángelo



## Organigrama



**Director general:** Es el responsable de supervisar todas las gestiones que se realicen en la organización, muestra su predisposición en temas legales.

**Departamento Comercial:** Área encargada de mantener una buena relación entre la organización y el mercado objetivo.

**Almacén:** Los colaboradores que se encuentra en el almacén están enfocados en mantener un correcto orden al momento de recibir mercadería de los diferentes proveedores, también ayudan en la buena distribución de productos en las diferentes perchas de la papelería para la mejor visualización de los clientes.

**Compras:** Personal encargado en conocer en realizar las diferentes adquisiciones de productos, enfocándose en encontrar proveedores con productos de calidad y costo reducido para obtener una mejor rentabilidad de la papelería.

**Ventas:** Colaboradores especializados en la excelente atención al cliente, además de usar diferentes estrategias de ventas para adquirir mayor ganancias.

**Departamento Administrativo:** Muestra su ayuda en la planificación, organización, dirección y control de personal, este departamento está orientado a solventar cualquier tipo de falencias que existan en la organización.

### **Diseño de la investigación**

EL diseño permite demostrar los métodos que se usarán para presentar los datos e información obtenidos en las investigaciones el cual va a ser utilizados para exhibir la indagación clara y concisa.

Según Altuve (1980), comenta que un diseño es **“la presentación de las condiciones que se posibilitan la recolección y análisis de datos, de tal forma que se puedan combinar resultados relevantes con la economía de procedimientos.”** (p.89)

Para realizar esta investigación se utilizará los siguientes diseños.

**Diseño de Bibliografía:** Consiente en obtener información secundaria y permite que la investigación sea más extensa y evitar plagio, se obtiene los datos de investigaciones, textos ya realizadas.

Según los autores Palella, S y Martins, F (2012) define el diseño bibliográfico, se fundamenta en las revisión, sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (p.87)

**Diseño de campo:** Va a ceder estudiar el sector donde se lleva la investigación, de esta manera se analizará la situación más real y se permitirá ofrecer datos muy reales que será de gran ayuda para el correcto análisis del tema.

Este diseño se enfoca en recoger información en el lugar de los hechos ayuda al investigador de forma práctica conocer las condiciones del lugar determinado, por carencias de recursos será un poco limitante y no se desarrollara al nivel completo.

### **Diseño Experimental:**

Este diseño se enfoca en obtener resultados de diferentes métodos y procesos de investigación, según Sabino (1992) menciona **“Un experimento consiste en someter el objeto de estudio a la influencia de ciertas variables, en condiciones controladas y conocidas por el investigador, para observar los resultados que cada variable produce en el objeto”** (p.74), por ende la investigación implantada permitirá a la sociedad académica en estudios , investigaciones en lo laboral accederá una ayuda en la colaboración de solucionar problemas en problemáticas de despacho e inventarios de mercadería.

### **Tipos de Investigación**

La investigación según lo interpreta el libro de metodología de investigación de Sampieri, (2017) comenta **“que es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”**. (p.4)

Actualmente la web y textos muestran que existen diferentes tipos de investigación que se usan para la solución de problemáticas de las cuales las más demandadas son: Exploratoria, explicativa, descriptiva, correlacional etc.

Realizando diferentes procesos de investigación que nos facilite información y datos que nos permita expandir los análisis implantados.

El deseo de los clientes es obtener la mayor satisfacción al momento de realizar las diferentes compras, los diferentes tipos de investigación permitirá incrementar la búsqueda en tema de solución de la problemática mencionada con el fin de dar una respuesta clara y sencilla.

**Tabla 2 Tipos de Alcance**

<b>Exploratoria</b>	<b>Explicativa</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Correlacional</b>
Según Hernández, R. Fernández ,c. & Baptista (2014, “Es examinar un problema o tema poco estudiado del cual se obtiene mucha duda, es el primer acercamiento al problema.”(p.91)	Indica Siqueira, C.( 2017) “ <b>que no solo describe el problema, situación, realidad de lo observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada.</b> ”	Según Hernández, R. Fernández ,c. & Baptista (2014) “ <b>tal como su nombre lo indica para describir el fenómeno, situaciones, contexto, y sucesos que se esté abordando y que se pretenda analizar</b> ”. (p.92)	Según Hernández R. Fernández c. & Baptista P.(2014) “ <b>Asocian variables mediante un patrón, de esta manera se entiende en buscar diversas variables que interactúe entre sí</b> ”. (p.93)

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago

Los tipos de investigación que se usará en primer lugar es la explicativa porque no sólo mostrara el problema a solucionar permite conocer cuáles son las causas que generaron dicho problema, también se va a usar el tipo de diseño (Descriptiva) este diseño ayuda a describir el problema que se espera analizar con mucho énfasis en la investigación a profundidad para la excelencia en el tema y conocer de manera eficaz la información científica que se está analizando en los diferentes procesos de investigación.

### **Población y Muestra**

**Población:** Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características

esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. Según el autor Arias, F. (2012) indica que **“la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”**. (p.81)

**Población Finita:** Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar, y que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones; por ejemplo el número de alumnos de un centro de enseñanza. Según Arias, F. (2012) menciona que **“una población finita es la constituida por un número inferior a cien mil unidades”** (p. 82)

**Población Infinita:** La que tiene un elemento incontable de elementos. Según la estadística: p. finitas son aquellas de tamaño conocido, desde un punto de vista conocido. Si una población es finita pero muy grande, desde un punto de vista estadístico da igual considerarla infinita. según Arias, F. (2012) **“se considera una población infinita a la conformada por cien mil unidades o más”** (p. 83)

**Tabla 3** **Universo**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Director General	1
Supervisor de almacén	1
Vendedor	1
Clientes	10
<b>total</b>	<b>13</b>

**Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago**

La población presenta un numero de 13 personas, por ende no se va a utilizar ningún tipo de muestra por que la tabla es finita.

**Muestra:** Conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

**Muestreo estratificado:** Es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

**Muestreo por Racimo (clúster o conglomerado):** es una técnica utilizada cuando hay agrupamientos "naturales" relativamente homogéneos en una población estadística. A menudo se utiliza en la investigación de mercados. En esta técnica, la población total se divide en estos grupos (o clúster).

**Muestreo de bola de nieve:** El muestreo por bola de nieve es una técnica no probabilístico para identificar sujetos es estudios donde presenta complejidad al localizar, el muestro por bola de nieve son unidades geográficas (pueblo, organizaciones, distrito, clínicas).

#### **Muestra probabilística**

El autor Arias, G. (2012) menciona que una muestra probabilística **“es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”**. (p. 83)

#### **Muestra no probabilística**

Como el autor Arias, F. (2012) menciona que un muestreo no probabilístico **“es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra”**; (p. 85)

#### **Métodos y Técnicas de la investigación**

Como el autor Sabino, C (1992) indica que métodos **“es el procedimiento o conjunto de procedimientos que se utilizan para obtener conocimientos científicos, el modelo de trabajo o secuencia lógica que orienta la investigación científica”**. (p. 24)

### **Tipos de métodos**

Existe una gama de métodos que se proporciona en el instante de una investigación y se interpreta los que más se utilizan

#### **Método Histórico-lógico.**

Este método se sujeta con los instrucciones de las distintas épocas en base a una serie con el objetivo de saber la actualización de la investigación, los conocimientos históricos permite conocer la historia y lo lógico implica la veracidad de la teoría.

#### **Método Análisis-Síntesis.**

Permite conocer y estudiar las diferentes teorías de una forma individual para luego ser analizadas de forma grupal. Según el manual metodológico para el investigador científico de Centhy, D. (2006) **“este método tiene la ventaja de disciplinar al investigador para poder escoger los diferentes elementos o partes de un fenómeno y está relacionado con nuestra capacidad sensorial”**. (p. 33)

#### **Método Inductivo-Deductivo**

Este método se enfoca en la análisis, estudio y rasgo comunes de un conjunto de realidades que va de lo individual a lo general con el fin de determinar consecuencias que van de lo individual a lo general.

#### **Método Heurístico**

Es un conjunto de procesos cognitivos, propositivos y reflexivos necesarios conocer en el menor tiempo posible el determinado problema,

es decir son técnicas que usan los investigadores que han mantenido experiencias similares y por ende les cede fortalecer la investigación.

### **Método estadístico**

Lo comenta el autor Reynaga, J. (2015) “**el método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación**”. (p. 32) Este método consiste en obtener una secuencia de datos cuantitativo y cualitativo.

En el presente proyecto de investigación se usará método de análisis-síntesis el cual se hará énfasis en un estudio de como se está realizando la administración los inventarios de la papelería Ángelo y es de allí que nace la propuesta de mejora de los inventarios físicos para la eficiencia, eficacia de la entrega de productos, en la papelería Ángelo.

También en el proyecto se usara el método estadístico el cual permite obtener datos más específicos y relevante de forma cuantitativa y cualitativa

**Tabla 4** **Procedimientos**

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

**Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago**

En este proyecto de investigación se van a usar dos técnicas como es la entrevista que se trabajara mediante formulario de preguntas, también establecerá la encuesta con la disponibilidad de un cuestionario de diez preguntas que nos ayudara a obtener datos importantes.

### **Procedimientos de la investigación**

Las diferentes técnicas utilizadas durante este procedimiento de investigación han permitido tener distintas interpretaciones



La investigación se fundamentara por medio de dos técnicas: encuesta y entrevista.

Las encuestas contarán con una guía de preguntas que agiliza el estudio de la investigación, después de realizar las respectivas encuestas a los colaboradores de la papelería ,el siguiente proceso es de realizar la tabulación de resultados mediante el sistema operativo Microsoft Excel, este sistema permite obtener diferentes resultados de fácil comprensión como lo son : tablas y gráficos porcentuales.

Las entrevistas contarán con cinco preguntas esenciales, los entrevistados son:

Director General, vendedores etc., después de realizar las entrevistas se analizarán los diferentes resultados para conocer los diferentes puntos de vista de los colaboradores. El Sr Ángel Zapata Director General de la papelería Ángel fue la primera persona en ser entrevistada, se ejecutó la entrevista el día 04/06/2018 a las 8:35 hasta 8:50am.

Los resultados de la encuesta y entrevista se obtuvieron realizando la respectiva tabulación de información el cual se observara en el capítulo número cuatro.

## Capitulo IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Técnicas e instrumentos utilizados

#### Encuesta

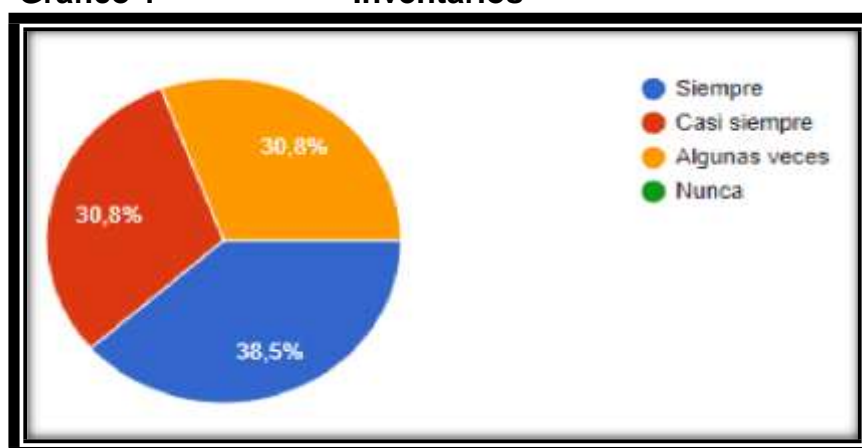
1.- ¿Realizan inventario en las perchas de la empresa?

**Tabla 5** Inventarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	38,5%
Casi Siempre	4	30,8%
Algunas Veces	4	30,8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 1** Inventarios



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

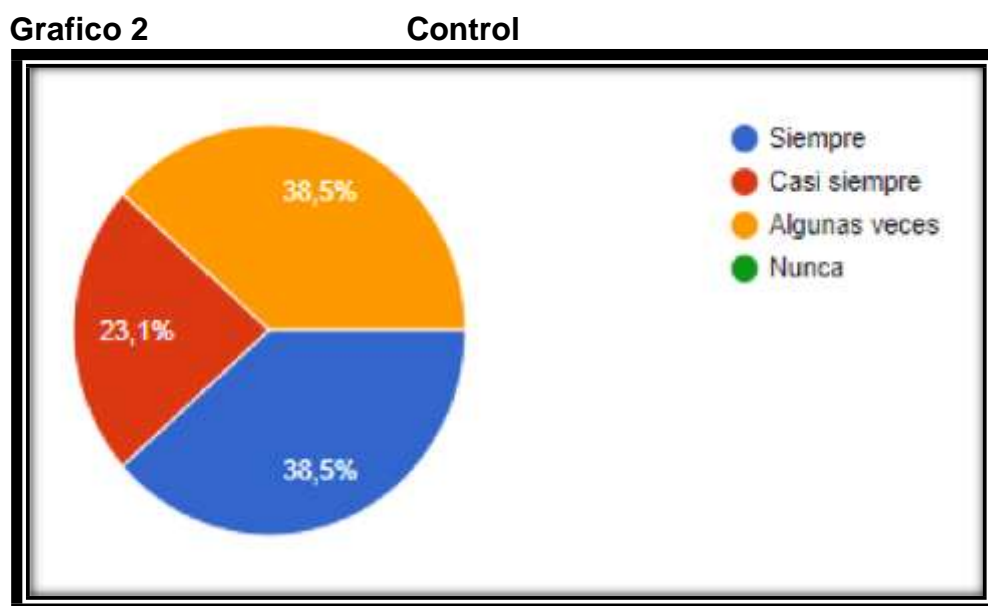
El resultado que arrojo dicha pregunta es que el inventario en la papelería Ángelo no se está realizando continuamente ya que eso es un requisito indispensable para llevar un control de los ingresos y egresos de mercadería.

2.- ¿Deberían presentar control de inventario de la mercadería?

**Tabla 6** **Control**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	38,5%
Casi Siempre	3	23,1%
Algunas Veces	5	38,5%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

El resultado que se logró identificar en esta encuesta es el déficit de control que se mantiene por parte de las personas responsables respecto a los inventarios de la organización.

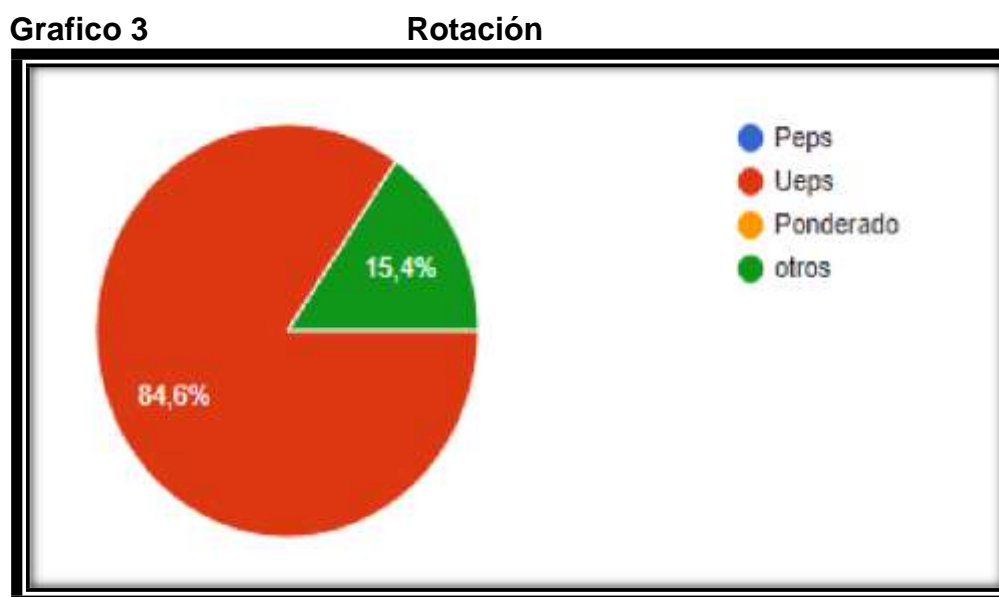
Los empleados no registran los ingresos y egresos de mercadería el cual perjudica al momento de conocer el inventario actual

3.- ¿Qué método de rotación de inventario se aplica en la papelería?

**Tabla 7 Rotación**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Peps	0	0%
Ueps	11	84,6%
Ponderado	0	0%
otros	2	15,4%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

De acuerdo al resultado tabulado correspondiente a la tercera pregunta nos indican que los empleados mantienen su forma de laborar que al momento realizar una ventas distribuyen el producto que ultimo ingreso a la papelería quedando en claro que se encuentra realizando inconscientemente el método Ueps (Ultimo en entrar, primero en salir).

Además se nota las falencias al momento de realizar alguna venta.

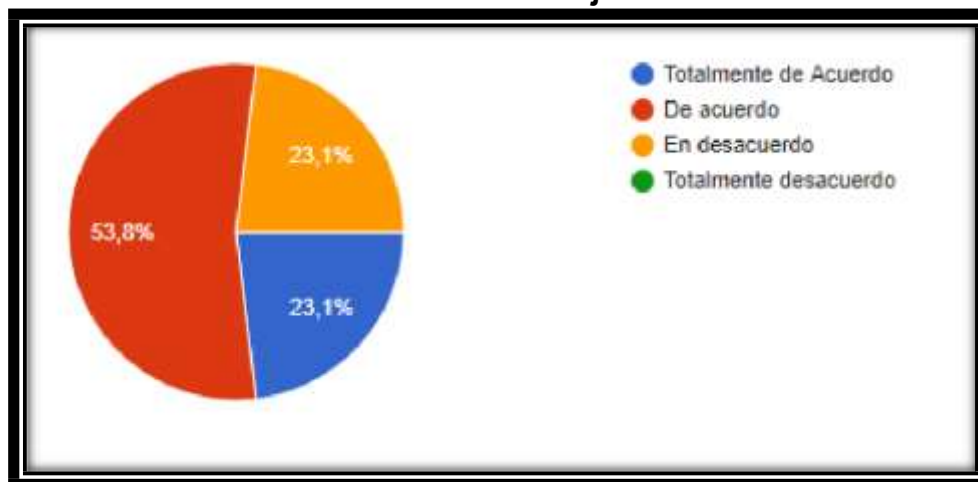
4.- ¿Usted estaría de acuerdo que la mercadería se encuentre codificada y ordenada?

**Tabla 8 Almacenaje**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	23,1%
De acuerdo	7	53,8%
En desacuerdo	3	23,1%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 4 Almacenaje**



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

De acuerdo al resultado que se obtuvo en esta pregunta los empleados manifestaron que si se mantendría la mercadería de forma ordenada y codificada ayudaría a la eficiencia en las entrega de productos al momento de realizar una ventas y eso ayudaría a poder conocer la ubicación de las mismas y mantener el inventario actualizado.

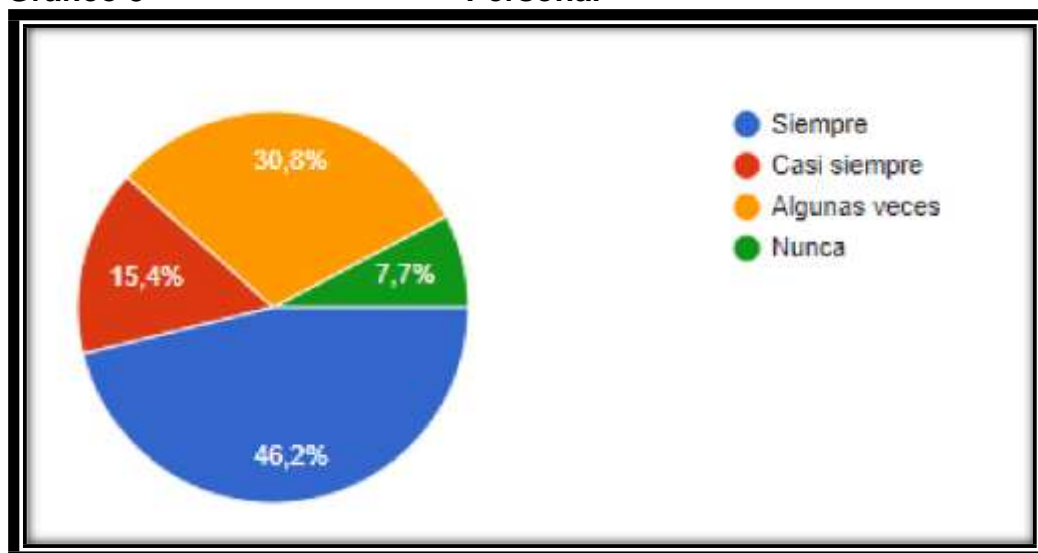
5.- ¿Les gustaría tener capacitación en temas de almacenaje y recepción de mercadería?

**Tabla 9 Personal**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	46,2%
Casi siempre	2	15,4%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	1	7,7%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 5 Personal**



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

El resultado que se obtuvo en la pregunta cinco fue que los trabajadores en la papelería Ángelo estarían dispuestos a recibir capacitaciones para poder llevar un mejor control de la mercadería que se encuentra en stock.

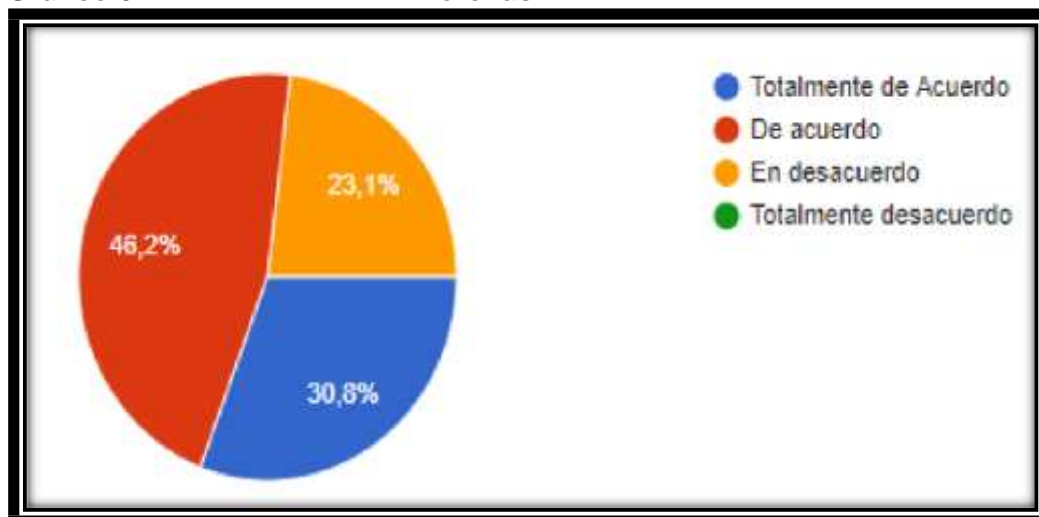
6.- ¿Cree usted que los productos de mayor rotación se deberían distribuir adecuadamente en las perchas?

**Tabla 10** **Perchas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	30,8%
De acuerdo	6	46,2%
Desacuerdo	3	23,1%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 6** **Perchas**



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

De acuerdo al resultado que arrojo esta pregunta que si se obtuviera una adecuación correcta de los productos de mayor de rotación, se agiliza el trabajo y se aumenta el número de ventas y eso sería muy beneficioso.

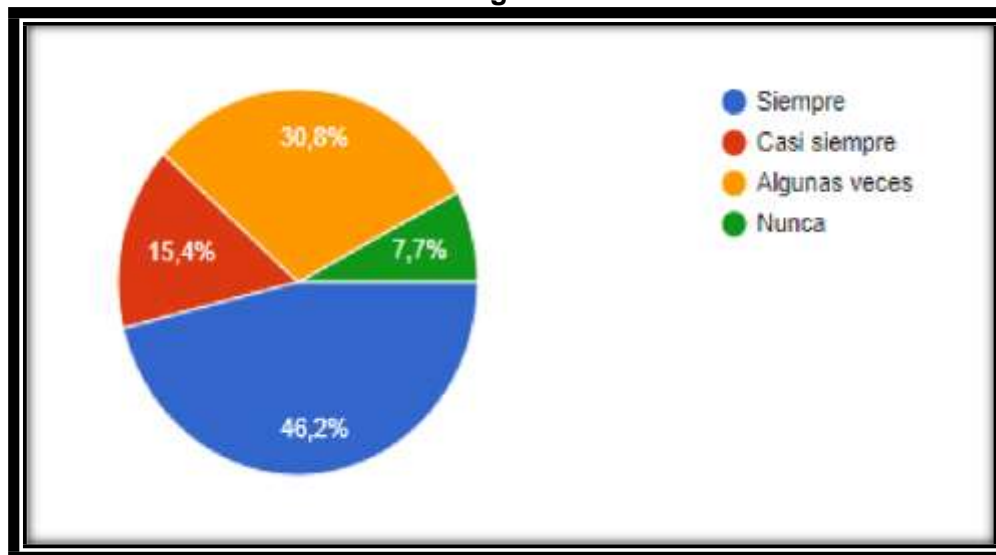
7.- ¿Cree usted que debería de llevar un control de productos deteriorados?

**Tabla 11** **Registro**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	46,2%
Casi siempre	2	15,4%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	1	7,7%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 7** **Registro**



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

El resultado que muestra esta pregunta es que también se debería llevar un control de los productos deteriorados para abastecer las perchas con los productos que se encuentren en las perchas y tener un mejor control y tener agilidad al momento de realizar las ventas con excelencia.

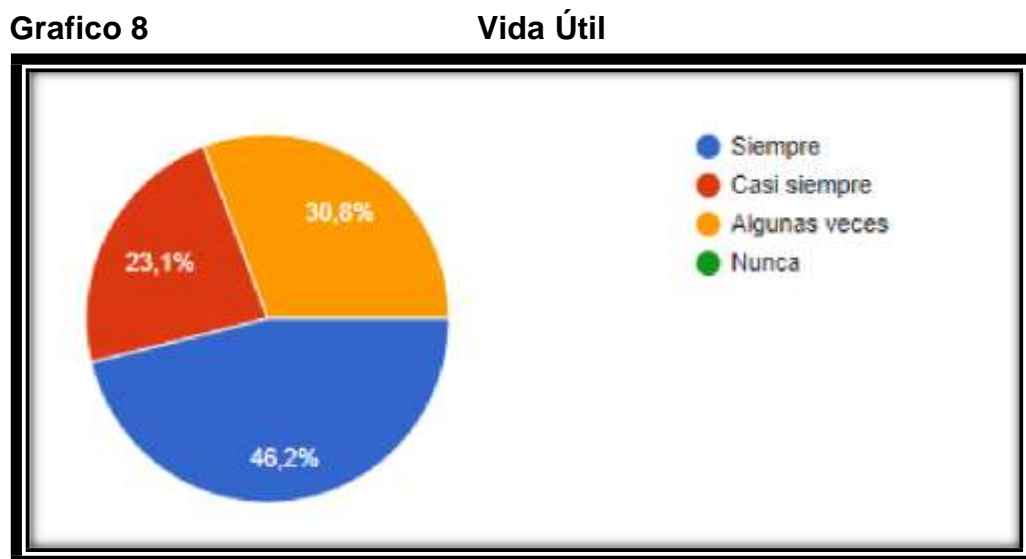


8.- ¿Cree usted que debería de llevar un registro de mercadería con los productos próximo a concluir su vida útil?

**Tabla 12** **Vida Útil**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	46,2%
Casi siempre	2	15,4%
Algunas veces	4	30,8%
Nunca	1	7,7%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

De acuerdo al resultado de esta pregunta los colaboradores de la papelería Ángelo la gran mayoría se encuentra de acuerdo de llevar un registro de control digital con el objetivo de evitar exceso de stock y pérdida de productos.

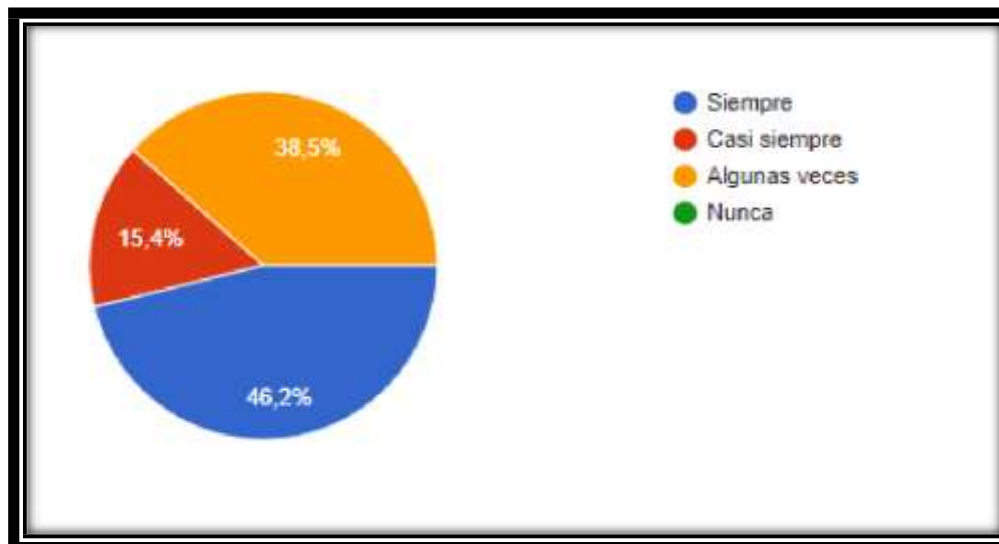
9.- ¿Al momento de realizar adquisición de productos deberían revisar el stock de mercadería?

**Tabla 13** **Stock**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	46,2%
Casi siempre	2	15,4%
Algunas veces	5	38,5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 9** **Stock**



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

Los resultados indicados en esta pregunta muestra que los colaboradores la gran mayoría opta e indicar que se debería de revisar el stock al momento de realizar adquisición de productos para así evitar excesos de mercadería.

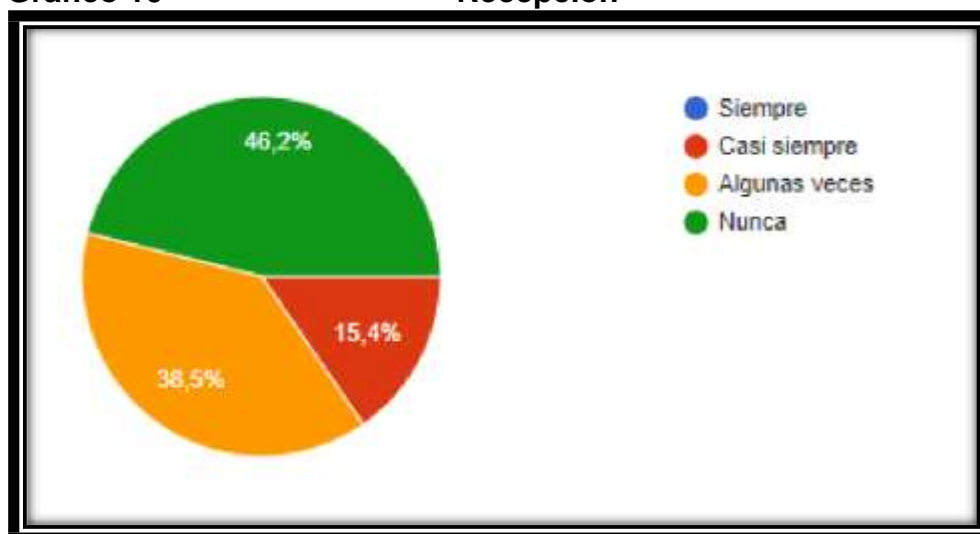
10.- ¿Reciben productos en mal estado por parte de los proveedores?

**Tabla 14** **Recepción**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	15,4%
Algunas veces	5	38,5%
Nunca	6	46,2%
Total	13	100%

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

**Grafico 10** **Recepción**



Elaborado por: Bravo Zambrano Andy

Según la tabulación indica que en su mayoría reciben la mercadería en excelente estado pero por descuido por falta de conocimiento en almacenaje son los motivos que incentiva el deterioro de los productos.

## **Técnicas Aplicadas**

Entrevista

Análisis de la entrevista 1

**Lugar:** Papelería Ángelo

**Fecha:** 7/05/2018

**Hora de inicio:** 8:35

**Hora de Finalización:** 8:50

**Entrevistado:** Ángelo Zapata

**Cargo** : Director General

**Entrevistador:** Andy Bravo

Se procedió a ejecutar la primera entrevista a los colaboradores de la papelería en primera opción se le realizó al Sr Ángelo Zapata Director General de la organización, al iniciar la jornada del mes de abril se le comentó al gerente en que nos facilitara una entrevista enfocada al tema de solucionar las falencias en los retrasos al momento de realizar ventas, con amabilidad nos proporcionó la entrevista. Se conoció que no existe una comunicación efectiva entre los colaboradores, el Sr Ángelo está muy claro que el tema de los inventarios es muy importante en cualquier organización pero actualmente en la papelería el personal desconocen la correcta ubicación de la mercadería, con respecto a las falencias que presenta la papelería indicaba que el personal muy poco trabaja en equipo, que deberían ser comunicativos entre ellos, al momento de realizar ventas recalco que los vendedores se les dificulta encontrar los productos con rapidez y que en ocasiones los encuentran pero están mal estados el cual esto provoca un descontento en el consumidor y que tal vez por el correcto abastecimiento de mercadería es que se crea inconsistencia en la ubicación, codificación y despacho.

## Análisis de la entrevista 2

**Lugar:** Papelería Ángelo

**Fecha:** 8/05/2018

**Hora de inicio:** 12:45

**Hora de finalización:** 13:00

**Entrevistado:** Fernando Suarez

**Cargo** : Vendedor

**Entrevistador:** Andy Bravo

Se procedió a realizar la segunda entrevista el día siguiente en la hora de almuerzo al vendedor Fernando Suarez el cual nos facilitó de su tiempo ,expresando todo sus deseos por mejorar como trabajador , el respecto a la primera pregunta sobre la comunicación con los compañeros nos comentó que mantenía una buena comunicación con sus compañeros de ventas ,se le consultó cuál era su punto de vista sobre los inventarios y decía que él con sus compañeros desconocían con profundidad el tema que varias veces habían realizado inventarios pero igual mantenían conflictos con la mercadería.

El Fernando Suarez indicaba que mantenían falencias al momento de la búsqueda de un artículo por que desconocían la ubicación correcta del producto y les retrasaba el despacho al cliente, el retraso de la búsqueda perjudica la buena atención al consumidor, el no mantener un control de inventarios daba prioridad a que los artículos se creen faltante o sobrantes de productos.

## Análisis de la entrevista 3

**Lugar:** Papelería Ángelo

**Fecha:** 8/05/2018

**Hora de inicio:** 13:10

**Hora de término:** 13:25

**Entrevistado:** María Yagual

**Cargo** : Vendedor

**Entrevistador:** Andy Bravo

Se implementó a ejecutar la entrevista el quinto día del mes de junio a la Srta. María Yagual trabajadora de la Papelería Ángelo con el cargo de vendedor solicitamos absoluta sinceridad durante toda la entrevista.

Empezando la primera pregunta sobre la comunicación entre los colaboradores nos indicaba que existen pequeños conflictos al momento de trabajar en conjunto, comenta María que estos malos momentos sucede cuando al momento de realizar ventas se crea la distorsión de la búsqueda del producto que será vendido por que la ubicación en muchas ocasiones es compleja y si se llega a encontrar está en mal estado que necesitan más herramientas para el correcto almacenaje ,sobre el tema de los inventarios nos comentaba que muy poco lo realizan que lo hacen cuando están por finalizar el año lectivo o al comienzo del mismo, sería muy bueno mantener un inventario actualizado diariamente de todos los artículos que se oferta ,nos ayudaría a ser muy ágil en la búsqueda de cualquier tipo de producto comentaba la colaboradora de la papelería.

Siempre existen falencias al momento de la recepción de mercadería nueva, porque no hay mucho espacio y se opta por mesclar un producto con otro y esa es la fuente que ocasiona retraso en el despacho indica María.

Al momento de abastecer aduce que lo hacían con muy poca frecuencia por que el espacio no ayudaba y el no conocer que es lo que se tiene en producto físico creaba sobrantes y faltantes de artículos.

#### **A manera de Conclusión:**

Las diferentes entrevistas fueron ejecutadas con el objetivo de conocer los diferentes puntos de vistas sobre los conflictos que sucede en la papelería Ángelo para luego ser analizados y acceder otorgar solución.

El Director general esta consiente que el grupo de colaboradores no mantienen una buena comunicación entre ellos, lo cual sería la apertura del déficit de compromiso con la organización, la falta de capacitación a los miembros de la papelería Ángelo sería una necesidad por satisfacer.

El no presentar inventarios en la Papelería Ángelo ha generado conflictos entre trabajadores, porque les proporciona retraso en las diferentes tareas asignadas.

## Plan de Mejoras

El plan de mejora de la empresa proporciona diferentes puntos de vista para seleccionar la decisión correcta para evitar conflictos futuros e ir mejorando el rendimiento en todos los aspectos laboral.

**Objetivo:** Elaborar un control de inventario en la Papelería Ángelo

**Tabla 15: Propuesta de mejora**

<b>¿Qué?</b>	Resolver el problema de la Organización en los inventarios y entrega de productos de la Papelería "Ángelo.
<b>¿Por qué?</b>	Respecto a la carencia de un control de inventarios de la mercadería en la papelería, se ha detectado que la perdidas de productos, retraso en el despacho ,son resultados de no presentar un control de artículos el cual indique su fecha de vida útil ,ubicación etc.
<b>¿Cómo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de una plantilla en Excel que conste los artículos detallados.</li> <li>• Elaboración de un formato factible para la ejecución de la toma física de inventarios.</li> <li>• Capacitación en temas informáticos Microsoft Excel, gestión y control de inventarios</li> </ul>
<b>¿Cuándo?</b>	Desde Mayo del año 2018 hasta julio del presente año en las instalaciones de la Papelería Ángelo.
<b>¿Quién?</b>	Director General.
<b>¿Dónde?</b>	En la Papelería Ángelo ubicada en el sector sur de la ciudad de Guayaquil en las calles 40ava y Venezuela.

**Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago**

### Cronograma

N°	Tiempo / Actividades	2018												
		Mayo				Junio				Julio				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2			
1	Diseño de una plantilla en Excel que conste los artículos detallados.	X	X	X										
2	Elaboración de un formato factible para la ejecución de la toma física de inventarios.				X	X								
3	Capacitación en temas informáticos Microsoft Excel, gestión y control de inventarios						X	X	X		X			



## Ingresos:

**Tabla 16: Financiamiento**

Ingresos	Dólares
Autogestión	\$ 750,00
<b>Total</b>	<b>\$ 750,00</b>

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago

## Egreso:

**Tabla 17: Gastos del proyecto**

Egresos	Dólares
Alquiler de proyector	\$ 150,00
Impresión de material	\$ 100,00
Refrigerios	\$ 150,00
Transporte	\$ 150,00
Suministros	\$ 100,00
Imprevistos	\$ 100,00
<b>Total</b>	<b>\$ 750,00</b>

Elaborado por: Bravo Zambrano Andy Santiago

La inversión efectuada en el proyecto es de setecientos cincuenta dólares americanos.

## Conclusiones

- En base a los resultados obtenidos en la investigación se evidencia que la papelería no presenta un sistema de inventario, teóricamente si se fundamentó los inventarios físicos y entrega de productos.
- La organización no cuenta teóricamente con ningún tipo de proceso de inventarios, empíricamente despachan los productos que se reciben último y por ende muchos artículos pierden su vida útil.
- La papelería no presentaba ningún tipo de control de ingresos y egresos de mercadería y por el tipo de necesidad se diseñó la propuesta de mejora de los Inventarios físicos para la eficiencia, eficacia de la entrega de productos.
- Los trabajadores en la papelería están dispuestos a recibir capacitaciones en temas de inventarios.
- La papelería no presenta un registro de ingresos y egresos de mercadería.

## Recomendaciones

- Capacitando al personal en diferentes temas de inventarios con el fin de incrementar los conocimientos para innovarse en las labores de la organización.
- Mantener el orden en la recepción de mercadería, que se implanta un método de inventario idóneo para que los colaboradores mantenga el correcto proceso de rotación.
- Realizar respaldo de información de forma mensual.
- Mantener en constante capacitaciones a los colaboradores en diferentes temas que enfoque a la necesidad de la organización.

## Bibliografía

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG, Guayaquil, Ecuador, 2015.
- Albuja .K – Zapata. W (2014). Diseño de un Sistema de Gestión de Inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C. Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero industrial. Chiclayo
- Arango m. (2009). Desarrollo e implementación de una propuesta metodológica para determinar el modelo de inventarios para productos terminados en las empresas que fabrican elementos de fijación, Tesis para optar al título de Magíster en Ingeniería Administrativa. Colombia
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica, (6a Ed.
- Asamblea Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi
- Espinoza, O. (2011). La administración eficiente de los inventarios, editorial: la ensenada, 1ra edición Madrid.
- García Vivas (2014). Modelo de control de inventarios de pellas en plantas de pellas de sidor. tesis de Postgrado de la universidad católica Andrés bello de la ciudad de puerto Ordaz-Venezuela.

- Guerrero -Orellana .M (2016). Mejora de la gestión de inventario en la empresa cartimex s.a. Tesis presentada como requisito para optar el título de contaduría pública autorizada. Guayaquil-Ecuador.
- Hernández, R.(2014). Metodología de la investigación (6ª Ed.). Recuperado de <http://www.intercambiosvirtuales.org/>
- Lemus J.- Forero J. (2012). Diseño del sistema de inventarios, para la buena administración de la empresa comercializadora, exostos, frenos y radiadores Kennedy. Tesis de la universidad distrital francisco José de caldas facultad tecnológica tecnología en industrial. Colombia
- Mindiolaza .L – Campo verde .V (2012). : Implementación de un sistema de control de inventario para el almacén credicomercio naranjito. Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en contaduría pública y auditoría – cpa. Milagro-Ecuador
- Mongua .P – Sandoval H. (2009). Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites. Tesis de grado. Venezuela
- Moya, (2007). Inventarios y tablas de inventarios revisado en <https://es.calameo.com/books/004817671fbb962567514>.
- Müller, (2007).Inventarios y tablas de inventarios revisado en <https://es.calameo.com/books/004817671fbb962567514>.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC. Ecuador

- Palella, S y Martins, F (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 4ta. Edición. Venezuela
- Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017).Objetivos del Milenio. Ecuador
- Ronald H. Ballou. (1999).Distribución física de materiales, Business Logísticas Management, Cuarta edición.
- Sabino (1992) Metodología de la investigación, revisión de <https://docplayer.es/9472077-Metodologia-de-la-investigacion.htm>
- Sánchez .v (2015). El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa. Trabajo de titulación previo a la Obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría cpa. Machala-Ecuador.
- Smith Gustavo (2010). Política de manejo de inventario en una empresa de venta de ropa. Tesis para optar al grado de magister en gestión de operaciones en la ciudad Santiago de Chile.
- <https://books.google.com.ec/books?isbn=8498802326>
- <https://books.google.com.ec/books?isbn=9977645469>
- <https://books.google.com.ec/books?isbn=9684444117>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Carta de Autorización de la empresa.

Guayaquil, 23 de abril del 2018

### Carta de Autorización

Yo Ángelo Luis Zapata Zambrano, en presentación de Director General de la papelería Ángelo le autorizó al sr **ANDY SANTIAGO BRAVO ZAMBRANO** realizar su proyecto de grado en las instalaciones de la organización.

El tema del proyecto es: **“Propuesta de mejora de los inventarios físicos para la eficiencia, eficacia de la entrega de productos, en la papelería Angeló”**.

Con respecto a la recopilación de la siguiente información:

- Antecedentes, misión, visión, valores etc.
- Fotografías de las instalaciones.
- Encuestas a los colaboradores.
- Organigrama Funcional.

Esta información se autoriza ser utilizado exclusivamente para fines académicos.

Atentamente;  
**Ángelo Zapata Z**



## Anexo 2: Logo



## Anexo 3: Misión, Visión y Valores

### Misión

Atender a nuestros consumidores con energía y entusiasmo, la mejor variedad, presentando productos de calidad con los mejores precios, cumpliendo con la respectiva satisfacción de las necesidades de nuestro cliente.

### Visión

En el 2022. Ser una empresa líder en la comercialización de productos y servicios de papelería, presentando innovación en sus productos y permitir mantener una excelente logística en la entrega de producto con eficiencia.

### Valores Corporativos

- Respeto
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Amabilidad
- Compromiso
- Responsabilidad

#### Anexo 4: Fotos



Inventario quincenal de suministro escolar.



Verificación de mercadería en buen estado, en productos de poca rotación

### Anexo 5: Formato de Control de inventarios

#### TOMA FISICA DE INVENTARIO PAPELERIA ANGELO

BODEGA: PERCHA O VITRINA      FECHA: \_\_\_\_\_

N°	POSICION	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	ESTADO		OBSERVACIONES
					BUENO	MALO	
1							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

\_\_\_\_\_  
Supervisor

\_\_\_\_\_  
Vendedor

### Anexo 6: Plantilla de Microsoft Excel

<b>PAPELERIA ANGELO</b>								
<b>Productos</b>					<b>Entradas</b>			
Codigo	Descripcion	Entradas	Salidas	Saldo	Codigo	Descripcion	Fecha	Cantidad
A001	Abaco	0	0	0		#N/A		
A002	Acuarelas	0	0	0		#N/A		
A003	Afectadora Bie	0	0	0		#N/A		
A004	Afiche Juan pueblo	0	0	0		#N/A		
A005	Agenda Café	0	0	0		#N/A		
A006	Album de Foto	0	0	0		#N/A		
A007	Alcancia de la Princesa	0	0	0		#N/A		
A008	Alcohol	0	0	0		#N/A		
A009	Algodón	0	0	0		#N/A		
A010	Apoyamano	0	0	0		#N/A		
A011	Aretes de colores	0	0	0		#N/A		
A012	Boligrafo faber castell Negro	0	0	0		#N/A		
A013	Boligrafo faber castell azul	0	0	0		#N/A		
A014	Boligrafo faber castell Rojo	0	0	0		#N/A		
A015	Block ficha memotecnica	0	0	0		#N/A		
A016	Block Plumafon	0	0	0		#N/A		
A017	Boligrafo Bic p-medio Azul	0	0	0		#N/A		
A018	Boligrafo Bic p-medio rojo	0	0	0		#N/A		
A019	Boligrafo Celeste	0	0	0		#N/A		
A020	Boligrafo Dorado	0	0	0		#N/A		
A021	Boligrafo Lila	0	0	0		#N/A		
A022	Boligrafo Negro	0	0	0		#N/A		
A023	Boligrafo Verde	0	0	0		#N/A		
A024	Borrador Br-40	0	0	0		#N/A		

## Anexo 7: Plan de Capacitación

<b>Taller</b>	<b>Tema</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Dirigido a</b>	<b>Tiempo</b>
1	1	Conceptualización y Practica del programa Microsoft Excel	Ponencia y distribución de materiales impresos	Análisis de Información.	Vendedores, Supervisores	8 h
2	2	Conceptualización de Gestión de inventarios.	Distribución de materiales impresos.	Análisis de Información	Vendedores, Supervisores	8 h
3	3	Evaluación del correcto Control de inventarios.	Ejecución de actividades de control en las perchas.	Presentación de videos	Vendedores, Supervisores	8h

## **Anexo 8: Formato de Encuesta**

**Fecha:**

### **Encuesta**

Saludos Cordiales:

Le saluda Andy Santiago Bravo Zambrano con cédula de ciudadanía 0950705509 egresado del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología previo a la obtención del título de tecnólogo en administración de empresa.

Esta encuesta es dirigida al personal con el objetivo de caracterizar los inventarios físicos en la entrega de productos.

La información es de carácter reservado, toda la información se transmitirá con fines educativo.

Atentamente;

Andy Bravo Z.

## **Instrucciones**

Lea cuidadosamente las instrucciones antes de realizar la encuesta.

- Está permitido usar bolígrafo azul o negro.
- Tendrá 20 minutos para realizar la encuesta.
- Marcar con una X la respuesta.
- Si existe duda consultar al encuestador
- Mantener una postura correcta.
- Responder con sinceridad las diferentes preguntas.

Objetivo: Con las siguiente encuesta se busca conocer cuáles son las principales falencias que tiene Papelería Ángel de cuestiono de control almacenaje y stock de mercadería.

## Despedida

Se agradece su colaboración y ayuda por la realización de la encuesta, le manifestamos que toda la información utilizada dentro de estos archivos es de total confidencialidad.

Agradecimientos totales.

Andy Bravo Zambrano  
CI. 0950705509



## Encuesta

1.- ¿Realizan inventario en las perchas?

Siempre	( )	Algunas veces	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

2.- ¿Presentan registro de control de inventario de la mercadería?

Siempre	( )	Algunas veces	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

3.- ¿Qué método de rotación de inventario se aplica en la papelería?

Peps	( )	Ponderado	( )
Ueps	( )	Otros	( )

4.- ¿Usted estaría de acuerdo que la mercadería se encuentre codificada y ordenada?

Totalmente de Acuerdo	( )	En desacuerdo	( )
De acuerdo	( )	Totalmente desacuerdo	( )

5.- ¿Les gustaría tener capacitación en temas de almacenaje y recepción de mercadería?

Siempre	( )	Algunas veces	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

6.- ¿Cree usted que los productos de mayor rotación se deberían distribuir adecuadamente en las perchas?

Totalmente de Acuerdo	( )	En desacuerdo	( )
De acuerdo	( )	Totalmente desacuerdo	( )

7.- ¿Cree usted que debería de llevar un control de productos deteriorados?

Siempre	( )	Algunas vece	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

8.- ¿Cree usted que debería de llevar un registro de mercadería con los productos próximo a concluir su vida útil?

Siempre	( )	Algunas veces	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

9.- ¿Al momento de realizar adquisición de productos deberían revisar el stock de mercadería?

Siempre	( )	Algunas veces	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

10.- ¿Reciben productos en mal estado por parte de los proveedores?

Siempre	( )	Algunas veces	( )
Casi siempre	( )	Nunca	( )

**Gracias por su tiempo**

## Anexo 9: Formato de entrevista

### FORMULARIO DE ENTREVISTA

**Lugar:**

**Fecha:**

**Hora de inicio:**

**Hora de término:**

**Entrevistado:**

**Cargo :**

**Entrevistador:**

**Objetivo:** Obtener información certera de la situación actual de la papelería Ángelo.

### Preguntas

1. ¿Mantiene usted una buena comunicación con sus compañeros de labores?
2. ¿Considera usted que los inventarios es un tema muy importante para la organización?
3. ¿Qué falencias usted cree que presentan actualmente?
4. ¿Al momento de realizar ventas encuentran los productos con facilidad?
5. ¿Realizan el abastecimiento continuo en las perchas?