



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA
FÍSICA DE INVENTARIOS EN LAS TIENDAS DE LA CORPORACIÓN
DODO'S INC.**

Autora: Lindao Quimi Laura Yadira

Tutor: PhD Rivera Fuentes Carlos Luis

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a mi querida madre y a mis hermanos gracias por sus consejos, por guiarme, por formarme una persona de bien.

A mi novio por esa motivación e impulsarme a seguir adelante, por su apoyo emocional, para poder culminar mi proyecto.

Gracias a mis queridos amigos, que me brindaron su apoyo incondicional, que compartieron sus conocimientos sin pedir nada a cambio.

A mi gran jefe que me incentivó continuar con mis estudios, gracias por la gran ayuda, ahora estoy culminando con éxito un nuevo logro.

Laura Yadira Lindao Quimi

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por este logro obtenido, por darme mucha fortaleza aun en los momentos difíciles, para finalizar con éxito el proyecto de tesis.

A los docentes del Instituto por la enseñanza, por compartir sus conocimientos, y ayudarme a formar profesionalmente.

A mi tutor por la dedicación y paciencia, por sus palabras de ánimo, por guiarme en cada paso en la elaboración de mi tesis.

A toda mi familia que siempre estuvieron apoyando para que logre mi meta, por estar en los momentos más importantes durante estos años

A mi novio, gracias por su comprensión, por su amor, por su confianza.

Gracias totales a cada uno de ustedes, que estuvieron dispuesto a ayudarme, apoyarme, a guiarme para que culmine mi sueño.

Laura Yadira Lindao Quimi



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo’s inc.,** presentado por **Lindao Quimí Laura Yadira** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Laura Yadira Lindao Quimí

Tutora:

PhD. Carlos Rivera Fuentes

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Lindao Quimí Laura Yadira en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., de la modalidad de Semi-presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Lindao Quimí Laura Yadira
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0918562463

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEDESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo's inc.

Autora: Lindao Quimi Laura Yadira

Tutor: PhD Rivera Fuentes Carlos Luis

RESUMEN

El trabajo de investigación "Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios" se desarrolló en una de las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., en la actualidad no mantienen un control adecuado de sus inventarios, la presente investigación se orientó en proponer mejoras a la toma física de inventario que ayuden a disminuir los errores que se presentan en el proceso, para reducir los ítems a recontar y mantener inventarios con saldos correctos. El análisis está basado en una investigación documental y de campo en donde se detectó el problema, y se da la solución. La conclusión más significativa fue la capacitación al personal para la realización del proceso, y que el manual de procedimientos sea de conocimiento general para su aplicación.

Control de Inventario

Procedimiento

Plan de Mejoras



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo's inc.

Autora: Lindao Quimi Laura Yadira

Tutor: PhD Rivera Fuentes Carlos Luis

ABSTRACT

The research work "Proposal of improvements to the procedure in the physical taking of inventories" was developed in one of the stores of the Dodo's Inc. Corporation, at present they do not keep an adequate control of their inventories, the present investigation was oriented to propose improvements to the physical inventory taking that help reduce the errors that occur in the process, to reduce items to be re-counted and maintain inventories with correct balances. The analysis is based on a documentary and field investigation in which the problem was detected, and the solution is given. The most significant conclusion was the training of personnel to carry out the process, and that the procedures manual is of general knowledge for its application.

Inventory Control

Process

Improvement Plan

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEDESCIT	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	4
Formulación del problema	4
Evaluación del problema	5
OBJETIVOS	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes Referenciales.....	20
FUNDAMENTACION LEGAL	23
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	26
Variable independiente:.....	26
Variable dependiente:.....	26
MARCO CONCEPTUAL.....	27

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	29
DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	35
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	45

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PLAN DE MEJORAS	78
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas
Tabla 1:Clientes.....	33
Tabla 2: Proveedores.....	33
Tabla 3: Competidores.....	34
Tabla 4: Productos.....	34
Tabla 5: Cobertura.....	35
Tabla 6: Nomina Gerencial	43
Tabla 7: Nomina por Categoría Ocupacional.....	43
Tabla 8: Nomina por Área Operativa.....	44
Tabla 9: Cuadro Muestral Por Categorías	47
Tabla 10:Guía de observación	49
Tabla 11:Entrevista Gerente	52
Tabla 12:Entrevista Jefe de Bodega	53
Tabla 13:Entrevista supervisora.....	53
Tabla 14:Encuesta	55
Tabla 15:Pregunta 1	66
Tabla 16:Pregunta 2	67
Tabla 17:Pregunta 3	68
Tabla 18:Pregunta 4	69
Tabla 19:Pregunta 5	70
Tabla 20:Pregunta 6	71
Tabla 21:Pregunta 7	72
Tabla 22:Pregunta 8	73
Tabla 23:Pregunta 9	74
Tabla 24:Pregunta 10	75
Tabla 25:Indicadores de Ingresos.....	78

Tabla 26:Indicadores de Costos	78
Tabla 27:Indicadores de Liquidez	79
Tabla 28:Indicadores de Rentabilidad.....	79
Tabla 29:Indicadores de Rotación de Inventario.....	79
Tabla 30:Plan de mejoras	80

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas
Cuadro 1: Esquema de Ishikawa	3
Cuadro 2: Organigrama	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas
Gráfico 1: Pregunta 1	66
Gráfico 2: Pregunta 2	67
Gráfico 3: Pregunta 3.....	68
Gráfico 4: Pregunta 4.....	69
Gráfico 5: Pregunta 5.....	70
Gráfico 6: Pregunta 6.....	71
Gráfico 7: Pregunta 7	72
Gráfico 8: Pregunta 8.....	73
Gráfico 9: Pregunta 9.....	74
Gráfico10:Pregunta 10.....	75

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La cuenta inventario para una empresa comercial o de manufacturas, es fundamental como parte de su activo circulante, que permite conocer la situación patrimonial se considera de mucha importancia mantener sus saldos actualizados, por lo tanto, el proceso de la toma física de inventarios debe ser correcto.

Toda empresa sin considerar tamaño, que cuente con activos fijos, productos terminados deben ser objeto de verificación física, por lo menos una vez al año, de tal manera cuando se realice una consulta se obtenga información real de sus inventarios, esto ayudará que se un mejor servicio a los clientes, permite reducir costos al no cargar excesos o faltantes de mercadería y obtener una mejor rentabilidad.

Para tener una buena gestión de inventarios se debe considerar al control interno, como una herramienta que regula la existencia, la integridad y la valuación de la mercadería, de tal manera que la toma física de inventario no solo puede ser visto como un proceso rutinario, sino que, de la seguridad y confiabilidad de resultados, y no afecte la utilidad del período en curso.

El proceso de una toma física de inventario sirve para confirmar o corregir el saldo contable que la empresa posee, una toma física inadecuada presenta diferencias inexactas que ocasionan pérdidas económicas, datos irreales y malos registros contables. A demás de verificar las existencias

nos permite saber el estado de la mercadería, corroborar que no se encuentren obsoletos, antigua o dañada.

La Corporación Dodo´s Inc., es una empresa de autoservicio dedicada a la compra y venta de productos de consumo masivo, un problema constante en el control de sus inventarios y la confiabilidad de los resultados en lo que se refiere la toma física, por lo cual nuestro la presente investigación se la realiza para determinar falencias y contribuir con mejoras en el procedimiento de la toma física que permita a la empresa ahorrar tiempo y dinero, para no incurrir en un alto porcentaje de diferencias en sus inventarios físicos y de tal manera reducir la cantidad de ítems a recontar.

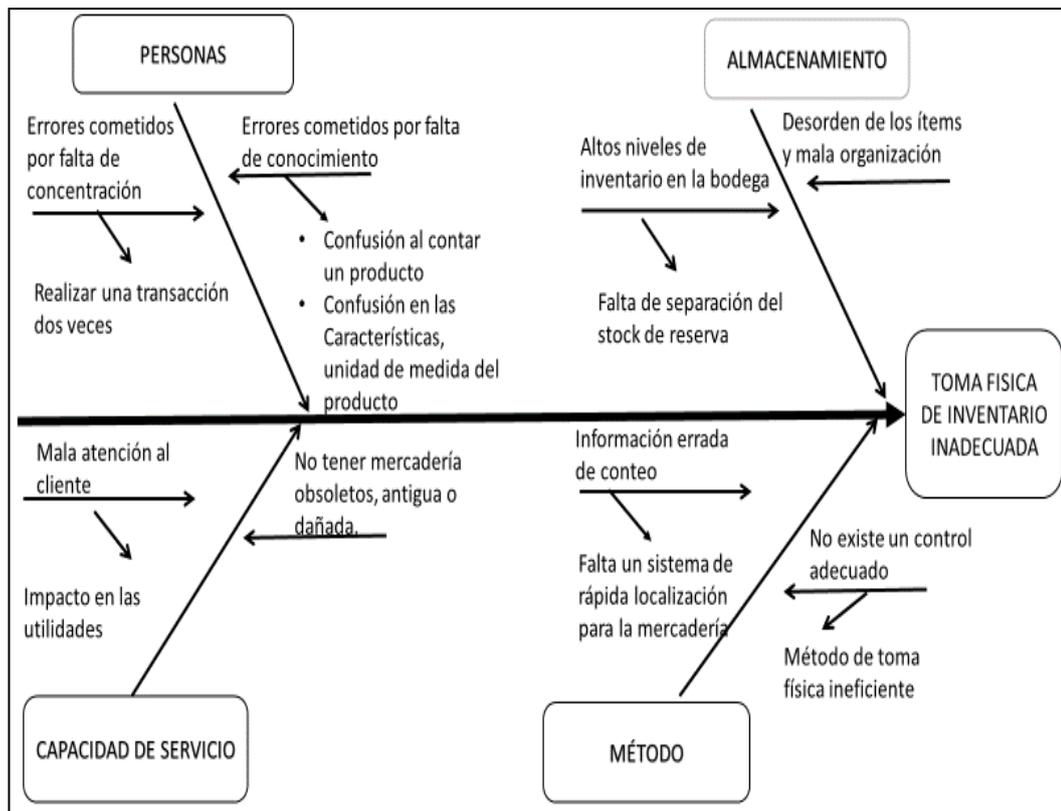
Situación conflicto

En los últimos años en nuestro país han aumentado las cadenas de supermercados, bajo la modalidad de autoservicio de consumo masivo, para las tiendas de la Corporación Dodos Inc. es muy importante el manejo de sus inventarios, la exactitud de los mismos, siendo uno de los principales factores en el desempeño de la empresa, su buen manejo proviene las utilidades de la empresa y prestar servicio necesario para que los consumidores realicen sus compras.

En la actualidad el departamento de auditoria interna encargados del control de los inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo´s Inc., constantemente tienen problemas con la toma física de inventarios ya que presentan diferencias (sobrantes y faltantes) inexactos, debido a que poseen modelos desgastados de procedimiento para la toma física de sus inventarios, no están diseñados para evitar errores de conteo, estos surgen por diferentes situaciones: de los productos que no se encuentran ordenados por ítems, por características del producto, unidades de medida, confundir unidades por pack, el desorden en las bodegas, debilidades en asignación de responsabilidades, inducción a los participantes, estas ineficiencias de significan costos irregulares para la empresa.

Por tal motivo, el tema a investigar es la afectación que sufre la empresa, es importante identificar las falencias que se presentan, para de esta manera realizar las mejoras al procedimiento de la toma física de los inventarios, una toma de inventario requiere trabajo previo que garantice exactitud en sus resultados, para disminuir el número de ítems a recontar, lo que permite disminuir el gasto para la empresa, como es el utilizado en la verificación de los ítems con diferencias que previamente ya fueron contadas, un mejor servicio a sus clientes. Con las debidas correcciones en al proceso aportará a tomar mejores decisiones a la administración.

Cuadro 1: Esquema de Ishikawa



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS EN LA TIENDAS DE LA CORPORACIÓN DODO'S INC. DURANTE 2018

Delimitación del problema

El presente proyecto de investigación se ejecutará y desarrollará en Ecuador, provincia del Guayas, cantón Guayaquil, en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc. y su objetivo principal será disminuir el número de ítems a recontar, realizando mejoras en los procedimientos de la toma física, evitando de esta forma la toma física inadecuada de inventarios, esto permitirá a las empresas tener un buen control de inventarios porque ayuda a saber cuándo y cuánto comprar, de lo posee y de lo se venderá, y es de vital importancia el conocer los inventarios y saber administrarlos va orientado al control de los recursos que una empresa posee.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Tarqui

Campo: Contable

Área: Inventario

Aspectos: Mejoras en el procedimiento en la toma física de inventarios

Período: 2018.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el procedimiento en la toma física de los inventarios de mercaderías, para disminuir el número de ítems a recontar en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc. para el periodo 2018?

Evaluación del problema

Delimitado. – Se centrará en el procedimiento de la toma física de inventarios las tiendas de la Corporación Dodo´s Inc. dentro del periodo comprendido entre enero a junio del 2018.

Evidente. – Se puede observar que el procedimiento para la toma física de los inventarios, presenta falencias en su proceso.

Concreto. – La información obtenida se utilizará de una forma clara y precisa y será aplicada al procedimiento de la toma física de inventario.

Relevante. – El presente proyecto de investigación es relevante porque contempla la solución al problema, ya que aportará con las mejoras realizadas en el procedimiento.

Factible. - La investigación es realizable, ya que se cuenta con la ayuda del personal interno las tiendas de la Corporación Dodo´s Inc.

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar mejoras al procedimiento en la toma física de los inventarios de mercaderías, para disminuir el número de ítems a recontar en las tiendas de la Corporación Dodo´s Inc.

Objetivos específicos

1. Establecer plan de mejoras a los procedimientos de toma física de los inventarios de mercaderías.
2. Analizar teorías sobre aspectos contables en relación a los inventarios de mercaderías.
3. Determinar los procedimientos actuales que se realizan para la toma física de los inventarios de mercaderías, y enumerar las causas de las falencias existentes en el proceso.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se considera que la base de todo tipo de negocio sin importar su tamaño está vinculada con los inventarios, manejar un sistema de inventario permite que controlen sus productos es importante mantener su exactitud para evitar las diferencias (sobrantes y faltantes), y determinar que proceden de los conteos y no de cruce con saldo contable.

Por lo tanto, la presente investigación, es muy importante que el proceso se optimice y se establezca lineamientos a seguir en el proceso de la toma física de los inventarios por lo conveniente que resulta para las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., la propuesta de mejoras al procedimiento de la toma física de inventarios que detalle cómo se debe ejecutar el proceso, lo cual permitirá determinar la veracidad de las existencias y nos permitirá reducir la cantidad de ítems a recontar.

El valor práctico esta investigación ayudará a mejorar el problema del recuento de los ítems con diferencias que surge en la toma física de los inventarios, para ello se realiza un análisis minucioso de las falencias que se presentan en el desarrollo del proceso.

El valor metodológico de la investigación se realizará según técnicas de investigación, que facilitaran las herramientas para la elaboración del plan de mejoras al procedimiento de la toma física de los inventarios para las tiendas Corporación Dodo's Inc.

La relevancia social la propuesta constituye un beneficio para las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., y también para los empleados que realizan el proceso garantizando la exactitud de la toma física de los inventarios, a tener mejores beneficios económicos, y podrá ser utilizado como fuente de consulta para futuras investigaciones con el control operativo de la toma física del inventario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Los inventarios comenzaron en la antigüedad como una forma de hacer frente a las épocas de escasez, almacenaron grandes cantidades de sus productos para subsistir, esta forma motivo la existencia de los inventarios. En América surge con el pueblo maya que uso para llevar sus registros, censos y contabilizar su producción agrícola. Los primeros sistemas para la planificación de inventarios tienen sus inicios con la era de los computadores a partir de la segunda guerra mundial. A finales de los años 50 surge el avance de la tecnología y la aplicación de los sistemas para la administración de los inventarios, y con ello aumento la cantidad de empresas que hicieron uso esta herramienta para manejar su flujo de inventarios.

Los pequeños negocios o una empresa familiar no tienen un control de inventarios al ser considerado como un costo innecesario, por lo tanto, se le presta poca atención al no saber cómo controlarlo en muchos de los casos prefieren no hacerlo, por esta razón se considera que durante los cinco primeros años no logran sobrevivir como Pymes y dejan de existir.

Las grandes empresas nunca dejaron de crecer empezó con la revolución comercial abriendo al mundo la globalización de productos diseñando medidas que les permitan desarrollar ventajas competitivas, con el paso de

los años las grandes potencias económicas han inundado el mercado con sus productos. Esto ha significado la optimización de sus actividades para las empresas nacionales que hoy en día necesitan un correcto control interno de inventario y a llevar un orden en la empresa que permitan minimizar las pérdidas optimizar las ganancias, de esta manera no solo se controla la mercadería destinada para la venta, sino también el flujo de dinero de la empresa permitiendo comprar con más facilidad y bajar los índices de inflación.

La base de la Corporación Dodo's Inc., afronta problemas de control interno de sus inventarios no ha tenido una política confiable para toma física de inventarios. Por lo tanto, el problema es muy preocupante ya que cada toma física de inventario el tiempo es mayor a de lo planificado, por los errores que se presentan, reducir la cantidad de ítems a recontar es importante porque repercute en la rentabilidad de la empresa donde la inversión es mayor que la utilidad.

FUNDAMENTACION TEORICA

Se presentan teorías que serán de mucha importancia para el desarrollo del presente trabajo de investigación que nos ayudará a entender con mayor facilidad.

Contabilidad

Según Contabilidad Básica Dirección y Gestión de Empresas (2011) "Ciencia o técnica económico administrativa que enseña a llevar cuenta o razón de las operaciones realizadas por una entidad cualquiera, de forma que tales anotaciones permitan conocer la exacta situación económica de la entidad y el camino para llegar a ella".

Por lo tanto, la contabilidad registra todas las operaciones y transacciones realizadas, en una forma detallada, además de proporcionar la información sobre los recursos económicos y financieros de la empresa, que permite obtener la información presente y pasado, con los resultados obtenidos

sirve a la administración para planificar y controlar la gestión y actuar eficazmente, y dicha información no solo será de conocimiento interno, también servirá para los organismos de control.

Objetivos de la contabilidad

Es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas.

- ✓ Para Omeñaca (2008) “Informar de la situación de la empresa, Tanto en su aspecto económico-cuantitativo como en su aspecto económico-financiero. Los inventarios y los balances serán fundamentalmente los instrumentos a través de los cuales se presentará la información”.
- ✓ Para Omeñaca (2008) “Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, es decir cuánto se ha ganado o perdido en un período de tiempo determinado”.
- ✓ Para Omeñaca (2008) “Informar las causas de dichos resultados. Mucho más importante que saber cuánto se gana o se pierde es saber el porqué de estas pérdidas y de esas ganancias, para corregir gastos e incrementar ingresos en lo sucesivo”.

Importancia de la contabilidad

Según Vera, Espinoza, & Quiñonez (2016) “La contabilidad es necesaria en cualquier modelo de negocio, es posible implantar control y llegar a tomar decisiones para obtener resultados en la compañía. Se establecen parámetros que les permiten conocer cuál es la situación económica de la empresa en todo momento, las posibilidades, beneficios o gastos”.

Por lo tanto, se realiza mediante estudios y técnicas que proporciona esta disciplina, lo que se puede decir, que sin ella no se conocería prácticamente ningún dato económico relacionado con nuestro propio negocio saber cómo marcha, que permite llevar un control de nuestro dinero, de nuestros ingresos y gastos. Permite disponer la información que facilite la toma de decisiones.

Inventarios

Para Bastos (2007) “Es el conjunto de mercancías acumuladas en un almacén en espera de ser vendidas o utilizadas durante el proceso de producción se crean con la finalidad de servir a los clientes, de permitir el flujo productivo y de compensar las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega de los proveedores” (p.34).

Para Cruz (2017) expresa “El inventario es una herramienta básica para que las empresas puedan gestionar las necesidades de cada una de las existencias o productos, cuando realizar el pedido al proveedor y la cantidad necesaria”.

Por lo tanto, las empresas invierten en inventarios que luego sirven para ser vendidos y obtener una utilidad, entonces es importante mantener una buena gestión, por ello deben realizar sus inventarios de forma adecuada, clara y precisa realizando verificación apropiada a sus inventarios, evitando de esta manera inventarios irreales, y afectando los estados financieros.

Objetivos de los inventarios

Los objetivos que persigue todo inventario son, entre otros:

- ✓ Reducir los riesgos manteniendo los stocks de seguridad en la empresa, (Cruz, 2017).
- ✓ Reducir los costes, ya que permite programar las adquisiciones y la producción de la empresa de forma más eficiente, (Cruz, 2017).
- ✓ Reducir las variaciones entre la oferta de la empresa y la demanda del cliente, (Cruz, 2017).
- ✓ Reducir los costes de la distribución del producto, ya que permite programar el transporte, (Cruz, 2017).

Importancia de los inventarios

Los inventarios son tan importantes para toda empresa mantener el control es necesario para el desarrollo su productividad, manteniendo la

información oportuna que facilita la toma de decisiones, permitiendo cumplir con la demanda y mantenerse competitivas

Características de los inventarios

- ✓ Es detallada porque se especifican las características de cada elemento que forma parte del patrimonio, (Lopez, S/f).
- ✓ Es ordenada porque agrupa los elementos patrimoniales en sus respectivas cuentas y las cuentas en sus masas patrimoniales, (Lopez, S/f).
- ✓ Es valorada porque el valor de cada uno de los elementos patrimoniales es expresado en unidades monetarias, (Lopez, S/f).

Clasificación de inventarios

Según el momento:

- ✓ Inventario inicial.
- ✓ Inventario final.

Según su periodicidad:

- ✓ Inventario intermitente
- ✓ Inventario perpetuo.

Según su forma:

- ✓ Inventarios de materias primas.
- ✓ Inventario de productos en proceso de fabricación.
- ✓ Inventarios de productos terminados.
- ✓ Inventario de suministros de fábrica.
- ✓ Inventario de mercancías

Según su función:

- ✓ Inventario en tránsito.
- ✓ Inventario de ciclo.
- ✓ Inventario de seguridad o de reserva.
- ✓ Inventario de previsión o estacional.

Otros

- ✓ Inventario físico.
- ✓ Inventario mínimo.
- ✓ Inventario máximo.
- ✓ Inventario disponible.
- ✓ Inventario en línea.

Funciones del control de inventarios

Las principales funciones son:

- ✓ Mantener un registro actualizado de las existencias. La periodicidad depende de unas empresas a otras y del tipo de producto, (Viciana, 2014).
- ✓ Informar del nivel de existencias, para saber cuándo se debe de hacer un pedido y cuanto se debe de pedir de cada uno de los productos, (Viciana, 2014).
- ✓ Notificar de las situaciones anormales, que pueden constituir síntomas de errores o de un mal funcionamiento del sistema, (Viciana, 2014).
- ✓ Elaborar informes para la dirección y para los responsables de los inventarios, (Viciana, 2014).

Finalidad de los inventarios

Según Míguez & Bastos (2010) “Los inventarios son creados con la finalidad de servir a los clientes y de permitir el flujo productivo. Por esta razón, la empresa se ve en la necesidad de disponer de una cantidad conveniente de mercaderías (stocks) que compense las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega de los proveedores”.

La finalidad de los inventarios es mantener el nivel de inventarios adecuado, manteniendo un stock apropiado que permita cumplir con la demanda y no quedar desabastecido.

Administración de inventarios El autor Krajewiski & Ritzman (2000) opina “Es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa. Para las compañías que operan con márgenes de ganancias relativas bajos, como JCPenney, la mala administración de inventarios puede perjudicar gravemente los negocios. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia” (p.544).

Importancia de la administración de inventarios

Uno de sus principales objetivos de la administración de inventarios es obtener utilidades, esto proviene de las ventas, así que mantener un inventario suficiente para distribuir y proveer lo que se tiene, lo que permite operar eficientemente.

Importancia de la contabilidad de los inventarios

La contabilidad de inventarios se puede valorar de distintas maneras, la importancia es elegir el método adecuado para bien de la empresa, gestionar las prácticas contables para registrar adecuadamente los costos de los artículos vendidos en su respectivo balance, en este caso el de resultado.

Aspectos: Mejoras en el procedimiento en la toma física de inventarios

Procedimientos

Los procedimientos sirven para describe como se deben desarrollar las actividades, los pasos a seguir desde el inicio y con fines definidos que ayuden a una buena aplicación que garantice su buen funcionamiento.

Manual de procedimientos

Para Alvarez (1996) “Es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta)” (p.26).

La autora define como un documento que apoya el quehacer de todas las actividades en cada área dentro de la empresa, aplicando metódicamente cada una de las actividades y las tareas a seguir.

Procedimientos para la toma física de inventarios

a) Presenciar el conteo físico del inventario para:

- ✓ Evaluar las instrucciones y procedimientos de la administración para registrar y controlar los resultados del conteo físico del inventario, (Martínez, S/f).
- ✓ Observar la realización de los procedimientos de conteo de la administración, (Martínez, S/f).
- ✓ Inspeccionar el inventario
- ✓ Realizar pruebas físicas selectivas al recuento realizado por la compañía; y

b) Realizar procedimientos de auditoría sobre las cifras de los registros finales del inventario de la entidad para determinar si reflejan de manera exacta los resultados reales del conteo del inventario.

Se considera que los procedimientos de la toma física de inventarios se deben realizar bajo los estándares establecidos, para así determinar la verificación de la existencia física de los inventarios que se encuentran en

los almacenes, considerando el riesgo de no contar un producto o contarlo más de una vez.

Pasos para realizar un inventario físico de mercaderías

- 1. Identificar los bienes a inventariar:** Tener en claro cuáles son los bienes que se realizará el proceso de inventario, y cuáles no.
- 2. Determinar los lugares a inventariar:** Una vez identificados los bienes a inventariar, se incluirá todos los lugares donde se encuentren ubicados, se considera recorrer con anticipación dichas ubicaciones para ordenar y evitar omisiones.
- 3. Armar un equipo de trabajo:** Para la realización del proceso se considera de mucha importancia armar equipos para que la tarea se la realice de manera eficiente.
- 4. Recorrido, recuento y registro:** Considerados los pasos anteriores se está en condición para comenzar con la toma física de inventarios, lo que se deberá fijar el día y la hora con anticipación para el desarrollo del proceso, es importante que el personal se familiarice con el uso de las plantillas, para que sea más fácil el trabajo.

Toma física de inventarios

Inventario físico

Para López (2014) define al inventario físico “es la verificación periódica de las existencias de materiales, equipo, muebles e inmuebles con que cuenta un a dependencia o entidad, a efecto de comprobar el grado de eficiencia en los sistemas de gestión, la manipulación de los materiales, el método de almacenaje y el aprovechamiento de espacio en el almacén” (p.16).

Inventario al barrer

Denominado así al conteo de la mercadería que se encuentra dentro del área que se va a inventariar, realizado desde un punto específico.

El conteo de Inventarios

Según Horngren, Sundem, & Elliott (2000) “El conteo permite a los administradores eliminar los productos estropeados u obsoletos de ese modo se descubren los faltantes de inventario, es decir, las reducciones de inventario por robo, deterioro y pérdida. Los faltantes pueden ser muy grandes en algunas compañías” (p. 244).

Recuento físico de los inventarios

Según Venegas (2007) “Consiste en una selección de artículos que deberán cubrir un porcentaje del valor de los inventarios, que dé al auditor una seguridad razonable respecto al correcto conteo de los artículos. Por ello, el auditor o sus asistentes realizaran la verificación de las muestras seleccionadas, con el fin de comprobar que el levantamiento hecho por los empleados de la empresa sea correcto” (p. 95).

La autora opina que el recuento físico consiste en realizar una verificación de los artículos que ya fueron contados en el proceso de la toma física de inventario, con el fin de comprobar las diferencias que se presentan.

Diferencias de inventario

Para Fullano & Paredes (2008) “Son diferencias en la cantidad de materiales que se originan en los almacenes de la empresa. Se denominan como diferencias de inventario porque surgen al realizar recuentos físicos de las existencias en almacén y cotejarlos con la realidad de la información de existencias que figura en los registros de los inventarios permanentes” (p.174).

La autora considera que las diferencias de inventario son las que resultan de confrontar los saldos contables con saldos físicos, las cuales se presentan por varias situaciones tales como: las existencias de mercaderías deterioradas, mezclar la mercadería en consignación, error en el conteo físico, hurto, la catalogación de cada artículo dentro del inventario, la especificación y la codificación.

Control de los inventarios

Se considera fundamental para la administración conocer las cantidades existentes, que le permite un buen control de inventarios porque ayuda a saber cuándo y cuánto comprar, de lo posee y de lo se venderá, mantener un inventario y saber administrar nos ayuda a conocer la situación financiera de la empresa.

Costo de obsolescencia

Define Moya (1990) “Siempre existe un riesgo de que los materiales almacenados se vuelvan obsoletos, quizás debido a factores tales como: la moda, los avances tecnológicos, la antigüedad, o pérdida de las especificaciones de calidad de los materiales”.

Sistemas de control de inventarios

“Los Sistemas de control de inventarios son sistemas de contabilidad que se utilizan para registrar las cantidades de mercancías existentes y para establecer el costo de la mercancía vendida” , <https://www.ecured.cu>, s.f.

Los sistemas de control de inventario son:

- ✓ Sistema de inventario perpetuo
- ✓ Sistema de inventario periódico

Sistema de inventario perpetuo: indica Jiménez & Espinoza (2007) “es un sistema que mantiene un registro, continuo y diario de los movimientos de los inventarios y del costo del artículo vendido costado, ya sea por identificación específica, PEPS, UEPS o promedio ponderado”

Sistema de inventario periódico:

Sostiene Horngren, Sundem, & Elliott (2000) “Sistema mediante el cual el costo de los bienes vendidos se calcula periódicamente recurriendo solo a conteos físicos, sin llevar registros diarios de las unidades vendidas o disponibles”.

Métodos de valuación de inventarios

PEPS: Para Jiménez & Espinoza (2007) “significa primeras entradas, primeras salidas. El método PEPS supone que el inventario que se adquirió es el primero en venderse. De tal manera que el inventario final se valoriza a los precios más recientes y el costo del artículo vendido a los precios más antiguos. Se basa en el principio de que los costos de materiales deben ser cargados a la producción en el orden y precio de la compra original” (p.53).

UEPS: Para Jiménez & Espinoza (2007) “significa últimos en entrar primeros en salir. El método UEPS supone que el inventario que se adquirió es el primero en venderse o salir de bodega a proceso. De tal manera que el inventario final se valoriza a los precios más antiguos y el costo del artículo vendido a los precios más recientes” (p.53).

Promedio ponderado: Para Jiménez & Espinoza (2007) “Significa que tanto el valor del inventario final como el costo del artículo vendido se valoriza a un promedio ponderado resultado de sumar el valor del inventario inicial más el valor de las compras y dividido entre la cantidad de unidades producto de la suma del inventario inicial más las compras” (p.53).

Control de existencias de inventarios

Mantener un control sobre las existencias, es de mucha importancia. Este control comprende el establecimiento de tres niveles de existencias:

- ✓ Máxima
- ✓ Mínima
- ✓ Crítica

Control interno

Para De Jaime (2013) “El control de la empresa es fundamental para que pueda supervivir. Es evidente que, como confirman las estadísticas, una

gran mayoría de empresas y medianas mueren, bien por falta de control, bien por la existencia de un inadecuado sistema de control”.

Según la autora las empresas para cumplir sus objetivos, debe actualizar sus procedimientos, en este caso cuenta inventario la de mayor importancia se debe tomar en consideración todos los aspectos tanto físicos como sus movimientos las entradas y salidas, que todo este soportados con la documentación respectiva que garantice el buen manejo de los mismos.

Procedimientos de control:

Son manuales diseñados con las indicaciones y responsabilidades, para poder desarrollar sus actividades, su aplicación adecuada, que permita implementar el profesionalismo para lograr sus objetivos, y la utilización eficiente de las herramientas de control, para operar efectivamente; por lo tanto, permite detectar de errores, fraudes a los principios contables y a los organismos de control.

Importancia del control interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales, <http://fccea.unicauca.edu.co>.

Objetivo del control interno

- ✓ El control de las operaciones: objetivos operativos y de la gestión del día a día, (De Jaime, 2013).
- ✓ El control de los procesos informativos y contables: objetivos de información operativa y financiera, (De Jaime, 2013).

- ✓ El control de los resultados: Objetivos funcionales y resultados preferentemente económico-financieros, (De Jaime, 2013).
- ✓ El control de las estrategias: gestión de las estrategias a medio y largo plazo, (De Jaime, 2013)
- ✓ El control de las responsabilidades sociales: hacia los llamados stakeholders y otros agentes sociales externos a los que afecta la actividad empresarial, (De Jaime, 2013).

Antecedentes Referenciales

1. Según Guerrero & Orellana (2016) “Mejoras de la gestión de inventario en la Empresa Cartimex S. A.” Universidad de Guayaquil -Facultad de Ciencias Administrativa, Guayaquil.

El proyecto de grado se trató: cómo mejorar la gestión de inventario, para aumentar los resultados operativos y financieros en la Compañía Cartimex S. A., en el análisis realizado se logró identificar las falencias que se presentan en la administración de los inventarios, nos permita diseñar procedimientos y aplicar adecuadamente las políticas. Los métodos adoptados fueron analítico descriptivo, ya que este método posibilita relevar las relaciones esenciales y las características fundamentales del estudio para lograr una descripción más detallada de la realidad.

Luego del análisis realizado, se evidenció que la gestión de inventarios es deficiente, con los métodos planteados se podrá identificar procesos y lineamientos que beneficiaran la toma de decisiones estratégicas y operacionales, que ayudara a perfeccionar la calidad, innovación, tiempo, flexibilidad, esta eficiencia será también resultado de la buena conexión entre las distintas áreas de la empresa.

Por lo tanto, esta investigación nos ayuda a entender lo importante que es para las empresas la implementación de procedimiento de inventarios y que permitan ser controlados eficientemente, su aportación es la perfección del proceso de inventarios, para reducir las diferencias que se presentan, y

obtener resultado eficaz, que aportara a una mejor toma de decisiones, y satisfacción de los clientes.

2. Para Troya & Cabrales (2016) “Optimización de procesos de control de inventarios en bodegas de Industrial Juvenalis S.A.” Universidad de Guayaquil- Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil.

La investigación de este proyecto de grado se trató de como el diseño de un manual de control de inventarios permitirá mejorar los procedimientos realizados en el área de bodega de Industrial Juvenalis S.A., que permita optimizar los procesos en el manejo y resguardo de las existencias en la bodega, donde se identificó problemas en el control interno, el análisis tuvo un estudio empírico y teórico basado en la información bibliográfico y de campo

Se identifico que existen problemas en cuanto al manejo de las existencias en bodega, debido a la falta de capacitación del personal, y a que los procedimientos no están correctamente sistematizados para agilizar el control de inventario en las diferentes etapas logísticas y comerciales, por lo que se recomienda tomar en cuenta la implementación de un manual que establezca actividades y funciones ligados en el resguardo y manejo de la mercadería.

Podemos indicar que esta investigación nos ayuda a identificar las incidencias que tiene la empresa en cuanto se refiere al control de inventarios, dicha investigación aporta a crear estándares de mejoras para el desarrollo de las funciones y perseverar los bienes que la empresa posee.

3. Según Ron (2017) “Análisis para implementar un sistema de control de inventario en el Supermercado “Gran Rebaja” Universidad de Guayaquil- Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil

La investigación realizada en esta este proyecto de grado, se trató como el control interno de la toma de inventarios impactaría al Supermercado Gran Rebaja, este proyecto se implementó como diseñar manual de

procedimientos operativos logísticos y administrativos que disminuyan riesgos, esta investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo para la recolección y análisis de datos necesarios para realizar la medición numérica del impacto económico financiero.

Se estableció un manual para el departamento de auditoria para obtener la eficiencia y eficacia en los procedimientos establecidos, y el buen uso de los recursos, además se efectuaron planes de contingencias para reducir riesgos de desfalco u fuga de mercadería, para ello se recomendó realizar actividades de toma física: diario, semanal y mensual, presentando informe de los resultados y los hallazgos, validar el cumplimiento de los procesos de acuerdo a las normas establecidos en el local.

Por lo tanto, este proyecto de investigación se considera necesario que una buena toma de física de inventarios debe ser de forma periódica al ser una empresa de consumo masivo, aporta como determinar cuál son los productos con mayor movimiento, los más susceptibles a sustracción y a caducidad, de esta manera se llevará un mejor control de las existencias y poder tomar los correctivos necesarios para cumplir con las metas establecidas. Es de mucha importancia la propuesta presentada en esta investigación, ya que se puede disponer del buen uso de recursos.

4.: Según Secaira (2014) “Modelo de gestión de control y manejo de los inventarios en la empresa comercial Distribuidor J.L.” Universidad Tecnológica Equinoccial- Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, Santo Domingo.

La investigación realizada por el autor de este proyecto, se analizó como se realizó la elaboración de un plan de mejoras sobre la gestión de manejo y de sus inventarios para la Distribuidora Comercial J.L., mediante procesos, técnicas y conocimiento con el propósito de gestionar de manera eficaz el inventario, utilizando una metodología científico, deductivo, inductivo y analítico. La finalidad de este trabajo investigativo fue encontrar las

deficiencias en control y manejo de inventarios, donde se evidencia que los procesos sistemáticos no se encuentran definidos, lo cual no permite detectar a tiempo las falencias, no existen controles que verifiquen la existencia del inventario, no cuenta con políticas ni procedimientos que permitan llevar a control adecuado de los inventarios. Se recomienda fortalecer el sistema de control de inventarios de la empresa, para de esta manera realizar las adquisiciones de inventarios sean oportunas y que se realicen en cantidad precisas.

De esta manera, se pudo identificar las debilidades que tienen los sistemas de inventarios dentro de las empresas, que no permiten mantener un inventario preciso de acuerdo a la demanda que tiene el mercado. El inventario es el activo mayor en sus balances, considerado como la base de toda empresa, con el fortalecimiento de los sistemas aportara a llevar una gestión adecuada de los inventarios y mejoramiento continuo, para lo cual dicha investigación apoyara a la realización de dicho trabajo de tesis.

FUNDAMENTACION LEGAL

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

Capítulo tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Según la Constitución del Ecuador Art.52 (2008) establece “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”.

Según la Constitución del Ecuador Art. 53 (2008) establece “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”.

Según la Constitución del Ecuador Art.54 (2008) establece “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore” (p.44).

Según la Constitución del Ecuador Art, 55 (2008) En el Art. 55 establece “Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas”.

Plan del Buen Vivir

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Según el Plan del Buen Vivir Obj. 9 (2013) “Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica” (p.274).

Según el Plan del Buen Vivir Obj. 9 (2013) “Las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades

familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación” (p.274).

Oportunidades de empleo

Según el Plan del Buen Vivir Obj.9 (2013) “Dentro de una sociedad en la que los activos productivos se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna. Por lo tanto, un pilar importante de la concepción del trabajo digno son las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre creciente oferta de trabajo” (p.275).

Normas y Reglamentos

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Código de Comercio

Sección II

De las obligaciones de los comerciantes

Parágrafo 3°.

De la Contabilidad Mercantil

Art. 40 En el Diario se asentarán día por día y por el orden en que vayan ocurriendo, todas las operaciones que haga el comerciante, designando el carácter y las circunstancias de cada operación y el resultado que produce a su cargo o descargo, de modo que cada partida manifieste quién es el acreedor y quién el deudor en la negociación a que se refiere.

Art. 42 En el Libro Mayor se abrirán las cuentas por cada persona u objeto, por debe y Haber, trasladándose las partidas que le correspondan con referencia al Diario, y por el mismo orden de fechas que tengan en éste, <https://www.registrocivil.gob.ec>.

Art. 43 Todo comerciante, al empezar su giro, y al fin de cada año, hará en el Libro de Inventarios una descripción estimativa de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles, y de todos sus créditos activos y pasivos.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Las variables se definen como los conceptos que forman la hipótesis es aquello, que está sujeto a cambios es una forma de explicar o aplicar como una condición que mide la toma física de los inventarios de las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., y causas que surgen al momento de ser manipulados, medirse o evaluado, las variables que intervienen en este modelo de investigación:

Variable independiente:

Toma física de inventarios

Mejorar el proceso de la toma física de inventarios es de mucha importancia, por lo tanto, se debe analizar si las modificaciones provocan o no cambios en las otras variables, experimentando si la propuesta que define los paso a seguir describe el proceso y actividades para llevar un control adecuado de la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., permitiendo conocer las unidades exactas de la mercadería disponible para la venta que posee la empresa.

Variable dependiente:

Disminuir el número de ítems a recontar

Una vez evaluado el actual procedimiento de la toma física de los inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., en lo que se refiere a las funciones y responsabilidades de cada persona encargada de ejecutar el proceso, el mismo que está generando un alto porcentaje de inconsistencias. Con los cambios realizados al procedimiento de la toma física de los inventarios nos permitirá disminuir el número de ítems a recontar, luego del desarrollo del proceso podemos asegurar la

disponibilidad del saldo real de la mercadería que ayudará a mejorar la operatividad de la empresa y tener mejor rentabilidad.

MARCO CONCEPTUAL

Acta de inventario. – Un acta de inventario físico es un documento que tiene por objeto dejar constancia de la existencia, palpable y tangible, de los productos, bienes o materiales diversos que se hayan en un lugar determinado, dando fe de la existencia física de aquello que se ha inventariado.

Actividad de control. - Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno, <http://www.icac.meh.es>.

Ajuste de inventario. - Acción para corregir las inconsistencias encontradas durante la toma física de inventario.

Código de barras. - Elemento de codificación y lectura, numérico o alfanumérico, compuesto por señales de distinto grosos, espaciadas según normal específicas. Su lectura mediante pistolas láser, identifica el artículo en cuestión, <https://www.upct.es>, s.f.

Conciliación de saldos. - La Conciliación de Saldos consiste en la realización de acciones relacionadas entre sí y dispuestas en forma permanente o en períodos determinados, para establecer la concordancia de las cifras mostradas en los registros contables con lo realmente disponible o existente, Glosario de Términos sobre Administración Pública, S/f.

Faltantes de inventarios. - El valor de los faltantes no justificados ni compensados se hará constar en el acta con cargo al responsable del almacén, mientras se hacen las diligencias necesarias para recuperar, reparar, o pagar lo perdido o dañado, (Itinerante, 2014).

Inventario Real. - Para Cruz, (2018) “Este tipo de inventario se lleva a cabo con la manipulación y desarrollo físico de la gestión de almacén. Además de estas acciones diarias, periódicamente en la empresa se llevan a cabo recuentos físicos de las existencias del almacén, desechando las que no estén en niveles adecuados para su venta y ajustando el stock registrado al real”.

Preinventario. - La ventana de Pre-Inventario nos permite, como su nombre indica, preparar un Inventario con toda la información que necesitemos del Stock del Almacén seleccionado y validarlo más adelante, de esta manera se puede realizar un Pre-Inventario durante todo el tiempo, <https://www.microdata.es>.

Rotación de productos. - La rotación del producto es una norma de gran importancia y tiene relación con la entrega o salida de los materiales desde la bodega, <https://prezi.com>.

Sobrantes de inventario. - Se considera que hay sobrantes de inventario cuando en el momento de practicarse, una prueba selectiva se determine que el número de bienes y materiales es superior a los que se reflejan en sistema de información, (Itinerante, 2014).

Stock. - Es un anglicismo que se suele utilizar para determinar al conjunto de productos o materiales que almacena una empresa, un comercio, etc., a la espera de su utilización o venta, o para hacer frente a futuras demandas de la propia organización, (López, 2014).

Ubicación. - Es la situación física de un artículo en el interior del almacén. Los procesos logísticos actuales recomiendan que esta ubicación esté claramente identificada, simplificando su tarea de gestión y localización, <http://www.movint.es>.

CAPITULO III

METODOLOGIA

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

- ✓ **Nombre completo de la empresa o institución, rama y/o ministerio al que pertenece.**
 - CORPORACIÓN DODO'S INC.

- ✓ **Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida**
 - Fue constituida el 22 de noviembre de 1954

- ✓ **Objeto social**
 - Dedicado a la compra venta y reventa, importación y exportación y a la industrialización y comercialización en el mercado nacional e internacional, por cuenta propia y ajena, al por mayor y menor de todo tipo de alimentos, ropa, licores, y gran variedad de productos de consumo masivo.

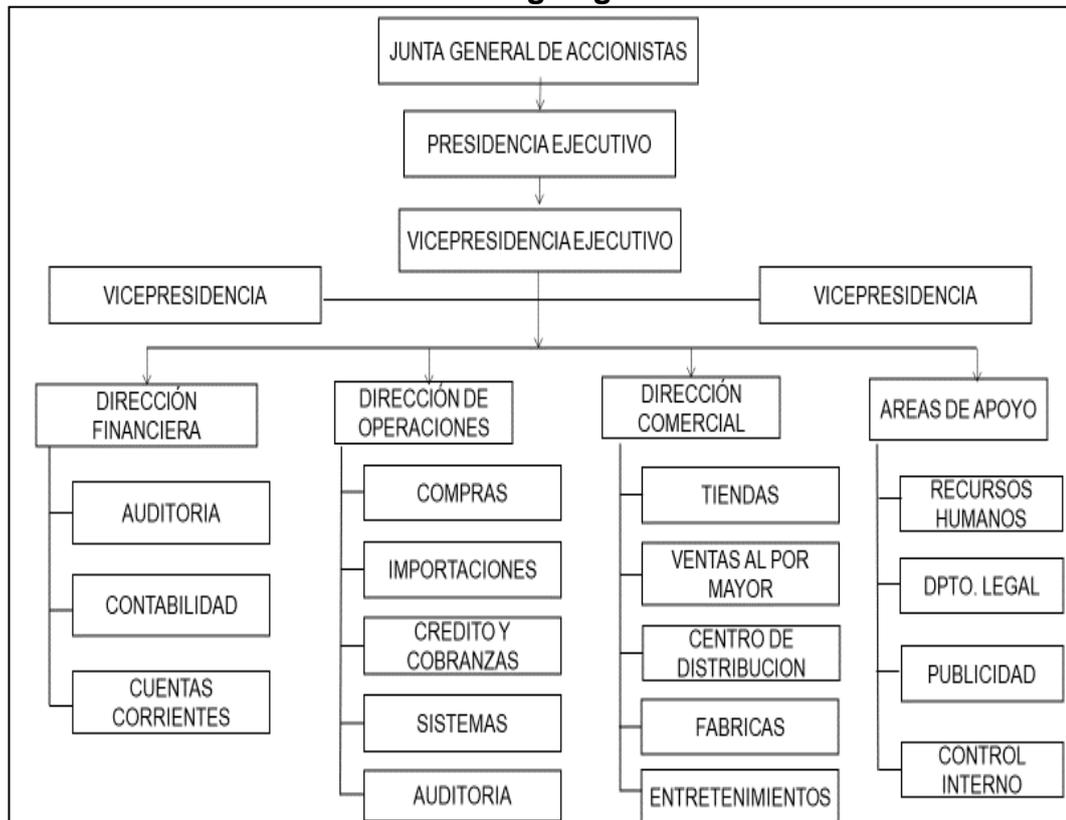
- ✓ **Misión**
 - Ofrecer gran variedad de productos nacionales e importados de todo a menor precio

- ✓ **Visión**
 - Ser una empresa de innovación y desarrollo, generar miles de plazas de trabajo en sus actividades de diversos tipos.

- ✓ **Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.**

Está estructurado de acuerdo al desarrollo de las actividades del negocio, objetivos empresariales, requerimientos estratégicos.

Cuadro 2: Organigrama



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Plantilla total de trabajadores

La tienda Dodo's Riobamba que es parte de estudio cuenta con 53 colaboradores, los mismos que están distribuidos por línea de negocio: Gerentes, secretarias, jefes de bodega, supervisores, asistentes de ventas, cajas y bodegas.

Clientes, proveedores y competidores más importantes.

✓ Clientes:

La Corporación Dodo's Inc., posee gran variedad de clientes, producto al alto número de artículos que comercializa, así mismo con la gran cantidad de sucursales que posee, entre sus principales, así como grandes empresas que son sus principales clientes.

Tabla 1: Clientes

Detalle
<ul style="list-style-type: none">✓ Comité de Empresas de los Trabajadores de Contecon Guayaquil✓ Ómnibus BB Transportes S.A.✓ Distribuidoras de Libros y Papelería Dilipa CIA. LTDA.✓ Industrias Alimenticias Ecuatorianas

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

✓ **Proveedores:**

La Corporación Dodo's Inc., trabaja con gran variedad de empresas, tanto locales y de exterior, las mismas que le abastecen de mercaderías, que aportan con los elementos requeridos que ayudan al desarrollo del negocio.

Tabla 2: Proveedores

Detalle
<ul style="list-style-type: none">✓ Procesadora de Alimentos✓ Nestlé Ecuador S.A.✓ Unilever Andina Ecuador S.A.✓ Integración Avícola Oro CIA. LTDA.✓ Dinadec S.A.✓ Arca Continental Sociedad Anónima B✓ Distribuidora Importadora Dipor S.A.✓ La fabril S.A.✓ Colgate Palmolive del Ecuador S.A.

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

✓ **Competidores más importantes:**

La Corporación Dodo's Inc., pertenece a una de las tres grandes cadenas que existen en el Ecuador y una de las más importantes del mercado

nacional que cuentan con locales en todo el país, entre sus grandes competidores están:

Tabla: 3 Competidores

Detalle
✓ Corporación La Favorita C.A.
✓ Almacenes Tía
✓ Supermercados Santa María

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Principales productos o servicios

✓ **Productos:**

Tabla: 4 Productos

Detalle
✓ Productos de consumo masivo, nacionales e importados
✓ Productos de home center
✓ Artículos de ropa, calzado, perfumería, cosméticos y hogar
✓ Artículos de juguetería

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

✓ **Cobertura:**

Pionera en las cadenas de autoservicios del país, ofreciendo productos nacionales e importados, de todo bajo un mismo techo.

Tabla: 5 Cobertura

Tiendas	Cantidad
Guayaquil	52
Quito	14
Manta	2
Samborondón	3
Duran	4
Daule	4
Machala	1
La libertad	1
Portoviejo	1
Quevedo	1
Riobamba	1
Milagro	1
Santo Domingo	1
Babahoyo	1
Playas	1
Sucre	1
Salinas	1
Santa Elena	1
El Guabo	1
Pasaje	1
Buena Fe	1
Vinces	1
Total	95

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**Gerente:**

- ✓ Se encarga de la administración general del local
- ✓ Asigna tareas a sus colaboradores
- ✓ Evalúa el desempeño de sus colaboradores
- ✓ Custodia los fondos de caja fuerte asignados
- ✓ Actualiza los procesos diarios

Jefes de bodega:

- ✓ Controla el ingreso y salida de mercadería
- ✓ Recibe y verifica la mercadería que ingresa
- ✓ Revisa que el almacenaje de la mercadería sea el adecuado
- ✓ Cuidar por la rotación del producto en la bodega

- ✓ Verifica el manejo adecuado de carga y descarga de la mercadería

Supervisores de caja

- ✓ Se encargan de entrenar y supervisar a los cajeros
- ✓ Se aseguran del manejo del efectivo sea correcto
- ✓ Asegurar que el servicio al cliente se promueve bajo los estándares establecidos en la empresa
- ✓ Controlar que toda la mercadería sea facturada por el cajero

Secretaria:

- ✓ Se encarga del archivo y gestión de todos los documentos que genera la empresa
- ✓ Lleva el control de los equipos de oficina
- ✓ Se encarga de la correspondencia de la empresa
- ✓ Realiza arqueo de caja

Jefe de almacén:

- ✓ Coordina y dirige las actividades del almacén
- ✓ Controla que las perchas estén abastecidas, y la expedición del producto
- ✓ Controla la limpieza y el orden del almacén
- ✓ Capacita al personal en cuanto a proceso de trabajo
- ✓ Controla la asistencia del personal a su cargo

Asistente de almacén:

- ✓ Se encarga de abastecer la mercadería
- ✓ Colabora con los clientes, en caso que ellos lo requieran

Asistente de caja:

- ✓ Registra todos los movimientos de entrada y salida de dinero
- ✓ Verifica que la mercadería sea cancelada
- ✓ Realiza cualquier otra tarea asignada.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño de la investigación aplicada en el presente estudio de investigación comprende al plan general con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados anteriormente, con el propósito de poder determinar los procedimientos actuales que se realizan para la toma física de los inventarios de mercaderías, y enumerar las causas de las falencias existentes en los procedimientos en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., Por lo tanto, se menciona el método a emplear para la recolección de datos describiendo las estrategias básicas para obtener solución a la problemática.

Para Kerlinger (1981) el diseño de la investigación define "al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos" (p.83).

El diseño de la investigación según Calderon & Alzamora (2011) "constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable".

La autora define al diseño de la investigación, como una forma que el investigador señale como conceptualizar un problema, de una forma cuali-cuanti., estructurando un plan donde segregue las estrategias que genere la información exacta y que sea debidamente interpretado.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa: Para Gómez (2006) define que la investigación cualitativa "son guiadas por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o

después de la recolección y el análisis de la información, porque no las presuponen, sino que las derivan de las observaciones que van realizando” (p.61).

Para José (2012) define a la investigación cualitativa “Pone en énfasis en estudiar los fenómenos sociales en el propio entorno natural en el que ocurren, dando primacía a los aspectos subjetivos de la conducta humana sobre las características objetivas, explorando, sobre todo, el significado del actor humano”.

Por medio del método cualitativo se enfocará a estudiar la conducta humana del personal que realiza del proceso de la toma física, mediante entrevistas, encuestas y estudios de caso individuales, para evaluar los resultados en un nivel más extenso.

Investigación Cuantitativa: Según Ramirez (2015) sostiene a la investigación cuantitativa como “parte del paradigma positivista, centrados en el objetivismo, partiendo por una medición y cuantificación de repeticiones, y datos estadísticos, en que se pueden plantear tendencias en lo social, comprobar hipótesis matemáticamente y confirmando por tanto teorías. Lo estadístico nos acerca a la totalidad por medio de muestras validadas, trabajando sobre una muestra representativa del universo estudiado”.

La investigación cuantitativa según José (2012) “busca conocer los hechos reales tal y como se dan objetivamente, tratando de señalar sus características comunes con otros semejantes, sus orígenes y sus consecuencias”.

Para la autora de este proyecto considera que esta investigación tendrá una estructura cuali- cuanti que permita conocer los hechos y procesos, estructura en su totalidad, que garantiza la producción de conocimientos o de alternativas, para detectar las falencias que se presentan en la toma física de inventarios, por lo tanto, está dirigido a la solución de problemas,

que aportará medios para mejorar los procedimientos de la toma física de inventarios ayudando a dar respuesta a tales interrogantes.

Metodología

En el presente trabajo de investigación, se exponen todas las actividades ejecutadas desde su elaboración, documentación, estudio y preparación de resultados en cada fase del proceso de la toma física de inventarios, hasta la identificación del problema de las Tiendas de la Corporación Dodo's Inc., de una manera detallada. Por ello, se menciona el método a emplear para la recolección de datos describiendo los elementos metodológicos que se utilizaran en el desarrollo de este estudio.

Para el autor Jiménez (1998) "Constituye por su parte un conjunto de métodos, categorías, leyes y procedimientos que orientan los esfuerzos de la investigación hacia la solución de los problemas científicos con un máximo de eficiencia".

Para Baena (2014) "El método ejerce el papel de ordenar, se apoya en los métodos, como sus caminos y estos en las técnicas como los pasos para transitar por esos caminos del pensamiento a la realidad y viceversa".

Por ello como la forma de ordenar los pasos en el proceso de investigación, apoyándose en los métodos para la culminación de los modelos esto implica el éxito o fracaso de la investigación.

Investigación descriptiva: Según Merino (2015) "La investigación descriptiva permite describir las características de una población o del tema a estudiar e intenta dar respuestas a interrogantes como, que, quien, donde, cuándo y cómo. El proceso de investigación es más formal y estructurado que en la investigación exploratoria. Las muestras son amplias y representativas y los datos se analizan cuantitativamente" (p.20).

Según la autora esta investigación requiere investigar y caracterizar los procesos que se aplican, analizando el procedimiento de la toma física de inventarios, que permita administrar correctamente en la empresa.

Investigación explicativa: Según Arias (2012) “Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos” (p.26).

Para el autor Gómez (2006) “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos: están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”. Según la autora indica que nos permite encontrar las falencias que tiene el procedimiento de la toma física de inventarios, analizando teorías referenciales.

Investigación Correlacional: Según Bernal (2006) “Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una se la causa de la otra. En otras palabras, la correlación en un factor influye directamente en un cambio en otro”

Según Arias (2012) “Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En este estudio primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación no establece de forma directa relaciones causales, pueden aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno” (p.25). Por ello, se afirma que mediante este tipo de investigación nos permite analizar la relación que existe entre un manual de procedimientos y la toma física de los inventarios.

Investigación de campo: Para Arias (2012) “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información,

pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental” (p.31).

La autora indica que nos permite experimentar los datos obtenidos en el campo, lo importante para la solución del problema planteado y cumplir los objetivos.

MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Método

“Método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados” (Ramos, 2008).

Se entiende como un elemento necesario para el desarrollo de del tema de estudio, representa la estrategia general del problema, desde varios escenarios, y demostrar si el argumento es válido.

Método Analítico: Según Elizondo (2002) “El análisis separa los elementos que componen un fenómeno, para conocer cada una de sus partes y establecer su relación”.

Para Descartes (2004) “El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo órdenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas educativas que son ya conocidas y evidentes”.

Por medio de este método, podemos estudiar y examinar ordenadamente cada una de las partes que causan el problema, cuáles son las causas que deben cambiar o mejorar una vez identificadas.

Método Documental: Para Guerrero & Guerrero (2014) sostienen “que se fundamenta en el estudio de documentos: libros, anuario, diarios, monografías, textos, videografías, audio casetes; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio”.

Por medio de la fundamentación documental podemos obtener nuevos conocimientos, nos permite desarrollar habilidades y destrezas que se requieren para dar las respuestas a las interrogantes que son analizadas en el proceso de investigación.

Población

Para Borda, Tuesca, & Navarro (2014) “La población diana o de referencia está constituida por la población indefinida que no hace parte del estudio, pero a la cual con algunas reservas podrían aplicarse los resultados de la investigación. Está conformada por todas las poblaciones existentes en las que puede realizarse la investigación proyectada” (p.88).

Por lo tanto, para que sea válida la conclusión se debe considerar al conjunto total de individuo que nos interesa analizar, se debe establecer las características más sobresalientes, con la finalidad de definir cuáles serán los parámetros muestrales, dentro del tema de estudio.

Tipos de población

Población objetivo: Para Vivanco (S/f) “Corresponde a una parte de la población. La población objetivo excluye de la población los elementos que son de difícil acceso o muy oneroso de encuestar”.

Población marco: Para Vivanco (S/f) “es una parte de la población objetivo. Se excluye de la población elementos que son de difícil acceso o muy onerosos de encuestar”.

Población de encuesta: Para Vivanco (S/f) “es una parte de la población marco. Se excluyen de la población marco los distintos tipos de no respuesta”.

Características de la población

Según Yáñez (S/f) “Cuando la cantidad de individuos de la población es grande y se quiere realizar un estudio, se divide a la población en muestras, las cuales son grupos reducidos que tienen características similares a la población general”.

- ✓ Generalmente, se le añade el adjetivo de población objetivo, por tratarse de la población sobre la cual se quiere obtener algún resultado concreto, (Yáñez, S/f).
- ✓ Es importante que esta población se delimite en cuanto a tiempo (un período de tiempo específico y a un espacio, (Yáñez, S/f).
- ✓ En estadística, esa muestra debe ser representativa de la población de la que se extrae. De ese modo, los resultados que se obtengan con esta, podrán extrapolarse al resto de la población por inferencia estadística, (Yáñez, S/f).

Nomina por departamento:

El personal de la tienda Dodo's Inc. Riobamba, esta asignada de la siguiente manera, de acuerdo a las funciones internas que realizan.

Tabla:6 Nomina Gerencial

No	Nombre del Empleado	Ocupación
1	Carlos Viteri	Gerente General
2	Tatiana Campos	Gerente
3	Alfonzo Túnez	Gerente
4	Marcela Yanchapaxi	Gerente

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Tabla:7 Nomina por Categoría Ocupacional

No	Nombre del Empleado	Ocupación
1	Andrés Pilataxi	Jefe de Bodega
2	Pablo Chumi	Jefe de Bodega
3	Alexandra Samaniego	Supervisor(a) de Caja
4	Viviana Cansaguano	Supervisor(a) de Caja
5	Isabel Cajamarca	Supervisor(a) de Caja
6	Pablo Guamán	Supervisor(a) de Caja
7	Andrés Gamarra	Supervisor(a) de Puerta
8	Isabel Paucar	Supervisor(a) de Puerta
9	Karina Chuquimarca	Supervisor(a) de Puerta

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Tabla: 8**Nomina por Área Operativa**

No	Nombre del Empleado	Ocupación
1	Luis Mata	Cajero (a)
2	Pablo Paca	Cajero (a)
3	Leonor Quinzo	Cajero (a)
4	Rodrigo Erazo	Cajero (a)
5	Juan Tapia	Cajero (a)
6	Segundo Pilaminga	Cajero (a)
7	Olga Taco	Cajero (a)
8	Inés Tacuri	Cajero (a)
9	Orlando Bastidas	Cajero (a)
10	Silvana Pilco	Cajero (a)
11	Luis Chimborazo	Cajero (a)
12	Luis Huilcapi	Cajero (a)
13	Ángel Totoy	Cajero (a)
14	Inés Ocaña	Cajero (a)
15	Pablo Gualan	Cajero (a)
16	Marco Vizueta	Cajero (a)
17	Samuel Yumbo	Cajero (a)
18	Edgar Guaranga	Cajero (a)
19	María Naigua	Cajero (a)
20	Carmen Auquilla	Cajero (a)
21	Rosa Tamayo	Cajero (a)
22	Daysi Puglla	Cajero (a)
23	Delia Pomaquero	Cajero (a)
24	Víctor Cisa	Cajero (a)
25	Jorge Angamarca	Asistente de almacén
26	Elvia Tapia	Asistente de almacén
27	Víctor Terán	Asistente de almacén
28	Martha Yumi	Asistente de almacén
29	Luis Llangari	Asistente de almacén
30	Luis Huilcape	Asistente de almacén
31	Ana Montes	Asistente de almacén
32	Jorge Yuquilema	Asistente de almacén
33	Jorge Paca	Asistente de almacén
34	Aurora Brito	Asistente de almacén
35	Rosana Haro	Asistente de almacén
36	Raúl Asqui	Asistente de almacén
37	Jorge Cachuput	Asistente de almacén
38	Hernán Gusñan	Asistente de almacén
39	Carmita Andino	Asistente de almacén
40	Jorge Cutiupala	Asistente de almacén

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Muestra

Para Borda, Tuesca, & Navarro (2014) “La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin de obtener la formación y posteriormente generalizar los hallazgos al universo”.

Para Juez & Díaz (1997) “la muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (aleatorio, por conglomerados, etc.)”.

Por lo tanto, muestra es considerada como parte representativa de la población que se elige de acuerdo en función del análisis y luego trabajar sobre los resultados, de acuerdo a la información obtenida que nos permitirá dar solución a los hallazgos encontrados.

Tipos de muestra

Muestra Localizada: Para José (2012) “se refiere a la muestra que se obtiene de seleccionar a las personas que se encuentran en algún punto concreto o que tiene alguna característica en común”.

Muestra probabilística: Para José (2012) “se trata de aquella muestra en la cual podemos saber a priori la probabilidad que tiene cada uno de los miembros del universo de salir seleccionado en la muestra. Es decir, es una selección de individuos, objetos, entidades, etc., por medio del azar teniendo en cuenta que mediante leyes estadísticas se determinan de antemano los elementos que han de formar parte de la muestra.” (p.57).

Muestra no probabilística: Para José (2012) “se trata de aquella muestra en la que los sujetos no son elegidos por las leyes del azar, sino de alguna forma intencional, controlada. En ella no hay modo de estimar la probabilidad que cada elemento tiene de ser incluido en la muestra. El muestreo se orienta a la selección de aquellas personas que le garanticen la calidad de la información, es decir, los más idóneos por su conocimiento

del problema a investigar y los que ofrecen la información más relevante para la teoría o concepto buscado” (p.57).

Clasificación del muestreo

Muestreo aleatorio simple: Tamayo (2004) “el elemento más común para obtener una muestra representativa es la selección al azar (aleatoria), es decir, que cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido”.

Muestreo por cuotas: Para Tamayo (2004) “se divide la población en estratos o categorías y se asigna una cuota para las diferentes categorías, y a juicio del investigador se seleccionan las unidades de muestreo. La muestra ha de ser proporcional a la población y en ella deberán tenerse en cuenta las diferentes categorías socio profesionales, las cuales serán igualmente proporcionales” (p.178).

Muestreo mixto: en este tipo “se combinan diversas clases de muestreo, ya sean probabilísticos o no probabilísticos, o puede seleccionar las unidades de la muestra en forma aleatoria y luego aplicarse el muestreo por cuotas” (Tamayo, 2004)

Muestro tipo: Según Tamayo (2004) “es una aplicación combinada y especial de los tipos de muestra existentes. Consiste en seleccionar una muestra “para ser usada” al disponer de tiempo, la muestra se establece empleando procedimientos muy sofisticados; y una vez establecida, ella constituirá el módulo general del cual se extraerá la muestra definitiva conforme a la necesidad específica de cada investigación” (p.178).

Fórmula para el cálculo del tamaño muestral

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

Cuadro muestral

Tabla:9 Cuadro Muestral Por Categorías

Cargos	Total
Gerente	4
Jefe de bodega	2
Supervisores de Caja	4
Supervisores de Puerta	3
Cajeros	25
Asistente de Almacén	15
Total, Empleados	53

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Observación

Para Heinemann (2003) "El termino observación pues no se refiere, pues a las formas de percepción sino a las técnicas de captación sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevantes para el tema de estudio y para las suposiciones teóricas en que este se basa" (p.135).

La autora considera que el objetivo es de recoger datos describiendo situaciones o formulando hipótesis, observar lo que ocurre, analizar estos datos e interpretar los resultados sobre el problema que es el tema de estudio.

Observación científica

Para Heinemann (2003) "es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento".

Según Yuni & Urbano (2006) "una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social) mediante el empleo de los

sentidos (con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica ya partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador”.

Por lo tanto, la autora indica que es la forma de apoyarse para obtener la mayor información de los hechos como se presentan, de acuerdo a un plan elaborado basado en las teorías científicas utilizados por el investigador, su objetivo es analizar la situación directa de algún hecho, recolectando información sistemática del plan de estudio.

Guía de observación

“Se conoce como guía a aquello que dirige o encamina. El término, de acuerdo al contexto, puede utilizarse de diversas maneras: una guía es un tratado que indica preceptos para dirigir cosas; una lista impresa de datos sobre una materia específica; o una persona que enseña a otra un determinado camino, entre otras posibilidades” (Pérez & Merino, 2012)

La autora define como un documento que permite realizar una evaluación al tema que se están analizando, su propósito es obtener información sobre la situación estudiada, permitiendo un acercamiento al problema, por lo tanto, la información debe ser confiable, válida, precisa y objetiva.

Tabla:10 **Guía de observación**

Nombre de la empresa	
Nombre del observado	
Puesto o cargo	
Antigüedad en el puesto	

	Aspectos A EVALUAR	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
RESPONSABILIDADES	Utiliza manual de practicas				
	Es puntual en las actividades				
	Sigue de manera puntual los procedimientos establecidos en el manual				
	Verifica que su área de trabajo este ordenado				
	El espacio donde trabaja es el adecuado				
	Elabora su trabajo con calidad				
	Son necesaria más personas para custodiar y controlar la mercadería				
	Mejor control sobre las existencias				
	La mercadería debe estar siempre al alcance de los clientes				
	Se controla debidamente la entrada de la mercadería				
	Se controla debidamente la salida de la mercadería				
	La rotación de inventario es la adecuada				
0 <u>SI</u> 1 <u>NO</u> 2 <u>A veces</u>					

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis documental

Para Garcia, (1990) “El análisis documental (AD) consiste en extraer las ideas centrales de un documento con el fin de disponerlo para su recuperación mediante representaciones sintéticas, a través de una desestructuración semántica de un fragmento de discurso de tal manera que las piezas resultantes puedan reconstruir potencialmente el mismo fragmento a la vez que lo conectan con el discurso general en que se halla inserto. En el referencial del sistema y la norma, denominado lenguaje documental (ID)” (p.49).

Por medio del análisis documental, podemos seleccionar las ideas más importantes de un documento para revelar y analizar el contenido, mediante técnicas tradicionales, técnicas informáticas y la recuperación de la información.

Entrevista

Para Tamayo (2004) define que “es un interrogatorio cuya estructura es más libre, contempla los asuntos que el entrevistador debe averiguar de acuerdo con sus instrucciones”.

- ✓ ¿Obedece a una estructura lógica?
- ✓ ¿Se han previsto los tópicos fundamentales?
- ✓ ¿Se han calificado los respondedores?
- ✓ ¿Se han previsto el nivel de veracidad en los sujetos?

Para ello decimos que es el dialogo entre dos personas: entre entrevistador y entrevistado que se realiza como la forma de obtener información mediante preguntas o afirmaciones planteadas para obtener su opinión sobre el tema de estudio.

Tipos de entrevista:

Entrevista estructurada

Según Fuentelsaz, Icart, & Pulpón (2006) “Está compuesta por preguntas con respuesta cerrada, que el entrevistado debe seleccionar, jerarquizar o

puntuar (es similar a un cuestionario administrado por un encuestador o entrevistador) y permite al entrevistador recoger aspectos del lenguaje no verbal”.

Entrevista no estructurada

Para Fuentelsaz, Icart, & Pulpón (2006) “Consume mucho tiempo, tanto en su realización como en el análisis de la información obtenida. El estudiante debe saber que, a menor grado de estructuración, mayor deberá ser su habilidad para extraer y seleccionar la información esencial y finalmente para examinar e interpretar los resultados” (p.67).

Entrevista dirigida

Según Fuentelsaz, Icart, & Pulpón (2006) “Cuenta con un guion o lista de temas que serán tratados en el transcurso del encuentro; es importante adaptar la forma y la secuencia de las preguntas a las respuestas del entrevistado. Lo importante es abordar todos los puntos esenciales en su clima distendido” (p.67).

Entrevista no dirigida

Para Fuentelsaz, Icart, & Pulpón (2006) “consiste en una conversación informal sobre el tema elegido. El entrevistador parte de unas pocas preguntas y anima al entrevistado a que exprese, en sus propias palabras, los sentimientos y opiniones que hacen comprensible se experiencia vital”

Entrevista individual

Para Fuentelsaz, Icart, & Pulpón (2006) “Permite una comunicación y comprensión profunda de las vivencias en relación a un problema o situación”

Entrevista grupal

Para Fuentelsaz, Icart, & Pulpón (2006) “Reúne a uno varios grupos de participantes para que expresen sus opiniones, experiencias y sentimientos en relación al tema estudiado”.

Cuestionarios

Para García (2002) “Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente corresponde por escrito a la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador” (P.29).

Por lo tanto, por medio del cuestionario, podemos obtener información sobre un hecho, que nos provee realizar un análisis estadístico.

Tabla: 11 **Entrevista Gerente**

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO’S INC., RIOBAMBA.	
Entrevistado:	Cargo: Gerente
Objetivo: Analizar teorías sobre aspectos contables en relación a los inventarios de mercaderías.	

1. ¿Existen metodologías de control para las diferentes actividades dentro de la empresa? Cuales por ejemplo...
2. ¿Considera que tiene personal responsable para la ejecución de las tareas y funciones planificadas?
3. Existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar manejo de los mismos?
4. ¿Se conoce la pérdida de ventas por no tener inventarios suficientes?
5. ¿Considera que la falta de personal es un problema para realizar una buena gestión?
6. ¿Se hace una investigación de las diferencias importantes entre la existencia física y la contable?
7. ¿Cómo supervisa el trabajo de sus colaboradores?

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Tabla: 12 **Entrevista Jefe de Bodega**

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO'S INC., RIOBAMBA.	
Entrevistado:	Cargo: Jefe de Bodega
Objetivo: Analizar teorías sobre aspectos contables en relación a los inventarios de mercaderías.	
1. ¿Se cumple con los procedimientos internos de ingreso y despacho de la mercadería?	
2. ¿La capacidad de las bodegas de la corporación es suficiente para almacenar la mercadería?	
3. ¿Qué sistema de codificación utiliza la empresa para registrar cada uno de sus productos?	
4. ¿Se verifica que las existencias correspondan físicamente a las facturas de proveedor, despachos y trasposos internos de mercaderías y ventas?	
5. ¿Es su responsabilidad el adecuado control, custodia y resguardo, hasta en tanto, dichos bienes, no sean vendido? ¿Por qué?	
6. ¿Los inventarios se encuentran almacenados en formas sistemáticas y ordenadas para facilitar su manejo, localización, rotación y control?	

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Tabla: 13 **Entrevista Supervisora**

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO'S INC., RIOBAMBA	
Entrevistado:	Cargo: Supervisor (a) de Caja
Objetivo: Analizar teorías sobre aspectos contables en relación a los inventarios de mercaderías.	
1. ¿Como reacciona cuando un cliente no está satisfecho con su compra o tiene alguna queja?	
2. ¿Qué haría usted si ve a un empleado realizando alguna actividad que pueda afectar directamente a la empresa?	
3. ¿Cómo supervisa el trabajo de los empleados?	
4. ¿Según usted, ¿cuáles son los errores que actualmente se presentan en la toma física de inventarios?	
5. ¿Cree usted que debe realizarse mejoras a los procedimientos internos, mencione su beneficio?	

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Encuesta

Para Tamayo (2004) “es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde”.

- ✓ ¿Las preguntas dan lugar a respuestas concretas sobre el problema que se quiere conocer?
- ✓ ¿Se ha definido con exactitud a quienes va a dirigirse?
- ✓ ¿Se ha previsto un tiempo límite para su respuesta?
- ✓ ¿Han sido sometidos a estudios previos de confiabilidad y validez?

Para la autora, la entrevista es una serie de preguntas que se realiza a varias personas para solicitar información sobre el tema de estudio, a través de un cuestionario, los datos obtenidos se los pueden analizar de varias maneras diferentes, sus resultados se los presenta mediante tablas, y gráficos.

Tipo de encuesta:

Encuesta personal: Para Merino (2010) “existe un contacto directo entre el entrevistador y el entrevistado, con el fin de obtener la información requerida. Este contacto puede darse en el domicilio del encuestado, en su lugar de trabajo, en un establecimiento, en la calle o en cualquier otro lugar público” (p.83).

Encuesta telefónica: Para Merino (2010) “se mantiene la figura del entrevistador, pero en vez de haber un contacto directo cara a cara, la relación con el entrevistado se tiene por teléfono. En ocasiones, esta técnica se utiliza complementado a la entrevista personal”.

Encuesta on line: Para Merino (2010) “es aquella que se realiza utilizando internet, por lo que el investigador solo puede dirigirse a aquellas personas que acceden a la red”.

Encuesta postal: Para Merino (2010) “desaparece físicamente el encuestador, y el cuestionario se remite por correo al entrevistado, con el fin de que lo cumplimente y lo devuelva al investigador”.

Modelo de Encuesta

Tabla: 14 Encuesta

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO´S INC., RIOBAMBA.	
Encuesta: Personal de Dodo´s Inc. Riobamba	
Objetivo: Diseñar mejoras al procedimiento en toma física de los inventarios de mercaderías, para disminuir el número de ítems a recontar	
Marque con una "x"	
1. ¿Conoce usted el manual de procedimiento custodio, registro de control y responsabilidades en los inventarios?	
Si	
No	
2. ¿Estima usted que el procedimiento de la toma física de inventarios es conocido por los empleados en general?	
Si	
No	
3. ¿Considera que el personal de contrato que realiza el proceso de la toma física debe ser seleccionado?	
Si	
No	
4. ¿Estima que debe capacitarse al personal encargado del proceso de la toma física de inventarios?	
Si	
No	
5. ¿Cuáles considera usted que son los errores con mayor incidencia en la toma física de inventarios?	
Mal conteo	
Mal calculo	
Mal registro	
6. ¿Debe existir un control en el cual la posibilidad de errores por artículos no contados o duplicados sea mínima?	
Si	
No	
7. ¿Estima necesario mejorar el procedimiento de inventario en la empresa para disminuir los ítems a recontar?	
Si	
No	
8. ¿Considera importante la implementación de un sistema de registros del lugar donde se encuentran ubicados los productos?	
Si	
No	
9. ¿Considera que la Toma Física de Inventarios garantiza resultados confiables?	
Si	
No	
10. ¿Considera que los resultados de los inventarios tienen incidencia en la rentabilidad de la empresa?	
Si	
No	

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Corporación Dodo's Inc., es una empresa de autoservicios ubicada entre las empresas más importantes del país, cuenta con gran cobertura en casi todos los sectores del Ecuador, su base fundamental es la compra y ventas de bienes y servicios. Por lo tanto, el manejo de inventario es de mucha importancia, que le permite mantener el control oportuno.

Procesamiento y análisis de datos

La investigación está enfocada en el diagnóstico del procedimiento actual de la toma física de inventarios de la Corporación Dodo's Inc., se detalla el procesamiento y análisis de los resultados obtenidos basados en las técnicas e instrumentos de investigación, mediante la encuesta y entrevistas.

En el presente trabajo de investigación fue considerado la encuesta a todos los empleados de la tienda objeto de estudio de la Corporación Dodo's Inc., de tal manera que todos tuvieron acceso al cuestionario de preguntas. Adicional se entrevistó al gerente, jefe de bodega y supervisora, para recopilar más información que nos permita identificar las falencias que se presentan en el procedimiento, con los datos recogidos se procedió a tabular la información y analizar los resultados, para plantear las mejoras.

Entrevista

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO'S INC., RIOBAMBA.

Entrevistado: Sr. Carlos Viteri

Gerente General

1. ¿Existen metodologías de control para las diferentes actividades dentro de la empresa? Cuales por ejemplo...

R/. Las diferentes actividades dentro de la sucursal perteneciente a la CORPORACIÓN DODO'S Inc., se las ejecuta bajo los estándares establecidos internamente, como parte del buen funcionamiento del control interno se identifica ciertas falencias que tiene los procedimientos para su cumplimiento.

- ✓ Control de inventarios regula las existencias en la tienda, salvaguardando los costos por acumular o falta de existencias en el local.
- ✓ Control de compras, se encarga de seleccionar a los proveedores, controlar los pedidos, comprobación de los precios.
- ✓ Control de ventas, se encarga de medir las ventas netas con las ventas pronosticadas.
- ✓ Control de cumplimiento, se encarga de medir el cumplimiento de las actividades por medio de la técnica del BPM (buenas prácticas de manufacturas).

Análisis: De acuerdo con la opinión del entrevistado en este caso el Gerente de la tienda, podemos conocer que, si existen varios tipos de control interno en la empresa, de modo que hasta es medido y supervisado el cumplimiento de cada proceso, pero se evidencia las falencias que tiene principalmente el control de inventarios, por lo tanto, se propone mejoras para el manual de procedimientos de la toma física de los inventarios, para tener un mejor control de inventarios que nos presente información precisa para el abastecimiento de mercadería sin excesos ni faltantes.

2. ¿Considera que tiene personal responsable para ejecución de las tareas y funciones planificadas?

R/. El personal de este almacén perteneciente a la CORPORACIÓN DODO'S INC., es asignado a cada área para el desarrollo de sus funciones, la rotación de empleados que tiene la tienda es uno de los factores de ineficiencia que se presentan, el personal es muy responsable, pero son varias las funciones que tiene cada empleado, las políticas internas establecidas no están actualizadas de acorde con las exigencias actuales que tiene las empresas comerciales de autoservicio.

Análisis: La rotación de empleados, la falta de personal y la falta de entrenamiento para el cumplimiento de las actividades son las variables que afectan la ejecución de las tareas del personal que labora en la tienda, Se considera importante que el cupo de empleado aumente, que se incentive al empleado para que sea mantenga en su puesto de trabajo de esta manera la rotación de empleados disminuya y que se capacite a los empleados en cuanto a las responsabilidades que debe cumplir, para que el cumplimiento de las funciones se lo realicen de manera eficaz, responsable y adecuado.

3. Existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar manejo de los mismos?

R/. Existen ciertas dificultades en lo que se refiere al manejo de los inventarios dentro de la tienda de la CORPORACIÓN DODO'S INC., los saldos se actualizan por período, mientras tanto a veces ocurre desabasteciendo de algún producto, esto se presenta cuando los saldos físicos son incorrectos y se ajustan contablemente, son diferentes las causas tales como mal conteo físico de inventario, movimientos incorrectos de la mercadería, entre otros.

Análisis: El no mantener constantemente actualizados los saldos físicos perjudica notablemente el manejo de los inventarios, causando desabastecimiento o exceso de ciertos ítems que por varios motivos

causan descuadre entre el saldo físico con el saldo contable, obteniendo un saldo irreal.

4. ¿Se conoce la pérdida de ventas por no tener inventarios suficientes?

R/. Para esta sucursal perteneciente a la CORPORACIÓN DODO'S INC., es muy importante mantener inventarios suficientes, para poder cubrir la demanda, de esta manera disminuir el margen por pérdida de ventas por inexistencia del producto, por algún pedido inesperado que no pueda completarlo, por un mal inventario.

Análisis: Los problemas de inventario pueden llevar a la quiebra a cualquier negocio, el no tener stock suficiente perjudica sus ventas, además de ocasionar pérdidas de clientes que pueden ir a la competencia. El objetivo de la empresa, es obtener utilidades, la obtención depende en gran parte de las ventas, de ahí la importancia de tener un nivel óptimo de inventario para mantenerse competitivo en el mercado.

5. ¿Considera que la falta de personal es un problema para realizar una buena gestión?

R/. Es un punto muy importante la disminución de cupo por cada tienda que nos asignan, esto es una limitación para cumplir con cuestiones operativas en esta tienda de la CORPORACIÓN DODO'S INC., no solo en los que se refiere a los inventarios, atención al cliente, abastecer los productos, sino en todos los procesos en general.

Análisis: EL contar con poco personal para la realización de las tareas requiere de un gran esfuerzo, para lograr los objetivos el personal debe cumplir múltiples funciones para cumplir con las responsabilidades que se les asignan, la falta de personal provoca que la gestión sea ineficiente y puede provocar atrasarse en el cumplimiento de las funciones. Para mantener una buena gestión de inventarios es necesario contar con el personal suficiente para cumplir con los objetivos de la empresa.

6. ¿Se hace una investigación de las diferencias importantes entre la existencia física y la contable?

R/. No se realiza ningún tipo de investigación, en la tienda de la CORPORACION DODO'S INC., simplemente realizan los respectivos asientos de ajuste a las diferencias que resulten al confrontar el saldo físico con el saldo contable.

Análisis: Se puede evidenciar que no se toma la debida importancia para conocer las causas de las diferencias de los inventarios, pero se considera que necesario saber si es por error humano, por errores técnicos de las herramientas informáticas, por codificación incorrecta de los productos, mal ingreso de facturas o simplemente por robos, consumo de los clientes, se debe conocer las causas para tomar los correctivos respectivos de esta manera la perdida por inventarios sea menor.

7. ¿Cómo supervisa el trabajo de sus colaboradores?

R/. En la tienda de la CORPORACIÓN DODO'S INC., implica mantener la tranquilidad y el respeto necesario para supervisar a los colaboradores controlando los que llegan tarde, los que cometen errores y los que no cumplen con sus deberes de esta manera descartar el incumplimiento de las obligaciones que afecten la operatividad de la tienda.

Análisis: Tener un ambiente laboral adecuado, supervisar las responsabilidades de cada uno de los empleados, mantener una conducta positiva para las personas que realicen bien su trabajo, y de la misma manera retroalimentar al personal que no cumple adecuadamente sus tareas logrando que ellos se comprometerán un poco más.

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO'S INC., RIOBAMBA.

Entrevistado: Andrés Pilataxi

Jefe de Bodega

1. ¿Se cumple con los procedimientos internos de ingreso y despacho de la mercadería?

R/. Los procedimientos internos en lo que se refiere a los traslados de mercadería sean estos ingresos o egresos en la tienda de la CORPORACIÓN DODO'S INC. existen y se cumplen, pero son manuales se no van de acorde a los sistemas actuales que se utiliza, los documentos de ingresos se los realiza al final del día y en caso que se encuentren diferencias no se los ingresa hasta que el remite acepte las mismas, como son artículos de consumo masivo no se los almacena hasta que se solucione el problema, sino que se percha para la venta, luego se ingresan sus respectivas facturas u otro documento que respalda el ingreso de la mercadería.

Análisis: La opinión del entrevistado en este caso el jefe d bodega, hace énfasis en las falencias que tiene los procedimientos de ingresos y egresos de la mercadería, claramente se evidencia los errores que genera el ingreso posterior de los documentos de ingreso de la mercadería esto son las causas principales que el saldo contable se genere negativos porque primero se vende el producto y luego se realiza el ingreso, se plantea dar una solución inmediata a este problema para que el saldo físico sea igual que el saldo contable, para saber que se tiene y que se necesita.

2. ¿La capacidad de las bodegas de la corporación es suficiente para almacenar la mercadería?

R/. La capacidad de las bodegas en las tiendas de la CORPORACIÓN DODO'S INC., no son todas iguales, en este local la capacidad es suficiente para ordenar el producto y no causar desorden. Que esté al alcance para el momento que se necesita.

Análisis: Es claro que no es problema de almacenamiento de la mercadería no es uno de los factores que causan las diferencias en el momento de realizar un inventario físico.

3. ¿Qué sistema de codificación utiliza la empresa para registrar cada uno de sus productos?

R/. El sistema utilizado en las tiendas de la CORPORACIÓN DODO'S INC., es el código EAN-13 (código de barra), que facilita la identificación de cada producto.

Análisis: El sistema de código de barra utilizado es para cada producto entonces se entiende que por este motivo no se deberían presentar diferencias, en el sistema de recepción.

4. ¿Se verifica que las existencias correspondan físicamente a las facturas de proveedor, despachos y traspasos internos de mercaderías y ventas?

R/. Para la tienda de la CORPORACIÓN DODO'S INC., en lo que se refiere a despachos y traspaso internos se realiza la verificación, pero en que se refiere a las facturas tiene muchos ítems que lleva a confusión en el momento de recibir y pasa que se da como recibido algo que no llegó, o se ingresa dos veces el mismo ítem y se ingresa con el código de barra y cantidad, en cuanto a lo que es despachos es otro tratamiento se recibe en papeles, en este caso se presentan más errores, porque tienen a ver más confusiones.

Análisis: Si se realiza la respectiva verificación de lo que la mercadería que ingresa sea lo mismo físicamente con la factura, no debe existir dichos errores que se presentan, de recepción, entonces las falencias pueden estar en el sistema, que no debería permitir que un ítem ya ingresado con el mismo número de documento se lo realice por segunda vez, o en su caso que un ítem que no esté ingresado la cantidad no permita cerrar la factura hasta su verificación, en el caso de los despachos son manuales es otro el

tratamiento entonces tiende a ver más errores, lo conveniente sería la utilización de una herramienta del sistema para facilitar esta labor.

5. ¿Es su responsabilidad el adecuado resguardo y custodia, hasta en tanto, dichos bienes, no sean vendido? ¿Por qué?

R/. En lo que concierne a las bodegas CORPORACIÓN DODO´S INC., específicamente de esta tienda, si es mi responsabilidad que la mercadería este custodiada evitando de esta manera que sean consumidos por los mismos empleados, mantener un buen resguardo se evita que cause ningún deterioro o caducidad, hasta el momento que sale para la venta.

Análisis: Si bien es cierto el tratamiento que se le da a la mercadería dentro de la bodega cumple con los estándares de resguardo establecidos, ayudando a llevar un control para que la mercadería se mantenga igual como ingresa hasta llegar a los consumidores.

6. ¿Los inventarios se encuentran almacenados en formas sistemáticas y ordenadas para facilitar su manejo, localización, rotación y control?

R/. Bueno en lo que se refiere a la bodega de esta sucursal de la CORPORACIÓN DODO´S INC., si cumple con los procedimientos internos que tiene la empresa que indica que no se puede mantener provisionamiento de productos, entonces no se los almacena en forma ordenada, se los agrupa de acuerdo al orden que se recibe, esto complica la localización del producto en la bodega, a excepción de los ítems que están autorizados mantener reservas, estos se encuentran en forma ordenada en bodega.

Análisis: Según la información obtenida se identifica las causas por que la mercadería tienda a confundirse en bodega, esto provoca que las perchas se encuentren desabastecidos ocasionando perdida de ventas, ante esta situación podemos indicar que la mercadería que se encuentra en bodega sea clasificada para facilitar el manejo, localización y rotación de la mercadería.

Tema: PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIO EN LA TIENDA DODO'S INC., RIOBAMBA.

Entrevistado: Alexandra Samaniego

Supervisor (a) de Caja

1. ¿Como reacciona cuando un cliente no está satisfecho con su compra o tiene alguna queja?

R/. En la CORPORACIÓN DODO'S INC., los clientes depende del lugar donde están ubicados los locales, manejar a un cliente insatisfecho es una tarea delicada, porque no solo significa un cliente menos, sino también la pérdida de más clientes porque se enteran de la mala experiencia, escuchar el problema y solucionar el inconveniente permitirá que el cliente sienta el interés de ayudarlo y no empeorar la situación.

Análisis: Afrontar oportunamente el problema permite apaciguar a un cliente enojado permite que el cliente entienda que su queja será solucionada, y las medidas que se va a tomar ayudarlo. Tomar en cuenta que el problema resuelto no se vuelva a repetir, Este tipo de quejas permite saber en qué se está fallando y qué medidas se debe tomar para solucionarlo.

2. ¿Qué haría usted si ve a un empleado realizando alguna actividad que pueda afectar directamente a la empresa?

R/. En la Corporación Dodo'S Inc., en caso de observar algún hecho indebido es importante comunicar porque esto puede llevar a tomar bandos si no se resuelve inmediatamente se vuelve algo incontrolable, me volvería cómplice de lo que está sucediendo.

Análisis: Bueno dar la confianza a los empleados es muy importante porque ayuda a la ejecución del trabajo de la mejor manera, pero es lógico que se debe reportar si se lo encuentra haciendo algo que perjudique a la empresa o a sus propios compañeros.

3. ¿Cómo supervisa y da seguimiento al trabajo de los empleados?

R/. La atención al cliente para las tiendas de la CORPORACIÓN DODO'S INC., es muy importante porque de esta manera se mantiene fidelidad de los consumidores, por esta razón la supervisión de las funciones de cada cajero la realicen cumpliendo las directrices, se da seguimiento diario a cada cajero que todos los productos sean facturados, que se les dé el cambio respectivo a los clientes.

Análisis: Como podemos evidenciar que para toda empresa la atención al cliente es fundamental, mantener la fidelidad de los clientes es muy importante, para ello se controla y supervisa la función de cada empleado.

4. ¿Cree usted que debe realizarse mejoras a los procedimientos internos, mencione su beneficio?

R/. Si es necesario que los procedimientos internos sean actualizados, hace ya algún tiempo se cambió de sistema de información, pero los manuales de procedimientos quedaron iguales, los beneficios: la medición de los procesos para evitar los errores que conllevan a la pérdida de la eficiencia, la evolución del cambio que vaya paralelamente con las necesidades y expectativas de los clientes.

Análisis: La importancia de adaptación a los cambios, para tener una mejor eficiencia, llevar un control por medio de indicadores llevan a la mejora continua.

Encuesta:

1. ¿Conoce usted el manual de procedimiento custodio, registro de control y responsabilidades en los inventarios?

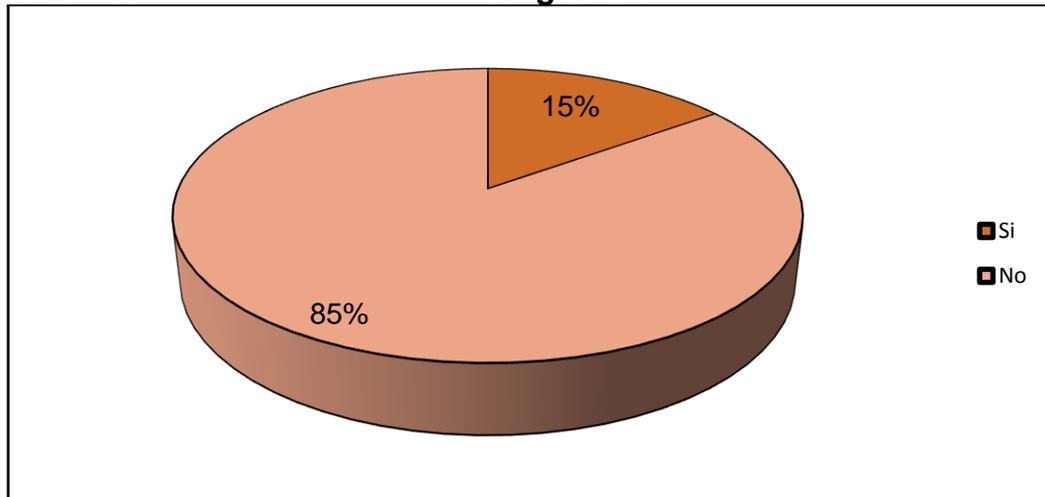
Tabla:15 Pregunta 1

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	15%
No	45	85%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Gráfico:1 Pregunta 1



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

Análisis: Según los datos de la tabla 1, el 85% del personal indicaron que no tiene conocimiento sobre los manuales de procedimientos, mientras que solo el 15% respondió que sí, de tal manera que el personal de la Corporación Dodo's Inc., Riobamba desconoce los procedimientos de control interno, es el problema de raíz que se tiene, por lo tanto, se plantea acciones de agilización de impartir el manual de procedimientos a todos los colaboradores para su aplicación.

2. ¿Estima usted que el procedimiento de la toma física de inventarios es conocido por los empleados en general?

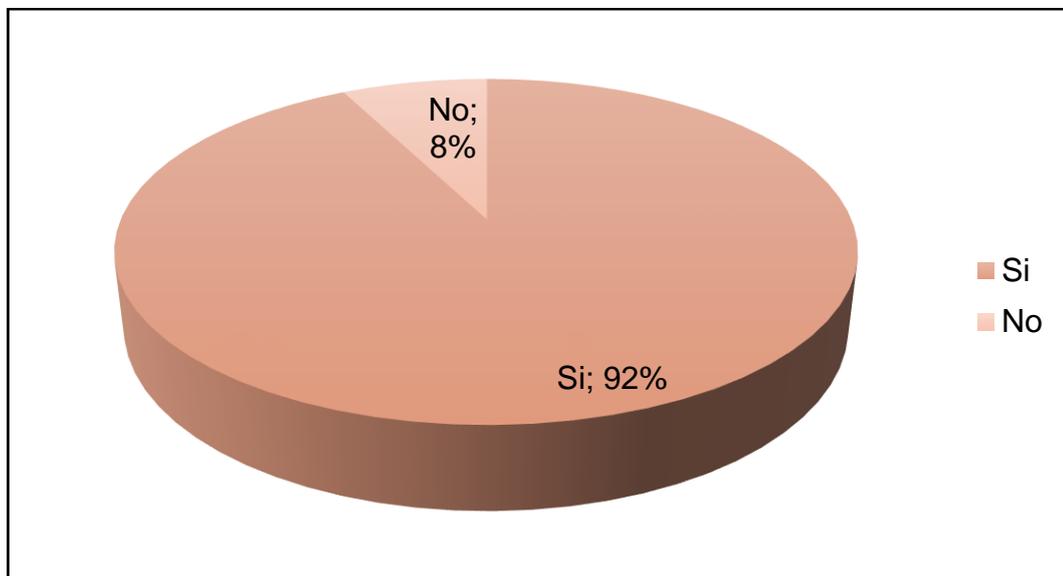
Tabla:16 Pregunta 2

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	49	92%
No	4	8%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Gráfico: 2 Pregunta 2



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según los datos de la tabla 2, el 92% de la población encuestada afirmó que no conoce sobre el procedimiento de la toma física de los inventarios, mientras que el 8% si tiene conocimiento del mismo, entonces podemos indicar que es poco atendido por parte de los jefes inmediato, entonces se propone que se socialice los manuales de procedimientos de tal manera que los colaboradores estén informados de las normas a seguir en el proceso de la toma física de inventarios que beneficie este proceso, y de esta manera tener un margen de error aceptable.

3. ¿Considera que el personal de contrato que realiza el proceso de la toma física debe ser seleccionado?

Tabla:17

Pregunta 3

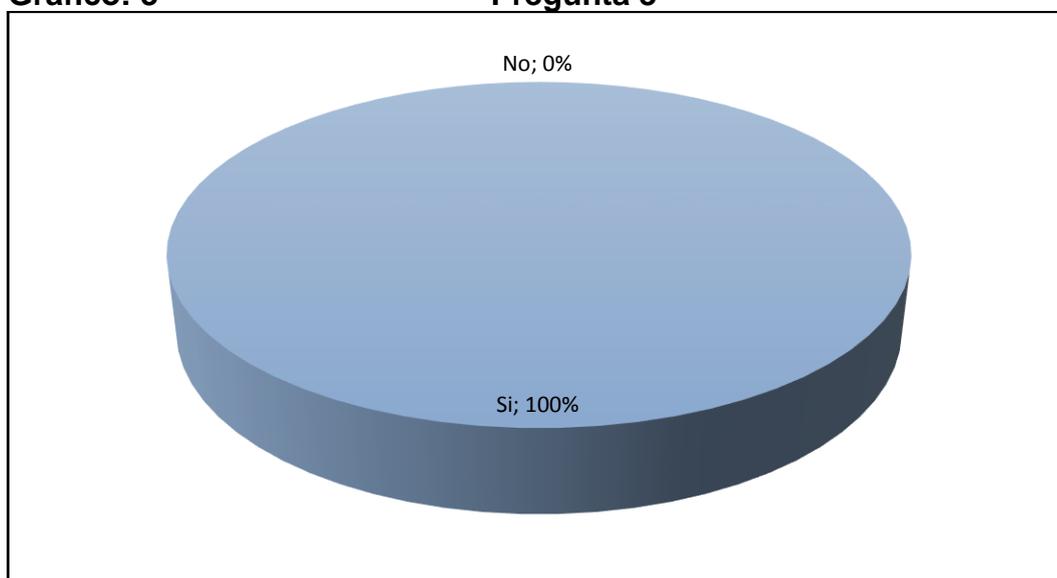
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

Gráfico: 3

Pregunta 3



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según los datos de la tabla 3, el 100% de los colaboradores de la Corporación Dodo's Inc., Riobamba, opinó que se debería seleccionar al personal de contrato por cada línea de negocio, de tal manera se pueda dar una capacitación para que desarrollo de sus actividades lo realicen con mejor conocimiento, y de esta forma mejorar las falencias en la toma física de inventarios que faciliten la obtención de resultados exactos, optimizando tiempo y recursos.

4. ¿Estima que debe capacitarse al personal encargado del proceso de la toma física de inventarios?

Tabla: 18

Pregunta 4

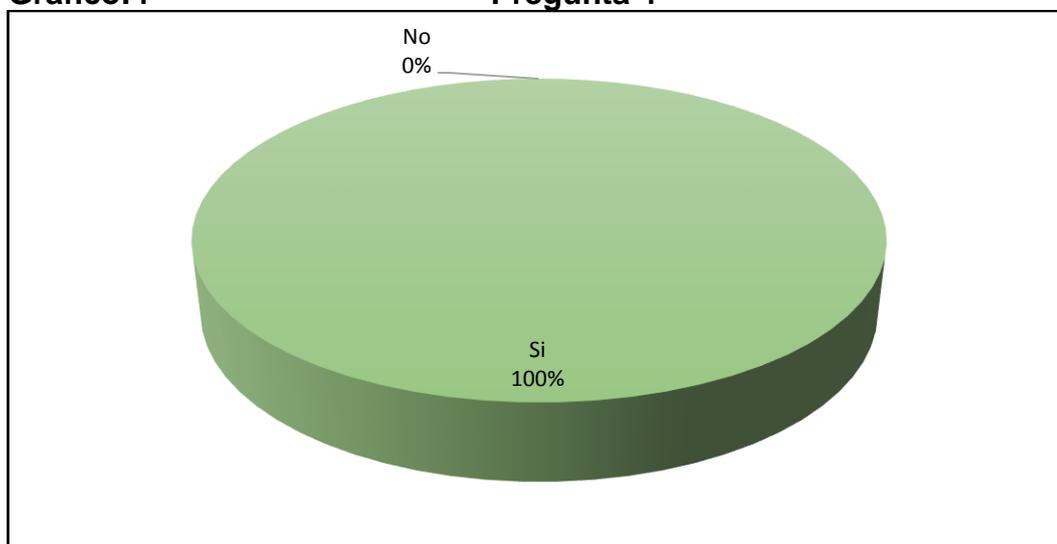
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Gráfico:4

Pregunta 4



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según los datos obtenidos en la tabla 4, nos indica que el 100% de los colaboradores de la Corporación Dodo's Inc. Riobamba, opinaron que necesitan ser capacitados, el desconocimiento de información de cómo realizar adecuadamente el proceso de la toma física no permite su desenvolvimiento eficaz, la importancia de una propuesta de capacitar al personal previó a la toma física de inventarios debe ser de carácter urgente, de tal manera que se realice el proceso de conteo físico basado en estándares establecidos en el procedimiento, disminuyendo el margen de error que se presentan.

5. ¿Cuáles considera usted que son los errores con mayor incidencia en la toma física de inventarios?

Tabla:19

Pregunta 5

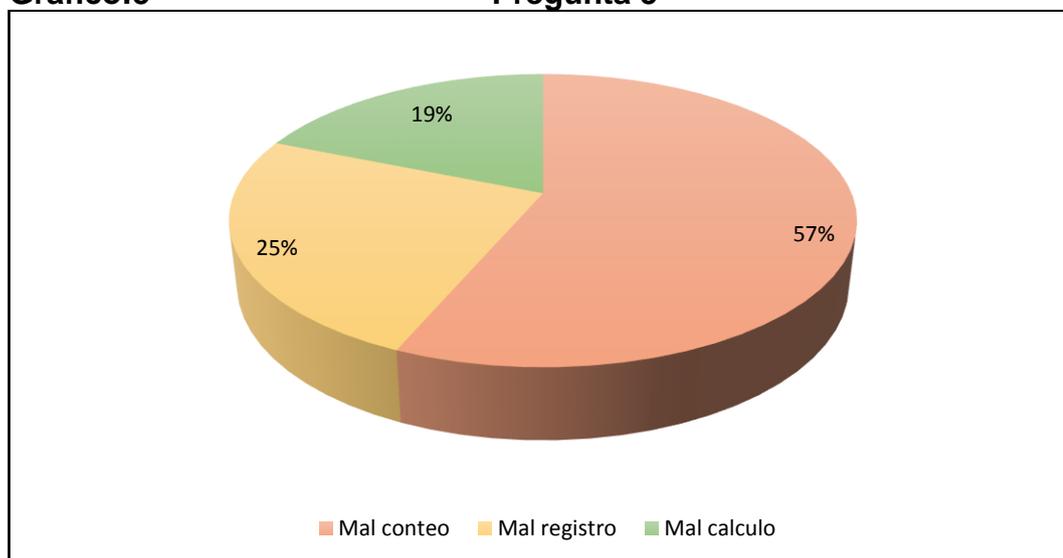
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Mal conteo	30	57%
Mal registro	13	25%
Mal calculo	10	19%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

Gráfico:5

Pregunta 5



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según los datos de la tabla 5, el 57% opino que los errores en la toma física el de mayor relevancia son por mal conteo, mientras el 25% indicó que eran por mal registro, y el 19% indica que es por mal cálculo, analizadas y determinadas las causas que se presentan al realizar la toma física de inventarios en la Corporación Dodo's Inc. Riobamba, se propone mejorar el manual de procedimientos, donde indique en el contexto los pasos de conteo, registro y cálculo que son las alternativas con más incidencia en el proceso, de esta manera se disminuirá las diferencias que se presentan al consolidar los resultados.

6. ¿Debe existir un control en el cual la posibilidad de errores por artículos no contados o duplicados sea mínima?

Tabla:20

Pregunta 6

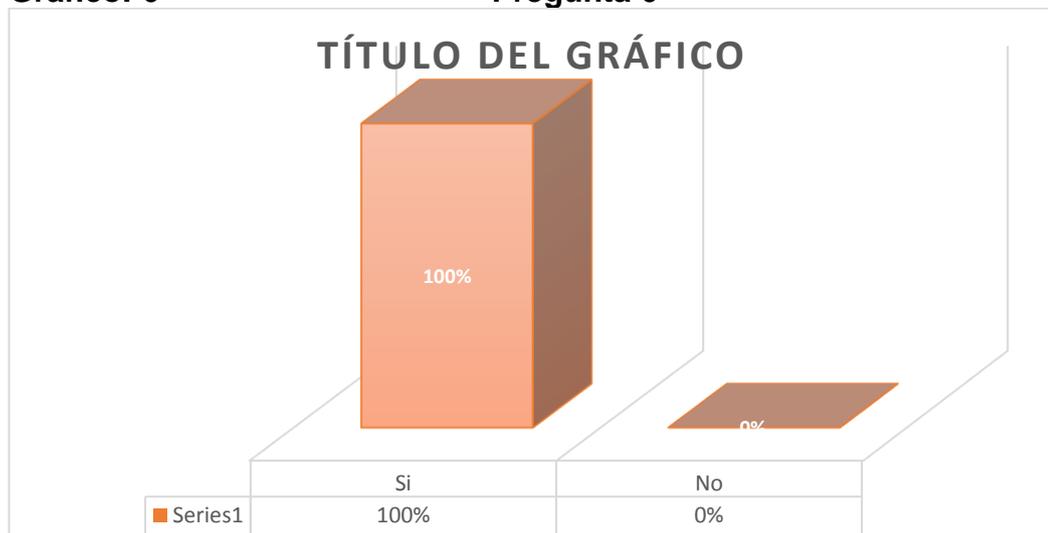
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

Gráfico: 6

Pregunta 6



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según los datos de la pregunta 6, el 100% de la población encuestada de la Corporación Dodo's Inc. Riobamba, estima que se debe realizar un control en el momento que se está realizando el proceso de la toma física de inventarios, se propone asignar un supervisor que controle el desarrollo del proceso para disminuir estos errores de duplicidad o no productos no contados.

7. ¿Estima necesario mejorar el procedimiento de inventario en la empresa para disminuir los ítems a recontar?

Tabla:21

Pregunta 7

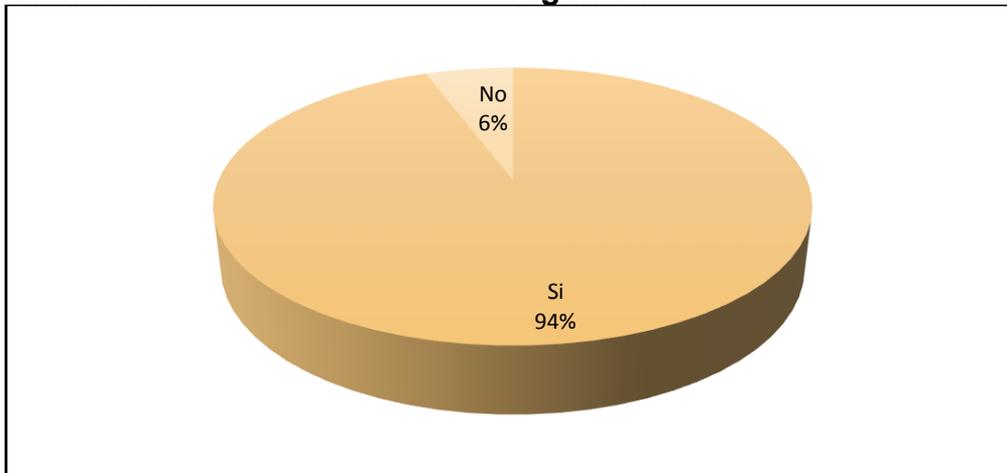
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	51	96%
No	2	4%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

Gráfico: 7

Pregunta 7



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según los datos de la pregunta 7, considera necesario mejorar el manual de procedimientos, donde la participación de todos los usuarios de la Corporación Dodo's Inc., Riobamba esté basada bajo normas y reglamentos internos de la empresa, de tal manera que su aplicación nos de los resultados exactos, saldos reales de inventarios que responda a las exigencias de los clientes.

8. ¿Considera importante la implementación de un sistema de registros del lugar donde se encuentran ubicados los productos?

Tabla:22

Pregunta 8

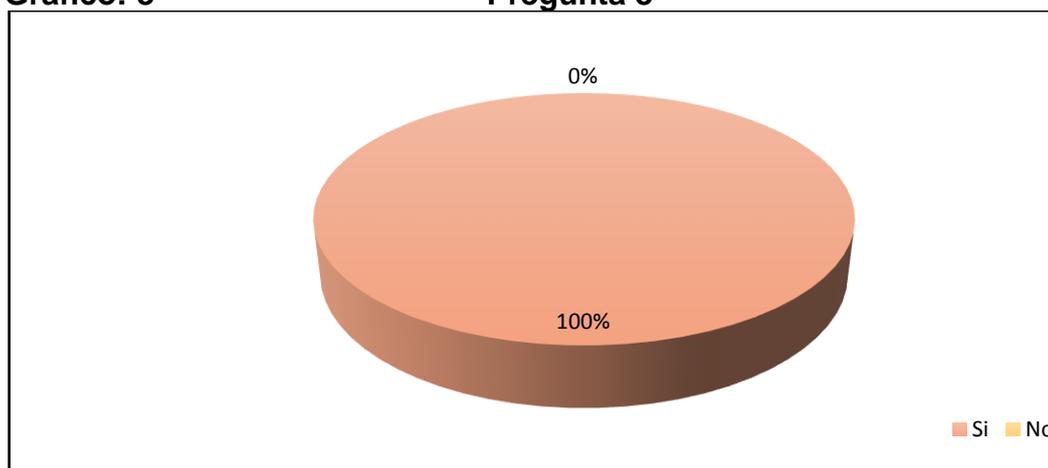
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

Gráfico: 8

Pregunta 8



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Los datos obtenidos en la pregunta 8, donde el 100% de la población encuestada de la Corporación Dodo's Inc. Riobamba respondieron que sí, se propone mejoras que permita considera la implementación de un sistema de registros de cada uno de los productos, que facilite su ubicación en el momento que se realiza el recuento de inventario y llevar un mejor control de los productos.

9. ¿Considera que la Toma Física de Inventarios garantiza resultados confiables?

Tabla:23

Pregunta 9

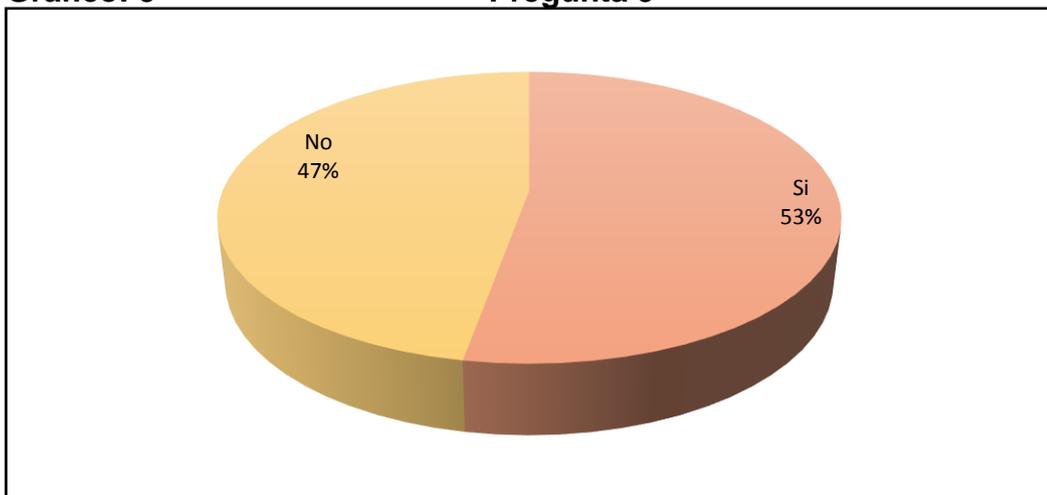
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	28	53%
No	25	47%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Gráfico: 9

Pregunta 9



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a los datos obtenido en la pregunta 9; el 53% del personal opino que si considera que los resultados son confiables, mientras que el 47% opino que no se obtiene resultados confiables; se propone las mejoras para obtener mejor confiabilidad en los resultados.

10. ¿Considera que los resultados de los inventarios tienen incidencia en la rentabilidad de la empresa?

Tabla:24

Pregunta 10

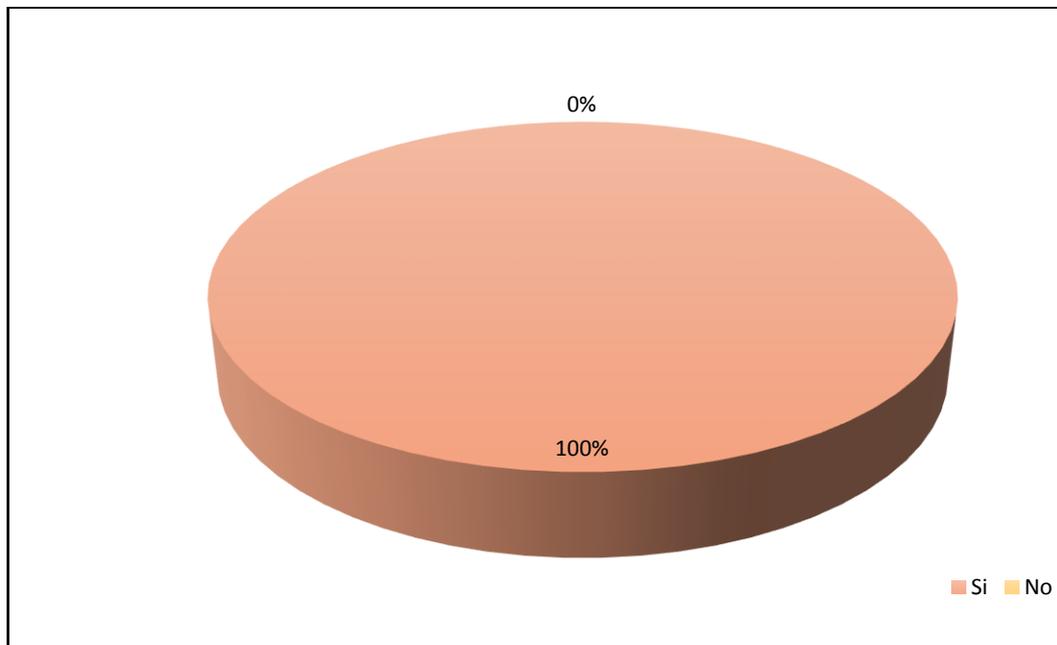
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Gráfico:10

Pregunta 10



Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Análisis: Según el resultado de la pregunta 10, el 100% del personal opina que sí, se analiza la importancia que se debe dar a los inventarios porque de eso depende la rentabilidad de la empresa, se propone mejorar el proceso para tener mejores resultados, que esto permite tener mejores ingresos y de esta manera obtener resultados confiables.

Determinación de las falencias en el control interno de inventario

La Corporación Dodo'S Inc., tiene diferentes metodologías de control para el desarrollo de sus actividades, la rotación de empleados es un factor de ineficiencia que se presentan para cumplir con el desarrollo de las mismas, la falta de personal afecta la ejecución de las tareas, la falta de supervisión a las actividades de los empleados, la insatisfacción de los clientes es una tarea muy delicada, cuidar de que los empleados no realicen cosas indebido, son causas de no tener una buena operatividad de la empresa.

En lo que se refiere a la toma física de inventarios se presentan falencias en el proceso, presentando saldos irreales correctos que no permite obtener informes actualizados de sus inventarios, provocando desabastecimiento de productos que perjudica sus ventas y también pérdida de clientes.

Las diferencias que se presentan no solo dependen de la toma física de inventarios también surgen de la capacidad de las bodegas no es suficiente para ordenar el producto en el momento de realizar la recepción de la misma para verificar las cantidades físicas que lleguen correctas con lo que indica los documentos, resguardar que no se encuentren productos no autorizados en bodega, que las reservas se encuentran en forma ordenada para que estén al alcance en el momento de realizar la toma física.

Sus saldos se ajustan contablemente, de tal manera que las diferencias de los inventarios son poco atendidas por parte de la gerencia de la tienda, ya que no se investiga las causas que provocan; esto afecta la operatividad de la tienda en el cumplimiento de una buena gestión dentro de la empresa.

Análisis de los errores que se presentan con mayor frecuencia en el proceso de la toma física de inventarios.

En la toma física de inventarios realizado en las tiendas de la Corporación Dodo'S Inc., se presentan diferencias de sobrantes y/o faltantes significativos, que afectan los resultados de los inventarios, por lo cual se deben realizar recuentos de los ítems diferencias significativas.

Estos errores no garantizan resultados confiables, al no tener un inventario controlado, vigilado y ordenado, el problema más común es excedentes y faltantes, no facilita al cliente lo que se tiene, genera clientes descontentos pueden ser factores de llevar a las empresas a la quiebra, ya que la competencia cada día es mayor. además, puede generar excesos de mercadería que no se necesita.

Para la parte financiera un error de inventario afecta a dos periodos dado que el saldo final del inventario en curso es el saldo inicial del siguiente periodo. En el balance general afecta a la cuenta inventario que se concentra en gran inversión, un mal manejo de estos genera un bajo rendimiento bajo sobre la inversión del capital, en el estado de resultado en caso de faltante de inventario se contabilizaran como gastos, en cambio un sobrante de inventario, el costo de las mercaderías vendidas será menor, lo cual dará como resultado una utilidad neta alta lleva y a una disminución de la liquidez.

Los errores que se presentan en el momento de realizarse la toma física de los inventarios son:

Causas que los provocan.

- ✓ Desconocimiento del manual de procedimiento
- ✓ Falta de Capacitación al personal encargado de realizar el proceso
- ✓ Rotación del personal
- ✓ Mal conteo del producto
- ✓ Mal cálculo matemático
- ✓ Problemas de unidades de medida
- ✓ Falta de control en el proceso de la toma física

Efectos:

Los errores antes mencionados han provocado ocupar al personal más tiempo de lo planificado, se incrementa el sobretiempo autorizado y en algunos casos sean repetido inventarios por inconformidad de los

resultados ocasionando gastos adicionales para la Corporación Dodo'S Inc.

El Análisis económicos de los resultados

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros).

✓ Indicadores de ingresos

Los ingresos para la Corporación Dodo's inc., fue decreciente para el año 2016 con relación al año 2015, mientras que para el periodo del 2017 se recupera.

Tabla:25

Indicadores de Ingresos

2015	2016	2017
74,06%	73,40%	75,41%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

✓ Indicadores de costos

La corporación Dodo's Inc., sus gastos y costos operacionales durante el año 2015 se mantuvieron relativamente estables para el año 2016, mientras para el año 2017 registró una tendencia ascendente.

Tabla:26

Indicadores de Costos

2015	2016	2017
22,32%	22,41%	29,92%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

✓ Indicadores de liquidez

Para la Corporación Dodo's Inc., durante el año 2015 se ubicó en 3,61%, mientras que para el año 2016 la misma disminuyó 2,32% para el año 2017 el margen operativo creció hasta alcanzar el 4,67%.

Tabla:27 **Indicadores de Liquidez**

2015	2016	2017
3,61%	2,32%	4,67%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

✓ Indicadores de rentabilidad

La Corporación Dodo's Inc., entre los años 2015 y 2016 los indicadores de rentabilidad (ROA) y (ROE), presentan una tendencia decreciente.

Tabla:28 **Indicadores de Rentabilidad**

Ítems	2015	2016	2017
ROA	3,69%	0,40%	5,97%
ROE	8,99%	0,95%	15,11%

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

✓ Indicadores de rotación de inventarios

El número de veces que en promedio la bodega envía la mercadería a los locales fue de 6 veces para el año 2015 mientras que para el año 2016 mejoró, en cambio para el año 2017 descendió, lo que nos indica que ha para el año 2017 las ventas bajaron, en la Corporación Dodo's Inc.

Tabla:29 **Indicadores de Rotación de Inventarios**

	2015	2016	2017
Inventario promedio	\$122.948,00	\$111.312,00	\$130.479,00
Costo de Venta	\$779.474,00	\$735.686,00	\$798.118,00
Rotación	6	7	6

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia.

PLAN DE MEJORAS

Los cambios que deben tomar los manuales de control de inventario de la Corporación Dodo'S Inc., para disminuir los ítems a recontar en la toma física de los inventarios, mejorando el control y la exactitud de los resultados de los inventarios, así como la eficiencia y operatividad de la empresa, que le permita mantenerse competitivo en el mercado.

Tabla 30: Plan de Mejoras

¿QUÉ?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿QUIÉN?
Mejoras al Procedimiento en la toma física de inventarios	Para disminuir los ítems a recontar en la toma física de inventarios	Indicar las instrucciones, responsabilidades e información sobre las funciones de los empleados	A corto plazo	Corporación Dodo's Inc.,	Todas las tiendas
	Para constatar la existencia física y mantener un stock real de la mercadería	Indicar en forma detallada y ordenada las actividades que deben cumplir	Según las normas y técnicas de control de inventarios		

Fuente: Corporación Dodo's Inc.

Elaboración propia

Aplicación y conocimiento del manual de procedimiento de la toma física de los inventarios.

El manual de procedimiento de la toma física de inventarios de la CORPORACIÓN DODO'S INC., será de conocimiento general el cual indica de forma detallada, ordenada, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las funciones de las actividades del empleado para su aplicación respectiva en el proceso de la toma física que les permita cumplir las tareas eficazmente, permite tener clientes más satisfecho, mantener un stock real.

Manual de procedimiento toma física de inventario

Objetivo

Constatar la existencia física de la mercadería y comparar con los saldos contables que se encuentra en las tiendas de la Corporación Dodo´S Inc.,

Normas y procedimientos

La toma física de inventarios es un proceso que consiste la verificación física, con la finalidad de asegurar su existencia real y contar con los datos actualizados, permitiendo conciliar los resultados con los registros contables.

Conteo Físico del Inventario

Se lo realizara según las normas y técnicas de control de inventarios que establece la obligatoriedad de realizarlo una vez al año, y debiendo realizarse inventarios parciales, presentando informes del uso y conservación de la mercadería en la Corporación Dodo´S Inc.

- ✓ La mercadería se contará de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y d atrás hacia adelante.
- ✓ Se dividirá la tienda por un numero para una rápida detección de errores.
- ✓ Se abrirán todas las cajas para verificar que las cantidades sean correctas.
- ✓ Al final del conteo se verificará que no haya errores, en caso que existan se verificará y corregirá.
- ✓ Imprimir el listado de inconsistencia, en caso de faltante se recontará las diferencias significativas.

Selección y capacitación del personal

- ✓ El gerente de la tienda debe seleccionar a equipos de trabajo y capacitarlos para la ejecución del proceso de la toma física.
- ✓ Seleccionar una persona para que supervise y apoye a los grupos con las dudas que se presenten a lo largo del proceso.

- ✓ Seleccionar al personal de contrato que colabora con la toma física.

Actividades de inicio

El auditor debe coordinar todo el inventario y dar inicio con el levantamiento del acta, de se debe realizar la toma del inventario en la noche al cierre de la atención al público para este fin lo realizará los equipos de trabajo con experiencia para que realice el conteo físico, todas las personas deben empezar a la misma hora el proceso.

Ingreso del Inventario

Concluida la toma física el auditor responsable, posteriormente se ingresa el Inventario al sistema; una vez verificado el ingreso y grabado el inventario se realiza la conciliación de los saldos físicos con los saldos contables.

Realización del Recuento

- ✓ Personal de auditoria revisará las diferentes para evaluar el conteo efectuado, y posterior el recuento si así lo amerita alguna diferencia grande o corrección.
- ✓ Al realizar el recuento de mercadería, el personal debe de estar capacitado para buscar en todos los lugares donde podría estar el producto, como en percha, cabeceras, exhibiciones, exhibidores, islas, bodega, etc.

Diferencias de inventario

- ✓ En caso de faltantes por negligencia, se emitirá un informe indicando la responsabilidad.
- ✓ En caso de faltantes por pérdidas, se procederá a realizar la baja según los procedimientos establecidos para ese fin.

Actualización de los saldos

Realizado la verificación y confirmación de las diferencias, se procede al cierre de inventario, para luego realizar los ajustes contables.

CONCLUSIONES

Después de realizado el análisis al manual de procedimientos de inventario de las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., se presentan errores en la toma física lo que han ocasionado que se realicen recuentos de las diferencias sobrantes y faltantes, para confirmar o corregir dichas diferencias que previamente ya fueron contados.

La investigación del proyecto se estableció en una investigación documental y de campo en donde se detectó el problema, y se da la solución.

El presente trabajo permitió delinear el manual de procedimiento de la toma física de los inventarios con la finalidad de mejorar el manual práctico en la toma física que permita la realización más efectiva para lograr los objetivos.

Se concluye que los inventarios son considerados como capital en forma de activos por que tienen un importe para las empresas, por ello deben precautelar el inventario mediante un correcto procesamiento de la toma física de inventario en una forma clara y precisa realizando una verificación apropiada de sus inventarios.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que el manual de procedimientos de la toma física de inventario sea de conocimiento general para su correcta aplicación.
- ✓ Incentivar al empleado para que sea mantenga en su puesto de trabajo de esta manera disminuirá la rotación de empleados en la Corporación Dodo´S. Inc.
- ✓ Seleccionar y capacitar al personal interno y externo para la realización de la toma física de inventarios.
- ✓ Realizar seguimiento o investigación a las diferencias para confirmar su origen o existencia desconocida.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, T. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (Primera ed.). México D.F.: Panorama.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas: Episleme C.A.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Patria.
- Bastos, B. (2007). *Distribución y logística*. España: Ideaspropias S.L.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2da ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Borda, M., Tuesca, R., & Navarro, E. (2014). *Metodos cuantitativos. Herramientas para la investigación en salud*. (4 ta ed.). Barranquilla: Ecoe Ediciones.
- Calderon, J., & Alzamora, L. (2011). *Investigación científica para la tesis de postgrado*. Inglaterra: Lulu International.
- Constitución del Ecuador Art. 52. (2008). Constitución de la República del Ecuador. En A. Nacional, *Constitución de la República*. Montecristi: Registro Oficial.
- Constitución del Ecuador Art. 53. (2008). Constitución de la República del Ecuador. En A. Nacional, *Constitución de la República*. Montecristi: Registro oficial.
- Constitución del Ecuador Art. 54. (2008). Constitución de la República del Ecuador. En A. Nacional, *Constitución de la República* (pág. 44). Montecristi: Registro Oficial.
- Constitución del Ecuador Art. 55. (2008). Constitución de la República del Ecuador. En A. Nacional, *Constitución de la República*. Montecristi: Registro Oficial.
- Contabilidad básica dirección y gestión de empresas*. (2011). Vertice.
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios* (1° ed.). Málaga: Ic editorial.
- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios. COML0210*. Málaga: IC Editorial.
- De Jaime, J. (2013). *La Gestión del control de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Descartes , R. (2004). *Discurso del método*. Colihue SRL.
- ELizondo, L. (2002). *Metodología de la investigacion Contable* (tercera ed.). Paraninfo.

- Fuentelsaz, c., Icart, M., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Edicions Universitat Barcelona.
- Fullano, C., & Paredes, J. (2008). *Manual de contabilidad de costes*. España: Delta Publicaciones.
- García , F. (2002). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Mexico: Limusa.
- Garcia, A. (1990). *Estructura lingüística de la documentación teoría y método*. Murcia: Editum.
- Glosario de términos sobre administración pública*. (S/f). Recuperado el 26 de 06 de 2018, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Brujas.
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Guerrero, J., & Orellana, M. (2016). *Mejoras de la Gestión de Inventario en la Empresa Cartimex S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte* (Ilustrada, reimpresión ed., Vol. 75). Barcelona: Paidotribo.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera* (Septima ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Itinerante. (29 de 05 de 2014). <http://itinerante.blogspot.es>. Recuperado el 23 de 06 de 2018, de Sobrantes y faltantes de merma: <http://itinerante.blogspot.es/1401329283/sobrantes-faltantes-y-merma/>
- Jiménez, F., & Espinoza, C. (2007). *Costos industriales* (1 ° ed.). Costa Rica: Tecnológica.
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. Habana: Ciencias Médicas.
- José, R. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa* (Vol. 29 de Ciencias Sociales). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Juez , P., & Díaz , F. (1997). *Probabilidad y estadística matemática: Aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria* (Ilustrada ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Kerlinger, F. (12 de 08 de 1981). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Mexico: Interamericana.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: Estrategia y análisis* (5 ta ed.). México: Pearson Educación.
- López, J. (2014). *Gestión de inventarios* (5.1 ed.). España: Elearning, S.L.
- Lopez, M. (S/f). *Scribd*. Recuperado el 23 de 06 de 2018, de Trabajo de contabilidad:
<https://es.scribd.com/document/257135094/Trabajo-Contabilidad>
- Martínez, V. (S/f). <https://www.auditool.org/>. Recuperado el 06 de 24 de 2018, de Procedimientos para auditar la toma física de inventarios de acuerdo con las NIA:
<https://www.auditool.org/component/content/article?id=938:procedimientos-pa..>
- Merino, M. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC.
- Merino, S. M. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. (2da. ed.). Madrid: Esic.
- Míguez, M., & Bastos, A. (2010). *Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks* (2 da ed.). España: Ideaspropias S.L.
- Moya, M. (1990). *Control de inventarios: Investigación de operaciones 4*. San Jose-Costa Rica: EUNED.
- Omeñaca, J. (2008). *Contabilidad general finanzas y contabilidad* (11 ° ed.). Barcelona: Grupo Planeta.
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). <https://definicion.de>. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de Definición de guía de observación:
<https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- Plan del Buen Vivir Obj. 9. (2013). Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. En C. N. Planificación, *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. (pág. 274). Quito: Registro Oficial.
- Plan del Buen Vivir Obj.9. (2013). Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. En C. N. Desarrollo, *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. (pág. 275). Quito: Registro Oficial.
- Ramirez, F. (02 de Marzo de 2015). <https://manualdelinvestigador.blogspot.com>. Recuperado el 26 de 06 de 2018, de Metodología de la investigación: lo cuantitativo y cualitativo:

<https://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/03/metodologia-d-e-la-investigacion-lo.html>

- Ramos, E. (01 de 07 de 2008). *https://www.gestiopolis.com*. Recuperado el 26 de 06 de 2018, de Métodos y técnicas de investigación: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Ron, K. (2017). *Análisis para implementar un sistema de control de inventario*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Secaira, M. (2014). *Modelo de Gestión de Control y manejo de los Inventarios en la Empresa Comercial J.L.* Santo Domingo: Universidad Tecnológica Equinoccial. Recuperado el 08 de 05 de 2018
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega.
- Troya, J., & Cabrales, A. (2016). *Optimización de Procesos de Control de Inventarios en Bodegas de Industriales Juvenalis S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Venegas, W. (2007). *Trabajo de campo en auditoría, papeles de trabajo un caso práctivos (7 reimp. de la 1° ed.)*. San Jose: EUNED.
- Vera, P., Espinoza, A., & Quiñonez, E. (2016). *La Importancia de la contabilidad en las empresas: Tipo de conatbilidad*. EAE.
- Viciano , A. (2014). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta (Reimpresión ed.)*. IC Editorial.
- Vivanco, M. (S/f). *Muestreo estadístico. Diseño y aplicaciones*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Yáñez, D. (S/f). <https://www.lifeder.com>. Recuperado el 26 de 05 de 2018, de Población estadística: Características principales y tipos: <https://www.lifeder.com/poblacion-estadistica/>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación (Vol. 2)*. Argentina: Brujas.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo’s inc.,** presentado por **Lindao Quimí Laura Yadira** como requisito previo para optar por el título de:

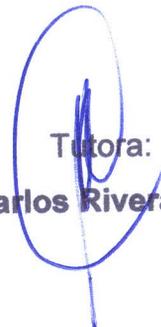
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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



Egresada: |

Laura Yadira Lindao Quimí



Tutora:

PhD. Carlos Rivera Fuentes



Factura: 001-003-000006604



20180901007D00439

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901007D00439

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) LAURA YADIRA LINDAO QUIMI portador(a) de CÉDULA 0918562463 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 26 DE JULIO DEL 2018, (16:24).

Handwritten signature of Laura Yadira Lindao Quimi



Handwritten signature of Jaime Tommy Pazmiño Palacios

LAURA YADIRA LINDAO QUIMI
CÉDULA: 0918562463



NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS

NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL.



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

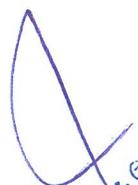
Yo, Lindao Quimí Laura Yadira en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras al procedimiento en la toma física de inventarios en las tiendas de la Corporación Dodo's Inc., de la modalidad de Semi-presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Lindao Quimí Laura Yadira
Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0918562463


Firma


Dr. Jaime Pazmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



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

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
LINDAO QUIMI LAURA YADIRA
LUGAR DE NACIMIENTO
SANTA ELENA
CHANDUY
FECHA DE NACIMIENTO **1978-02-09**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERA**

Nº. **091856246-3**

INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E3333A2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **LINDAO RODRIGUEZ JORGE FRANCISCO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **QUIMI BORBOR MARCELINA EULALIA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL**
2013-08-29

FECHA DE EXPIRACIÓN **2023-08-29**

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO

000766586

**DOY FE: QUE ES FIEL
COPIA DEL ORIGINAL**
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESICIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akaber  Luis Alberto Akaber
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESICIT Firma