



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA LUBRICADORA AUTOMOTRIZ “SU LUBRICADORA” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA

AUTORA:

Toapanta Báez Johanna Lisbeth

DIRECTOR:

Mg. Rita Lucia Lomas Paz

IBARRA-ECUADOR

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación está enfocado a la necesidad de proponer la incorporación de sistema de control de inventario para la lubricadora automotriz "Su Lubricadora" Ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha, puesto que es una entidad que no ha logrado ser reconocida dentro del mercado local, ya que no cuenta con un adecuado manejo de personal ni de productos o insumos para lograr tener un mejor nivel de participación para los clientes obteniendo una información más clara de todos los productos y servicios que ofrece la lubricadora.

Para ello se detalla cuatro capítulos

1. Diagnóstico: En este capítulo se detalla la situación actual de la micro-empresa.
2. Marco teórico: en el segundo capítulo se determina las palabras claves y el conocimiento teórico en general que es muy importante analizar.
3. La propuesta: En el capítulo tres se va detallando paso a paso el proceso que ayudará a la micro-empresa a cumplir con objetivos para la mejora continua.
4. Impactos: en el último capítulo se detalla todos los impactos que tiene la implementación de un sistema de control de inventarios.

ABSTRACT

The lubrication company does not have an appropriate inventory control system, which causes a low level of competition in the automotive sector. In this sector, inventories are extremely important because its main economic activity is the purchase and sale of inputs for vehicles. For this, it is necessary to have an inventory control system that allows timely decision-making and optimization of resources, increasing competitiveness, thus achieving an optimal micro-enterprise with the ability to minimize risks. Through an inventory control system, it will be possible to know exactly the rotation information of each item, inputs with greater demand as well as inputs that are not very attractive to the customer, improving each process carried out within the entity such as operations from the purchase to the sale of merchandise, increasing efficiency, effectiveness and quality in the microenterprise. It is important to have a system covering all the needs that you have since when declaring your taxes it will depend on the value that the company records as inventory the purchase and sale transactions. With the implementation of the system, relevant positive impacts will be obtained in terms of macro and microenvironment, leading to the business growth of the entity.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de directora de trabajo de grado, presentado por la egresada **Johanna Lisbeth Toapanta Báez** para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es **“SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA LUBRICADORA AUTOMOTRIZ “SU LUBRICADORA” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA PICHINCHA”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de mayo del 2021.

Firma



Mg. Rita Lucia Lomas Paz

C.I. 1001348695

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003825310		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TOAPANTA BÁEZ JOHANNA LISBETH		
DIRECCIÓN:	SAN RAFAEL – OTAVALO		
EMAIL:	Lizbethg94-@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-628134	TELÉFONO MÓVIL:	0999964235
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA LUBRICADORA AUTOMOTRIZ “SU LUBRICADORA” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA PICHINCHA		
AUTOR (ES):	Johanna Lisbeth Toapanta Báez		
FECHA: AAAAMMDD	19 de mayo de 2.021		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO		

TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	Mg. Rita Lucía Lomas Paz

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de mayo de 2021

AUTORA:



Srta. Johanna Lisbeth Toapanta Báez

C.C. 1003825310

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	v
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	v
2. CONSTANCIAS.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
JUSTIFICACIÓN	xii
OBJETIVOS	xiv
Objetivo general:.....	xiv
Objetivos específicos:	xiv
CAPÍTULO I	xv
1. DIAGNÓSTICO	xv
1.1. Antecedentes	xv
1.2. Objetivos diagnósticos	xvi
1.2.1. Objetivo general.....	xvi
1.2.2. Objetivos diagnósticos	xvi
1.3. Indicadores Diagnóstico.....	xvii
1.4. Matriz de relación diagnostica	18
1.5. Mecánica operativa	19
1.5.1. Identificación de la población.....	19
1.5.2. Identificación de la muestra	19
1.5.3. Técnicas e instrumentos	21
1.5.4. Información secundaria.....	22
1.6. Tabulación y análisis de la información	22
1.6.1. Encuesta aplicada al personal de la Lubricadora Automotriz de la ciudad de Cayambe	22
1.6.2. Entrevista dirigida al gerente de la Lubricadora Automotriz de la ciudad de Cayambe	24

1.6.3. Encuesta aplicada a los clientes de la Lubricadora Automotriz de la ciudad de Cayambe	26
1.7. Matriz FODA	36
1.7.1. Elaboración de la Matriz FODA	36
1.8. Estrategias FO, FA, DO, DA	37
1.9. Determinación del problema diagnóstico	39
CAPÍTULO II	40
2. MARCO TEÓRICO	40
2.1. Empresa de servicio	40
2.2. Inventarios	40
2.2.1. Importancia de los inventarios	41
2.2.2. Clasificación de los Inventarios	42
2.3. Gestión de Inventarios	43
2.3.1. Factores considerados para establecer política de inventarios	44
2.4. Valoración de inventarios	45
2.4.1. Métodos de valoración de inventarios	45
2.5. Rotación de Inventarios	46
2.5.1. Modelos de reposición de existencias	46
2.6. Control interno de inventarios	46
2.6.1. Procesos del control interno	47
2.6.2. Tipos de control interno	50
2.6.3. Evaluación del control interno	51
2.6.4. Controles administrativos	51
2.6.5. Determinación de stocks	52
2.6.6. Tipos de stocks	52
2.7. Contabilidad de inventarios	57
2.7.1. Inventarios NIIF C – 4	57
2.8. Nota de pedido (Orden de compra)	57
2.9. Guía de remisión	58
2.10. Boleta de venta	58
2.11. Recibo	59
CAPÍTULO III	60
3. PROPUESTA	60
3.1. Antecedentes	60

3.2. Propósito	61
3.3. Beneficiarios	61
3.4. Diseño técnico de la propuesta: Sistema de Control de inventarios para la microempresa “Su Lubricadora”, ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.	61
3.4.1. Introducción	61
3.4.2. Estructura organizacional.....	62
3.4.3. Estructura Organizativa	66
3.5. Flujogramas.....	75
3.5.1. Simbología	75
3.5.2. Flujo grama general de procesos del área operativa (cambio de aceite).....	76
3.5.3. Flujograma general de procesos del área operativa (servicio de lavado, pulverizado y enserado).....	77
3.5.4. Flujograma del proceso de compras	79
3.5.5. Flujograma de proceso de bodega.....	81
3.5.6. Flujograma proceso de ventas.....	82
3.6. Proceso de compra y venta	84
3.7. Registro y control.....	85
3.7.1. Estrategias de control.....	85
3.7.2. Sistema permanente	85
3.7.3. Método	85
3.7.4. Control de inventarios.....	86
3.8. Descripción de la propuesta	86
3.8.1. Ingreso de parámetros	86
3.9. Documentos y sus formatos	88
3.9.1. Orden de compra.....	88
3.9.2. Acta – entrega de recepción.....	88
3.9.3. Tarjeta Kardex	89
3.9.4. Factura.....	89
3.9.5. Ficha DE CHECK – LIST	89
CAPÍTULO IV.....	90
4. IMPACTOS DEL PROYECTO	90
4.1. Análisis de impactos	90
4.2. Impactos.....	90
4.3. Impactos positivos	92

CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	101
ANEXO 1 ORDEN DE COMPRA.....	102
ANEXO 2 ACTA – ENTREGA DE RECEPCIÓN	103
ANEXO 3 TARJETA KARDEX.....	104
ANEXO 4 FACTURA.....	105
ANEXO 5 FICHA DE CHECK – LIST	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cliente de la lubricadora.....	26
Figura 2 Pedidos	27
Figura 3 Existencias.....	28
Figura 4 Requerimientos.....	29
Figura 5 Información	30
Figura 6 Calificación del servicio	31
Figura 7 Servicio recibido.....	32
Figura 8 Trato recibido	33
Figura 9 Satisfacción.....	34
Figura 10 Presentación de quejas.....	35
Figura 11 Preparación de inventarios	41
Figura 12 Importancia de los inventarios.....	42
Figura 13 Factores para establecer política de inventarios	44
Figura 14 Control interno de inventarios	47
Figura 15 Procesos de control interno	48
Figura 16 Tipos de control interno.....	50
Figura 17 Ubicación de la micro – empresa	63
Figura 18 Valores corporativos.....	64
Figura 19 Organigrama estructural de la microempresa “Su Lubricadora”	66
Figura 20 Flujograma general de procesos del área operativa (cambio de aceite)	77
Figura 21 Flujograma general de procesos del área operativa (servicio de lavado, pulverizado y enserado).....	78
Figura 22 Flujograma del proceso de compras	80
Figura 23 Flujograma de proceso de bodega	81
Figura 24 Flujograma proceso de ventas	83
Figura 25 Proceso: Toma de inventario	84

ÍNDICE DE TABLAS

Indicadores Diagnóstico.....	XVII
Matriz de variables	18
Distributivo del personal.....	20
Encuesta aplicada al personal de la lubricadora	22
Cliente de la lubricadora	26
Pedidos	27
Existencias.....	28
Requerimientos.....	29
Información	30
Calificación del servicio.....	31
Servicio recibido	32
Trato recibido.....	33
Satisfacción	34
Presentación de quejas.....	35
Matriz FODA.....	36
Estrategias FO, FA, DO, DA	38
Tipos de stocks	52
Gerente general/ Propietario.....	67
Talento humano.....	68
Bodeguero.....	69
Contador.....	70
Recibidor – pagador	72
Operario (servicio de lavado, pulverizado y aspirado)	73
Operario (servicio de cambio de aceite y bujías)	74
Simbología.....	75
Matriz de valoración de impactos	91
Impacto económico	92
Impacto social.....	93
Impacto cultural	94
Impacto político	95
Impacto ambiental	96

JUSTIFICACIÓN

La empresa lubricadora no cuenta con un sistema apropiado de control de inventarios lo que ocasiona un bajo nivel competitivo en el sector automotriz. En este sector los inventarios son sumamente importantes debido a que su principal actividad económica es la compra y venta de insumos para vehículos. Para esto es necesario contar con un sistema de control de inventarios que permita la oportuna toma de decisiones y optimización de recursos, incrementando la competitividad logrando así ser una microempresa óptima con capacidad de minimizar riesgos.

A través de un sistema de control de inventarios se podrá conocer de manera exacta la información de rotación de cada ítem, insumos con mayor demanda al igual que los insumos poco atractivos para el cliente, mejorando cada proceso que se realice dentro de la entidad como las operaciones desde la compra hasta la venta de la mercadería, aumentando eficiencia, eficacia y calidad en la microempresa.

Es importante contar con un sistema abarcando toda la necesidad que se tiene ya que al declarar sus impuestos dependerá en el valor que la empresa contabiliza como inventario las transacciones de compra y venta.

Con el implemento del sistema se obtendrá impactos positivos relevantes en cuanto a macro como micro entorno conllevando al crecimiento empresarial de la entidad.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Diseñar e implementar un sistema de control de inventarios para la optimización de recursos que se utilizan en el proceso de compra y venta con un porcentaje mínimo de error de la lubricadora en la ciudad de Cayambe.

Objetivos específicos:

- Realizar el diagnóstico situacional de la microempresa mediante el análisis FODA que conlleva a determinar la situación actual de la entidad tomando en cuenta factores tanto internos como externos.
- Desarrollar el marco teórico con bases científicas donde se analizará los principales conceptos para el desarrollo del trabajo de investigación así mismo permita sustentar la propuesta del trabajo de investigación,
- Probar que la implementación de un sistema de control de inventario será una excelente inversión para el desarrollo de la lubricadora, para que la microempresa prospere y sea una de las mejores ajustándose a las necesidades de la entidad
- Establecer los impactos que tiene que ver con el trabajo de investigación para establecer los efectos económicos, sociales, organizacional de la microempresa.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. Antecedentes

La empresa “Su Lubricadora” tiene como objetivo comercial los servicios de lavado, lubricación de vehículos y la venta de estos productos y otros afines al mercado automotriz. La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha, en la calle Gonzalo León y Libertad.

El sistema de control de inventarios en las empresas es considerado como una herramienta de vital importancia en los aspectos administrativos, operativos para el manejo eficiente y eficaz de sus productos, y proporciona lineamientos técnicos para la planeación, adquisición, almacenamiento, distribución, despacho, garantizando el abastecimiento oportuno de sus productos, impedir pérdidas causadas por deterioro y satisfacer la demanda de sus clientes.

El sistema de control de inventarios es uno de los problemas que actualmente tiene la empresa “Su Lubricadora”, por lo que es necesario mejorar los niveles organizacionales administrativos, a través de políticas, procesos, que le permita disponer de información razonable y confiable de las entradas y salidas de los productos, los niveles de existencias, la conciliación de saldos de bodega y su contabilidad pertinente, para una evaluación y control de inventarios de sus productos.

Con este marco referencial es necesario realizar un diagnóstico situacional de la empresa “Su Lubricadora” que permita la viabilidad de la formulación de un sistema de control de inventarios para lograr optimizar la capacidad operativa, desarrollar criterios técnicos administrativos, contables y alcanzar los objetivos y metas propuestos por la empresa.

1.2. Objetivos diagnósticos

1.2.1. Objetivo general

Desarrollar un diagnostico situacional de la empresa “Su Lubricadora” para establecer los factores internos: fortalezas, debilidades y los externos: oportunidades y amenazas (FODA) que sustenten la formulación del sistema de control de inventarios.

1.2.2. Objetivos diagnósticos

- Determinar el manejo de las entradas y salidas de los productos de la bodega de la microempresa “Su Lubricadora”
- Establecer los lineamientos respecto al control físico de los productos de la microempresa.
- Identificar la situación actual entorno al control de inventarios de la microempresa
- Analizar la percepción que tienen los clientes de la microempresa en relación al servicio y productos que comercializa la misma.

1.3. Indicadores Diagnóstico

Tabla 1

Indicadores Diagnóstico

VARIABLE	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Entradas – salidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección • Documentación • Autorización • Pedidos
<ul style="list-style-type: none"> • Control físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de uso de insumos • Almacenamiento de los artículos • Inspección de los productos • Documentación de los productos con fallas • Registros de existencias • Instalaciones adecuadas
<ul style="list-style-type: none"> • Control de inventarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Procesos definidos • Políticas de control • Funciones • Proyecciones de ventas • Cálculo de stocks • Problemas
<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de cliente • Pedidos • Existencias • Requerimientos • Información • Calificación del servicio • Servicio recibido • Trato recibido • Satisfacción • Presentación de quejas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La autora

1.4. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 2

Matriz de variables

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA	POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO
Determinar el manejo de las entradas y salidas de los productos de la bodega de la microempresa “Su Lubricadora”	Entradas – salidas	Inspección Documentación Autorización Pedidos	Primaria	Encuesta	Trabajadores de la lubricadora automotriz
Establecer los lineamientos respecto al control físico de los productos de la microempresa.	Control físico	Reporte de uso de insumos Almacenamiento de los artículos Inspección de los productos Documentación de los productos con fallas Registros de existencias Instalaciones adecuadas	Primaria	Encuesta	Trabajadores de la lubricadora automotriz
Identificar la situación actual entorno al control de inventarios de la microempresa	Control de inventarios	Disposición Procesos definidos Políticas de control Funciones Proyecciones de ventas Cálculo de stocks Problemas	Primaria	Entrevista	Gerente de la lubricadora automotriz
Analizar la percepción que tienen los clientes de la microempresa en relación al servicio y productos que comercializa la misma.	Percepción del servicio	Tiempo de cliente Pedidos Existencias Requerimientos Información Calificación del servicio Servicio recibido Trato recibido Satisfacción Presentación de quejas	Primaria	Encuesta	Clientes de la lubricadora automotriz

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La autora

1.5. Mecánica operativa

1.5.1. Identificación de la población

Para la elaboración del diagnóstico situacional se determinó dos poblaciones: la primera población son los 4 trabajadores de la microempresa “Su Lubricadora”, la segunda población son los 120 clientes mensuales que tiene la microempresa aproximadamente en el año 2017.

1.5.2. Identificación de la muestra

Para la primera población referente a los 4 trabajadores de la lubricadora automotriz no se realizó el cálculo de la muestra, por lo tanto se aplicó la técnica del censo, en la que todos fueron encuestados. Para la segunda población que son los 120 clientes de la lubricadora automotriz se realizó el cálculo de la muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n \equiv \frac{N \times P^2 \times Q^2}{(N-1)E^2 + P^2Q^2}$$

Significado:

n= Tamaño de la muestra

N= Población o Universo

P²= Desviación típica de la población (0.5)

Q²= valor crítico, corresponde a un valor dado del Nivel de confianza (0.95% dos colas = 1.96)

e= Error la medida de la muestra. Nivel de error (5%; 0.05)

$$n \equiv \frac{0.5^2 \times 1.96^2 \times 120}{(120-1)0.05^2 + 0.5^2 1.96^2}$$

n=92 clientes.

1. Muestra del personal

La muestra a la que nos dirigimos es estrictamente a todo el personal administrativo y operativo, en este caso consta de 4 personas.

MICRO – EMPRESA “SU LUBRICADORA”

Tabla 3

Distributivo del personal

NIVEL ORGANIZACIONAL	
ADMINISTRATIVO	WALTER CHARRO
ADMINISTRATIVO	BAYRON TOAPANTA
OPERATIVO	JEFFERSON JARRÍN
OPERATIVO	ANDERSON CUEVA

FUENTE: Observación Directa
ELABORADO POR: Investigador

Para el análisis respectivo, se procederá a ejecutar la ficha de observación, con la cual se identificará la organización física, jerárquica y funcional de la micro – empresa, el proceso administrativo de selección de proveedores y adquisición de mercadería de “SU LUBRICADORA”

2. Muestra de los clientes

Actualmente “SU LUBRICADORA” cuenta con 120 clientes mensuales, diariamente cuenta con 6 clientes entre ellos 3 son fijos y los restantes son causales, teniendo en cuenta que la micro – empresa tiene posibilidades y tendencia a crecer con el tiempo e incrementar sus clientes.

1.5.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron para levantar la información primaria son las siguientes:

Encuesta

La técnica de la encuesta se aplicó a los 4 trabajadores de la lubricadora automotriz, para recolectar información sobre el manejo actual de los inventarios de los productos de la microempresa. Mediante esta técnica se aplicó a los clientes de esta microempresa con el objetivo de determinar la percepción que tienen sobre los servicios que reciben actualmente por parte de la lubricadora.

Entrevista

La técnica de la entrevista fue aplicada al gerente de la lubricadora automotriz, con la finalidad de obtener información respecto a los inconvenientes que actualmente tiene la empresa entorno al manejo de inventarios y la necesidad de disponer de un sistema de control de inventarios.

Instrumentos

Se estructuraron 3 instrumentos de recolección de datos o cuestionarios: el primero para la encuesta dirigida a los trabajadores de la microempresa, el segundo para la encuesta aplicada a los clientes y el tercero para la entrevista al gerente de la lubricadora, los cuales están fundamentados en los indicadores y variables de la matriz diagnóstica.

1.5.4. Información secundaria

Para el levantamiento de la información secundaria se utilizó bibliografía de diferentes expertos actualizada respecto al sistema de control de inventarios y todo el contexto del proyecto.

1.6. Tabulación y análisis de la información

1.6.1. Encuesta aplicada al personal de la Lubricadora Automotriz de la ciudad de Cayambe

A continuación, se presenta en una ficha consolidada la encuesta aplicada a los 4 trabajadores de la lubricadora con la finalidad de obtener información respecto al manejo actual de los inventarios de la microempresa.

Tabla 4

Encuesta aplicada al personal de la lubricadora

No.	Preguntas	Alternativas		
		Si	No	A veces
Entradas – salidas				
1	¿Al momento de recibir los insumos, artículos realiza algún tipo de inspección de los mismos?	1	1	2
2	¿Para retirar de bodega los artículos o insumos se elabora algún documento?	0	4	0
3	¿Recibe autorización para sacar los productos de bodega?	0	1	3
4	¿Se pide con anticipación los insumos o artículos?	1	1	2

Control físico

5	¿Reporta los insumos usados o salidas de bodega?	0	0	4
6	¿Los artículos en la bodega se encuentran bien almacenados?	1	2	1
7	¿Inspecciona los productos o artículos almacenados para establecer el volumen de existencias?	1	1	2
8	¿Lleva algún tipo de documentación de los productos con infecciones u otras fallas?	0	3	1
9	¿Se realizan registros de las existencias de productos en inventario, bodega, almacén?	1	3	0
10	¿Existen las instalaciones adecuadas para el almacenaje de inventario de los productos?	0	4	0

Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

De la encuesta aplicada al personal de la lubricadora automotriz se determina que a veces realizan algún tipo de inspección de los artículos que reciben en la microempresa, no se realiza ningún documento para retirar los artículos o insumos de la bodega, en relación a la autorización para sacar los productos de bodega los encuestados sostienen que a veces realizan esta actividad, respecto a los pedidos de insumos o artículos con anticipación se determina que a veces realizan con anterioridad los pedidos. Respecto a los reportes de los insumos usados o salidas de la bodega se determina que a veces realizan este proceso. En relación al almacenaje de los artículos de la bodega el personal sostiene que no se encuentran bien almacenados, a veces se realizan inspecciones de los productos almacenados para determinar el volumen de

existencias. No se lleva ningún tipo de documentación de los productos que son infecciosos o tienen otro tipo de fallas, no se realizan registros de existencias de los productos en bodega y almacén, se establece que las instalaciones no son las adecuadas para el almacenamiento de este tipo de producto. Por esta razón es necesario que la microempresa disponga de un sistema de control de inventarios como una herramienta que le permita disponer de información necesaria de los productos e insumos que dispone la empresa, para una mejor operatividad de la misma.

1.6.2. Entrevista dirigida al gerente de la Lubricadora Automotriz de la ciudad de Cayambe

1. ¿La empresa dispone de un sistema de control interno de inventarios?

No se dispone de un sistema de control interno para los inventarios en vista que la empresa es pequeña y no se ha considerado en los planes, pero si se debería disponer para fortalecer un buen manejo y evitar pérdidas u otros problemas relacionados al mismo.

2. ¿Tienen definido procesos relacionados al control interno de inventarios?

La empresa carece de este tipo de documentación que garantice una adecuada intervención y contabilización de los inventarios como un comportamiento organizativo.

3. ¿Se ha establecido políticas de control de inventarios?

En forma verbal los empleados tienen conocimiento de algunas políticas que la gerencia ha desarrollado para el buen manejo de los inventarios de los productos que comercialice la empresa, obligaciones que tienen que cumplir los empleados.

4. ¿El responsable de bodega tiene definido sus funciones?

En forma documentada no se ha entregado las funciones al encargado de bodega, pero si se comunicó de manera verbal para que sean acatadas con ética y responsabilidad.

5. ¿Se realiza proyecciones de ventas para planificar, adquirir los productos?

Para realizar las compras o adquisiciones de los productos que comercializa la empresa se verifica que meses son los de mayor demanda de algún producto para tener una base para realizar las adquisiciones y disponer en bodega.

6. ¿Se calcula los stocks de productos que debe mantener en bodega o perchas la empresa?

Prácticamente no se realiza, tal vez en forma técnica, pero a nuestra manera si se realiza para no desabastecerse de los productos y servir a nuestros clientes.

7. ¿Ha tenido la empresa problemas con los clientes por la falta de disponibilidad de productos en inventarios?

Como no se ha tenido este tipo de problemas porque siempre existe la preocupación de contar en bodega y exhibición la cantidad de productos según la demanda de los clientes.

1.6.3. Encuesta aplicada a los clientes de la Lubricadora Automotriz de la ciudad de Cayambe

1. ¿Qué tiempo es cliente de la empresa lubricadora?

Tabla 5

Cliente de la lubricadora

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 A 5 AÑOS	19	20,65
6 A 10 AÑOS	28	30,43
11 A 14 AÑOS	33	35,87
> DE 15 AÑOS	12	13,04
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

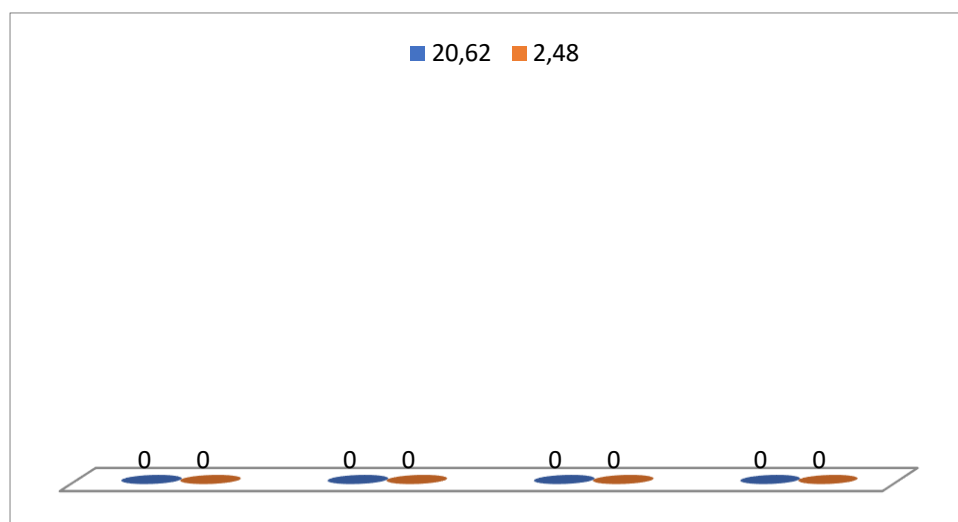


Figura 1 *Cliente de la lubricadora*

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis. Los resultados de la encuesta determinan que el 35.87% de los clientes adquieren los servicios de la lubricadora entre 11 a 14 años, el 30.43% son clientes de 6 a 10 años, entre los porcentajes más representativos, lo que significa que la microempresa tiene en el mercado mucho tiempo y los clientes acceden a los servicios y productos que oferta la misma.

2. ¿Cuándo realiza pedidos de artículos recibe en forma oportuna?

Tabla 6

Pedidos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	26	28,26
EN OCASIONES	53	57,61
NUNCA	13	14,13
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

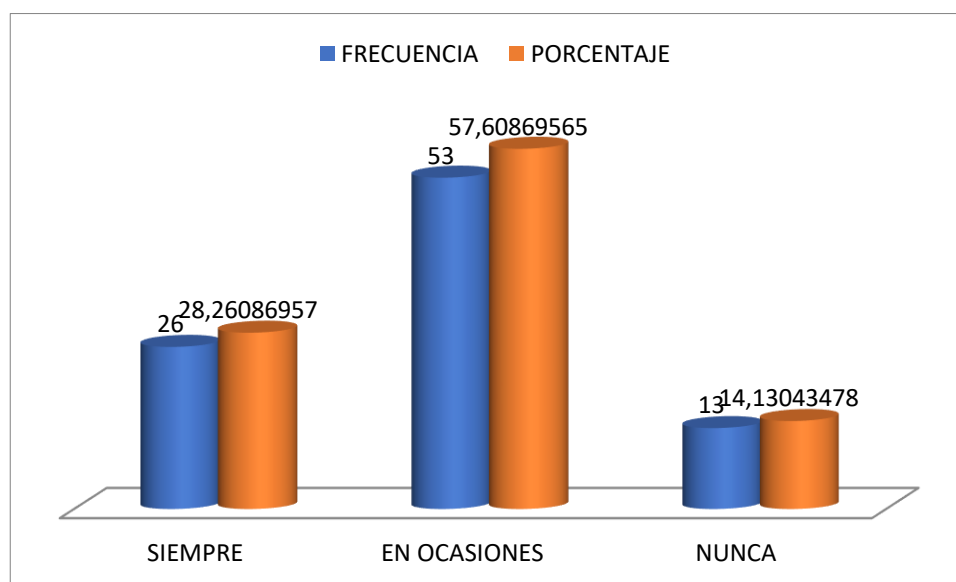


Figura 2 Pedidos

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

Respecto a los pedidos que realizan los clientes en la lubricadora automotriz, se establece que el 57.61% afirman que en ocasiones reciben en forma oportuna los mismos, por lo tanto la microempresa debe mejorar este servicio para incrementar la satisfacción de sus clientes. .

3. ¿Generalmente los artículos que usted requiere, la empresa tiene en existencias?

Tabla 7

Existencias

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	19,57
EN OCASIONES	63	68,48
NUNCA	11	11,96
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

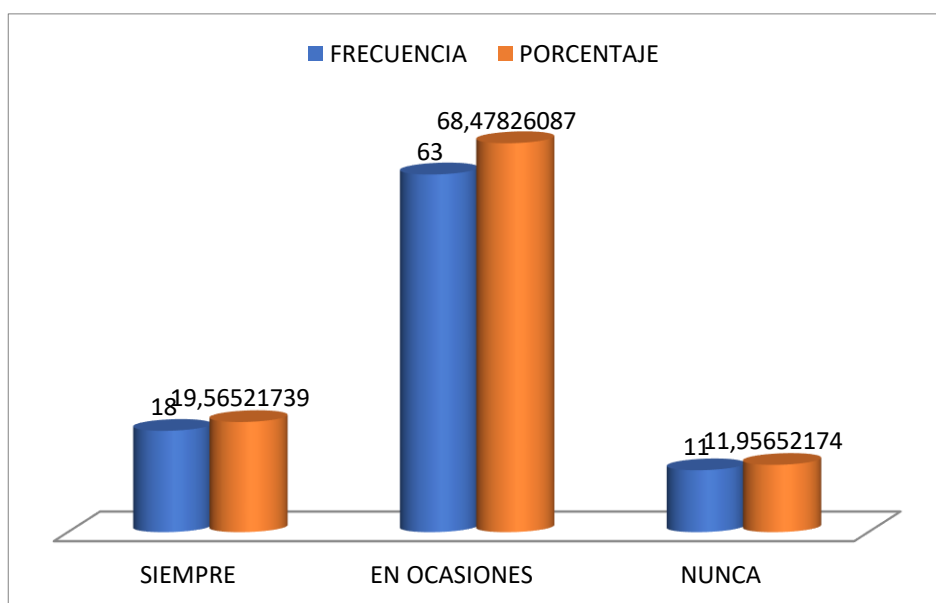


Figura 3 Existencias

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

Los resultados de la encuesta muestran que el 68.48% de los clientes sostienen que en ocasiones la lubricadora automotriz dispone de existencias de los productos que ellos requieren, causando un poco de molestia al no poder adquirir los productos en el momento que necesitan.

4. ¿Los artículos que usted adquiere cumple con sus requerimientos o especificaciones?

Tabla 8

Requerimientos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	22	23,91
EN OCASIONES	47	51,09
NUNCA	23	25,00
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

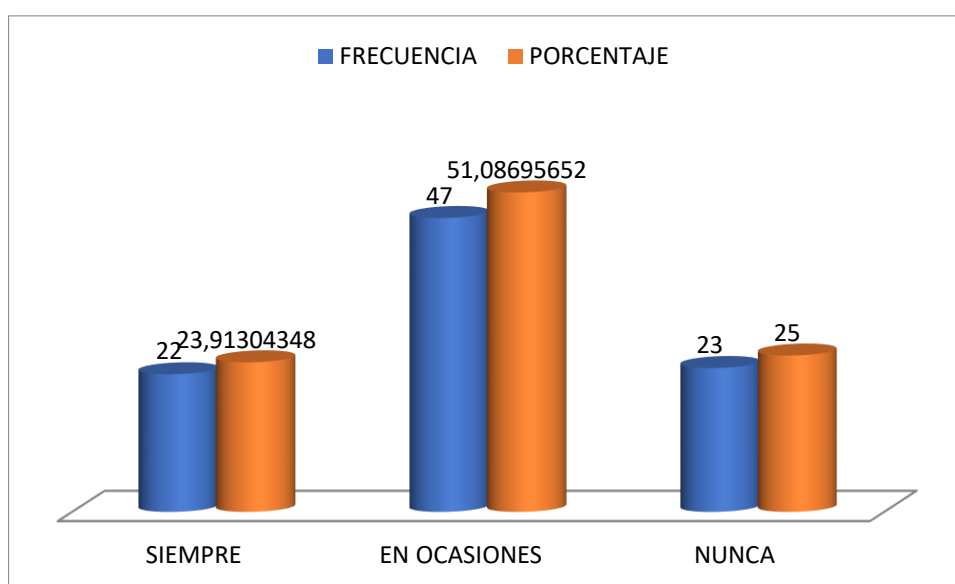


Figura 4 Requerimientos

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

El 51.09% de los encuestados manifiestan que en ocasiones los productos que adquieren en la lubricadora cumplen con los requerimientos técnicos que necesitan, por esta razón la microempresa deberá sujetarse a las especificaciones de los productos que más se comercializan en el mercado.

5. ¿Cuándo usted solicita referencias técnicas de los productos que va adquirir recibe información?

Tabla 9

Información

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	10	10,87
BUENA	58	63,04
REGULAR	15	16,30
MALA	9	9,78
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

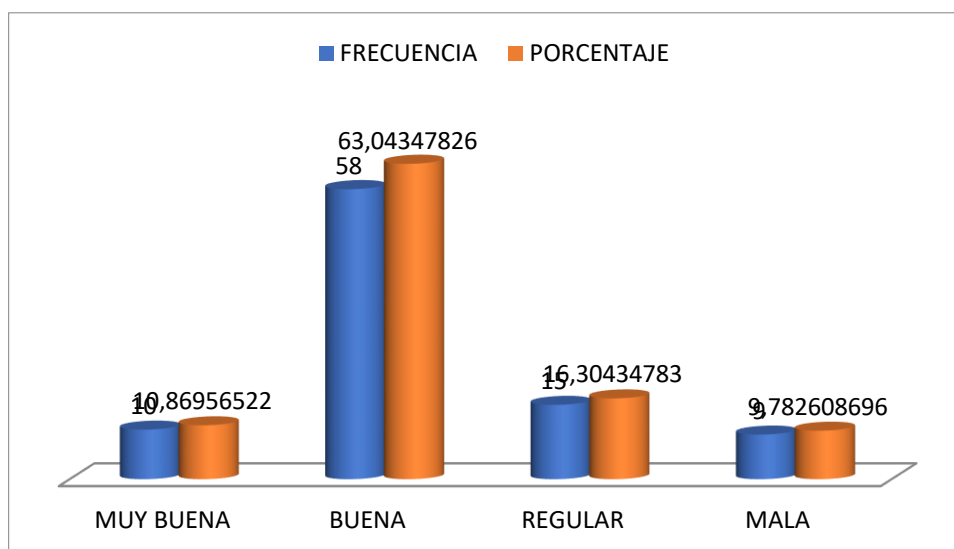


Figura 5 Información

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

El 63.04% consideran que la información que reciben por parte del personal, cuando van a adquirir un producto o servicio en la lubricadora es buena, pero sería importante que la microempresa aplique acciones que le permitan mejorar, con la finalidad de que los clientes se sientan satisfechos con la información recibida.

6. ¿Usted cómo calificaría el servicio que recibe de la lubricadora?

Tabla 10

Calificación del servicio

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	10,87
MUY BUENA	19	20,65
BUENA	33	35,87
REGULAR	22	23,91
MALA	8	8,70
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

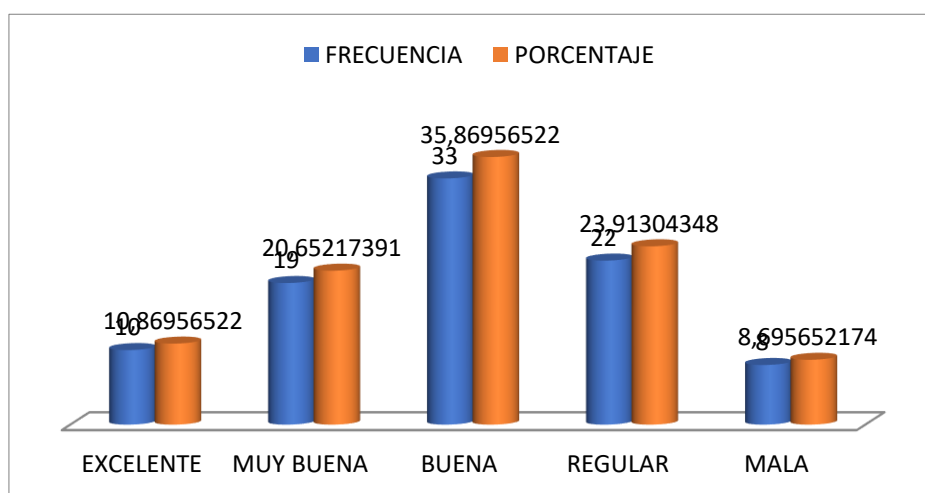


Figura 6 Calificación del servicio

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

Respecto a la percepción que tienen los clientes sobre el servicio que actualmente presta la lubricadora, el 35.87% sostienen que es buena, por lo que la microempresa deberá implementar mejorar este nivel de percepción a la excelencia, para lograr incrementar la fidelidad de sus clientes.

7. ¿Piensa usted que el servicio de la lubricadora es?:

Tabla 11

Servicio recibido

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JUSTO A TIEMPO	34	36,96
DEMOROSO	58	63,04
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

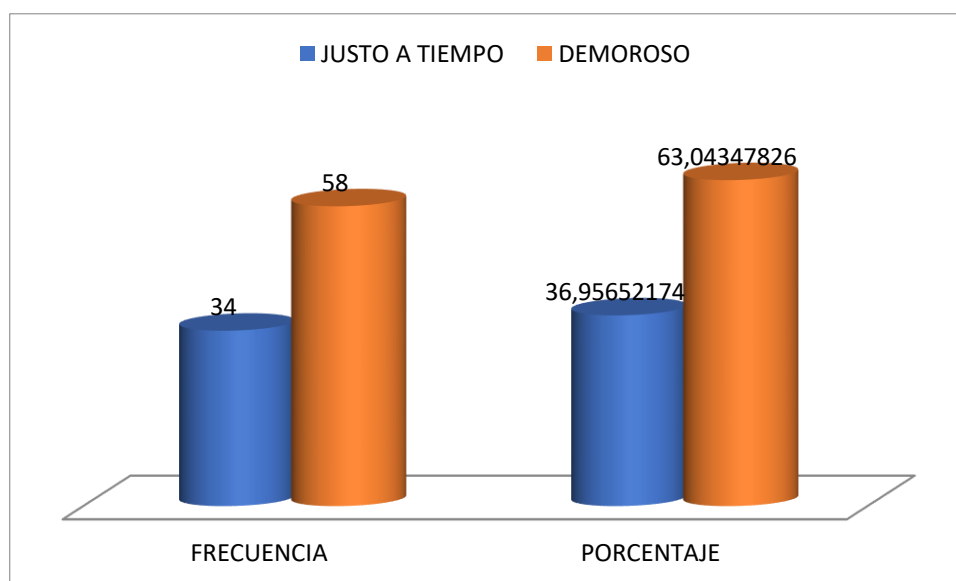


Figura 7 Servicio recibido

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

El 63.04% de los clientes encuestados sostienen que el servicio que actualmente reciben de la lubricadora es demoroso, debido principalmente a que la microempresa no dispone del talento humano necesario para cubrir la demanda de servicios que requieren los clientes, por esta razón se deberán tomar acciones para mejorarlo.

8. ¿Cómo valora el trato recibido por el personal de ventas y operativo de la lubricadora que le atendió?

Tabla 12

Trato recibido

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	9	9,78
BUENO	62	67,39
REGULAR	14	15,22
MALA	7	7,61
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

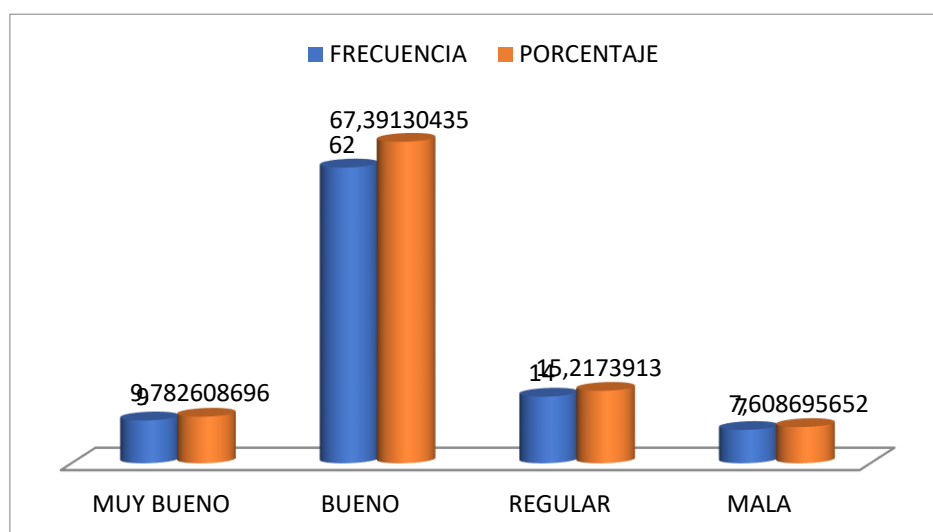


Figura 8 Trato recibido

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

En relación con el trato recibido por parte del personal de ventas y operativo de la lubricadora, el 67.39% de los clientes encuestados, manifiestan que es bueno, en vista de que si han recibido la atención y la información necesaria para acceder a los servicios que oferta la microempresa.

9. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que presta la lubricadora?

Tabla 13

Satisfacción

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	22	23,91
SATISFECHO	64	69,57
INSATISFECHO	6	6,52
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

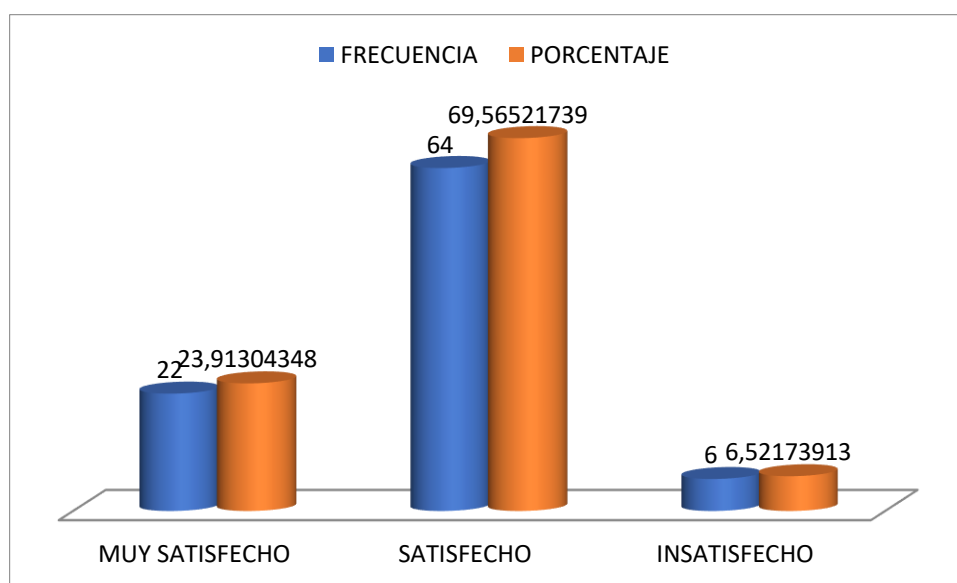


Figura 9 Satisfacción

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

En relación con el nivel de satisfacción que tienen los clientes sobre el servicio que reciben de la lubricadora se determina que el 69.57% tienen un nivel de satisfacción aceptable, pero la microempresa deberá realizar mejoras para que esta percepción se incremente y lograr que los clientes se encuentren muy satisfechos en su mayoría.

10. ¿Ha presentado algún tipo de queja sobre el servicio que recibe de la lubricadora?

Tabla 14

Presentación de quejas

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	27,17
NO	15	16,30
A VECES	52	56,52
TOTAL	92	100

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

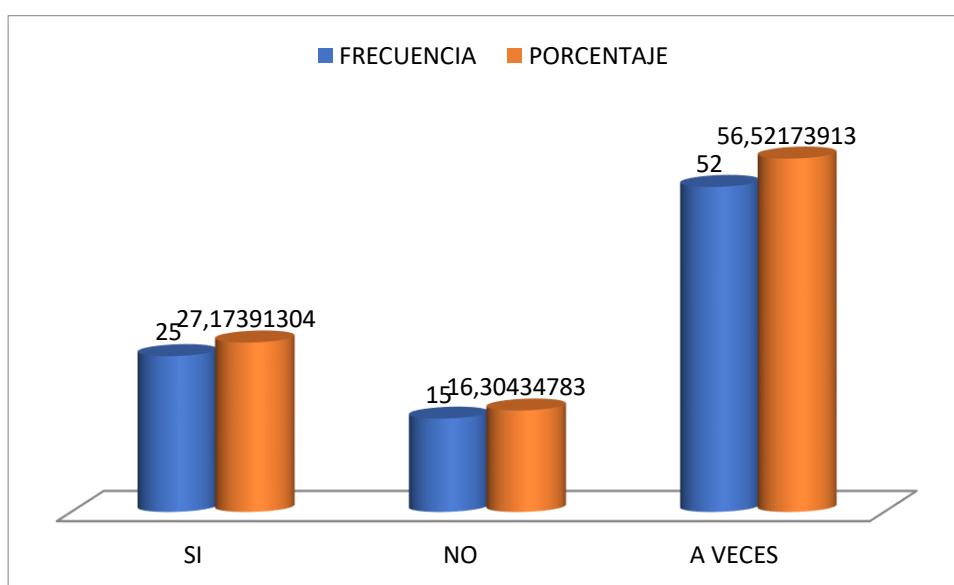


Figura 10 Presentación de quejas

Fuente: Encuestas a los clientes de la Lubricadora Automotriz

Elaborado por: La autora

Año: 2017

Análisis

Respecto a las quejas, se determina que el 56.52% de los encuestados han presentado a veces algún tipo de queja, lo que determina que la microempresa si cumple en gran parte con lograr satisfacer a sus clientes con los servicios que actualmente oferta, logrando que las quejas presentadas sean solucionadas de una manera rápida y oportuna.

1.7. Matriz FODA

1.7.1. Elaboración de la Matriz FODA

Con la información obtenida de la entrevista al gerente y la encuesta aplicada a los trabajadores y clientes de la lubricadora automotriz, se estructura la matriz FODA, en las que se ubican las variables internas (fortalezas y debilidades) y las variables externas (oportunidades y amenazas) que tiene la empresa en su ámbito operativo, lo que permitió definir su clasificación de manera descriptiva sobre estas variables o factores internos y externos, como un componente esencial para la formulación del sistema de control de inventarios en esta microempresa.

Tabla 15

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
1. Dispone de infraestructura necesaria propia	1. No dispone de un organigrama estructural
2. Distribuye y comercializa lubricantes y otros productos automotrices de marcas reconocidas	2. Carecen de un sistema de control de inventarios
3. Experiencia en el ámbito de servicio de lubricación automotriz y venta de productos de esta índole	3. Falta de políticas de control de inventarios
4. Ubicación óptima del establecimiento en el mercado automotriz	4. No tienen definido procesos en forma documentada de control de inventarios
5. Venta por mayor y menor de lubricantes automotrices y otro tipo de productos de esta línea.	5. No dispone la empresa de un manual de funciones
	6. No existen registros de control de inventarios de los productos automotrices.

Oportunidades	Amenazas
1. Acceso a clientes potenciales privados y públicos.	1. Ingreso de nuevas empresas competidoras en la ciudad de Cayambe
2. Mayor participación en el mercado automotriz	2. Las empresas competidoras distribuyen productos de mejores marcas automotrices
3. Comercializar productos nuevos, innovadores de marcas reconocidas automotrices	3. Cambios en la política de importación y comercialización de lubricantes y otros componentes automotrices.
4. Mejorar la imagen de la empresa con los clientes actuales y potenciales.	

1.8. Estrategias FO, FA, DO, DA

Sustentado en la valoración de las fortalezas, debilidades como factores intrínsecos relevantes que tiene la lubricadora automotriz y las oportunidades, amenazas (factores externos), se estructuraron las acciones estratégicas conducentes a potencializar las fortalezas, las oportunidades, neutralizar minimizar las debilidades y plantear contingencias pertinentes para enfrentar las amenazas, de esta forma se definieron las acciones FO, FA, DO, DA, que se detalla a continuación:

Tabla 16**Estrategias FO, FA, DO, DA**

Estrategias FO	Estrategias FA
F1-O1. Ordenar los espacios físicos de almacenaje de productos cumpliendo las normas técnicas establecidas para evitar el deterioro y mantener los productos de óptima calidad para su despacho, comercialización y fomentar el uso adecuado y mantenimiento oportuno de las instalaciones.	F3-A2. Formar equipos de trabajo de manera ordenada, sistemática en la cual se establezcan las políticas, normas, procesos y objetivos de la empresa para hacer frente a las necesidades, expectativas de los clientes y de la competencia.
F2-O4. Desarrollar un sistema de control interno de inventarios como herramienta fundamental que viabilice la adquisición, almacenamiento, despacho, venta de forma oportuna a los clientes permitiendo un control de existencias, conciliaciones, registros y procesos documentados.	F5-A3. Acatar las nuevas resoluciones de comercialización de partes automotrices emitidas por las entidades rectoras como medio para que la microempresa formule acciones que logran una eficiente administración, ventas de sus productos de manera competitiva y alcanzar los niveles de rentabilidad financiera de la empresa.
Estrategias DO	Estrategias DA
D1-O3. Delimitar la estructura organizacional de la empresa de acuerdo a sus necesidades, de forma que se establezcan las unidades administrativas, los procesos, actividades, para el funcionamiento y cumplimiento de sus objetivos, metas en una forma eficiente y eficaz de la empresa.	D4-A1. Formular los procesos de control interno de inventarios para promover la obtención de información técnica operativa, contable para utilizar como elemento de gestión y control para la protección, conservación de los recursos de este tipo de activos de la organización.
D3-O4. Implementar políticas de control interno de inventarios para que las operaciones y la confiabilidad de los registros se ajusten a las leyes, normas, regulaciones aplicables y dar una seguridad razonable en relación a la gestión y control de estos recursos materiales, económicos de la empresa.	D5-A2. Definir las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo de la empresa como un instrumento eficaz para conseguir las estrategias corporativas, metas, con un equilibrio de los cargos de trabajo del talento humano y mejora el desempeño laboral.

1.9. Determinación del problema diagnóstico

El problema central que tiene la lubricadora automotriz es la falta de un sistema de control interno de inventarios ocasionando que no se disponga de procesos de adquisición, almacenaje, despacho, distribución de manera documentada, lo que genera deficiencias en el manejo de los stocks, en la minimización de costos, en mantener niveles óptimos de productos, utilizar la capacidad instalada de sus instalaciones en forma óptima, cumplir con las expectativas de sus clientes, y deficiencias en el control administrativo, contable de los inventarios. La no disposición de un sistema de control de inventarios no le ha permitido a la gerencia disponer de información para la toma de decisiones en la planificación y operatividad de los inventarios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Empresa de servicio

“Se dedican a la prestación de servicios, hospitales, hoteles, empresas de transporte, centros de enseñanza, etc.” (Demostenes Rojas, 2014, pág. 18)

La empresa de servicios se dedica a satisfacer las necesidades de los usuarios, que se desempeñen en nuestro campo laboral, de una manera innovadora y personalizada, buscando el confort de nuestros clientes.

2.2. Inventarios

El inventario es la relación detallada y valorada de todos los elementos que componen el patrimonio de una empresa; las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) establecen a los inventarios como los bienes que dispone una organización, con la finalidad de vender, producir, según la actividad y los requerimientos para cumplir sus operaciones. Para preparar un inventario se debe hacer. (Gutierrez, 2014, pág. 34)



Figura 11 Preparación de inventarios

Fuente: (Gutiérrez, 2014, pág. 34)

Los medios empleados para determinar los elementos patrimoniales son las inspecciones oculares, el examen de los documentos de prueba y las informaciones verbales.

2.2.1. Importancia de los inventarios

Los inventarios deben ser controlados, ordenados, vigilados, considerando que es la base para cualquier tipo de empresa y consiste en la compra y venta de bienes o servicios haciéndose necesario su existencia en un periodo económico determinado. Las razones que justifican la existencia de inventarios en las empresas son las siguientes. (Mínguez, 2013, pág. 49)

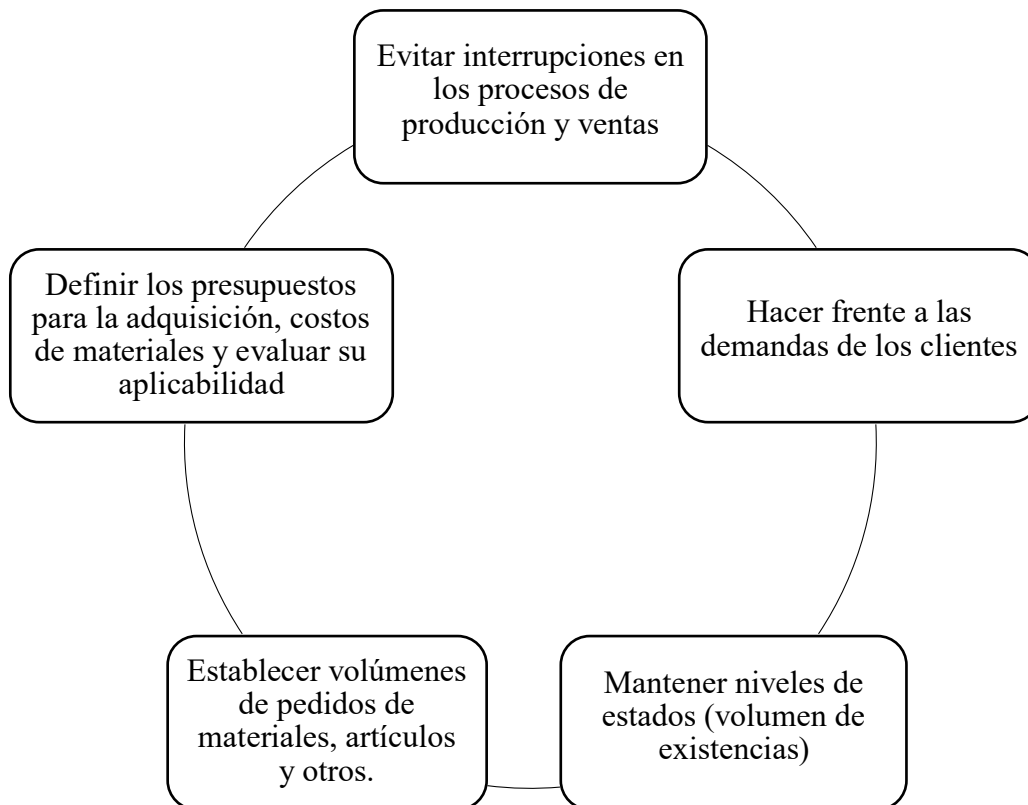


Figura 12 Importancia de los inventarios

Fuente: (Mínguez, 2013, pág. 49)

Los inventarios es un componente vital en los activos de la empresa. El rubro de inventarios constituye los bienes de la empresa destinados a la producción o venta en un ciclo normas de operaciones. Las cuentas que se requiere apertura son: inventario inicial, compras, devoluciones en compras, gastos de compras, ventas, devoluciones en ventas, mercancías en tránsito, mercaderías en consignación, inventario final.

2.2.2. Clasificación de los Inventarios

“Los inventarios es uno de los activos existentes en una empresa, en relación de los diferentes parámetros se puede establecer las siguientes clases de inventarios:

- a) *Según el momento: inventario inicial, inventario final.*
- b) *Según la periodicidad: inventario intermitente, inventario perpetuo.*

- c) *Según la forma: inventario de insumos, materiales directos y otros insumos, inventario de productos en proceso, inventario de productos terminados.*
- d) *Según la función: inventario de tránsito, inventario de ciclo.*
- e) *Según la logística: inventario de existencias para especulación e inventario de existencias absolutas.*
- f) *Según el tipo de abastecimiento: inventario mínimo, máximo y de seguridad” (Müller, 2015, pág. 38).*

La clasificación de los inventarios desde el punto de vista administrativo, contable y operativo facilita su incorporación a los procesos organizacionales, en la elaboración de estados financieros en el balance general y estado de resultados. Según la clase de inventario permite disponer de información respecto a la forma general con lo que cuenta la empresa para desarrollar su actividad.

2.3. Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios es un proceso mediante el cual las organizaciones aseguran el abastecimiento de materias primas e insumos, las inversiones que tienen que realizar para propiciar la operatividad requerida en los diferentes niveles organizacionales, determinando el tamaño óptimo de los pedidos correspondientes de cada insumo o componente, los niveles de inventarios y el volumen apropiado de las corridas de producción. (Parra, 2014, pág. 59)

Los aspectos que se deben considerar en la gestión de inventarios tienen expresión financiera y una relación directamente proporcional entre los costos y las cantidades adquiridas, producidas y mantenidas. La gestión de inventarios involucra el manejo financiero y otros aspectos de organización, administración, que proporcione a las empresas flexibilidad en cuanto a las compras, considerando que su existencia sea apropiada en la ejecución de sus planes operativos.

2.3.1. Factores considerados para establecer política de inventarios

Los factores relacionados con la administración de inventarios conjugan el efecto de estos sobre los volúmenes de ventas, la actitud de los compradores ante la empresa, los costos y la rentabilidad de la organización. Los factores que tienen estrecha relación para implementar la política son los siguientes. (Harvey, 2015, pág. 47)

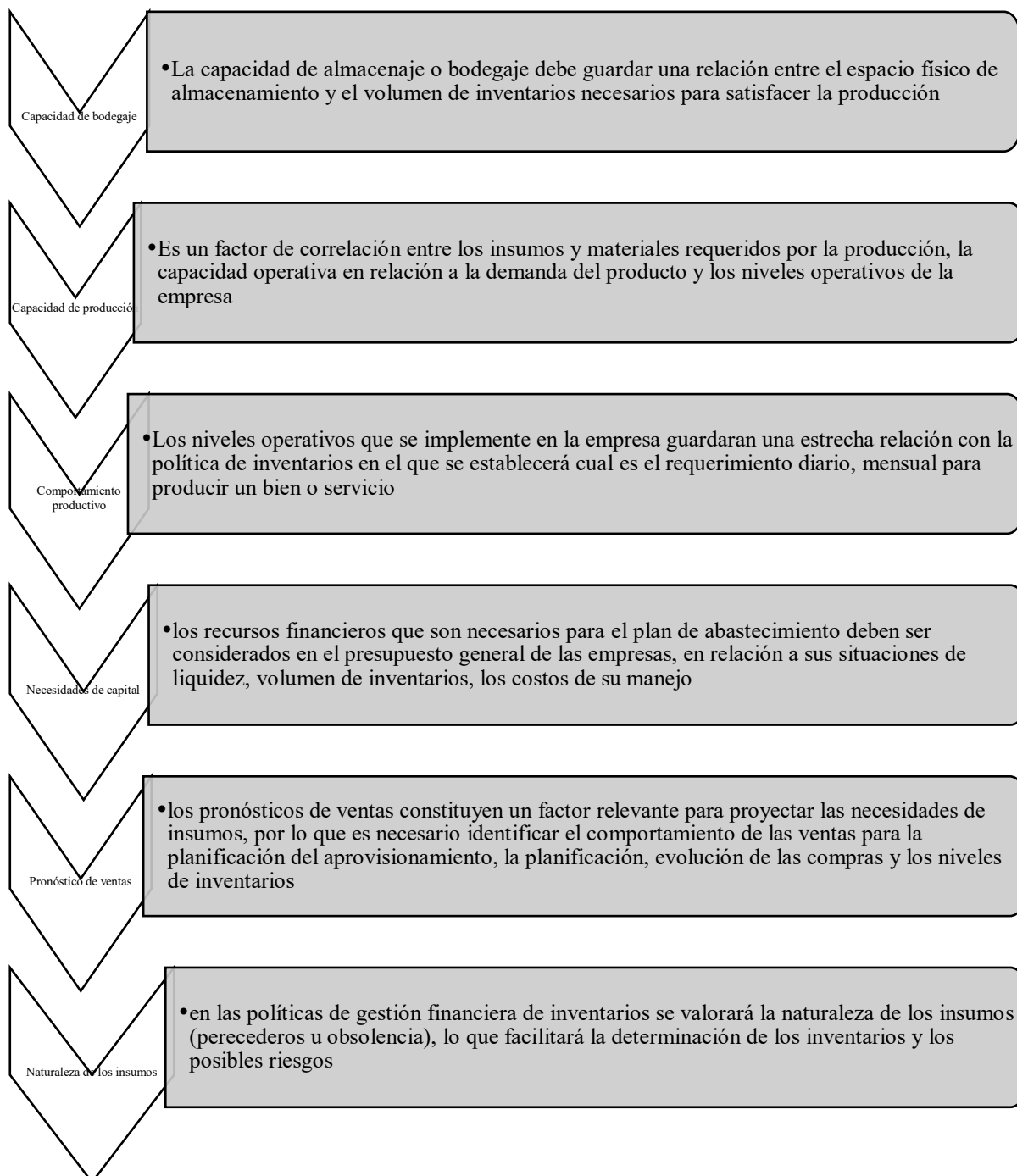


Figura 13 Factores para establecer política de inventarios

Fuente: (Harvey, 2015, pág. 47)

Las políticas de inventarios tienen como objetivo proporcionar una seguridad razonable en el abastecimiento de insumos, materias primas, con el objetivo de minimizar los costos de administración, garantizar la calidad y los requerimientos de la empresa, que pueden ser como productos terminados, en proceso de producción, que esté relacionado con las operaciones y la demanda de volumen de las empresas. Los factores que se deben considerar son: niveles de producción, ventas, compras, financiamiento, necesidades de capital, capacidad de la bodega.

2.4. Valoración de inventarios

Son importantes las valoraciones de los inventarios con la finalidad de determinar el valor de las existencias de mercaderías o bienes destinados a la venta que se realiza mediante el empleo uniforme de los métodos de contabilidad, de acuerdo con la naturaleza, características, condiciones de los artículos y a las disposiciones legales correspondientes. (Jiménez & Andrade, 2014, pág. 61).

Los criterios de valoración están en relación con el precio de adquisición, precio de venta, precio de mercado, valor de capitalización, y precio de reposición de esta forma se obtiene los criterios valorativos de los diversos bienes que componen el patrimonio de la empresa.

2.4.1. Métodos de valoración de inventarios

Los métodos de valoración de inventarios son técnicas que se aplican con el objetivo de seleccionar y disponer de una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios, siendo un proceso vital cuando los precios unitarios de adquisición tienen variaciones. Existen diferentes técnicas de valoración, sin embargo, las más utilizadas son las siguientes: promedio ponderado, costo por unidad específica, costo de mercado: PEPS y UEPS, cuyos conceptos y características permiten información contable que se incluyen en los estados financieros, en la posición financiera y las notas relacionadas con ellos. (Chaglla, 2013, pág. 69).

La valoración de los inventarios es de gran utilidad para las empresas, a través de información pertinente que viabilice tomar decisiones sobre el manejo que se debe dar a este

rubro del actico organizacional, a la vez que permite registrar y controlar los inventarios que está en relación a las necesidades, operatividad y ventas de la empresa.

2.5. Rotación de Inventarios

La rotación de inventarios es considerada como un indicador para determinar el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado; mediante la rotación de inventarios se establece la capacidad de bodegaje, la capacidad de producción, el comportamiento productivo, las necesidades de capital del pronóstico de ventas, la naturaleza de los insumos, los riesgos y la concurrencia de intereses en las funciones organizacionales. (Quintana, 2013)

2.5.1. Modelos de reposición de existencias

En la gestión de inventarios se requiere prever de mecanismos que pueda implementar la empresa para el abastecimiento, reposición de existencias, que no provoque crisis de liquidez, fluctuaciones de precios de las materias primas, variaciones que en términos financieros deben ser consideradas importantes para reponer existencias de insumos o materias primas en la empresa. (Chase, 2014, pág. 66).

La reposición de inventarios debe ser en relación a la capacidad operativa de la empresa aplicando criterios de planificación de materiales que sean eficientes y eficaces, de manera que la cantidad sea para proveer las existencias de acuerdo a los índices operativos de la empresa y que no se tenga inventarios excesivos, mínimos o críticos.

2.6. Control interno de inventarios

Es un proceso mediante el cual las organizaciones definen procesos diseñados para brindar criterios de seguridad razonable orientada al control interno de inventarios para promover la eficacia y eficiencia de las operaciones, mantener el cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables y asegurar la confiabilidad de la información financiera. (Trujillo, 2013, pág. 70)

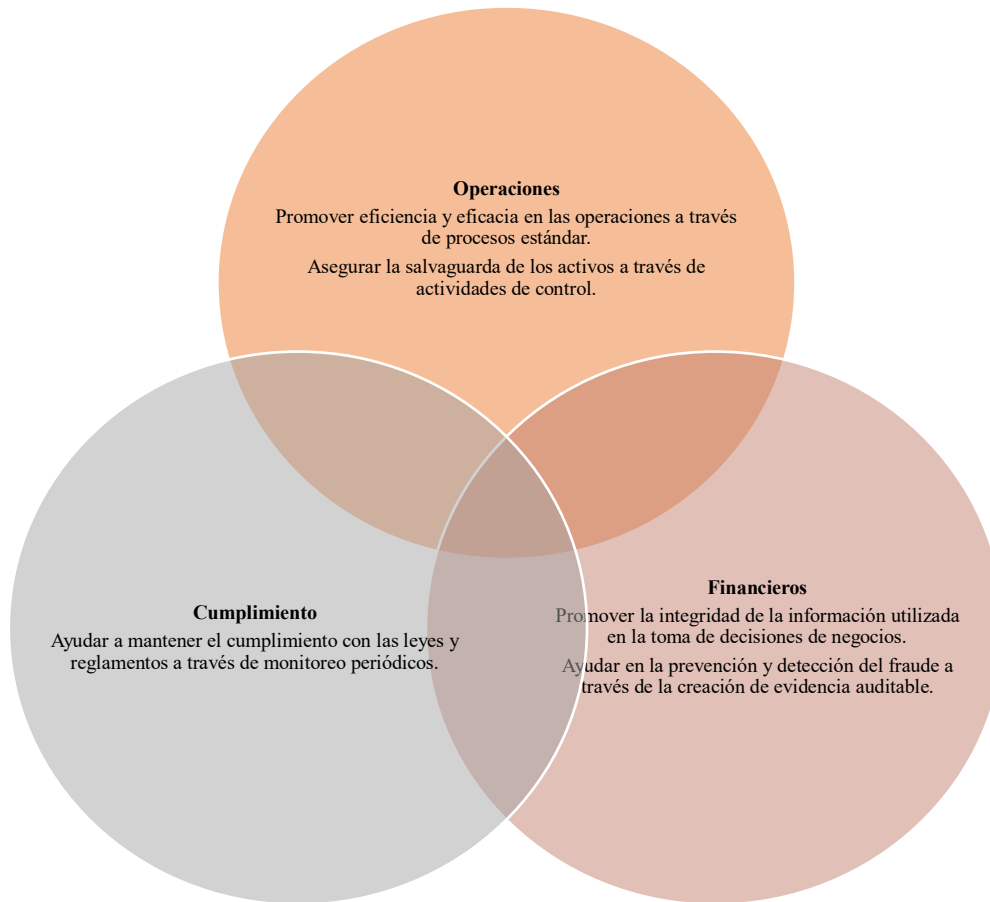


Figura 14 Control interno de inventarios

Fuente: (Trujillo, 2013, pág. 70)

El control interno de inventarios son procesos que ayudan a una organización a establecer un sistema de conformidad a las normativas contables con el fin de mantener flexibilidad, seguridad razonable, confiable en las operaciones de entrada, salida, manejo de stock, para ejercer de manera correcta las operaciones en las organizaciones.

2.6.1. Procesos del control interno

“Los procesos de control interno de inventarios son principalmente los de: selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución, para alcanzar la misión de las empresas, que contribuya al cumplimiento de proteger, conservar, uso racional de los inventarios de la empresa” (Forgaty, 2013, pág. 58).

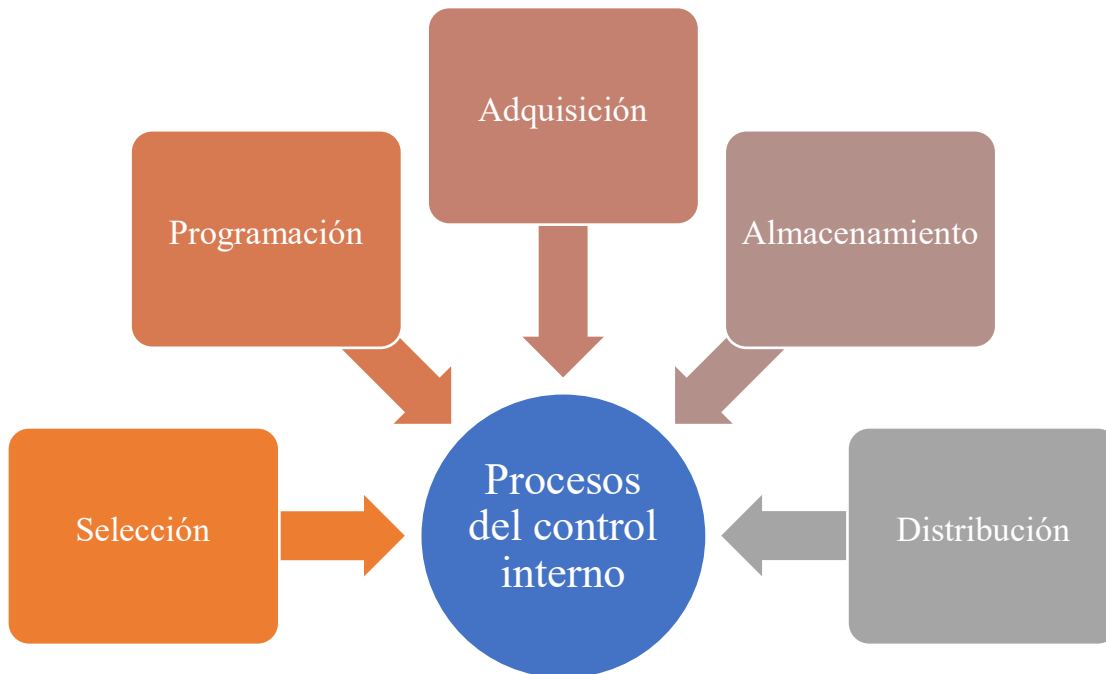


Figura 15 Procesos de control interno

Fuente: (Forgaty, 2013, pág. 58)

1. Proceso de selección

El proceso de selección se considera el punto de partida y pilar fundamental en la gestión de inventarios, específicamente es la elección de las materias primas, otros materiales que requiere la empresa, el análisis de la eficacia y seguridad de los mismos, la selección de proveedores para satisfacer las necesidades y requerimientos de acuerdo a la naturaleza y actividad económica de las empresas. (Sim & McLeavey, 2013, pág. 68)

El objetivo del proceso de selección es determinar en el entorno organizacional criterios técnicos para encontrar el portafolio de proveedores más óptimo y eficiente, con la finalidad de que estos provean de insumos, materiales y otros elementos que requiere la empresa para ejecutar sus operaciones, propiciando un ambiente de control de especificaciones técnicas de los materiales, tiempos de respuesta de los pedidos, precios y otras exigencias que tiene la empresa para proveerse de estos materiales.

2. Proceso de programación

Corresponde a la estimación de las necesidades de insumos, materiales, y otros elementos que requiere la empresa para un periodo determinado (generalmente semestral, trimestral anual),

cuantificando los requerimientos en base a las especificaciones técnicas de los mismos, definidos de acuerdo con el presupuesto de la institución. (Celaya, 2013, pág. 85)

Para destinar el presupuesto adecuado para la adquisición de inventarios, es importante implementar un sistema de planificación en el que se incluya la programación en forma trimestral, semestral o anual, en base a los criterios de operatividad que tendrá la empresa de forma que tenga consistencia el abastecimiento de sus materias primas u otros productos para el cumplimiento de su misión, objetivos estratégicos y operativos.

3. Proceso de adquisición

Se inicia con la planificación que comprende la formulación de políticas y objetivos de adquisición, la determinación de funciones, la elaboración de planes y periodicidad de compra, cuantificación de necesidades ajustadas a las planificaciones de las empresas para evitar déficit en las existencias, así como la utilización de variables, stocks máximos, mínimos, puntos de reposición, cantidad a comprar, aplicando diferentes técnicas y especificaciones para la adquisición. (García, 2014, pág. 67)

En este proceso se debe cumplir y hacer cumplir los reglamentos, normas y demás disposiciones que tenga la organización para garantizar el funcionamiento, observando los protocolos establecidos en los procesos de acuerdo con la estimación de sus necesidades.

4. Proceso de almacenamiento

Es el proceso implementado para precautelar y conservar los insumos, productos en proceso, productos terminados, bajo condiciones establecidas por el fabricante de forma que se garantice su efectividad a la hora de ser utilizados en los procesos de producción de bienes o servicios de las empresas. (Perdomo, 2014, pág. 49)

El almacenamiento involucra actividades para garantizar el cumplimiento de los objetivos en un marco determinado de aspectos contables, organizacionales, que facilita los procesos administrativos en el manejo de inventarios.

5. Proceso de distribución

Es un proceso fundamental en la gestión administrativa de inventarios que permite la oportunidad en la entrega de insumos, materiales, productos terminados y otras mercaderías en cumplimiento con las especificaciones del pedido, teniendo como soporte documentación que permite la salida de los insumos o productos terminados de las bodegas. (Santillana, 2013, pág. 61)

La distribución de las materias primas u otros elementos que se mantienen en inventario debe estar sustentada en el cumplimiento y la aplicación de reglamentos, normas y disposiciones vigentes que regulan la gestión de suministros de materiales de acuerdo a las normativas internas y de control que tenga la empresa.

2.6.2. Tipos de control interno

Los tipos de control interno son: preventivos, detectivos, correctivos:

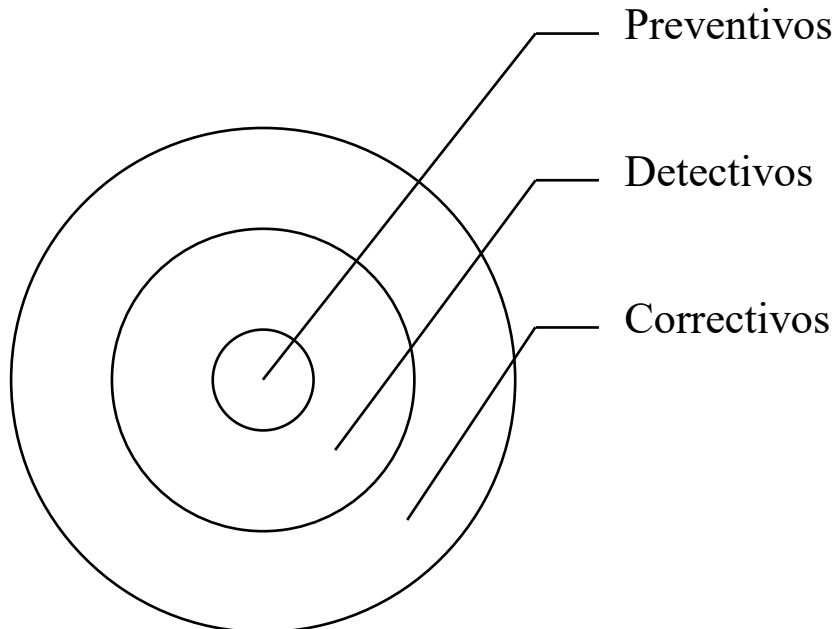


Figura 16 Tipos de control interno

Fuente: (Luna, 2013, pág. 35)

- *Preventivo. Son aquellos que permiten prevenir fraudes y errores en los procedimientos de gestión de inventarios para lograr los objetivos específicos de la empresa.*

- *Detectivos. Sirven para identificar los errores que no se pueden prevenir, controlar las aplicaciones, los sistemas de información, mantener y revisar las cuentas de los inventarios.*
- *Correctivos. Son las acciones que permiten efectuar el seguimiento de la gestión de inventarios, comprobar los datos internos, a través de las fuentes de información y suministrar acciones para corregir, mejorar el manejo de inventarios (Luna, 2013, pág. 35).*

Los tipos de control interno de inventarios se fundamentan en políticas y procedimientos adoptados por la gerencia de las empresas, que aseguren la optimización ordenada y eficiente del abastecimiento de sus insumos y otros elementos para salvaguardar de cualquier tipo de error y propender la integridad de los registros contables, así como la oportuna información financiera de la empresa.

2.6.3. Evaluación del control interno

Debe existir la evaluación del control interno existente en una empresa como una base para la confianza y para la determinación de la extensión resultante de las pruebas a las cuales los procedimientos de auditoría van a ser considerados. Los controles pueden ser caracterizados como contables o administrativos. (Chambi, 2014, pág. 48)

La evaluación del control interno abarca un plan de organización, de procedimientos y registros que permita la salvaguarda de activos y la viabilidad de los registros contables y consecuentemente son designados para proporcionar una seguridad razonable.

2.6.4. Controles administrativos

Los controles administrativos están en relación con la política de la organización, los procedimientos y registros como herramientas principales de las transacciones, almacenamiento y manejo de inventario. El control administrativo proporciona la documentación de la

información necesaria para interactuar con la unidad contable que reflejen la operatividad del manejo de inventarios. (Ballou, 2014, pág. 63).

La gestión de controles administrativos en el manejo de inventarios estructura información como parte de los archivos internos, y se constituye en un registro permanente de los procedimientos para que puedan ser controlados, auditados, referentes a la suficiencia o exactitud de la revisión.

2.6.5. Determinación de stocks

“Es necesario determinar las cantidades mínimas y máximas que debe tener una empresa para mantener un nivel de abastecimiento en base a su demanda operativa, los recursos económicos disponibles y la capacidad de almacenamiento pertinente” (García A., 2013, pág. 73).

Existen diferentes maneras de estimar el nivel de existencias de materias primas, insumos o productos para la venta en una empresa, por lo que se debe considerar el presupuesto de compras, la capacidad de almacenamiento y como se llevará a cabo la gestión de almacenes, para definir los diferentes tipos de stocks en las empresas.

2.6.6. Tipos de stocks

Tabla 17

Tipos de stocks

Criterio Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Stock de ciclo • Stock de seguridad • Stock de presentación • Stock estacional • Stock en tránsito • Stock de recuperación • Stock muerto
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Stock especulativo
	<ul style="list-style-type: none"> • Stock óptimo
	<ul style="list-style-type: none"> • Stock cero
Criterio Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Stock físico • Stock neto • Stock disponible

Fuente: (Suárez Cervera, 2012, págs. 57-59)
Elaborado por: Investigador

1. Objetivos de la determinación de stocks

“Los objetivos principales de la delimitación de stocks es un proceso integral que proporciona seguridad razonable para la consecución de objetivos y metas en las empresas de producción de bienes o servicios, así como en la protección de su activo. Los objetivos son los siguientes:

- *Determinar el sistema de almacenamiento*
 - *Planificar el presupuesto para la adquisición de materias primas o mantener en almacenamiento productos terminados*
 - *Mantener la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa*
 - *Salvaguardar los bienes activos de la organización*
 - *Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general”*
- (Chase, 2014, pág. 97).*

La determinación de los stocks de insumos, materiales, productos en proceso o terminados promueven la eficacia y eficiencia en las operaciones de las empresas, garantizando la confiabilidad e integridad de los recursos invertidos que permitan proteger el patrimonio de la empresa y el uso debido de los mismos.

2. Determinación de stock de seguridad (Ss)

Es aquel que se mantiene para satisfacer un requerimiento especial que no haya sido considerado en la demanda prevista, y tiene como objetivo principal reducir al máximo las posibilidades de rupturas de stocks y paralizaciones en las operaciones y ventas de la empresa.

(García A, 2013, pág. 87)

El stock de seguridad en la gestión administrativa comprende la logística necesaria para estructurar las acciones que se deben llevar a cabo para reducir el riesgo de desabastecimiento de materias primas, productos en proceso o productos terminados, ante las posibles incertidumbres de la operatividad de la empresa y la demanda.

3. Cálculo del stock de seguridad

“Para establecer el stock de seguridad debe considerarse los siguientes factores:

- *Volumen de stock de seguridad necesario*
- *Plazo de entrega de los pedidos por parte de los proveedores*
- *Desviación estándar del plazo de entrega de los pedidos*
- *Proyección de las operaciones y requerimientos de insumos, productos en proceso y productos terminados de la empresa.*
- *Capacidad de almacenamiento*
- *Presupuesto destinado a la adquisición” (García C., 2014, pág. 77).*

En el cálculo de stock de seguridad se debe considerar los factores antes descritos con la finalidad de disminuir los riesgos de delimitaciones y falta de materias primas o productos terminados por una deficiente planificación, lo que puede producir la paralización parcial o total de las operaciones de la empresa.

- **Stock Máximo (SM)**

“Corresponde al máximo nivel de stock de materias primas, productos en proceso o productos terminados para un periodo determinado de tiempo que se puede almacenar en las instalaciones de la empresa” (Chaves, 2013, pág. 79).

El stock máximo permite que la empresa tenga disponibilidad de insumos o productos terminados de acuerdo a sus niveles operativos, proyecciones de ventas, periodo de reposición, presupuesto destinado con este objetivo.

- **Stock mínimo**

“Es la cantidad mínima que la empresa deberá disponer en sus instalaciones (bodega) de materias primas, productos en proceso o productos terminados, estará en función a sus políticas operativas, presupuestarias y proyecciones de ventas” (Chaves, 2013).

$$\text{Stock } M = \frac{CPM * PR}{30 \text{ días}}$$

4. Control y rotación de stock

La gestión de stock tiene como finalidad determinar las cantidades de productos que debe tener la empresa de manera que cumpla el principio de abastecimiento en forma racional con los menores costos, en relación a los requerimientos de producción, pedidos a los proveedores, ritmo de comercialización y ventas de la empresa. En el control y rotación de stocks es relevante determinar el índice de rotación de stocks y los periodos medios de almacenamiento.

Índice de rotación de stocks. Este índice es el número de veces que un producto se repone en el almacén, recuperando la inversión realizada y obteniendo el margen comercial en un periodo determinado de tiempo. Se calcula aplicando la siguiente ecuación:

$$IRSTOCK = \frac{\text{Consumo de materiales}}{\text{stock promedio de materiales}} = \text{número de veces}$$

- a) *Periodo medio de almacenamiento. Una vez calculado el índice de rotación de stocks se procede a calcular el periodo medio de almacenamiento, para señalar cuantos meses o días se renuevan los materiales, para su cálculo se utiliza la siguiente ecuación (Chase, 2014, pág. 93):*

$$\text{Periodo medio de almacenamiento} = \frac{365}{\text{IRSTOCK}} = \text{número de días}$$

$$\text{Periodo medio de almacenamiento} = \frac{12}{\text{IRSTOCK}} = \text{número de meses}$$

El control y rotación de stocks de inventarios debe ser programado en forma eficiente de acuerdo a las necesidades de la empresa y los clientes, de forma que equilibre las necesidades de producción y ventas, así como los niveles de inversión realizada para encontrar un margen comercial eficiente.

5. Beneficios de la rotación de stocks

“Los índices de rotación de inventarios permiten llevar un control interno exhaustivo para conseguir:

- *Un mayor volumen de ventas*
- *Reducir las posibilidades de inexistencias de materiales, productos terminados*
- *Cumplimiento de los objetivos y metas de la organización como mecanismo para fomentar las operaciones, procedimientos en el manejo de inventarios, reportes documentados y la comunicación necesaria.*
- *Reducir los costos de almacenamiento*
- *Maximizar el rendimiento del capital invertido en las existencias de materias primas y productos terminados.*
- *Minimizar pérdidas por obsolescencia o caducidad” (Jiménez & Andrade, 2014, pág. 75).*

La rotación de inventarios incluye un conjunto de acciones, funciones compatibles con los procedimientos de selección, adquisición, para el mejor desempeño de las operaciones del manejo de inventarios y establecer el rendimiento del capital invertido en este proceso, minimizando los riesgos y problemas con el suministro y almacenamiento.

2.7. Contabilidad de inventarios

La Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios, establece el tratamiento contable de los inventarios, considerando un tema fundamental en la contabilidad de estos, el costo que debe reconocerse como activo. Esta norma suministra una guía práctica para la determinación del costo de inventarios, el reconocimiento como gasto del periodo, incluye cualquier deterioro que rebaje el importe en libros, al valor neto realizable. La norma suministra directrices respecto a las fórmulas del costo para atribuir los costos a los inventarios. (Amat, 2015)

2.7.1. Inventarios NIIF C – 4

“La norma NIC 2 establece que los inventarios deben ser medidos en relación al costo y el valor neto realizable para determinar este valor se determina la siguiente relación:

Periodo de venta estimado (puede no ser igual al valor razonable) – costo de terminación estimados – gastos de ventas estimados = valor neto realizable” (Amat, 2015, pág. 46).

El objetivo de la norma NIC 2 es prescribir el tratamiento contable de los inventarios, suministrando procesos para determinar el costo, gastos del periodo, deterioros que reporte rebaja en libros, el valor neto realizable y suministrar fórmulas para establecer costos a los inventarios

2.8. Nota de pedido (Orden de compra)

Este documento va dirigido al vendedor o proveedor, por medio del cual se solicita artículos o servicios en compra para consumo o reventa. El pedido se puede procesar a través de una carta o nota de pedidos, en original y dos copias (Demostenes Rojas, 2014, pág. 28)

Esta nota es un requisito que lo hacen los clientes, el cual ayuda a solicitar artículos o servicios para realizar la actividad económica de la micro – empresa, con el fin de tener un control en inventarios para saber si la micro – empresa puede abastecer los instrumentos para satisfacción del cliente.

Además, la nota se convierte en un comprobante para cualquier necesidad específica del consumidor, otorgándole la posibilidad ser atendido ante sugerencias, peticiones o en determinada inconformidad que posea.

2.9. Guía de remisión

“Documento que describe artículos o servicios transferidos en compraventa, consignación o simple cesión de uso. La guía de remisión debe ser emitida con anterioridad, en original y tres copias.” (Demostenes Rojas, 2014, pág. 28).

La guía de remisión se lo realiza cuando hay que entregar los bienes o servicios a una tercera persona, de manera efectiva, con tiempo anterior al uso del bien o servicio. Muy útil al momento de hacer movilizaciones de productos o transporte ya sea dentro o fuera del país.

2.10. Boleta de venta

“Al hacer una compra en una farmacia, bodega, grifo o restaurante, en calidad de usuario o consumidor final, se recibe una boleta de venta o comprobante que puede expedirse de dos formas:

-Mediante un documento impreso con datos escritos a mano y por triplicado

-Mediante una cinta de máquina registradora o computador que consigue los datos de la compraventa” (Demostenes Rojas, 2014, pág. 29).

De similar definición como la nota de venta, con la diferencia de que el usuario no puede hacer algún tipo de reclamos después de recibir el servicio.

2.11. Recibo

“Documento escrito y soporte contable que representa el hecho de haber recibido una suma de dinero o bienes.” (Demostenes Rojas, 2014, pág. 29).

Documento con el cual se verifica el cobro de cierto monto de dinero como también de algún servicio, aunque su validez legal no tiene tanta prioridad como una factura, es de mucha ayuda al momento de hacer inventarios, cierres o ajustes de cuenta.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Antecedentes

La microempresa “Su Lubricadora” para lograr un desempeño eficaz requieren de sistemas de control interno de inventarios, estableciendo políticas, procesos, niveles de stocks, criterios de acción para proteger, conservar sus activos, registrar, documentar en forma oportuna los movimientos que se realizan en cada proceso y contribuir con el logro de objetivos de la empresa.

El sistema de control de inventarios debe formar parte de la gestión administrativa – contable como procesos encargados de planificar, adquirir, almacenar, despachar, asegurando la cantidad de productos adecuados de que pueda asegurar la operación continua de los procesos de comercialización de productos y servicios a sus clientes. El control de inventarios utiliza métodos, técnicas específicas para proteger, conservar los activos (bienes), proveer de información para su registro y comprobación y establecer acciones correctivas cuando se detecte incumplimiento o desviaciones.

El control de inventarios debe estar planificado en coordinación con los niveles de ventas de la empresa, por lo que es necesario que las políticas, niveles de inventarios contribuyan la base para establecer las cantidades de artículos, adquirir, almacenar, costos presupuestos asumidos, disponibilidad de recursos financieros, a través de una gestión integral de suministro de artículos automotrices a través de procesos ágiles y eficientes.

3.2. Propósito

El sistema de control interno de inventarios tiene como finalidad definir procesos sistemáticos lógicos, políticas que garanticen la adquisición, almacenamiento, disponibilidad, suministro óptimo de los artículos automotrices de la microempresa “Su Lubricadora”.

3.3. Beneficiarios

Se consideran como beneficiarios directos el propietario y talento humano que forma parte de la microempresa “Su Lubricadora” y los clientes de esta.

3.4. Diseño técnico de la propuesta: Sistema de Control de inventarios para la microempresa “Su Lubricadora”, ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.

3.4.1. Introducción

El sistema de control de inventarios propuesto para la microempresa “Su Lubricadora”, parte de la formulación de su estructura organizacional, la descripción de las funciones de las unidades administrativas establecidas de manera que se genera un entorno organizacional favorable del talento humano hacia una cultura de control de inventarios que garantice el uso eficiente del suministro de artículos automotrices, para el desarrollo de sus actividades comerciales y una gestión administrativa adecuada. El sistema de control de inventarios define procesos relevantes que viabilicen la planificación, adquisición, disponibilidad presupuestaria, almacenamiento, despacho, control de stocks, monitoreo, seguimiento y evaluación de gestión de las operaciones de inventarios vinculados a los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y se vinculan a los objetivos estratégicos y operativos de la empresa.

3.4.2. Estructura organizacional

1. Direccionamiento estratégico

Objetivos

Objetivo General

Elaboración de un sistema de control de inventario para “Su Lubricadora” que se adapte a las necesidades de la micro – empresa y permita el desarrollo de la lubricadora, para que prospere y sea una de las mejores.

Objetivos específicos

- Definir la filosofía de la organización (misión, visión, valores, estructura organizacional)
- Establecer los procesos, registro, control de los inventarios.
- Realizar un modelo de un sistema básico de inventarios para la micro – empresa.

2. Filosofía de la empresa

Ubicación de la micro – empresa

Su Lubricadora se encuentra ubicado en la provincia de Pichincha, Cantón Cayambe, entre la Panamericana y Vargas, se encarga a la venta de insumos de vehículos y prestación de servicios como lavado, aspirado y enserado de los mismos.

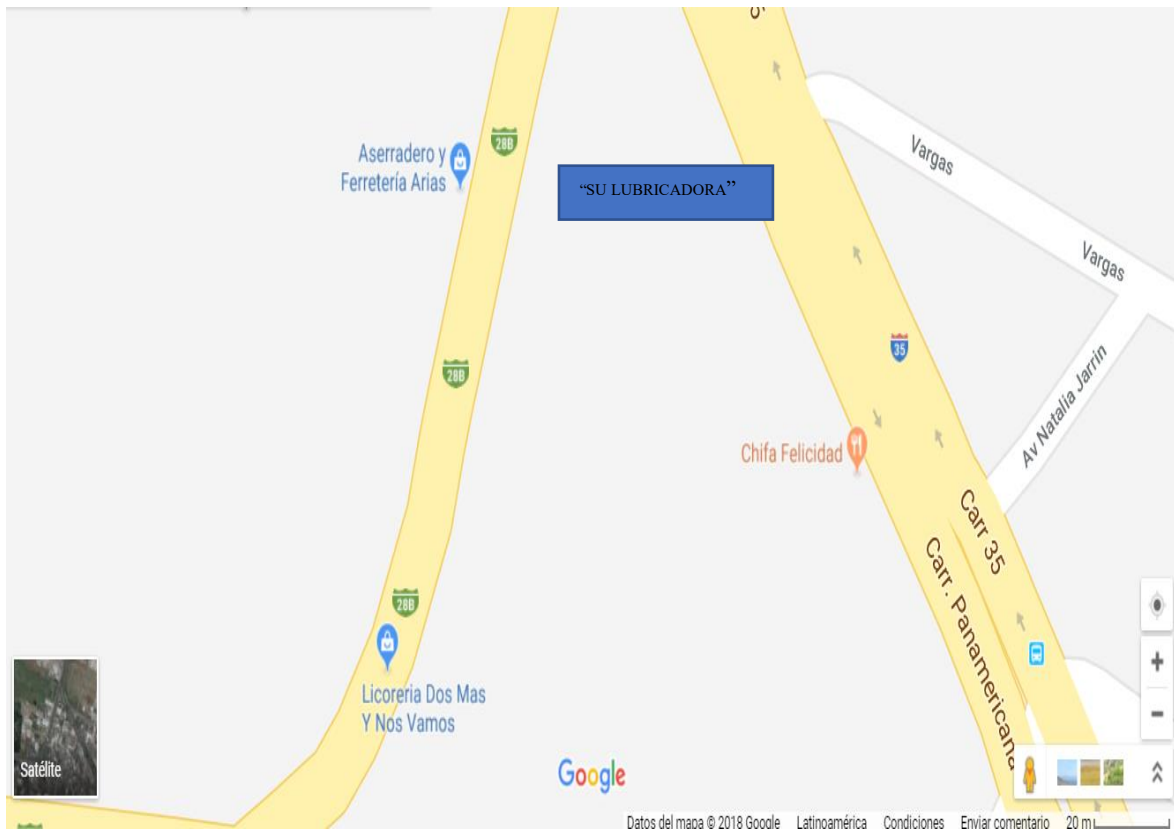


Figura 17 Ubicación de la micro – empresa

Misión.

Ofrecer un servicio de calidad a los clientes y sus vehículos de “SU LUBRICADORA” para ser reconocida como una de las micro – empresas que brindan un servicio garantizado en el sector a nivel local.

Visión.

En el 2022 ser una micro – empresa innovadora, con los mejores insumos contando con una maquinaria y equipo renovado que brindará un mejor servicio a los clientes.

Código de ética

Es un instrumento que establece normas que regularizan el comportamiento de las personas en una entidad, el código de ética será una herramienta necesaria para la correcta toma de decisiones y tendrá la colaboración y compromiso de sus trabajadores para desempeñar bien las labores a las que está sujeto las actividades de la micro – empresa para así desarrollar y mantener un prestigio empresarial positivo.

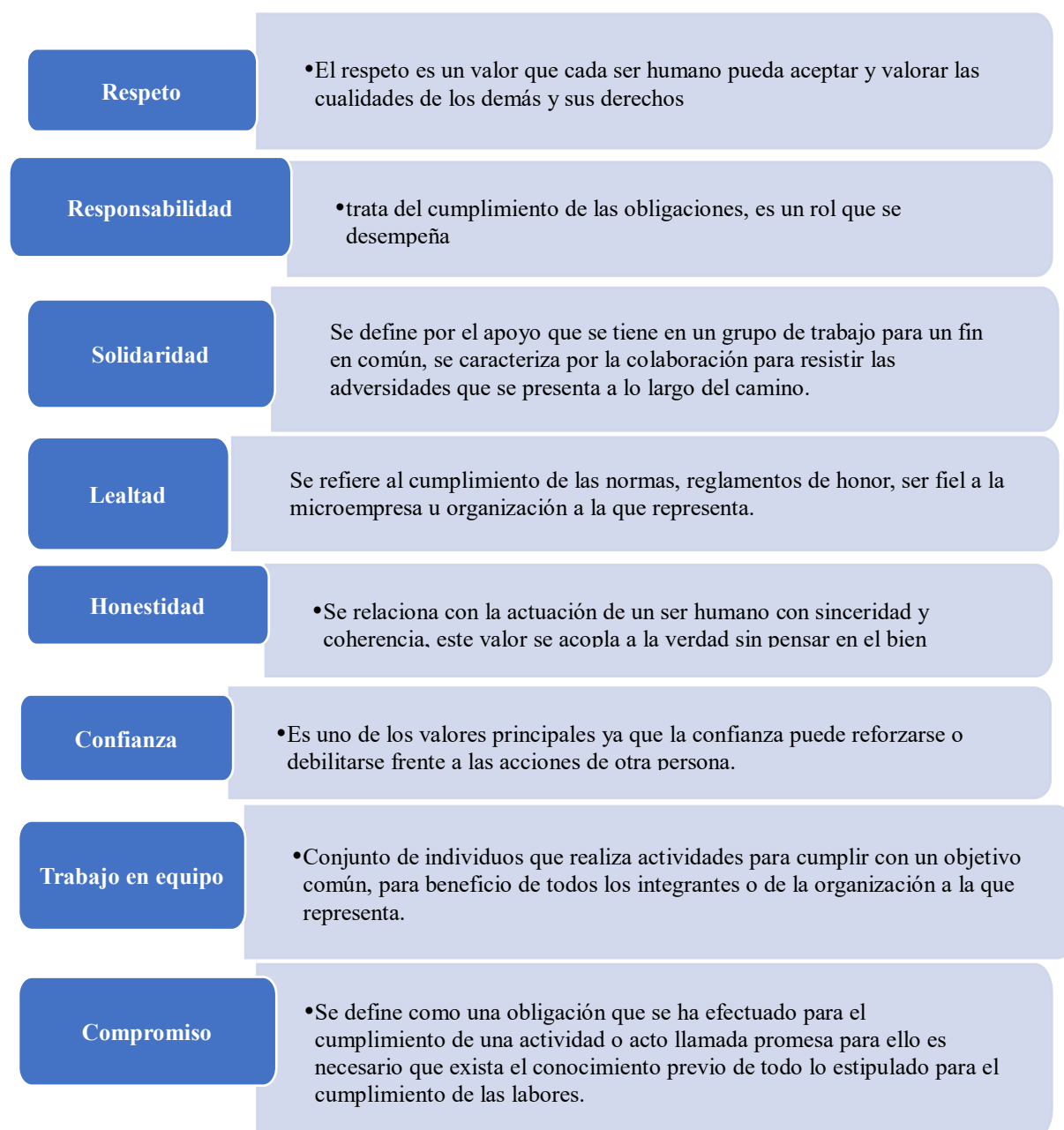


Figura 18 Valores corporativos

Elaborado por: La autora

3. Políticas generales

- Realizar la planeación, adquisición, almacenamiento, distribución de acuerdo a los procesos definidos y documentados
- Levantar dos inventarios como mínimo al año consolidando la información administrativa y contable
- El responsable de bodega – almacén realizará revisiones diarias, con reportes mensuales y periódicos.
- Todas las operaciones que tengan relación con las entradas, salidas de bodega estarán autorizadas por la gerencia.
- Realizar revisiones físicas semestrales en relación a las existencias en el sistema de inventarios de manera que se verifique que las existencias del kardex coinciden con las existencias físicas de bodega y almacén.
- Los movimientos de bodega, almacén deben estar registrados en kardex para reflejar las existencias físicas de los productos
- El responsable administrativo y de bodega – almacén serán los encargados que se acaten las disposiciones, normativas procesos del presente sistema de control de inventarios
- Todos los movimientos de bodega, almacén tendrán el soporte documentado con los formatos respectivos y otros (facturas, proformas) correspondientes.
- El responsable de bodega, almacén emitirá los informes de cierre sustentado con los reportes de entradas y salidas para su conciliación bancaria.
- El guardalmacén llevará registros sistemáticos de los movimientos de entrada – salidas en kardex.
- El control de inventarios se llevará a cabo de manera permanente con cortes mensuales y trimestrales en concordancia con los principios del sistema de control de inventarios.

3.4.3. Estructura Organizativa

ORGANIGRAMA DE “SU LUBRICADORA”

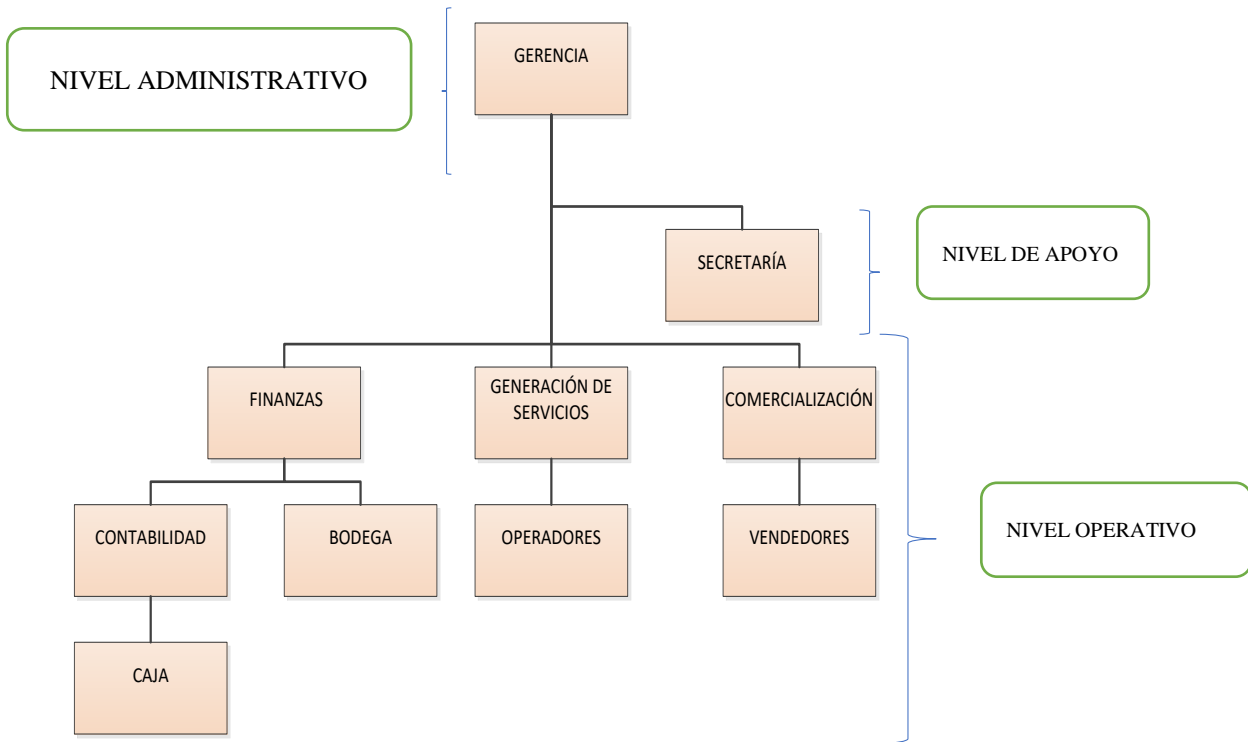


Figura 19 Organigrama estructural de la microempresa “Su Lubricadora”

Elaborado por: La autora

1. Gerente general/ Propietario

Es el representante legal de una organización, es el encargado de coordinar y supervisar el trabajo de los demás para cumplir con los objetivos establecidos en la organización.

Tabla 18

Gerente general/ Propietario

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE GENERAL/ PROPIETARIO
OBJETIVO PRINCIPAL	
Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la micro – empresa	
FUNCIONES ESENCIALES	
a) Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la micro - empresa de acuerdo las leyes y procedimientos que regulan. b) Representar legalmente a “SU LUBRICADORA” ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera la Ley. c) Solicitar informes de las actividades realizadas por cada departamento. d) Supervisar la información financiera e inventarios de la micro – empresa. e) Aprobar y difundir los documentos normativos de la micro - empresa. f) Selección de proveedores. g) Autorización de compras. h) Buscar estrategias para crecer en el mercado. i) Buscar estrategias para el crecimiento de clientes.	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Formación superior de administración para el desarrollo de la entidad
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 3 años de experiencia

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

2. Talento humano

Es importante porque garantiza colaboradores eficientes y eficaces integrados al trabajo que son capaces de realizar cada una de las funciones asignadas, es un apoyo de la organización ya que ayuda a cumplir con los reglamentos de la misma y promueve el desarrollo tanto personal como empresarial.

Tabla 19

Talento humano

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	TALENTO HUMANO
OBJETIVO PRINCIPAL	
Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas, otorgando recurso humano capacitado para el cumplimiento de objetivos.	
FUNCIONES ESENCIALES	
a) Coordina proceso de reclutamiento y selección de personal. b) Planea capacitaciones para el personal. c) Mantener el equilibrio entre personal y trabajo. d) Velar por el bienestar laboral de los empleados. e) Buscar estrategias para el alcance de los objetivos. f) Alcanzar efectividad mediante el recurso humano disponible.	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Formación superior de administración para el desarrollo de la entidad
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 3 años de experiencia

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"

Elaborado por: La autora

3. Bodeguero

Es importante contar con bodeguero dentro de una organización ya que se encarga de controlar las entradas y salidas de los insumos necesarios para desarrollar las actividades del personal y brindar un producto y servicio de calidad.

Tabla 20

Bodeguero

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	BODEGUERO
OBJETIVO PRINCIPAL	
Conseguir con rapidez los materiales necesarios solicitados por el personal para satisfacer a los clientes de la micro – empresa para la comercialización de los insumos.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar entradas y salidas de los insumos. • Ordenar y almacenar los insumos de acuerdo a las especificaciones o características. • Elaborar y llevar el registro de proveedores de materiales e insumos. • Realizar mantenimiento de bodega. • Coordinar la formulación y aplicación de políticas de abastecimiento en forma - oportuna. • Reportar información al jefe inmediato. • Registrar los materiales en el Kardex para un mejor manejo en inventarios. • Remitir informe oportuno para la toma de decisiones. • Informar sobre las características de los insumos en mal estado. • Proporcionar los materiales, equipos, herramientas, insumos a la micro – empresa. • Integrar el comité de adquisiciones de bienes y servicios. • Responsable del control y custodia de los bienes que conforman el inventario. • Otras funciones que le asigne el jefe inmediato. 	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Educación básica, capacitaciones
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 5 meses

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

4. Contador

Es el encargado de plasmar los resultados de la micro – empresa en los estados que se presentará ante el directivo, para analizar todos los movimientos económicos que se realiza en cada actividad, también se encarga de hacer cumplir con las obligaciones con el Estado.

Tabla 21

Contador

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR
OBJETIVO PRINCIPAL	
Optimizar los recursos económicos en la micro – empresa, registrar, analizar y proporcionar información contable y veras para la toma de decisiones oportunas justo a tiempo, evitando riesgos de fraude.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar las actividades contables, de acuerdo con los órganos reguladores de las políticas en inventarios. 2. Registrar las operaciones que se realiza en cada área. 3. Presentar los estados financieros oportuna y correctamente dando cumplimiento a las obligaciones fiscales. 4. Organizar y controlar las operaciones contables relacionadas con todos los procesos de la micro – empresa. 5. Examinar el valor de los inventarios de mercadería y efectuar ajustes respectivos. 6. Regular los ingresos y egresos de los insumos. 7. Revisar los documentos de soporte. 8. Roles de pago. 9. Constatación de inventarios con bodega. 10. Elaborar las declaraciones del IVA, IR y sus anexos 11. Demás actividades que le competen. 	

REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Educación Superior de Tercer nivel, Título de Contador Público Autorizado (CPA), cursos realizados.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

5. Recibidor – pagador

Un recibidor – pagador se encarga de registrar los productos y cobrar, realiza el corte de caja además de otros servicios como pagos de servicios, para ello es necesario que el recibidor – pagador cuente con honestidad, responsabilidad ya que es el encargado de apoyar en la parte contable como ingresos y egresos, es necesario que también pueda manejar efectivamente el dinero y la documentación para mantener prestigio.

Tabla 22**Recibidor – pagador**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	RECIBIDOR – PAGADOR
OBJETIVO PRINCIPAL	
Realizar el registro de actividades involucradas a la empresa como ingresos y egresos con el fin de ayudar al desarrollo de la micro – empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Recibir los documentos comerciales de la micro – empresa. 2) Mantener una buena comunicación con el cliente. 3) Mantener un registro y control de entradas y salidas 4) Recibir dinero de servicios prestados como lavado, enserado o cambio de aceite. 5) Realizara depósitos por concepto de declaraciones. 6) Manejar y controlar el movimiento de las facturas. 7) Deberá realizar arqueo de caja. 8) Constatar diariamente los ingresos y egresos. 9) Verificar que el producto ofrecido se encuentre en buen estado. 	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Capacitaciones, Cursos realizados con certificación, Bachiller.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”

Elaborado por: La autora

6. Operario (servicio de lavado, pulverizado y aspirado)

El operario es el factor importante para la empresa puesto que es el encargado de realizar las actividades productivas del servicio que ofrece con el fin de cumplir los objetivos establecidos por la micro – empresa.

Tabla 23

Operario (servicio de lavado, pulverizado y aspirado)

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Operario (servicio de lavado, pulverizado y aspirado)
OBJETIVO PRINCIPAL	
Ejecutar de manera óptima todos los procesos para satisfacer al cliente cumpliendo con las normas y requerimientos establecidos en las políticas empresariales. Además, brindar un servicio de calidad a los clientes para la captación de más clientes satisfechos.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> a. Realizar el check – list de los accesorios en el carro para brindar seguridad y confianza. b. Solicitar al jefe inmediato los insumos necesarios para ejecutar el proceso c. Efectuar el proceso de lavado, pulverizado y aspirado a los vehículos. d. Garantizar un servicio de calidad. e. Satisfacer a los clientes de manera eficaz. f. Brindar un servicio de calidad con los insumos necesarios. g. Optimizar los insumos para que no haya desperdicios. h. Cumplir con los procesos, políticas, normas y reglamentos de la empresa. i. Poseer valores que ayuden al mejoramiento de la empresa. j. Ser ordenado y cuidadoso en cuanto a los insumos para evitar riesgos. 	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Cursos realizados, conocimiento técnico de mecánica.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 1 años de experiencia

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

7. Operario (servicio de cambio de aceite y bujías)

El operario permite que los servicios ofrecidos por la micro – empresa tengan una gran aceptación de los clientes para poder llegar a tener clientela fija y seguir aumentando el mercado objetivo a través del buen desenvolvimiento de los operarios, manteniendo un prestigio de la empresa.

Tabla 24

Operario (servicio de cambio de aceite y bujías)

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	OPERARIO (cambio de aceite y bujías)
OBJETIVO PRINCIPAL	
Brindar un servicio de calidad a los usuarios, con insumos de alta calidad para satisfacer a los clientes con el fin de incrementar el mercado y crecer empresarialmente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio adecuado al cliente. • Dirigir el ingreso y salida de los vehículos. • Revisar las características del vehículo para determinar el aceite que necesita. • Atención al cliente en cuanto a ventas de insumos. • Realizar fichas tanto ingreso como salida de vehículos. • Ejecutar el servicio de cambio de aceite • Cumplir con las políticas y normas que posee la empresa. • Mantener en buen estado la maquinaria que se utiliza para cada proceso. • Contar con los conocimientos técnicos para realizar el cambio de aceite. • Cuidar que no haya desperdicios de materiales e insumos. • Salvaguardar la salud de los clientes y del medio ambiente en cuanto a desperdicios. • Acatar la confianza de los clientes mediante el buen trato. • Buscar estrategias novedosas para el cumplimiento de los objetivos. • Conservar una buena comunicación con el equipo de trabajo. 	
REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Educación básica, capacitaciones, conocimientos de mecánica
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 5 meses

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora


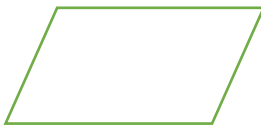
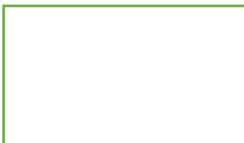
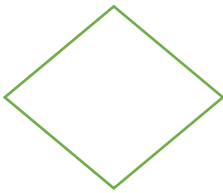


3.5. Flujogramas

Los flujogramas son representaciones gráficas que facilitan la comprensión donde se detalla una serie de procesos o pasos secuenciales que ayudan a la toma de decisiones para resolver problemas o eventualidades no previstas a través de una determinada simbología universal que proporciona información clara, para ello es necesario tomar en cuenta que la lectura de estos diagramas se lo realizan de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.

3.5.1. Simbología

Tabla 25

Simbología

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	INICIO / FIN	Representa el inicio y el final de todo el proceso
	ENTRADA / SALIDA	Representa los datos que deben llevarse a cabo tanto en entrada como en la salida
	PROCESO	Representa la operación o actividad que se realiza
	DECISIÓN	Permite analizar situaciones con base a dos enfoques SI y NO.
	DOCUMENTO	Muestra la presentación de los archivos elaborados
	LÍNEA DE FLUJO	Indica el orden que se debe seguir el proceso, la flecha indica la siguiente actividad o siguiente decisión.

3.5.2. Flujo grama general de procesos del área operativa (cambio de aceite)

1. Realizar ficha de ingreso.
2. Informar al encargado
3. El encargado va a bodega a adquirir los insumos necesarios.
4. Bodeguero registra la salida de los insumos.
5. Entrega de insumos para cambio de aceite.
6. Cerciorarse que la maquinaria y los insumos estén en buenas condiciones.
7. Cambiar aceite de vehículo.
8. Informar al cliente sobre el próximo cambio.
9. Cobrar sobre el servicio prestado.
10. Entrega de vehículo
11. Salida del vehículo.
12. Cliente satisfecho.

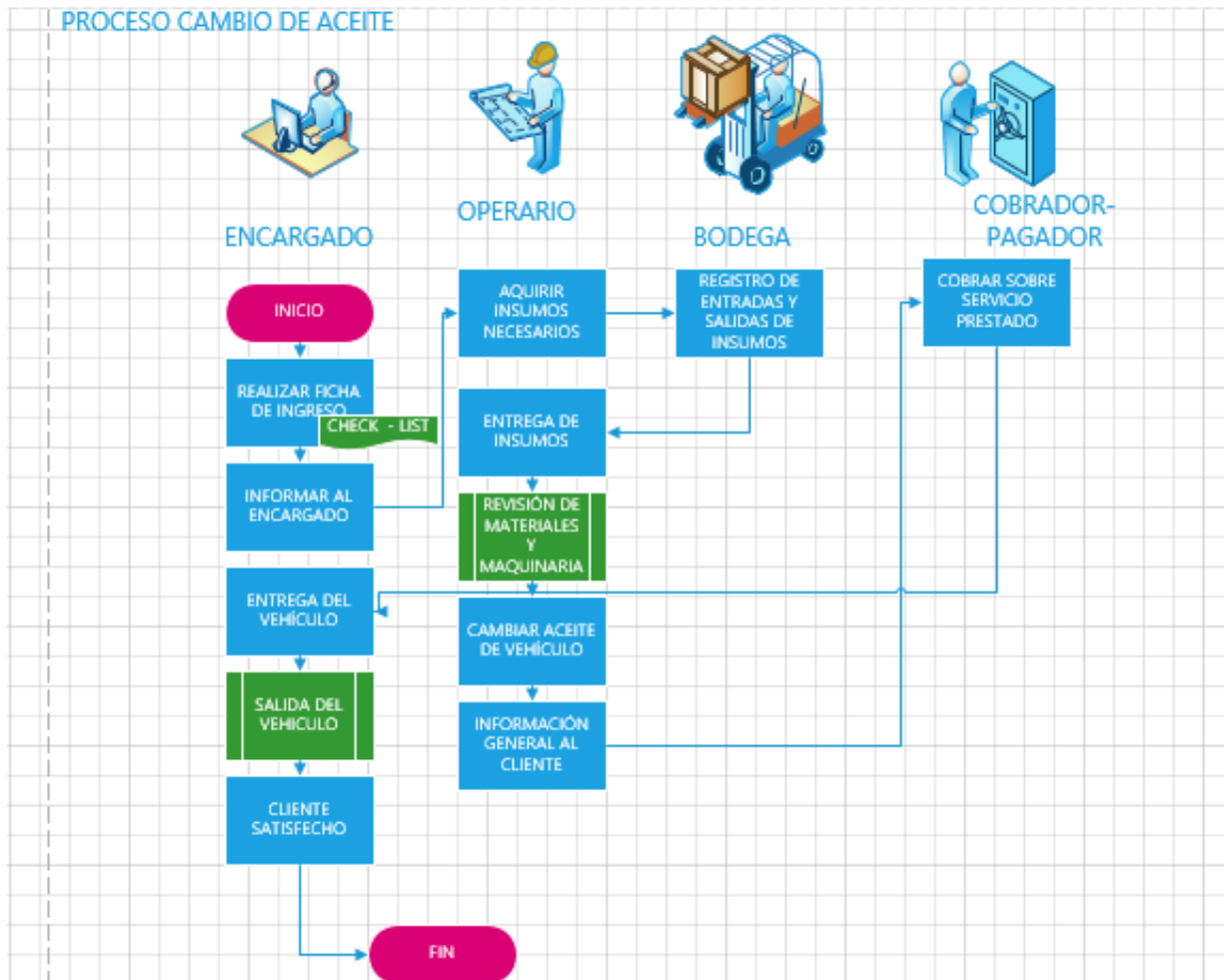


Figura 20 Flujograma general de procesos del área operativa (cambio de aceite)

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

3.5.3. Flujograma general de procesos del área operativa (servicio de lavado, pulverizado y enserado)

- 1) Realizar ficha de ingreso
- 2) Informar al encargado
- 3) Pedido de materiales a bodega
- 4) Registro de salida de materiales e insumos
- 5) Entrega de materiales por parte de bodega
- 6) Servicio de lavado

- 7) Servicio de pulverizado
- 8) Servicio de enserado
- 9) Entrega de vehículo
- 10) Cobro de servicio
- 11) Salida del vehículo
- 12) Cliente satisfecho.

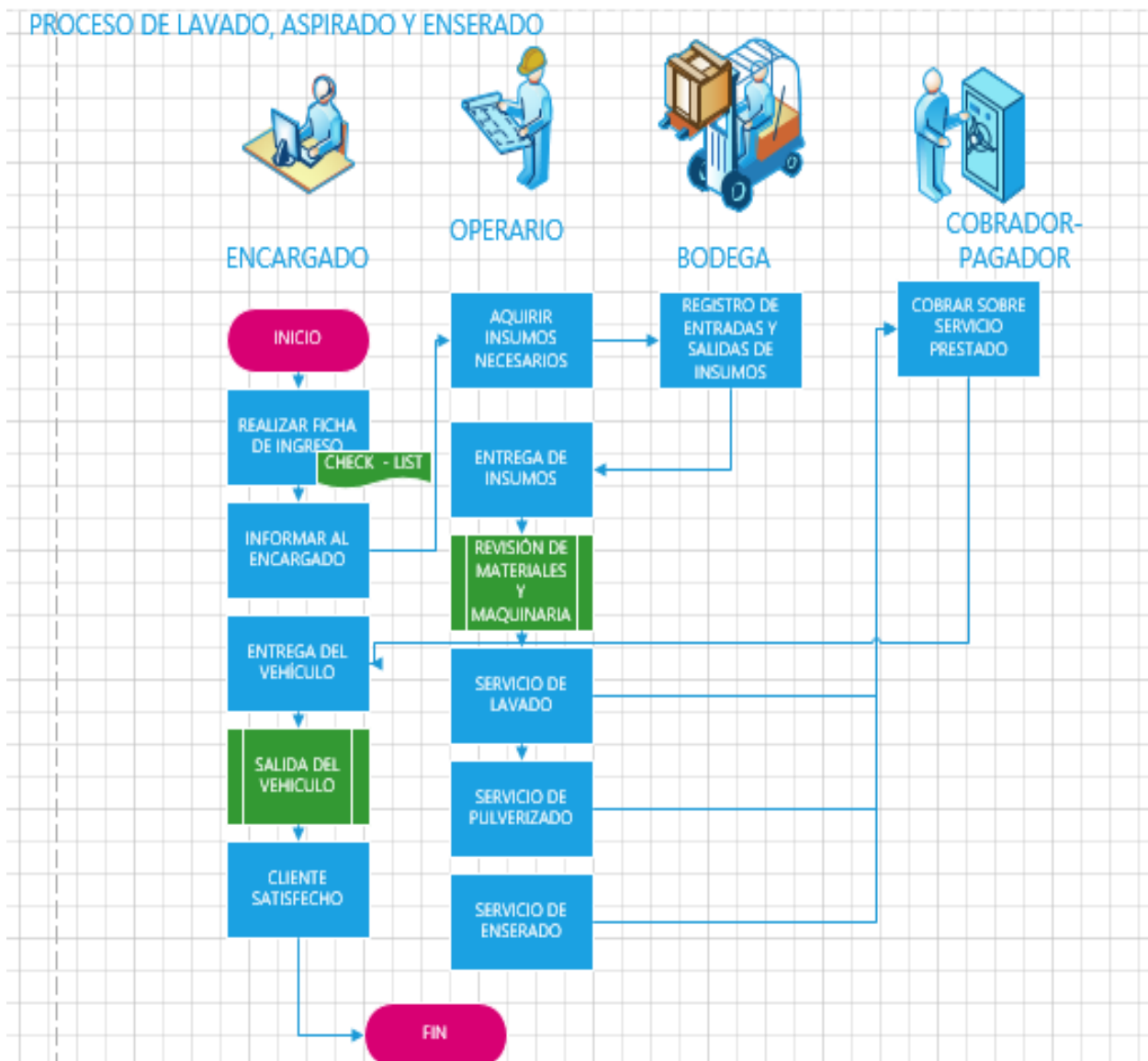


Figura 21 Flujograma general de procesos del área operativa (servicio de lavado, pulverizado y enserado)

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

3.5.4. Flujograma del proceso de compras

1. Requisición de compra
2. Análisis de proveedores
3. Investigación y verificación del proveedor
4. Registro de datos del proveedor
5. Verificar RUC e información del producto
6. Selección de proveedor
7. Verificar la calidad del producto
8. Cotización de compra
9. Emitir autorización de orden de compra
10. Autorizado
11. Orden de compra
12. Negociación
13. Compra
14. Pago
15. Entrega del pedido
16. Revisión del estado, calidad, cantidad de los inventarios
17. Registro de información

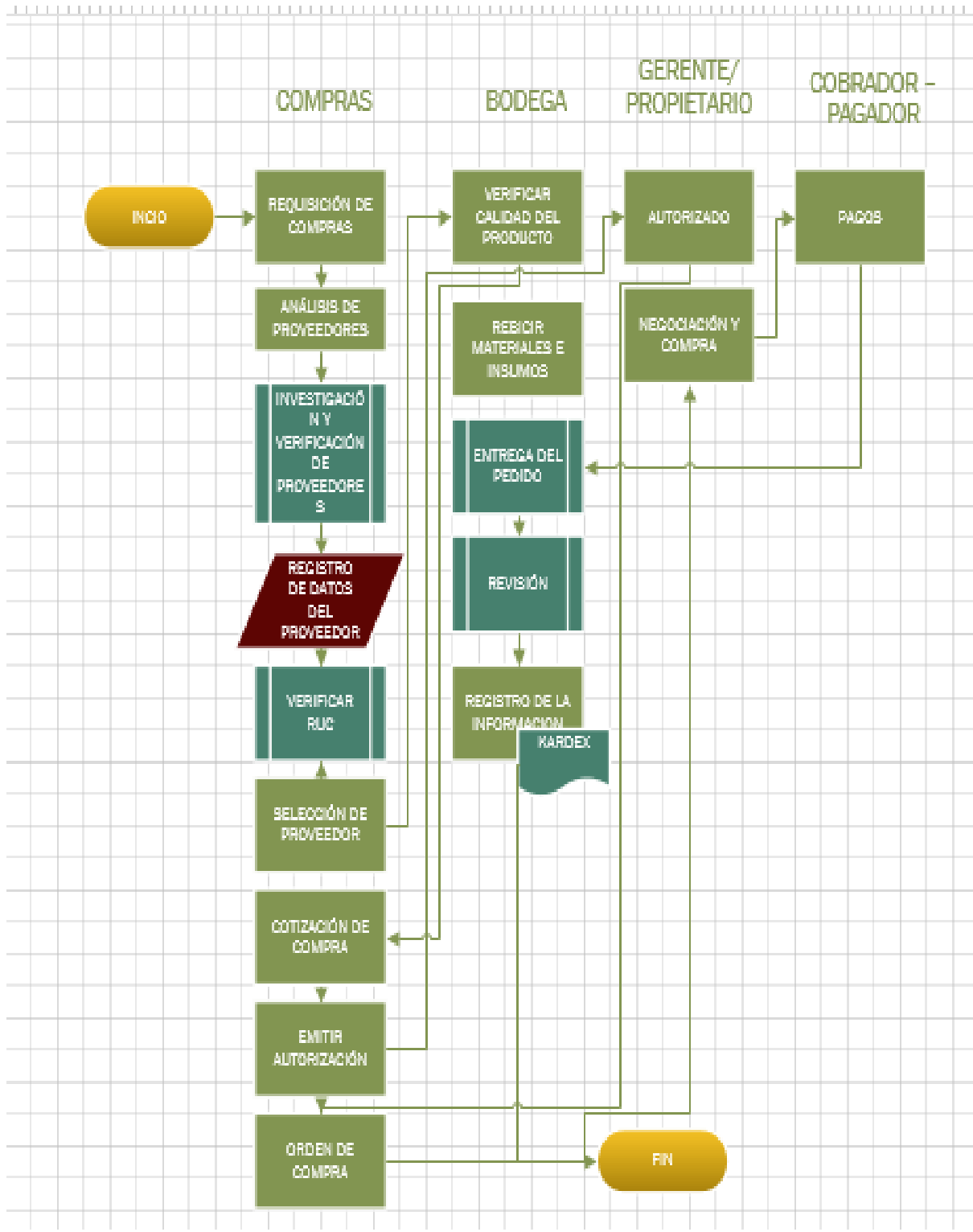


Figura 22 Flujograma del proceso de compras

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

3.5.5. Flujograma de proceso de bodega

1. Descargue de pedido de proveedor
2. Verificación de estados del producto
3. ¿Sobrantes y Faltantes?
4. Remitir informe de observaciones
5. Registro en tarjetas Kardex de entrada
6. Orden y ubicación de los insumos en bodega según características
7. Orden de requisición de material o insumo
8. Registro en la tarjeta Kardex de la salida del material
9. Despacho de la mercadería
10. Entrega del producto.

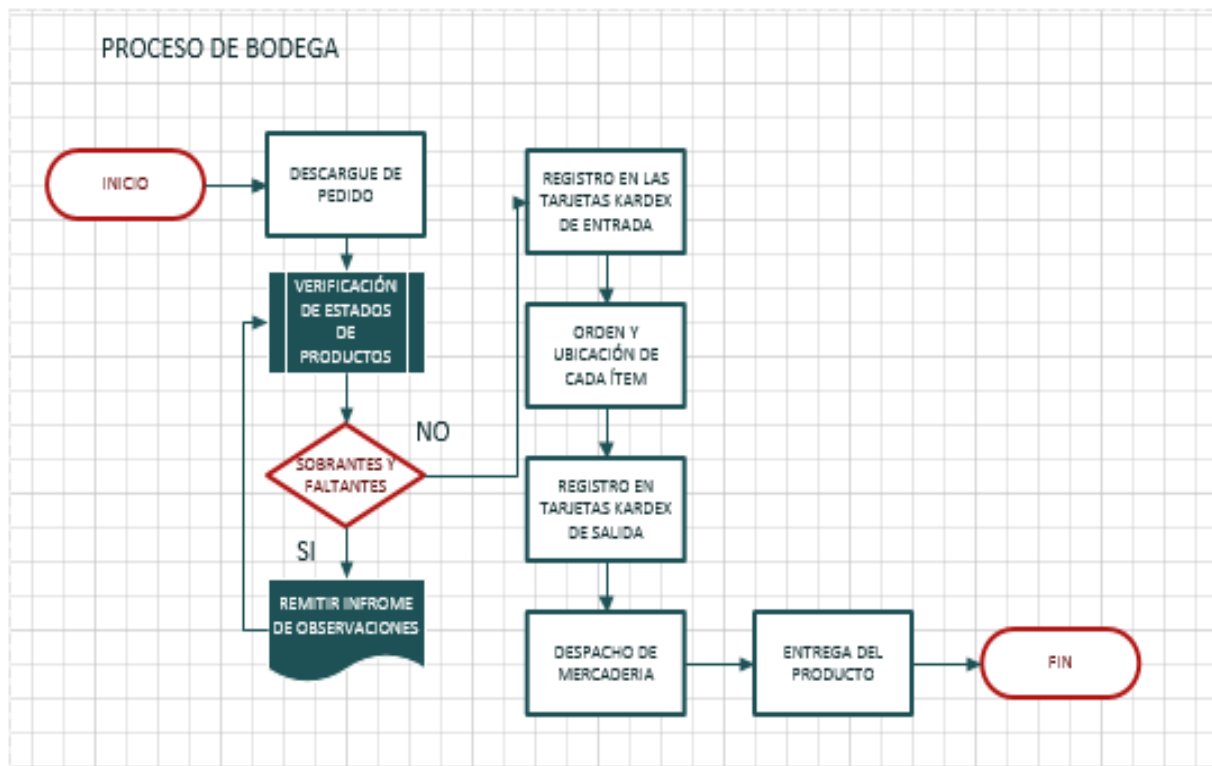


Figura 23 Flujograma de proceso de bodega

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

3.5.6. Flujograma proceso de ventas

1. Atención al cliente por el cobrador pagador
2. Orden de retiro a bodega del insumo
3. Bodeguero registra la salida del producto tarjeta Kardex
4. Despacho del insumo
5. Verificación del producto
6. ¿Entrega exitosa?
7. Se revisa la orden
8. Corregir errores
9. Cobro del insumo
10. Entrega de documentación factura
11. Entrega del producto al cliente

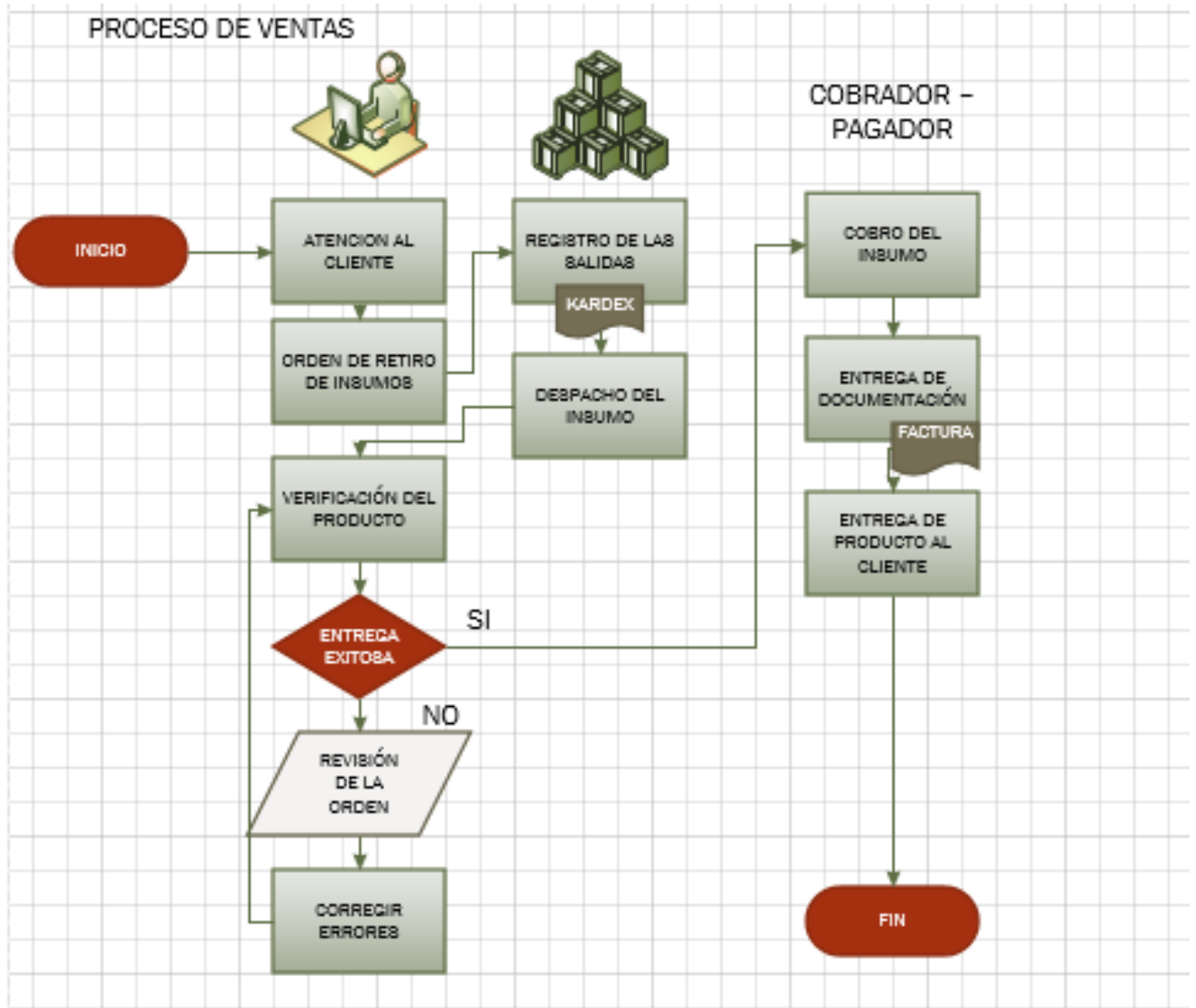


Figura 24 Flujograma proceso de ventas

Fuente: Microempresa “Su Lubricadora”
Elaborado por: La autora

3.6. Proceso de compra y venta

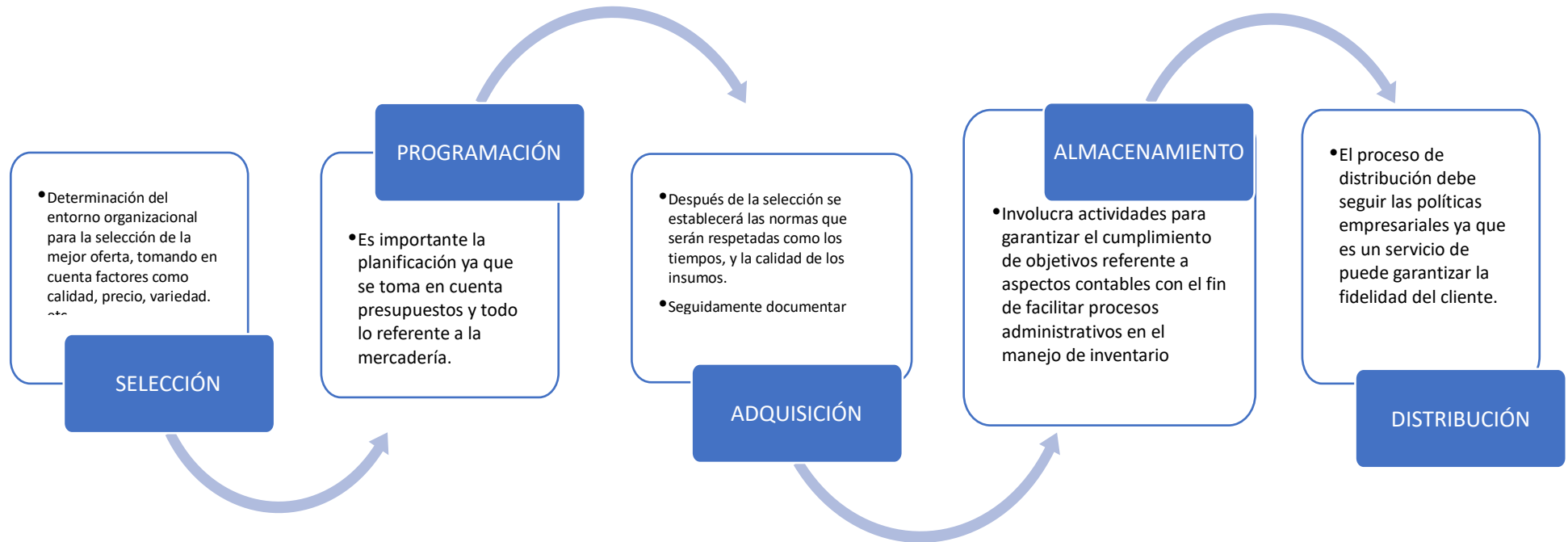


Figura 25 Proceso: Toma de inventario

Elaborado por: La autora

3.7. Registro y control

3.7.1. Estrategias de control

- Elaborar las guías para implementar un sistema de control de inventarios orientado al correcto manejo de los inventarios en todo el proceso.
- Realizar control y monitoreo del sistema de control de inventarios para la micro – empresa “Su Lubricadora”

3.7.2. Sistema permanente

Es un sistema de control constante de entradas y salidas del inventario es importante porque al ser constante tendremos mayor seguridad en el proceso que se efectúe ya que la información será monitoreada todo el tiempo para ello se utiliza las tarjetas Kardex donde se detalla las características y especificaciones de cada ítem, con esta herramienta nos permitirá obtener información fiable y precisa sobre los inventarios en bodega como son existencias, nivel de abastecimiento moderado, el sistema permanente es flexible en cuanto a las variaciones que se debe tomar en cuenta como el precio al momento de la venta.

El instrumento Kardex es fundamental ya que se monitorea el estado de bodega permitiendo conocer las existencias que se encuentran en el momento que se desee sin necesidad de realizar conteo de cada ítem, reduciendo tiempo para la toma de decisiones.

3.7.3. Método

El método que se utilizará es el método de promedio ponderado ya que se toma los valores promedios de la mercadería en stocks, este método se lo realiza en el sistema de inventarios permanente. La mayoría de micro – empresas dedicadas al sector comercial;

además que por este método es de fácil aplicación y brinda una información fiable y permite la determinación del precio en el momento que se requiera.

3.7.4. Control de inventarios

Para llevar un control en el sistema de control del inventario; en el caso de la micro – empresa al ser una organización pequeña se debe llevar el registro y control de los ítems tanto del almacén como de bodega, con este control ayuda al área administrativa a la toma de decisiones para conocer los productos que tengan mayor rotación y mayor aceptación por los clientes, los más demandados por los clientes.

Para ello seguiremos pasos

- Describir cada ítem de los inventarios, calificándolos en grupos, estilos, precios.
- Asignar un código específico para cada ítem, el código debe ser simple con una letra para definir el grupo y un número para identificar el artículo preciso.
- Se imprime etiquetas para colocar directamente sobre los productos para la fácil localización en bodega o almacén.
- Al momento de la venta, el encargado debe registrar la venta de cada ítem para mantener actualizado.
- Revisar el sistema diariamente en el cierre para así cuando se realice la constatación física no encontremos inconsistencias en bodega ni en el almacén evitando robos o extravíos.

3.8. Descripción de la propuesta

3.8.1. Ingreso de parámetros

Registrar los parámetros generales de la micro – empresa, de forma general como nombre, logo, dirección, etc.

a. Inventario físico

Primeramente, para empezar a utilizar el sistema se debe recolectar la información necesaria y actualizada de toda la mercadería existente en bodega y en el almacén seleccionando por categorías, ítems, etc. Inmediatamente se revisa todas las facturas y documentos pertinentes de compras para tener información de los precios tanto del artículo como precio de venta al público, al igual documentos de créditos que avalúan obligaciones para la micro – empresa (documentos por cobrar), teniendo así un control contable de los inventarios.

b. Realizar la ubicación de la mercadería

Se debe ajustar la bodega, ordenando cada artículo por grupos, dando un lugar específico para una fácil ubicación y conocimiento detallado del artículo en el sistema.

c. Ingreso la información al sistema

Después de haber recolectado los datos necesarios podremos ya codificar cada ítem de los inventarios identificándolos de manera eficiente, con su respectivo precio, existencias, costo y venta al público.

Con este programa se puede modificar y eliminar ítems del inventario, además de la ubicación en el almacén, es importante también por el registro en compras y ventas que realiza la micro – empresa.

Cuenta también con tarjetas Kardex los cuales detallan los movimientos y saldos de los productos.

d. Capacitación

Una vez instalado e ingresado la información al sistema actualizado, se debe capacitar al personal para el correcto funcionamiento de sistema para así elegir la mejor estrategia para la toma de decisiones evitando fallas y errores.

3.9. Documentos y sus formatos

Los documentos son importantes porque son comprobantes escritos en los que se evidencia las operaciones realizadas para la compra y venta según el reglamento a la que se rige.

Son importantes ya que permite mantener un control y orden sobre todos los procesos que se lleva a cabo en una empresa, en estos documentos se detalla los inventarios y sus características como precio, calidad, marca, etc., además proveen información para mantener un control dentro de la organización brindando mayor seguridad y garantizando un producto o servicio de calidad

3.9.1. Orden de compra

Solicitud escrita al proveedor por los inventarios determinando precio, calidad, términos de pago. La orden de compra se emite original y copias para tanto el proveedor como la empresa tenga constancia de la compra

3.9.2. Acta – entrega de recepción

Es un documento donde consta la fecha donde llegan a un acuerdo dos personas para encargarse de ciertos materiales entregados, lo cual debe constar de cláusulas que determinen la custodia y cuidado de los materiales, en caso de pérdidas o daños el responsable deberá

reponer el material después de informar del acontecimiento Finalmente se firma las partes involucradas.

3.9.3. Tarjeta Kardex

Es un registro ordenado de las existencias de insumos de un almacén o bodega que nos permite registrar las entradas y salidas de los productos con características y especificaciones de cada insumo, al realizar el proceso de entrada y salida cambia el stock en bodega, con esta herramienta determinaremos los stocks de los insumos, la valoración de los inventarios, estadísticas para reposición de materiales y mejorar la atención al cliente siendo efectivos

3.9.4. Factura

Es un comprobante escrito donde se evidencia las operaciones realizadas para la compra y venta según las normas, reglamentos y procedimientos.

3.9.5. Ficha DE CHECK – LIST

Es una herramienta que permite identificar los accesorios que cuenta el vehículo para brindar seguridad y confianza al momento de dejar sus vehículos para realizar el mantenimiento o limpieza del mismo.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS DEL PROYECTO

4.1. Análisis de impactos

Para medir los impactos positivos de la implementación del sistema de control de inventarios se fundamentó en las posibles repercusiones externas (resultados) en los clientes y usuarios de la microempresa “Su Lubricadora”. Las dimensiones medidas fueron: económica, social y organizacional, con sus indicadores respectivos asignando un valor o medida a los resultados de acuerdo a los siguientes criterios:

4.2. Impactos

Los impactos que se genera al implementar un sistema de control de inventarios tendrán una valoración dependiendo la naturaleza del impacto, con el objetivo de evaluar los impactos que se obtendrán en el proceso, es ventajoso realizar el análisis ya que podremos identificar, analizar y evaluar los efectos que se podrían suscitar al realizar los procesos de la empresa.

Para este capítulo se toma en cuenta los siguientes impactos

- Impacto económico
- Impacto social
- Impacto cultural
- Impacto político
- Impacto ambiental

Para realizar el análisis de impactos es necesario tener en cuenta la valoración tanto cuantitativa como cualitativa para definir el tipo de impacto al que se somete; para ello se asigna valores numéricos que identifiquen el nivel de impacto.

Tabla 26

Matriz de valoración de impactos

MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS				
Nº	TIPO DE IMPACTO (económico, cultural, etc.)	ASPECTO (CUANTITATIVO/ CUALITATIVO)	PONDERACIÓN	NIVEL DE IMPACTO
1			3	Alto positivo
2			2	Medio positivo
3			1	Bajo positivo
4			0	No existe impacto
5			-1	Bajo negativo
6			-2	Medio negativo
7			-3	Alto negativo

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

4.3. Impactos positivos

Tabla 27

Impacto económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Estabilidad económica		2						1
Crecimiento empresarial		2						1
Reduccion de costos	3							1
Remuneraciones		2						1
Financiamiento para el crecimiento			1					1
TOTAL	3	6	1					3

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

NIVEL DE IMPACTO = (Sumatoria del nivel de impacto / Número de indicadores)

NIVEL DE IMPACTO = (8 / 3)

NIVEL DE IMPACTO = 2.66

IMPACTO MEDIO POSITIVO

El principal beneficiario en el aspecto económico es el propietario de SU LUBRIDORA, ya que con la implementación de un sistema de inventarios se optimizará los recursos, tiempo y talento humano, reduciendo costos, proyectándose al mejoramiento de procesos siendo efectivos al momento de la venta de productos o servicios, también tendremos la oportunidad de captar mayor clientela

El análisis del impacto económico nos refiere a un impacto medio positivo ya que el resultado nos dio 2.6 ya que se enfoca principalmente al crecimiento de la organización en todas sus áreas, para así mantener prestigio y llegar a incrementar el posicionamiento de la empresa.

Tabla 28**Impacto social**

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Mejora de calidad de vida	3							
Satisfacción del cliente		2						
Mejoramiento de procesos		2						
Bienestar comunitario			1					
Plaza de empleos			1					
TOTAL	3	4	2					3

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

NIVEL DE IMPACTO = (Sumatoria del nivel de impacto / Número de indicadores)

NIVEL DE IMPACTO = (9 / 3)

NIVEL DE IMPACTO = 2

IMPACTO MEDIO POSITIVO

El servicio al cliente será óptimo ya que el tiempo de espera se reducirá mejorando la calidad del servicio al momento de compra y venta, los clientes podrán saber con mayor exactitud si el material o artículo solicitado están disponibles para su adquisición, y así los clientes quedarán satisfechos por la atención adquirida, además tiene plaza de empleos con su respectiva remuneración para mejorar la calidad de vida.

El análisis de los resultados nos dio un valor de 2 positivo así que llegamos a la conclusión que, con la implementación de un sistema de control de inventarios, para facilitar procesos, e ir innovando en las actividades.

Tabla 29**Impacto cultural**

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Cambio de hábitos	3							1
Fortalecimiento de valores			1					1
Ética		2	1					2
Facilidad de procesos			1					1
Satisfacción de clientes	3							1
TOTAL	6	2	3					3

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

NIVEL DE IMPACTO = (Sumatoria del nivel de impacto / Número de indicadores)

NIVEL DE IMPACTO = (11/ 3)

NIVEL DE IMPACTO = 3.66

IMPACTO ALTO POSITIVO

Para el procedimiento de compra y venta es de forma empírica, ya que se mantiene los mismos esquemas de las pequeñas empresas, lo cual se cambiará para el mejoramiento, haciendo más eficiente y eficaz en cada proceso para la satisfacción de los clientes, manteniendo la calidad del servicio.

El análisis del impacto nos ayuda a determinar que es un impacto alto positivo ya que se busca cambiar los hábitos de la mala administración de los inventarios, con la implementación se busca el mejoramiento continuo de la empresa, con innovación.

Tabla 30**Impacto político**

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Cambio gubernamental		2						1
Apoyo de gobierno		2						1
Nuevas disposiciones			1					1
Tarifas variables				0				1
Crecimiento empresarial	3							1
TOTAL	3	4	1	0				4

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

NIVEL DE IMPACTO = (Sumatoria del nivel de impacto / Número de indicadores)

NIVEL DE IMPACTO = (8 / 4)

NIVEL DE IMPACTO = 2

IMPACTO MEDIO POSITIVO

El sistema de inventarios tendrá impacto político ya que éste tendrá accesibilidad para cualquier cambio gubernamental; además se toma en cuenta todas las normas para que el funcionamiento y manejo sea de mayor calidad para la microempresa.

Tabla 31**Impacto ambiental**

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Manejo de desechos	3							1
Contaminación olfativa		2						1
Contaminación de ruidos		2						1
Ambiente de control			1					1
Riesgos laborales		2						1
TOTAL	3	6	1					3

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
 Elaborado por: La autora

NIVEL DE IMPACTO = (Sumatoria del nivel de impacto / Número de indicadores)

NIVEL DE IMPACTO = (10 / 3)

NIVEL DE IMPACTO = 3.3

IMPACTO ALTO POSITIVO

El impacto ambiental es importante ya que la empresa se maneja con sustancias toxicas que deterioran no solo la vida de los trabajadores sino del medio ambiente, el análisis nos manifiesta que es existe impacto positivo porque se mitigaría los riesgos laborables, buscando alternativas o planes de contingencias para la mejora continua.

CONCLUSIONES

- Para establecer el diagnóstico situacional de la micro – empresa, se empleó herramientas como encuestas y entrevista la cual permite levantar realizar el respectivo análisis de información relevante como la estructura y procesos de la entidad.
- Se concluye que para mejorar el entendimiento es importante conocer los conceptos necesarios por este motivo se procedió a sustentar cada término con ayuda de fuentes secundarias como libros e Internet con su respectivo análisis.
- En el capítulo tres se elaboró una propuesta donde indica los procedimientos que se debe efectuar, además de los controles necesarios para cada actividad manteniendo un control de inventario mediante herramientas como Kardex para mitigar riesgos de pérdidas. Además, se desarrolla un manual de procesos, funciones y filosofía de la micro – empresa desarrollando la misión, visión, organigrama.
- Se concluye que el implemento de un sistema de control de inventarios tendrá un impacto positivo, este resultado se obtuvo al evaluar mediante una matriz de impactos los aspectos económicos, sociales, tecnológicos y ambientales con su respectivo análisis.

RECOMENDACIONES

- Identificado el diagnóstico de la micro -empresa se recomienda aprovechar todas las oportunidades de mercado que se le presenta al tener apoyo del Gobierno la micro – empresa puede crecer y llegar a ser líder a nivel local y nacional.
- Se recomienda que todos los miembros de la micro – empresa tengan el debido conocimiento teórico tomados en cuenta en el capítulo dos para tener un amplio conocimiento para realizar las actividades de cada proceso.
- Se recomienda establecer los respectivos controles en cada proceso que lleva a cabo la micro – empresa para manejar de manera efectiva todas las actividades, estableciendo estrategias para adaptar mayor número de clientes, además los controles necesarios para mitigar riesgos.
- Después de obtener el análisis de impactos y determinar que el trabajo de investigación tiene resultado positivo se recomienda mantener los controles respectivos y realizar el monitoreo respectivo en cada actividad para el desarrollo de la micro - empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Amat, O. (2015). *Contabilidad y finanzas*. España: Planeta.
- Ballou, R. (2014). *Administración de la Cadena de Suministros*. México: Pearson.
- Celaya, R. (2013). *Diseños de controles internos*. México: Mc Graw Hill.
- Chaglla, S. (2013). *Sistema de control interno de inventarios*. México: Mc Graw Hill.
- Chambi, G. (2014). *Sistemas de inventarios*. México: Trillas.
- Chase, J. (2014). *Administración de producción y operaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chaves, E. (2013). *Administración de materiales*. México: Trillas.
- Díaz, M. (2015). *Planeación financiera*. México: SICCO S.A.
- Forgaty, H. (2013). *Administración de la producción e inventarios*. México: Pearson.
- García, A. (2013). *Planeación y control de inventarios*. México: Trillas.
- García, C. (2014). *Enfoques prácticos para control de inventarios*. México: Trillas.
- Gutierrez, F. (2014). *Gestión de stock en la logística de los almacenes*. España: Fundación Confemental.
- Harvey, W. (2015). *Modelos de gestión de inventarios*. México: Trillas.
- Jiménez, J., & Andrade, D. (2014). *Auditoría del ciclo de inventarios y almacenamiento*. Colombia: Pearson.
- Luna, O. (2013). *Sistemas de control interno*. Lima: IICO.
- Mínguez, M. (2013). *Introducción a la gestión de stocks*. España: Ideas propias.

Muller, M. (2015). *Fundamentos de administración de inventarios*. Bogotá: Norma.

Parra, F. (2014). *Gestión de stocks*. España: ESIC.

Perdomo, A. (2014). *Fundamento de control interno*. México: Pearson.

Quintana, D. (2013). *Gestión de inventarios*. Perú: Trillas.

Santillana, J. (2013). *Establecimiento de sistema de control interno*. México: Santillana.

Sim, D., & McLeavey, P. (2013). *Control de inventarios*. México: Trillas.

Trujillo, I. (2013). *Administración del inventario*. México: Trillas.

Demostenes Rojas, R. (2014). *Manual de contabilidad y costos*. Barcelona, España: LEXUS.

Suárez Cervera, M. L. (2012). *Gestión de Inventarios (Primera ed.)*. Bogotá, Colombia:
Ediciones de la U.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1 ORDEN DE COMPRA

LOGOTIPO	NOMBRE DE EMPRESA		ORDEN DE COMPRA Nº	
	DIRECCIÓN			
TELÉFONO		Fecha de emisión		
Proveedor		Fecha de entrega		
Nombre		Lugar de entrega		
Dirección				
Teléfono				
Condiciones de pago				
Fecha de O/C	Código	Detalle	Precio	Subtotal
			TOTAL	
OBSERVACIONES				

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

ANEXO 2 ACTA – ENTREGA DE RECEPCIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA					
ACTA ENTREGA RECEPCIÓN					
LUGAR Y FECHA					
COMPROMISO DE PERSONAS INVOLUCRADAS.					
Nº	MATERIAL/ÍTEM	CODIGO	DETALLE	CARACTERISTICA	ESTADO
CLÁUSULAS					
ENTREGUÉ CONFORME			RECIBÍ CONFORME		
.....				
Firma			Firma		
C.I.			C.I.		

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"

Elaborado por: La autora

ANEXO 3 TARJETA KARDEX

NOMBRE DE LA EMPRESA
MÉTODO PROMEDIO PONDERADO

ARTÍCULO MODELO
MARCA CANTIDAD MÍN CANTIDAD MÁX.

FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
		CANTIDAD	COSTO UNIT.	TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNIT.	TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNIT.	TOTAL
OBSERVACIONES										

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
Elaborado por: La autora

ANEXO 4 FACTURA

NOMBRE DE LA EMRESA			
GIRO COMERCIAL		RUC.....	
DIRECCIÓN		FACTURA	
TELÉFONO		
CLIENTE.....		FECHA.....	
RUC.....		GUÍA DE REMISIÓN.....	
DIRECCIÓN.....		TELÉFONO.....	
CANTIDAD	DETALLE	P. UNITARIO	TOTAL
		SUBTOTAL	
		IVA	
		TOTAL	

Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"
 Elaborado por: La autora

ANEXO 5 FICHA DE CHECK – LIST

NOMBRE DE LA EMPRESA		
CHECK – LIST		
NOMBRE DE OPERADOR		
FECHA Y HORA		
MODELO		
CLAVE		
DETALLE	SI	NO
¿Cuenta con todas las moquetas en el vehículo?		
¿El vehículo tiene algún daño?		
tiene accesorios en gavetas, o bolsillos del carro		
¿Cuenta con llanta de emergencia?		
¿El vehículo posee gata hidráulica?		
¿Tiene botiquín en su vehículo?		
<p>.....</p> <p>Firma del responsable</p>		
<p>.....</p> <p>Firma de propietario</p>		

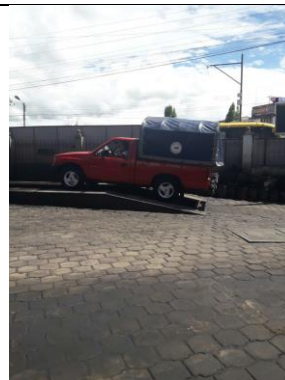
Fuente: Microempresa "Su Lubricadora"

Elaborado por: La autora

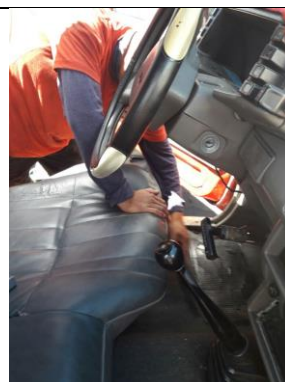
PROCESO DE LAVADO, ASPIRADO Y SECADO



INGRESO DEL VEHÍCULO



LAVADO DEL VEHÍCULO

ASPIRADO DENTRO DEL
VEHÍCULOASPIRADO DENTRO DEL
VEHÍCULO

SECADO



SECADO DEL VEHÍCULO

PROCESO DE CAMBIO DE ACEITE



INGRESO DEL VEHÍCULO



INSUMOS NECESARIOS



SELECCIÓN DE INSUMOS



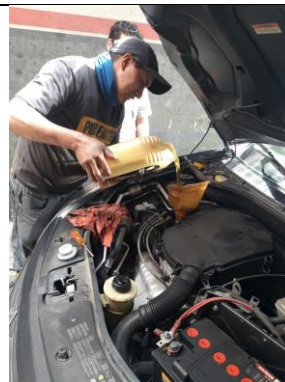
IDENTIFICACIÓN DE ACEITE

OTORGAR INFORMACIÓN DEL
PRODUCTO

VACIAR ACEITE QUEMADO



LIMPIEZA DE FILTROS



VERTIR ACEITE NUEVO



OTORGAR INDICACIONES Y
SUGERENCIAS



RECICLAR ACEITE QUEMADO
PARA PROCESAMIENTO DE
ACUERDO CON LAS NORMAS.

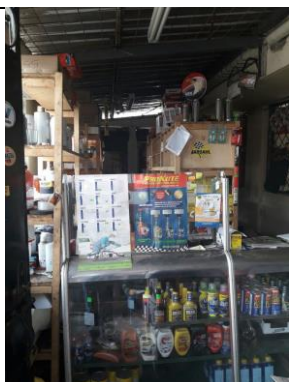
MICRO – EMPRESA “SU LUBRICADORA”



GERENTE - PROPIETARIO



NOMBRE DE LA MICRO – EMPRESA



BODEGA



ESPACIO FÍSICO DE RECICLAJE