



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MICROEMPRESA
“DECORLIM”, UBICADA EN EL CANTÓN DE COTACACHI, PROVINCIA DE
IMBABURA.**

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

AUTORA: Sandra Gissela Fueres Cushcagua

DIRECTORA: Mgs. Lomas Paz Rita Lucía

IBARRA, NOVIEMBRE 2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación a desarrollarse permite analizar, determinar y verificar los actuales procesos de compra, almacenaje, custodia y venta. La empresa Decorlim ubicada en la ciudad de Cotacachi, se dedica a la compra y venta de productos para acabados de la construcción, donde se ha venido observando la inexistencia de registros y controles en el manejo de los inventarios, mismo que genera planificaciones deficientes, información desactualizada de stock o falta de productos, pérdida de clientes debido al nivel insuficiente de inventarios ocasionado clientes insatisfechos. Motivos por el cual se estableció la propuesta de investigación de un sistema de control de inventarios, con la finalidad de generar soluciones para el mejoramiento de la gestión del inventario y los procesos relacionados. Mediante la utilización de las diferentes metodologías como fuentes primarias y secundarias a través del procesamiento de los resultados nos permitirá recabar toda la información necesaria para posteriormente y al cumplimiento de la finalidad de la investigación, proporcione datos reales, la sistematización de todos los registros de las existencias y de igual manera una administración eficiente del almacenamiento y movimiento de las mercancías, además de la apropiada custodia de las existencias y la adquisición de estas, tomando siempre en cuenta la eficiencia y eficacia del manejo financiero y la gestión de los inventarios

ABSTRACT

The present research work to be developed allows analyzing, determining and verifying the current processes of purchase, storage, custody and sale. The company Decorlim located in the city of Cotacachi is dedicated to the purchase and sale of products for construction finishes where it has been observed the lack of records and controls in the management of inventories, generates poor planning, current information of stock or lack of products, loss of customers due to insufficient level of inventories caused dissatisfied customers. Reasons why the research proposal of an inventory control system was established, with the purpose of generating solutions for the improvement of the management of the inventories and the related processes. By using the different methodologies as primary source as secondary and through the processing of the results will allow us to collect all the necessary information for later and to fulfill the purpose of the investigation, Provide real data, systematization of all records of inventories and in the same way efficient management of storage and movement of goods, in addition to proper custody of stocks and acquisitions, Always taking into account the efficiency and effectiveness of financial management and inventory management

AUTORÍA

Yo, **SANDRA GISSELA FUERES CUSHCAGUA**, portadora de la cedula de identidad N° **100415458-7**, declaro bajo juramento que el presente trabajo desarrollado es de mi autoría, **“SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MICROEMPRESA “DECORLIM”, UBICADA EN LA CIUDAD DE COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA”**, mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma



Srta. Sandra Gissela Fures Cushcagua

C.C. 100415458-7

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS

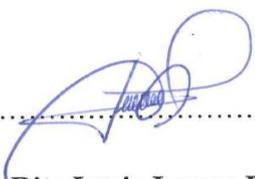
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



En mi calidad de director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Fueres Cushcagua Sandra Gissela, para optar por el Título de Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría Cpa, cuyo tema es: **“SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MICROEMPRESA “DECORLIM”, UBICADA EN LA CIUDAD DE COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA”**. 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 15 días del mes de enero Del 2019.

Firma



Mgs. Rita Lucia Lomas Paz

c.c.1001348695

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**



Yo, **Fueres Cushcagua Sandra Gissela**, con cédula de ciudadanía Nro. 100415458-7, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MICROEMPRESA “DECORLIM”, UBICADA EN EL CANTÓN COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA**”, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera En Contabilidad Y Auditoria CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma

Srta. Sandra Gissela Fueres Cushcagua

CC. 100415458-7

Ibarra, a los 15 días del mes de enero del 2019.



AUTORIZACIÓN BLIOTECA UNIVERSITARIA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100415458-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Fueres Cushcagua Sandra Gissela		
DIRECCIÓN:	Cotacachi- Sector Cushcagua		
EMAIL:	Sandfueres20@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0997174016
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MICROEMPRESA DECORLIM, UBICADA EN LA CIUDAD DE COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA".		
AUTOR (ES):	Sandra Gissela Fueres Cushcagua		
FECHA: AAAAMMDD	2019-15-Enero		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/>	PREGRADO	POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.		
ASESOR /DIRECTOR:	Mgs. Rita Lucia Lomas Paz		

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

Yo, SANDRA GISSELA FUERES CUSHCAGUA, con cédula de ciudadanía Nro. 100415458-7, en calidad de autor (a) (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. 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 del titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de enero de 2019.

EL AUTOR:



Srta. Sandra Gissela Fueres Cushcagua
C.C. 100415458-7

Facultado por resolución de Consejo Universitario.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado primeramente a Dios quien supo guiarme paso a paso y darme la sabiduría las fuerzas para el logro de cada uno de mis objetivos más deseados, así como también de seguir adelante y no desmayar, dejándome como enseñanza a enfrentar las adversidades y sin perder la fe.

A mi esposo quien supo apoyarme incondicionalmente, guiarme, y darme fortaleza para seguir adelante; a mi hijo por ser el motor principal que me impulsó a seguir adelante y superarme cada día, a mis padres quienes estuvieron ahí incentivándome y estar siempre conmigo en cada momento.

Sandra Fuertes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, a la escuela de Contabilidad y Auditoría, por darme la oportunidad de ser un profesional y alcanzar una de las metas más deseadas.

Así como también a la Mgs. Rita Lomas, por ser una guía y apoyo en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todos los docentes que, a lo largo de la carrera impartieron todos sus conocimientos académicos y compartieron sus experiencias, haciendo esto que me forme como profesional lleno de valores éticos y morales.

A mi esposo por su apoyo económico incondicional y moral en todo el transcurso de mi carrera, mismo que hoy en día es un sueño hecho realidad.

Y a mis padres por su apoyo moral, consejos, mismos que me permitieron seguir adelante y no decaer.

Sandra Fuertes.

PRESENTACIÓN

El siguiente trabajo de investigación a realizarse tiene como finalidad la implementación de un sistema de control de inventarios para la microempresa “Decorlim”, ubicada en el cantón Cotacachi, provincia de Imbabura. El objetivo de este es mejorar la gestión de los inventarios, de esta manera permitiendo mantener un buen control y manejo de las existencias, mismo que le permitirá ser más competitiva.

En el primer capítulo se detalla el diagnóstico situacional de la microempresa, donde se puede identificar, sus antecedentes, localización, los objetivos de la investigación, los respectivos indicadores e instrumentos a aplicar. Adicionalmente se establece la matriz FODA, misma que permitirá reconocer los factores internos y externos que puedan llegar a afectar o favorecer a la microempresa.

El segundo capítulo trata sobre las bases teóricas y científicas, de temas relacionados con el presente trabajo de investigación. Las mismas que describen aspectos explicativos relacionados con el mismo, el cual permitirá comprender de mejor manera el contenido de este.

El tercer capítulo consta de los métodos que conlleva el desarrollo de los diversos procesos de un sistema de control de inventarios para la microempresa “Decorlim”. En este capítulo se describe específicamente todas las etapas que se vaya a desarrollar para la ejecución correcta de cada actividad que realiza la misma.

Finalmente, el cuarto capítulo se detalla los impactos generados en diseño y la implementación del sistema de inventarios dentro de la microempresa y el entorno en la que se desenvuelve la misma.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	i
ABSTRACT	ii
AUTORÍA.....	iii
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	iv
AUTORIZACIÓN BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
PRESENTACIÓN	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS	xix
JUSTIFICACIÓN	21
OBJETIVOS.....	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO I.....	23

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	23
1.1. Antecedentes	23
1.2. OBJETIVOS.....	25
1.2.1. Objetivo General	25
1.2.2. Objetivos Específicos.....	25
1.3. Variables Diagnósticas.....	25
1.4. Indicadores.....	26
1.5. Matriz de relación diagnóstica	27
1.6. Identificación de la población	29
1.6.1. Mecánica operativa	29
1.6.2. Información secundaria.....	31
1. Inflación	34
2. Desempleo.....	35
1.7. Tabulación, análisis, evaluación de la información.....	36
1.7.1. Entrevista estructurada dirigida al propietario de la microempresa	
“Decorlim”.....	36
1.7.2. Encuesta dirigida a la trabajadora de la microempresa “Decorlim”.....	39
1.7.3. Encuesta dirigida a los clientes de la microempresa “Decorlim”	44
1.7.4. Ficha de Observación.....	55
1.8. Análisis FODA.....	56
1.8.1. Matriz FODA	56
1.8.2. Estrategias, FO, FA, DO, DA.....	58
1.8.3. Cruce de estrategias FA-FO-DO-DA.....	58

1.9. Determinación del problema diagnóstico.....	60
CAPÍTULO II.....	62
MARCO TEÓRICO	62
2.1. Microempresas	62
2.2. Los sistemas de control de inventarios.	62
2.3. Sistema de control de inventarios en el mundo	63
2.4. Sistemas de control de inventarios en América	65
2.5. Sistemas de control de inventarios en el Ecuador.	66
2.6. Beneficios de la implantación de sistemas de control de inventarios	68
2.7. Sistemas	68
2.8. Sistemas de Inventarios	68
2.9. Tipos de sistemas de inventarios	69
2.10. Métodos de valuación de los inventarios	69
2.11. Control	70
2.12. Control de los inventarios.....	70
2.13. Objetivos del control en inventarios	71
2.14. Inventarios	71
2.15. Tipos de inventarios	72
2.16. Gestión del inventario	72
2.17. Procesos	73
2.18. Flujogramas	73

2.19. Importancia de los flujogramas	74
2.20. Tipos de flujogramas.....	74
2.21. Simbología y diseño.....	75
CAPITULO III.....	76
3. PROPUESTA.....	76
3.1 Introducción.....	76
3.2. Objetivos de la propuesta	76
3.2.1. Objetivo general	76
3.2.2. Objetivos específicos	77
3.3. Estructura Organizacional propuesto.....	78
3.3.1. Misión	78
3.3.2. Visión	78
3.3.3 Valores Corporativos	78
3.3.4. Principios.....	79
3.3.5. Código de ética.....	79
3.3.6. Reglamento interno	79
3.3.7. Organigrama estructural	80
3.3.8. Manual de funciones propuesto para la microempresa	80
3.4. Sistema de control de inventarios	87
3.4.1. Levantamiento de procesos del sistema de control de inventarios.	87
1. Mapa de procedimientos	87
3.4.2. Detalle de los procedimientos que forma el sistema de control de inventarios	88
1. Procedimiento de adquisición y recepción de mercadería.....	88
2. Procedimiento del almacenamiento de mercadería.....	91

3. Procedimiento de venta o salida de mercadería	93
4. Procedimiento de la toma física del inventario	96
3.5. Sistema de inventario permanente	98
Método de promedio ponderado	98
3.5.1. Control de inventario de mercadería	99
1. Toma física actual del inventario actual de la mercadería	99
2. Documentación de control del inventario	100
3.5.2. Descripción del funcionamiento de la tarjeta kárdex	107
3.6. Ubicación de la mercadería	112
CAPITULO IV	115
4. IMPACTOS	115
4.1. IMPACTO ECONÓMICO	116
4.2. IMPACTO SOCIAL	117
4.3. IMPACTO ADMINISTRATIVO	118
4.4. IMPACTO EDUCATIVO	119
4.5 RESUMEN GENERAL DE IMPACTOS	120
CONCLUSIONES.....	121
RECOMENDACIONES.....	123
BIBLIOGRAFÍA.....	124
WEBGRAFÍAS	126
LINKOGRAFÍAS	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. - Indicadores Diagnóstica	26
Tabla 2.- Matriz de relación diagnóstica.....	27
Tabla 3.- Características de la población	29
Tabla 4.- Distributivos del personal.....	29
Tabla 5.- Inflación anual	34
Tabla 6.- Información propietario.....	36
Tabla 7.- Información trabajadora	39
Tabla 8.- Situación en el mercado.....	42
Tabla 9.- Atención brindada por "Decorlim"	44
Tabla 10.- Rapidez de respuesta del servicio	45
Tabla 11.- Dispone de todos los productos	46
Tabla 12.- Características por considerar al comprar el producto	47
Tabla 13.- Productos de buena calidad y a precios competitivos	48
Tabla 14.- Calificación de la calidad del producto	49
Tabla 15.- Ha obtenido descuentos en las compras	50
Tabla 16.- Ha efectuado devoluciones de los productos.....	51
Tabla 17.- Información del precio de los productos	52
Tabla 18.- Asesoría personalizada brindada por parte del propietario	53
Tabla 19.- Ejecución de un sistema de control de inventarios.....	54
Tabla 20.- Matriz FODA.....	57
Tabla 21 . - Tipos de flujogramas	74

Tabla 22.- Perfil del gerente.....	81
Tabla 23.- Perfil del contador	82
Tabla 24.- Perfil del jefe de compras	83
Tabla 25.- Perfil del bodeguero.....	84
Tabla 26.- Perfil del jefe de ventas	85
Tabla 27.- Perfil del vendedor.....	86
Tabla 28 . – Adquisición y recepción	89
Tabla 29.- Procedimiento del almacenamiento de mercadería	91
Tabla 30.- Procedimiento de venta o salida de mercadería.....	93
Tabla 31.- Procedimiento de la toma física del inventario	96
Tabla 32.- Aspectos de la orden de requerimiento.....	100
Tabla 33.- Formato de Orden de requerimiento.....	101
Tabla 34.- Aspectos de la orden de compra	101
Tabla 35.- Formato de Orden de compra	102
Tabla 36.- Aspectos del Acta entrega recepción de mercadería	102
Tabla 37.- Formato de Acta entrega recepción de mercadería	103
Tabla 38.- Aspectos de la tarjeta Kárdex	103
Tabla 39.- Formato de tarjeta kárdex	104
Tabla 40.- Aspectos de consideración del acta de toma física.....	105
Tabla 41.- Formato del acta de toma física.....	106
Tabla 42.- Aspectos de consideración del acta de toma física.....	106
Tabla 43.- Formato de hoja de control para toma física de inventarios.....	107
Tabla 44.- Registro de información de encabezado en Kárdex	107
Tabla 45.- Detalle de información de procedimientos a efectuarse	108
Tabla 46.- Registro de información de compra en entradas de existencias	108

Tabla 47.- Registro de información de ventas en la salida de existencias	109
Tabla 48.- Registro de información de devolución en compras	110
Tabla 49.- Registro de información de devolución en ventas.....	110
Tabla 50.- Verificación del correcto desarrollo del kárdex	111
Tabla 51.- Niveles de impacto	115
Tabla 52 . - Nivel de impacto económico	116
Tabla 53.- Nivel de impacto social	117
Tabla 54.- Nivel de impacto administrativo.....	118
Tabla 55.- Nivel de impacto educativo	119
Tabla 56. - Resumen general de impactos	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Ban Ecuador _____	31
Figura 2.- Inflación mensual en los meses de mayo _____	35
Figura 3.- Tasa de desempleo _____	35
Figura 4.- Es fabricante o distribuidor _____	42
Figura 5.- Atención brindada por "Decorlim" _____	44
Figura 6.- Rapidez de respuesta del servicio _____	45
Figura 7.- Dispone de todos los productos _____	46
Figura 8.- Características por considerar al comprar el producto _____	47
Figura 9.- Productos de buena calidad y a precios competitivos _____	48
Figura 10.- Calificación de la calidad del producto _____	49
Figura 11.- Ha obtenido descuentos en las compras _____	50
Figura 12.- Ha efectuado devoluciones de los productos _____	51
Figura 13.- Información del precio de los productos _____	52

Figura 14.- Asesoría personalizada brindada por parte del propietario _____	53
Figura 15.- Ejecución de un sistema de control de inventarios _____	54
Figura 16.- Esquema del sistema de control de inventarios propuesto _____	77
Figura 17.- Organigrama Estructural Propuesto _____	80
Figura 18.- Mapa de procedimientos microempresa Decorlim _____	88
Figura 19.- Flujograma del proceso de adquisición y recepción _____	90
Figura 20.- Flujograma de almacenamiento de mercadería _____	92
Figura 21.- Flujograma de ventas _____	95
Figura 22.- Flujograma de toma física del inventario _____	97
Figura 23.- Esquema de estantería codificada para productos _____	114

ÍNDICE DE ANEXOS

1. - Ficha de observación	130
2. - Formato de entrevista realizada al propietario de la microempresa Decorlim.	132
3. - Formato de entrevista realizada a la trabajadora de la microempresa Decorlim.	134
4. - Formato de entrevista aplicada a los clientes de la microempresa Decorlim.	137
5. - Valoración de cruce de estrategias matriz FODA	139
6. - Código de ética	140
7. - Reglamento interno de trabajo.....	144
8. - Fotografías de trabajo de campo.....	148

JUSTIFICACIÓN

Es importante recalcar lo indispensable que es contar con un sistema de control de inventarios ya que de este depende el buen manejo y la administración del mismo, además de mantener un registro diario de las existencias en el almacén, permitiendo de esta forma tener productos de alta calidad y justo en el momento en el cual el cliente lo solicita. La investigación pretenderá monitorear, evaluar, y establecer condiciones de adquisición y precio, con el fin de obtener un costo-beneficio para la microempresa.

Un adecuado control en las existencias es lo que permite a las empresas o microempresas no recurrir a gastos en productos que aún se encuentran disponibles en bodega. Por cuanto el manejo de información de los registros de inventarios, deber ser fiable y confiable para una buena toma de decisiones.

Según García Luis menciona que: “el objetivo final de una buena administración del inventario, es mantener la cantidad suficiente para que no presenten faltantes ni exceso de existencias en los procesos de comercialización” (2010, pág. 70), esto permite mantener un equilibrio entre la oferta de sus productos y la demanda de sus clientes y la oportunidad de tener los productos en ese momento. Mientras que Alvarez Luis dice que: “La Administración de los inventarios requerirá de un alto grado de planeación, para que la empresa tenga cantidades suficientes y necesarias para satisfacer los requerimientos, tanto en la producción de sus artículos como para satisfacer la demanda de los clientes” (2016, pág. 113).

Por lo tanto, el llevar un adecuado control y manejo de los inventarios proporciona llevar una eficiente gestión en todos los procesos de compra, venta, adquisición y almacenaje de cada una de las existencias dentro de una empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un sistema de control de inventarios para la microempresa “Decorlim”, ubicada en el cantón Cotacachi provincia de Imbabura, con el objeto de mejorar la gestión de sus inventarios.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la microempresa “Decorlim”, a través de un análisis FODA, para determinar las condiciones internas y externas en las que se desenvuelven, además, identificar y analizar claramente sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Elaborar el marco teórico, con bases científicas y teóricas donde se analicen los principales conceptos, para el progreso del trabajo de investigación, de esta manera permita sustentar la propuesta.
- Desarrollar la propuesta del sistema de inventarios, que se ajusten a los requerimientos y procedimientos para el buen manejo de este.
- Establecer los impactos, que tienen relación con el proyecto desarrollado a fin de verificar los efectos de los diferentes aspectos económicos, social, administrativo y educativo.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

Santa Ana de Cotacachi, igualmente conocida como "Reliquia Ecológica y Cultural de los Andes", está ubicado a las faldas del volcán que lleva su mismo nombre. Reconocida igualmente, por la fabricación de artículos y prendas de vestir de cuero y su gastronomía, tal como sus carnes coloradas, y la especialidad de su bebida la chicha de Jora, la cual es brindada en las fiestas de cantonización. Su gente amable, respetuosa, gentil da la bienvenida y acogida a cada uno de los turistas, tanto nacionales como extranjeros que llegan a visitar a la ciudad.

El GAD de Cotacachi a través del PDOT, determina la superficie que corresponde al cantón el cual indica que, “el cantón Cotacachi, está ubicado en el suroccidente de la provincia de Imbabura y al norte de la ciudad de Quito, cuya superficie es de 1.725,7 km². Es el cantón más extenso de la provincia”(Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial Cotacachi PDOT, 2011, pág. 2).

La población de Santa Ana de Cotacachi de acuerdo con el censo 2001, “alberga un total de 37215 habitantes, de los cuales el 20% que corresponde a 7489 habitantes se ubican en el área urbana, mientras que el 80% correspondiente a 29726 habitantes se encuentra en el área rural” (Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial Cotacachi PDOT, 2011, pág. 5).

Según los datos expuestos en el PDOT, “el 77,47% de hogares tienen vivienda propia. A nivel cantonal los hogares que poseen vivienda propia son 6.440 y a nivel provincial cuentan con vivienda propia 55.320 hogares”(Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial Cotacachi PDOT, 2011, pág. 17). Esto hace que la rama de la construcción siga creciendo y por ende el incremento de la venta de acabados para la construcción se ha visto fortalecido.

Conforme a la situación vivida y al panorama observado, puedo afirmar que en la ciudad de Cotacachi se ha visto un fenómeno, donde las personas se arriesgan a colocar un negocio pequeño o familiar, por ende, con el tiempo crece sin tener una planificación, ni un control de sus inventarios, ya que compran y venden artículos con base en la experiencia adquirida en el tiempo. Sin embargo, con el transcurso de los años, se ha visto evidenciado el incremento de la población extranjera y el crecimiento poblacional, ocasionando un acrecentamiento en la rama de la construcción de viviendas modernas, también locales comerciales, originando gran nivel de competencia a diversas cadenas de venta de materiales de yeso y pintura. Por cuanto a lo mencionado anteriormente, se toma la iniciativa de emprender este tipo de negocio, ya que sería el único en ofrecer productos de acabados para la construcción dentro de la ciudad.

La microempresa “Decorlim”, creada en el año 2010, es una microempresa unipersonal, no obligada a llevar contabilidad, ubicada en la calle 9 de octubre entre Morales y Salinas, del cantón Cotacachi, provincia de Imbabura, su propietario el Sr. Luis Gerardo Lima Sánchez con RUC. 1001255296001, se dedica a la actividad comercial en la venta de artículos de yeso y pintura, tales como cornisas, paredes divisorias, resinas, pinturas, carbonato, cemento blanco, tumbados falsos, entre otros, la cual lleva una administración empírica de su mercadería existente provocando una serie de problemas.

Durante los últimos 5 años de participación en el mercado, en la venta de gypsum y material para acabados de construcción, conforme a la observación directa realizada en las visitas técnicas a la microempresa, se pudo confirmar una serie de problemas, los cuales se destacan: exceso de inventarios de cierta mercadería y carencia de otros, el registro inadecuado de la mercadería existente, donde ha afectado el nivel financiero-económico de la misma.

El trabajo de investigación propone diseñar e implementar un sistema de control de inventarios, el cual sea una base fundamental en la toma de decisiones, dentro de la

microempresa, al mismo tiempo, de que brinde información real, y sirva para proveerse de materiales necesarios, permitiendo así el buen desenvolvimiento de la misma, manteniendo una planificación, control, análisis e interpretación de la información de inventarios, que contribuya al desarrollo y crecimiento económico de la microempresa.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Desarrollar el diagnóstico situacional de la microempresa “Decorlim”, a través de un análisis FODA, para determinar las condiciones internas y externas en las que se desenvuelven, además, identificar y analizar claramente sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos administrativos en inventarios
- Obtener información sobre el proceso de adquisición de mercaderías de yeso y pintura.
- Identificar los procesos de control interno aplicado a los inventarios
- Establecer el nivel de satisfacción de los clientes de la microempresa.

1.3. Variables Diagnósticas

- Procesos administrativos
- Proceso de adquisición de mercadería
- Procesos de control interno
- Nivel de satisfacción del cliente

1.4. Indicadores

Tabla 1. - Indicadores Diagnóstica

VARIABLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos administrativos 	Planificación de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Orden de pedido • Orden de adquisición • Fechas de entrega Talento humano <ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Responsabilidades • Capacitaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de adquisición de mercadería 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Requerimiento ✓ Facturas de compra ✓ Modalidad de pago ✓ Recepción de mercaderías
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de control interno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En compras y recepción ✓ Ventas ✓ Bodega
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precios competitivos ▪ Gustos y preferencias ▪ Calidad ▪ Diversa gama de productos ▪ Devoluciones ▪ Asesoría brindada ▪ Atención personalizada

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sandra Fures

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 2.- Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTE
Identificar los procesos administrativos de inventarios	Procesos administrativos	Planificación de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Orden de pedido • Orden de adquisición • Fechas de entrega 	Entrevista estructurada	Primaria	Propietario Trabajador
		Talento humano <ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Responsabilidades • Capacitaciones 	Encuesta Investigación	Primaria Secundaria	Trabajador Páginas web Libros manuales de funciones Información de entidades pág. web
Obtener información sobre el proceso de adquisición de mercaderías de yeso y pintura.	Proceso de adquisición de mercadería	* Orden de compra	Encuesta	Primaria	Trabajador
		* Facturas de compra	Observación Investigación	Primaria Secundaria	Instalaciones Decorlim Libros
		* Recepción de la mercadería	Observación	Primaria	Instalaciones Decorlim
Identificar los procesos de control interno aplicado a los inventarios.	Procesos de control interno	* En compras	Observación	Primaria	Instalación “Decorlim”
		* Recepción de mercadería	Observación	Primaria	
		* Ventas	Observación	Primaria	
		* Bodega	Observación	Primaria	

Analizar el nivel de satisfacción de los clientes	Nivel de satisfacción del cliente	* Precios competitivos	Encuesta	Primaria	Clientes Páginas web
		* Gustos y preferencias	Encuesta	Primaria	
		* Calidad producto	Encuesta	Primaria	
		* Diversa gama de productos	Encuesta	Primaria Secundaria	
		* Devoluciones	Encuesta	Primaria	Trabajador
		* Garantías del producto	Encuesta	Primaria	Trabajador
		* Atención personalizada.	Encuesta	Primaria	Trabajador
		* Asesoría brindada	Encuesta	Primaria	Trabajador

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sandra Fueres

1.6. Identificación de la población

1.6.1. Mecánica operativa

1. Población o universo

La población identificada está compuesta por 42 personas entre el personal administrativo, operador, clientes y proveedores, mismos que forman parte de la población total, por constante se investigará datos acerca de la administración, control de las existencias, el tiempo de entrega de los productos, el nivel de satisfacción, gustos y preferencias del cliente dentro de “Decorlim”, ya que por medio de ellos se obtendrá información acerca de la gestión que realiza, además sobre cómo es la atención del propietario hacia el cliente. Como la población es menor a 100 se tomará el 100% de la misma.

Tabla 3.- Características de la población

Tipo	Nº Personas	Porcentaje
Propietario y trabajador	2	5 %
Clientes	35	83 %
Proveedores	5	12 %
Total	42	100 %

Fuente: Instalaciones “Decorlim”

Elaborado por: Sandra Fures

Tabla 4.- Distributivos del personal

Microempresa de Gypsum “Decorlim”	
	Sr. Luis Lima
Nivel administrativo	Sra. Mariana Torres Sr. Luis Lima
Nivel Operativo	Sra. Mariana Torres

Fuente: Instalaciones “Decorlim”

Elaborado por: Sandra Fures

2. Muestra

Consecuentemente, al no tener un número elevado de personal dentro de la microempresa “Decorlim”, está compuesta por los mismos integrantes de la población, que en este caso consta de 42 personas, debido a que no se realizará un censo a toda la localidad si no que se procederá a realizar una encuesta a la población total que interviene directamente en el trabajo de investigación.

Luego, se aplicará la respectiva ficha de observación, la cual, permitirá identificar la estructura física, la adquisición, recepción, custodia, venta de la mercadería y los activos muebles e inmuebles que posee la microempresa “Decorlim”.

3. Información primaria

Este tipo de información permitió recoger datos relevantes de las fuentes de origen, a través de las siguientes técnicas utilizadas:

a) Entrevista

La entrevista fue diseñada en base a un cuestionario, la cual fue aplicada directamente al propietario, con la finalidad de obtener información acerca de la planificación, control y manejo de los inventarios.

b) Encuesta

La encuesta fue diseñada con preguntas cerradas, la cual, fue aplicada al trabajador y clientes de la microempresa, con el objetivo de recabar información acerca de la satisfacción del cliente en referencia a los productos que ofrece, de la atención y servicio que les brinda, calidad y precio de los productos.

c) **Ficha de observación**

La ficha de observación fue elaborada y aplicada con la finalidad de definir las principales condiciones físicas de la microempresa, los procesos del manejo de los inventarios, el respectivo registro y control de estos.

1.6.2. Información secundaria

La información secundaria se utilizó para obtener datos sobre temas relacionados a la investigación a realizar. Este tipo de información se recolecto de fuentes como; libros de contabilidad y costos, libros de gestión de inventarios, tesis de sistemas de control de inventarios, páginas web, leyes y normas que rigen a la aplicación de inventarios.

1.6.2.1. Análisis de la Información establecimientos o empresas



Figura 1.- Ban Ecuador

Fuente: Ban Ecuador

Elaborado por: Sandra Fueres

1) Ban Ecuador

Es una de las entidades financieras donde su misión está encaminada en “brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad” (Ban Ecuador, 2017).

Sus grupos prioritarios de atención son:

- **Unidades productivas individuales y familiares:** Familias emprendedoras y mujeres beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano, que trabajan y cultivan la tierra, crían animales, producen bienes, elaboran artesanías, se dedican al comercio y/o brindan servicios.
- **Unidades productivas asociativas:** Organizaciones de la economía popular y solidaria cuyo fin es la producción principalmente agropecuaria, comercialización de cosechas, comercialización de bienes y servicios, el auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria.
- **Unidades productivas comunales:** Organizaciones vinculadas por relaciones de territorio, familiares, étnicas, de género, de edad, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, producen, comercializan, distribuyen o consumen bienes o servicios.
- **Pequeñas y medianas empresas PYMES de producción, comercio y/o servicios:** Unidades productivas individuales, familiares o empresariales. Personas naturales y empresas cuyas ventas en el último año sean superiores a USD 100.000.
- **Emprendedores:** Iniciativas productivas, en especial las generadas por jóvenes, profesionales recién graduados y personas en general que no disponen de experiencia en actividades económicas independientes.

2) GAD Municipal de Santa Ana de Cotacachi



Fuente: GAD Municipal de Cotacachi
Elaborado por: Sandra Fueres

“La Jefatura de Turismo del Municipio de Cotacachi organizó el Taller de capacitación en “Atención al cliente y calidad del servicio”, El objetivo de este proyecto es mejorar el servicio y brindar atención de calidad a los turistas que visitan el Cantón” (Cotacachi FM , 2018)

3) World computers



“Es una empresa dedicada a la comercialización de equipos y partes tecnológicos; y brindar servicio y mantenimiento técnico profesional, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, ofreciendo productos innovadores de calidad con una amplia experiencia en el mercado y reconocimiento local y Norte del País con el apoyo de un equipo de personas capacitadas y con vocación de entregar un buen servicio” (World Computers, 2018)

“Ofrece todo tipo de aparatos tecnológicos tales como; computadores en las marcas Hp, Samsung, Dell, Asus, entre otras, así como también impresoras térmicas, de tinta continua de cartucho, laser y escáner de código de barras” (World Computers, 2018).

4) SECAP

“El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) tiene como objetivo principal Formar, Capacitar, Perfeccionar, Certificar y Titular a la población económicamente activa del país o en capacidad de integrarse a la misma, para satisfacer

con efectividad las expectativas y exigencias de formación profesional integral para el trabajo” (SECAP, 2018).

6) Proveedores de prestigio

“En ACIMCO nos dedicamos a satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, aportando propuestas y soluciones en sus proyectos, a través de productos y servicios que ofrezcan el mayor valor por su dinero” (ACIMCO, 2018).

Trabaja con las diferentes marcas Kadoor, Romeral, Superboard, Permatec, Tilcor, Nova Deck, Gyplac entre otros.

1.6.2.2 Información y Datos económicos

1. Inflación

Tabla 5.- Inflación anual

INFLACIÓN												
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic
Anual 2017	0,90	0,96	0,97	1,09	1,10	0,16	0,10	0,28	-0,03	-0,09	-0,22	-0,20
Anual 2018	-0,09	-0,14	-0,21	-0,78	-1,01							

Fuente: Banco Central del Ecuador y INEC

Elaborado por: Sandra Fueres

Análisis:

Con respecto a la inflación anual presentada para el mes de mayo del 2018 se tiene una disminución del -1,01%, en el mes anterior fue de -0,78 y correspondiente al mes del año anterior es de 1,10%, por lo tanto, este indicador no es favorable, ya que la inflación negativa se da debido a que la demanda disminuye y el precio de igual manera o por lo tanto debido al exceso de demanda de bienes y servicios sobre la oferta y por tal se aumentan los precios de manera general, provocando un desequilibrio en los precios y no se pueda mantener precios estables para el consumidor. Este análisis se presenta gráficamente a continuación:



Figura 2.- Inflación mensual en los meses de mayo

Fuente: Banco Central del Ecuador y INEC

Elaborado por: Sandra Furies

2. Desempleo

La tasa de desempleo en el Ecuador es del 4,4% para el mes de marzo del 2018, lo que corresponde a un indicador donde puede existir variaciones positivas ya que de este dependerá el poder adquisitivo de las personas por lo tanto si es negativo ocasionara pérdidas en la actividad comercial.

En marzo 2018, el desempleo abierto (quienes buscan trabajo) se ubicó en 4,0%; mientras que el desempleo oculto (quienes no hacen gestión de búsqueda) fue del 0,4%.

El comportamiento de la tasa de desempleo se muestra a continuación:

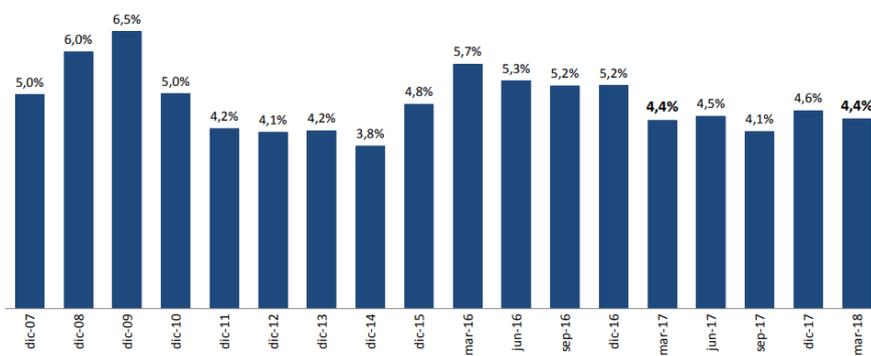


Figura 3.- Tasa de desempleo

Fuente: Banco Central del Ecuador y INEC

Elaborado por: Sandra Furies

1.7. Tabulación, análisis, evaluación de la información

1.7.1. Entrevista estructurada dirigida al propietario de la microempresa “Decorlim”.

Tabla 6.- Información propietario

DATOS TÉCNICOS	
Nombre: Luis Gerardo Lima Sánchez	Fecha: 05 – Enero-2018
N° Identificación: 1001255296001	Cargo: Propietario
Lugar: Instalaciones Decorlim	Hora inicio: 11:00 am
Dirección: calle 9 de octubre entre morales y salinas.	Hora final: 13:30 pm.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sandra Fueres

1. ¿Cómo surgió la idea de emprender este tipo de negocio dentro de la ciudad?

Respuesta. – “La iniciativa de emprender el negocio se dio por la falta de empleo que existía, y también por una oportunidad presentada”. Por lo que en la ciudad no había negocios que brindaran este tipo de productos, por ende, sería el único en ofrecer ese tipo de bienes, además, de brindar el servicio de asesoría a los clientes.

2. ¿La microempresa “Decorlim se encuentra legalmente constituida?

Respuesta: “Actualmente la microempresa si se encuentra legalmente constituida desde el 28 de febrero del 2012”.

3. ¿Cuál es el tiempo de funcionamiento de la microempresa?

Respuesta: “El negocio de la venta de Gypsum y acabados para la construcción, viene funcionando ya 5 años en el mercado comercial”.

4. ¿La microempresa es obligada a llevar contabilidad?

Respuesta: “No lleva contabilidad, ya que sus ingresos, egresos y patrimonio no su supera la fracción máxima dispuesta por el SRI. Pero si mantiene un registro de sus ventas y gastos”.

5. ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?

Respuesta: las fortalezas que tiene el negocio son “venta de productos de buena calidad y a precios competitivos, la buena atención y el asesoramiento que se brinda a cada cliente” según sus necesidades e inquietudes. Entre las debilidades están el no “tener conocimiento previo sobre el manejo de una computadora, además de un sistema de inventarios, la falta de un medio de transporte que ayude a la entrega de los productos, el no conocer que se pueda asegurar los productos “en caso de un siniestro que se pueda presentar.

6. ¿Cuáles son sus oportunidades y amenazas que pueden presentarse para el negocio?

Respuesta: entre las oportunidades que se pueden dar para el mejoramiento del negocio están “la adquisición de nueva gama de productos en otras, contar con proveedores de prestigio, además también los gustos preferenciales de los clientes, ya que la población va creciendo y existe mayor compra de los productos”. Entre las amenazas pueden ser que “la situación del país no mejore, que pueda existir nuevos competidores y que la competencia tienda a ofrecer los mismos productos a mejores precios o los precios no tiendan a subir y esto no permita que el cliente compre”.

7. ¿Cuenta con una planificación para la adquisición de mercadería?

Respuesta: “Realmente en ocasiones si existente una planificación mientras en otras situaciones no ya que el giro de la microempresa es rutinario y, además, lo realiza

conforme a la observación o los productos acabados en percha”. Consecuentemente por ello no existe una correcta planificación.

8. ¿Cuenta con un adecuado espacio físico para el almacenamiento de los productos?

Respuesta: “Actualmente, si posee con una infraestructura adecuada mismos que son el almacén y la bodega”. Por lo que le permite adecuar sus productos de acuerdo a su descripción.

9. ¿Se encuentran asegurados la mercadería ante algún siniestro que se pueda presentar?

Respuesta: “Actualmente, no se encuentran asegurados la mercadería que posee la microempresa, por desconocimiento de la información”.

10. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de control de inventarios traerá beneficios a la microempresa?

Respuesta: “Si, ya que permitirá agilizar los procesos en los registros de los inventarios, mantener siempre un control de estos”. Además, permitirá generar una atención rápida a los clientes y ofrecer productos en cantidad y calidad a precios competitivos.

Conclusión:

La microempresa “Decorlim” está constituida en forma legal desde el año 2010, pero dentro de su actividad comercial no lleva un buen control de inventarios ya sea en bodega y almacén, esto no le ha permitido tener una buena planificación, control y seguimiento, por ende el gerente propietario considera adecuado la implementación de un sistema de control de inventarios, por ende, mejorara sus procesos en los inventarios de manera eficiente y eficaz, mostrando así beneficios para la microempresa.

1.7.2. Encuesta dirigida a la trabajadora de la microempresa “Decorlim”.

Tabla 7.- Información trabajadora

DATOS TÉCNICOS	
Nombre: Mariana Torres	Fecha: 05 – Enero-2018
N° Identificación:	Cargo: Trabajadora
Lugar: Instalaciones Decorlim	Hora inicio: 14:00 am
Dirección: calle 9 de octubre entre morales y salinas.	Hora final: 15:30 pm.

Fuente: Instalaciones “Decorlim”

Elaborado por: Sandra Fueres

1) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en “Decorlim”?

- a) 1 año
- b) 2 años
- c) 3 años
- d) 4 años
- e) Más de 4 años

2) ¿Decorlim le ha dado la oportunidad de asistir a cursos para capacitarse?

- Si
- No

3) Las funciones que usted realiza le son asignadas por medio de:

- a) Manual de funciones
- b) Por escrito
- c) De manera verbal

Análisis: las funciones que tiene dentro de la microempresa Decorlim son asignada de manera verbal y que cada actividad y su respectiva responsabilidad es asignada

directamente por parte del propietario. Mismo que se puede apreciar la no utilización de un manual de funciones o escritos.

- 4) **¿Usted realiza una planificación en el momento de efectuar la orden de pedido de cada uno de los productos a solicitar?**

Si

No

- 5) **¿Usted lleva un control de inventarios de los productos?**

Respuesta: “si, esto se lo realiza por medio del registro manual de las ventas, o las ordenes de pedido de la mercadería”. Pero considera que es importante contar con aparatos tecnológicos mismo que le permitan realizar sus procesos de una manera ágil y rápida en referente a información actualiza de los diferentes stocks de productos que mantiene.

- 6) **¿Decorlim ofrece productos a precios competitivos a sus clientes?**

Si

No

- 7) **¿Usted brinda una asesoría y atención personalizada de acuerdo con las inquietudes de sus clientes?**

Sí No

- 8) **¿Se encuentra satisfecho cuando logra tener un cliente feliz y conforme con el producto que usted le ofrece? ¿Por qué?**

Respuesta: “Si me siento muy satisfecha y contenta debido a que el cliente se va feliz por la atención amable y cortés brindada y con expectativas de volvernos a comprar”.

9) **¿Realiza el conteo físico de todo el inventario por lo menos una vez al año?**

Especifique el mes en el cual lo realiza.

Respuesta: “si realizamos el respectivo conteo físico ya que de este depende tener una información actual de los productos nuevos que se han ingresado en el transcurso de las adquisiciones, y se lo realiza en el mes de Enero”.

10) **¿Cuáles y cuantos proveedores le abastece de la mercadería?**

Respuesta: “Hoy por hoy la microempresa posee 5 proveedores que le abastecen de productos de marcas reconocidas, a mejores precios y de buena calidad mismos que se detallan a continuación:

- ✓ Pinturas Cóndor, que le abastece de pinturas en agua y esmalte.
- ✓ Trecx S.A Pintulac, le suministra de pinturas en espray, espesante, cemento blanco, brochas, rodillos varios.
- ✓ Promacons, el cual provee de carbonato de calcio.
- ✓ Ferretero Trujillo, le surte de empastes interior y exterior, entre otros.
- ✓ Decorlim Otavalo, le entrega todo en materiales de Gypsum y cielo raso.
- ✓ Prohico & Cía.- mismo que le abastece todo con relación a pinturas esmaltes, bondex y otros.

11) **¿Decorlim ofrece productos de marcas reconocidas? ¿Enumere 3 de ellas?**

Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Respuesta:

- a) Pinturas cóndor: Permalatex, línea de madera Decorlac.

b) Trex S.A Pintulac; Silicón Quilosa, Wesco Permaseal

c) Ferretero Trujillo: Corona, Bosch, Bellota, Bolker.

12) ¿Cómo está la situación del proveedor en el mercado?

Tabla 8.- Situación en el mercado

Opción	Resultado	%
a) Fabricante y distribuidor	1	20%
b) Distribuidor solamente	2	40%
c) Representación y distribución en exclusiva	2	40 %
Total	5	100%

Fuente: investigación directa

Elaborador por: Sandra Fures

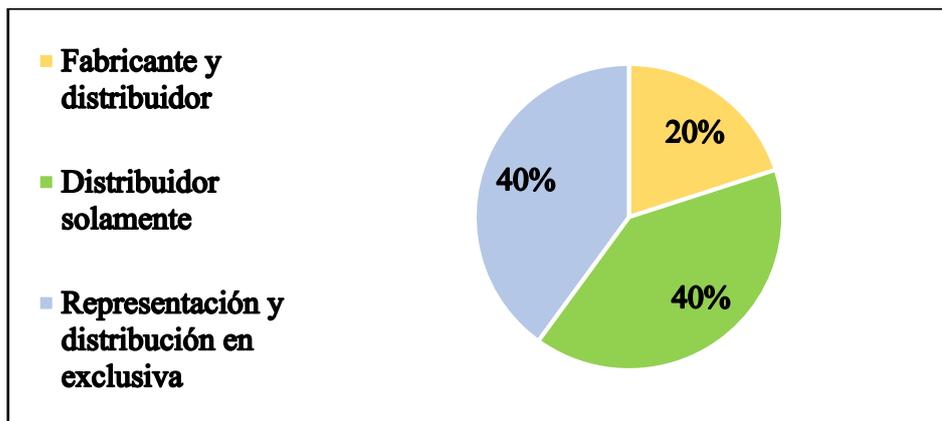


Figura 4.- Es fabricante o distribuidor

Fuente: investigación directa

Elaborado por: Sandra Fures

Análisis:

Los resultados de las encuestas arrojaron que el 40% de los proveedores que abastecen de mercadería a “Decorlim” son distribuidores de empresas con prestigio, mientras que el otro 40% pertenecen a la representación y distribución en exclusiva, y el 20% es fabricante y distribuidor, mismos que permiten la adquisición de productos a buen precio, los cuales también pueden llegar a negociar nuevos precios en beneficio del negocio.

13) ¿Decorlim ofrece garantías de calidad de sus productos?

Si

No

14) ¿Cuáles son las características por el cual acepta las devoluciones de los productos que oferta?

- a. Por la caducidad del producto
- b. Por la mala calidad del producto
- c. Por no tener las especificaciones requeridas
- d. Otros

15) ¿Decorlim cumple la entrega de los pedidos conforme al tiempo y plazos establecidos a sus clientes?

Si

No

16) Considera usted que la implementación de un sistema de control de inventarios ayude a mejorar los procesos de control, custodia y venta de las existencias.

Respuesta: “Si, ya que este sistema ayudaría a verificar los diferentes stocks o faltantes de los productos, y de esa manera permita hacer los pedidos con anticipación para poder ofrecerlo en el momento en el que el cliente solicita”.

1.7.3. Encuesta dirigida a los clientes de la microempresa "Decorlim"

1. ¿Cómo califica la atención que recibió dentro de "Decorlim"?

Tabla 9.- Atención brindada por "Decorlim"

Opción	Resultado	%
Excelente	23	66%
Bueno	12	34%
Malo	0	0%
Total	35	100%

Fuente: investigación directa

Elaborado por: Sandra Fures

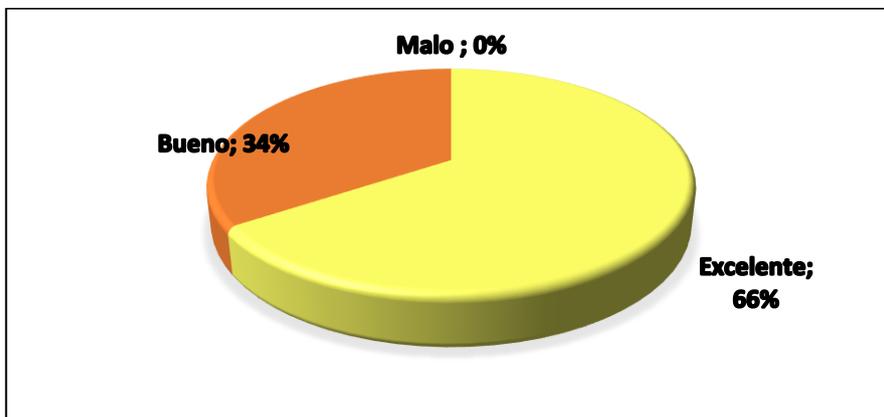


Figura 5.- Atención brindada por "Decorlim"

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sandra Fures

Análisis:

Los resultados de las encuestas arrojaron que el 66% de los clientes afirman que la atención brindada es excelente, por lo que, esto hace que la microempresa tenga prestigio y fidelidad de sus clientes, y el 34% de los clientes aseveran, que la atención es buena, puesto que se dio por motivos de acumulación de clientes en ciertos momentos, haciendo que el cliente espere para que lo atiendan.

2. Valore la rapidez de respuesta del servicio de atención al cliente.

Tabla 10.- Rapidez de respuesta del servicio

Opción	Resultado	%
Excelente	22	60%
Bueno	14	40%
Malo	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

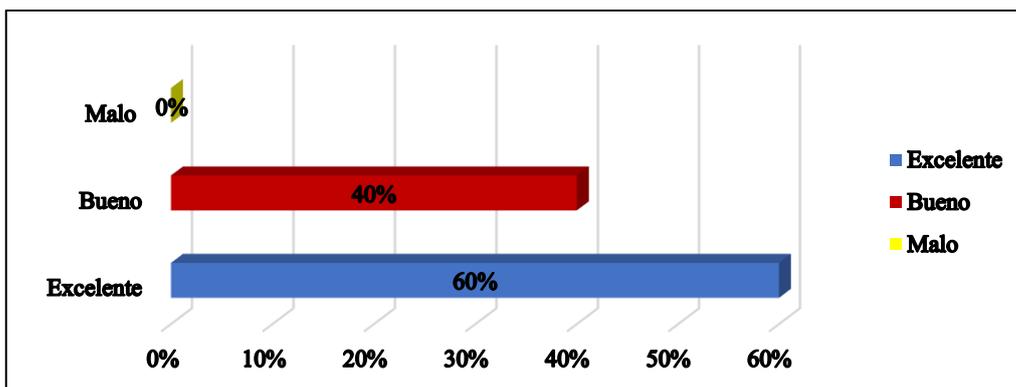


Figura 6.- Rapidez de respuesta del servicio

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Análisis:

Se ha podido establecer que el 60% clientes señalan, que la rapidez de respuesta del servicio brindada por “Decorlim” es excelente, sin embargo, el 40% de los clientes aseveran que la rapidez de respuesta es buena, por lo que, esto puede haberse dado por motivos de desconocimiento del lugar, donde se encuentran los productos o no conocer bien los precios.

3. ¿“Decorlim” dispone de todos los productos que usted solicita?

Tabla 11.- Dispone de todos los productos

Opción	Resultado	%
Si	26	74%
No	9	26%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

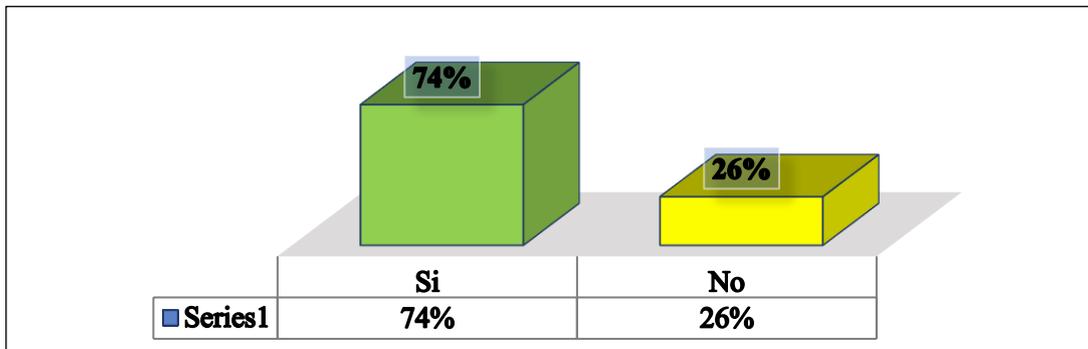


Figura 7.- Dispone de todos los productos

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Análisis:

Se puede identificar que el 74% de los clientes afirman que, “Decorlim” si dispone de todos los productos que ellos solicitan, mientras un 26% de los clientes, mencionan que, no cuenta con los productos, por lo que, se da debido a que no mantiene un control ni un registro de stock en bodega, haciendo que prefieran otros lugares de compra.

4. Para adquirir un producto, ¿Cuál de estas características considera el más importante?

Tabla 12.- Características por considerar al comprar el producto

Opción	Resultado	%
Marca	0	0%
Precio	12	34%
Calidad	13	37%
Durabilidad	10	29%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

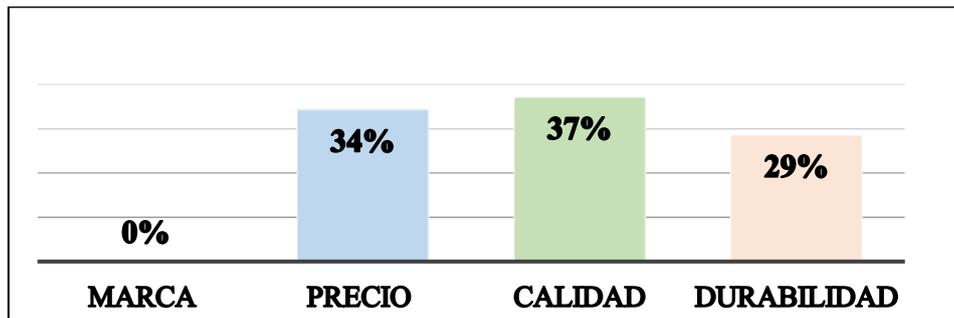


Figura 8.- Características por considerar al comprar el producto

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

Análisis:

Los resultados de las encuestas muestran que un 37% de los clientes toman en cuenta la calidad de los productos antes de realizar la compra, por otro lado, el 34% de los clientes afirman que, es importante el precio y el 29% de los clientes consideran que la durabilidad del producto es importante, estas características influyen en la decisión de compra de cada cliente, por lo que es importante determinar si la microempresa cumple con estos tres aspectos.

5. ¿Considera que los productos que ofrece “Decorlim” son de buena calidad y a precios competitivos?

Tabla 13.- Productos de buena calidad y a precios competitivos

Opción	Resultado	%
Si	27	77%
No	8	23%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

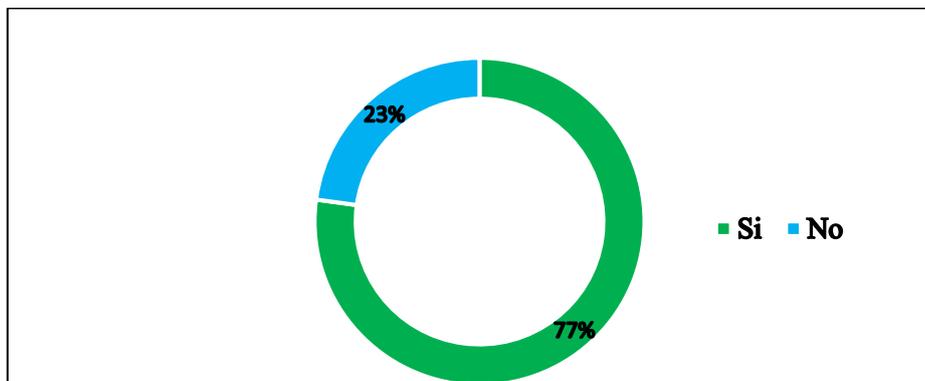


Figura 9.- Productos de buena calidad y a precios competitivos

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

Análisis:

El 77% de los clientes, mencionan que la microempresa si ofrece productos de calidad y a precios competitivos, por otro lado, un 23% de los clientes afirman que no, debido a que los productos de la competencia sean más económicos, puesto que, es necesario identificar los precios frente a la competencia, y establecer estrategias de precios, para así, mantenerse en el mercado.

6. ¿Cómo califica la calidad de los productos que ofrece “Decorlim”?

Tabla 14.- Calificación de la calidad del producto

Opción	Resultado	%
Excelente	21	60%
Bueno	14	40%
Malo	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

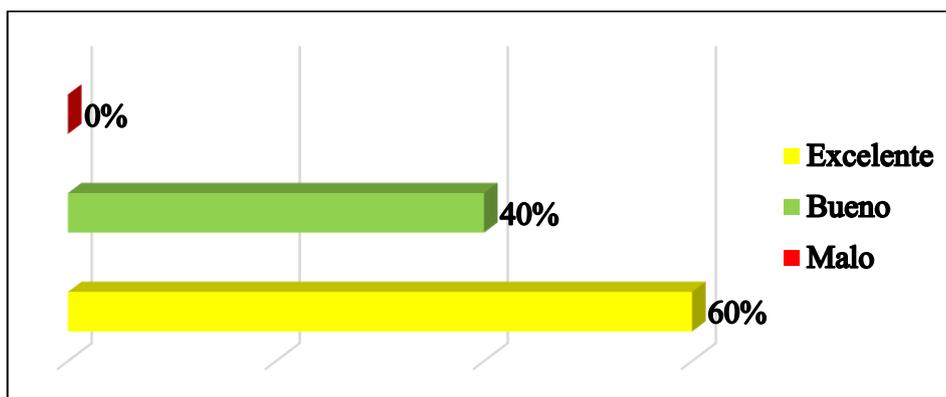


Figura 10.- Calificación de la calidad del producto

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

Análisis:

El 60% de los clientes aseveran que la calidad del producto es excelente, mientras que un 40% afirma que la calidad es buena, por lo que, es necesario identificar a proveedores de prestigio quienes garanticen la excelente calidad de los productos.

7. ¿Usted ha obtenido algún descuento en sus compras?

Tabla 15.- Ha obtenido descuentos en las compras

Opción	Resultado	%
Si	35	100%
No	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

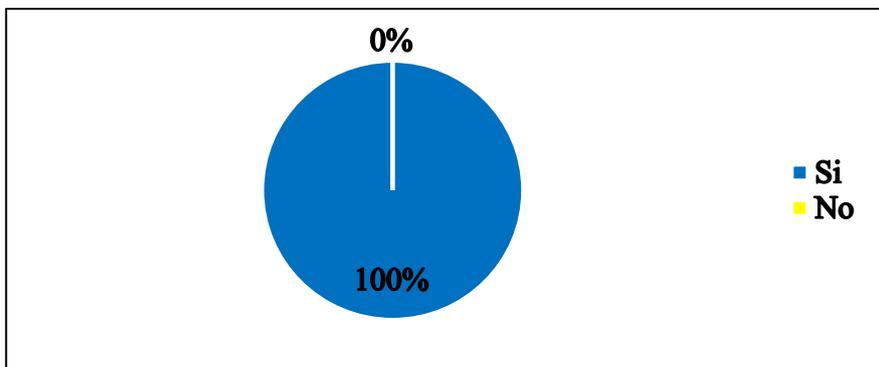


Figura 11.- Ha obtenido descuentos en las compras

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fures

Análisis:

Los clientes afirman que, si ha obtenido descuentos en sus compras, ya que, tales bajas ya están establecidos en los precios y además también, se percibe descuento por el volumen de compras realizadas, esto hace que los clientes prefieran comprar siempre en “Decorlim”.

8. ¿Usted ha procedido a efectuar devoluciones de los productos?

Tabla 16.- Ha efectuado devoluciones de los productos

Opción	Resultado	%
Si	5	14%
No	30	86%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

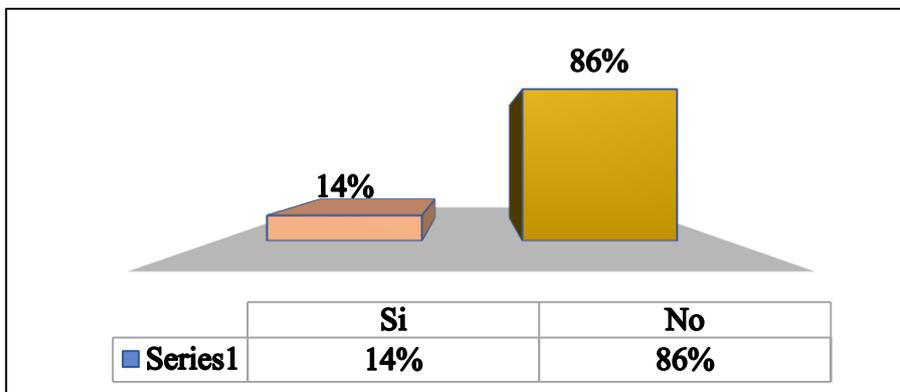


Figura 12.- Ha efectuado devoluciones de los productos

Fuentes: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Análisis:

Se indica que el 86% de los clientes no han realizado las devoluciones de los productos, ya que, los mismos cubren las expectativas de estos, y el 14% de los clientes afirman que, si han realizado devoluciones de los productos, por motivos de que no cuentan con las características requeridas, o no es el adecuado, por eso importante identificar los motivos previos a las devoluciones, para luego establecer mejoras al momento de realizar los pedidos de mercaderías.

9. Se le informa el precio de cada uno de los productos que ofrece “Decorlim”.

Tabla 17.- Información del precio de los productos

Opción	Resultado	%
Si	35	100%
No	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

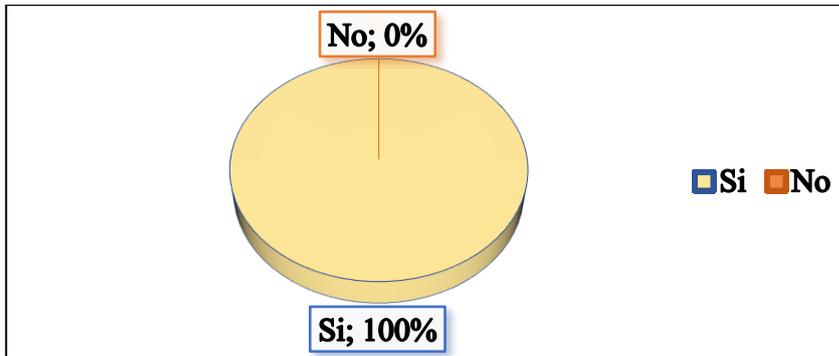


Figura 13.- Información del precio de los productos

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los clientes afirman que, si han recibido la información, acerca de los precios de cada producto que oferta la microempresa, haciendo que los mismos realicen comparaciones de precios, frente a la competencia.

10. ¿Cómo califica usted la asesoría personalizada brindada por parte del propietario o del personal en la compra de productos?

Tabla 18.- Asesoría personalizada brindada por parte del propietario

Opción	Resultado	%
Excelente	28	80%
Bueno	7	20%
Malo	0	0%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

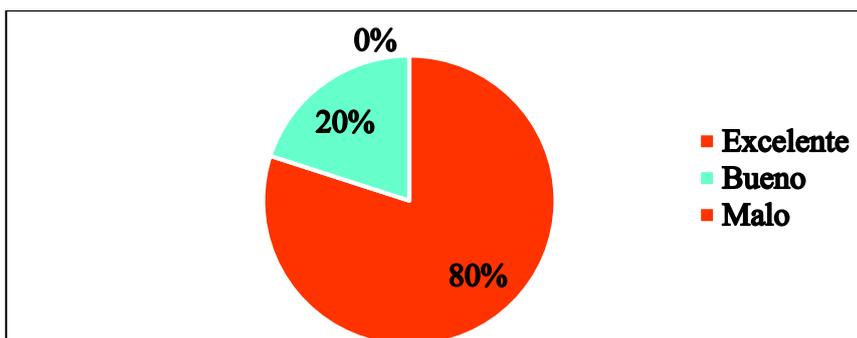


Figura 14.- Asesoría personalizada brindada por parte del propietario

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Análisis:

El 80% de los clientes afirman que, la asesoría recibida por el propietario o empleado es excelente, mientras que el 20% de los clientes menciona que es bueno, esto se da debido a que poseen conocimiento en esa área y artículos, por ende, se debería establecer capacitaciones, para así brindar una asesoría y atención personalizada.

11. ¿Considera usted que la implementación de un sistema de control de inventarios ayudaría al negocio a organizarse de mejor manera y lograr un desarrollo adecuado?

Tabla 19.- Ejecución de un sistema de control de inventarios

Opción	Resultado	%
Si	32	91%
No	3	9%
Total	35	100%

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

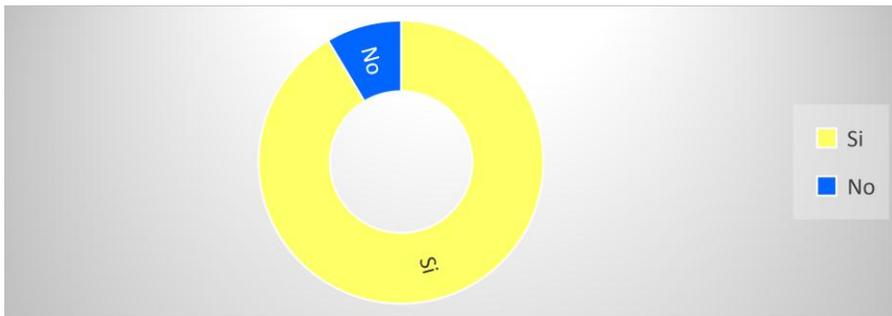


Figura 15.- Ejecución de un sistema de control de inventarios

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Análisis:

Se indica que el 91% de los clientes, considera oportuna la implementación de un sistema de control de inventarios para el desarrollo de la microempresa, mientras que el 9% de los clientes afirman no es necesario contar con dicho sistema, debido a que no tiene conocimiento de este, por ende, la ejecución de este permitirá agilizar los procesos de ventas, satisfacer de manera oportuna los requerimientos de inventarios en stock.

1.7.4. Ficha de Observación

La siguiente ficha se desarrolló con la finalidad, de obtener una imagen clara y general del equipamiento y control de los procesos en los inventarios.

Resultado:

- Después de la aplicación de la correspondiente ficha de observación, el resultado refleja que Decorlim si cuenta con una infraestructura adecuada tanto para la bodega, como para el almacén para la venta al público.
- Cuenta con todos los servicios básicos, pero no cuenta con el servicio de internet.
- Brinda una buena atención a sus clientes y proporciona información acerca de los precios de los productos que ofrece.
- La microempresa no mantiene controles permanentes en los procesos de adquisición, almacenamiento de mercadería.
- No cuenta con equipamiento tecnológico ni sistemas informáticos que ayuden en los procesos de recepción, almacenaje de la información y control de las existencias. Por lo que se puede evidenciar que el control y registro de los inventarios se lo realiza de manera empírica.
- Se puede evidenciar la falta de productos con relación a otras marcas preferidas por los clientes.
- No cuenta con un vehículo que ayude al traslado de la mercadería de cada cliente después de su compra.
- No posee conocimiento acerca del manejo de un sistema de inventarios que ayude agilizar las operaciones.
- No mantiene información actualizada en el momento de realizar el pedido de compras.

1.8. Análisis FODA

La matriz FODA es una herramienta que nos permite analizar las situaciones en que se encuentra el negocio, ayuda a tomar excelentes decisiones y acciones posibles. Proporciona tener un enfoque y alcanzar el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

Como la microempresa Decorlim se encuentra en funcionamiento y crecimiento, razón por la cual se aplicó la matriz FODA, donde se observó la situación actual de la misma, se realizó el análisis de las influencias tanto internas como externas, las mismas que, pueden afectar o beneficiar el normal funcionamiento, desarrollo y crecimiento de las actividades dentro de la microempresa.

Con los resultados obtenidos de la matriz FODA permite formar cruces estratégicos tales como la FO, FA, DO, DA, los mismos que ayudaran a potencializar y aprovechar de las fortalezas y oportunidades que existen, además, mitigar las debilidades y disminuir las amenazas que se puedan presentar.

1.8.1. Matriz FODA

Conforme al FODA presentado por la microempresa “Decorlim” se detalla a continuación cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que este presenta.

Tabla 20.- Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Infraestructura adecuada	1. Oferta de productos por parte de instituciones del sistema financiero.
2. Precios competitivos.	2. Entidades públicos o privados que ofertan programas de capacitación.
3. Productos de calidad	3. Oferta de equipos y sistemas tecnológicos.
4. Asesoría personalizada con base en la experiencia y conocimiento en el área.	4. Amplia gama de oferta de productos en diversas marcas para la microempresa.
5. Excelente atención	
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Inexistencia de control en el manejo de inventarios.	1. Desempleo
2. No dispone de equipos tecnológicos (Computadora, impresora, otros), ni sistemas informáticos.	2. Inflación
3. No dispone de información actualizada del inventario.	
4. No tiene conocimiento del uso de la tecnología.	
5. Desconocimiento sobre la gestión de inventarios.	
6. Falta de medio de transporte para el cliente.	
7. No dispone de diversidad de stock en otras marcas	
8. Inexistencia de un manual de funciones.	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sandra Fueres

1.8.2. Estrategias, FO, FA, DO, DA.

Las estrategias FO se basan en las fortalezas internas de la empresa, con el objeto de aprovechar las oportunidades externas del entorno, mientras que la estrategia DO tiene como objeto mejorar las debilidades internas y aprovechar las oportunidades externas, con relación a la estrategia FA esta se basa en la utilización de las fortalezas internas para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas, con respecto a la estrategia DA esta tiene como objeto indicar las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

Con respecto a lo antes mencionado estas estrategias se van a medir en una escala del 1 al 10 tomando en consideración que el 1 como la puntuación más baja y el 10 como el más alto.

1.8.3. Cruce de estrategias FA-FO-DO-DA

a) Estrategias F2, F3, O4

La amplia gama de oferta de productos en diferentes marcas permite que la microempresa Decorlim emprenda la diversificación del portafolio de inventarios, misma que siga ofreciendo productos de calidad y precios competitivos como se lo ha visto haciendo y de esta manera incrementando sus ventas.

b) Estrategias F4, F5, O2

Participar en los diferentes programas de capacitación ofertados por entidades públicas o privados, mismo que le permita seguir brindando una excelente atención y asesoría personalizada a sus clientes ya que de esto depende mantener la buena imagen del negocio.

c) Estrategias F2, A2

La microempresa mantiene precios competitivos debido a que obtiene descuentos por parte de sus proveedores conforme al volumen de compras y la adquisición de mercadería anticipadamente, por lo tanto, la inflación presentada durante los últimos años provocado por el desequilibrio causa una subida continuada de los precios, mismo que no afectado constantemente en los costes de los productos debido a los descuentos obtenidos. De esta manera le permite a Decorlim mantener precios competitivos en beneficio de esta y sus clientes.

d) Estrategias D6, O5

Aprovechar los beneficios presentados por los diferentes concesionarios de vehículos que ofrecen variedad de productos y líneas de créditos vehiculares, ya que por medio de ello la microempresa efectúe la adquisición del vehículo cuya finalidad sea en mejora del negocio y del servicio brindado.

e) Estrategias D1, D4, D5, O2

Beneficiarse de los programas de capacitación mismas que sean de manera trimestral con la finalidad de obtener conocimientos previos sobre, mismos que ayudaran a la buena gestión y control del inventario, asimismo al manejo de equipos computacionales en beneficio de la microempresa.

f) Estrategias D6, A2

La diversidad de equipos tecnológicos hace que existan cambios en los precios de estos, por lo que la microempresa debe aprovechar cuando se oferten aparatos tecnológicos siempre y cuando la inflación no altere los precios ya que este indicador tiende a mantener inestabilidad de este.

1.9. Determinación del problema diagnóstico

Una vez realizado el diagnóstico de la microempresa “Decorlim”, ubicada en el cantón Cotacachi conforme a la información obtenida se puede exponer los aspectos siguientes:

- Después de la identificación de los procesos administrativos que tiene la microempresa, esta no posee una adecuada gestión en el manejo el inventario debido al desconocimiento de este. Como se pudo observar en la ficha de observación y la entrevista al trabajador.
- De acuerdo con la evidencia obtenida en la ficha de observación y las entrevistas realizadas con relación a los procesos de adquisición de los insumos la microempresa no tiene una planificación e información actualizada del inventario, haciendo que las actividades sean rutinarias y el volumen de compras y ventas se mantenga sin variaciones.
- Según la ficha de observación aplicada se puede evidenciar que las tareas encomendadas al trabajador se lo hacen llegar de manera verbal.
- Existe carencia de control interno a los inventarios debido a que no se realizan conteos físicos de manera permanente lo que ocasiona carencia de stock en almacén para sus ventas.
- Posteriormente a la encuesta aplicada al cliente el 26% afirma que Decorlim no dispone de todos los productos, mismo que ocasiona la insatisfacción del cliente y prefiera optar por otro producto en distinta marca.
- El 91% de clientes encuestados sugieren que la implementación de un sistema de control de inventarios ayudaría al negocio a organizarse de mejor manera y lograr un desarrollo adecuado en cada uno de los procesos.

La microempresa cuenta con falencias en la gestión del inventario pese a esto se ha mantenido en el mercado, pero sin cumplir las ventas que se debieron efectuar. Por lo

detallado anteriormente se evidencia la importancia de un sistema de control de inventarios para la microempresa Decorlim, con la finalidad de que sea una herramienta de apoyo, con el fin de mantener un control y registro oportuno de la información del stock, garantizando un buen desarrollo y crecimiento de la microempresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Microempresas

“La importancia de la microempresa en Ecuador, así como en América Latina y el mundo, se sustenta tanto en el nivel de generación de empleo y de ingresos, como en la interacción en la red social, la cual ha creado nuevas oportunidades de promoción para las familias”(Carvajal & Auerbach, 2006). Es necesario tomar en cuenta a estos pequeños negocios que nacen de emprendimientos y generan fuentes de empleos a nivel local, nacional, mismo que buscan sobrevivir en el mercado en el cual se dirigen.

2.2. Los sistemas de control de inventarios.

“La historia de los inventarios tiene su origen en los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, en el que acostumbraban a almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos precisos para sobrevivir fue lo que motivó la existencia de los inventarios”(Dur, 2012). La evolución que ha tomado los inventarios dentro de la vida cotidiana viene a darse debido a la carencia de productos en temporadas de sequias, dando como resultado a que el pueblo o no llegue a tener hambre en situaciones de amenaza debido a los constantes cambios en el entorno climático.

“En América tendría los sistemas de control de inventarios tiene sus antecedentes hacia el 2.500 A.C con el pueblo Inca, por lo que ellos crearon una herramienta llamada Quipu, mismo que se consideran como vestigios de inventarios por su uso en registros, censos, contabilidad de cosechas, reservas de producción agrícola, cantidad de productos de la minería entre otros”(Gabriela Márquez González, 2010). De esta manera se ha ido desarrollando cada vez más los sistemas de inventarios a nivel global.

Con el paso del tiempo y hacia la Segunda Guerra Mundial, con el surgimiento de grandes y complejas computadoras nacen los primeros sistemas para la planificación de inventario y material. “Para el final de los años 50, los sistemas de inventarios como medio de la planificación del requerimiento de material y como gran parte de los adelantos y modernidades de hoy en día, se transformaron su uso en las guerras, para hallar cabida en los sectores productivos, en especial en los Estados Unidos de Norte América”(Gabriela Márquez González, 2010). Debido al adelanto tecnológico y diversificado surgieron sistemas para el manejo de inventarios, por lo que se ve reflejado el incremento de empresas que crean para uso de estas herramientas. En la actualidad se ha ido desarrollando el uso de la tecnología en todo ámbito, mismo motivo han dado a la creación de soluciones informáticas para el manejo de todo tipo de inventarios, procesos de los cuales sean ido tecnificando, donde se ha visto brindar soluciones eficaces con relación a la información.

Actualmente el mundo cambia a una velocidad precipitada, en la que lo único que permanece constante es el cambio en todo momento, por lo que se debe estar encaminado a cambios.

2.3. Sistema de control de inventarios en el mundo

Debido a los cambios que han sucedido en las dos últimas décadas en todo el mundo, es necesario reevaluar la manera en la que las empresas se están presentando actualmente en el mercado. “Los cambios como la globalización de mercados, los TLC, la tecnología y la política obligan a las empresas a tener una estructuración más flexible que permita fácilmente una adaptabilidad al cambio emergente”(Camacho, Lorena, Espinosa, & Monroy, 2012). Estos cambios presentados a nivel mundial resaltan que todas las organizaciones deben mejorar los procesos internos para así mantener su competitividad,

satisfacer totalmente el mercado y gerencia adecuadamente procesos propios, por lo que permitirá que las compañías no fracasen y se mantengan exitosamente.

“En los últimos 20 años la reducción de los costos logísticos en Europa es notable, posiblemente por un mejor manejo del inventario, sumado a otras las mejoras en materia logística. Y Chile está en ese camino, hay un espacio recorrido, pero en general las empresas todavía carecen de capital humano especializado, falta capacitación y dedicación”(Montero, 2018). A nivel mundial el manejo de los sistemas de control de inventarios es trascendente por lo que las empresas están siempre a la vanguardia de la tecnología y necesitan contar con sistemas que aporten en beneficio de estas ya que el creciente mercado mundial exige un control máximo de información mismo que le permiten ser más competitivas.

“La competencia internacional ha obligado a los fabricantes a producir con una mayor variedad de tamaños, colores, pesos y presentaciones con objeto de competir con productos cada vez más diversificados. Además, el costo de inventario de los fabricantes ha crecido por los altos niveles de servicio que los comercializadores exigen a sus proveedores”(BETANZO, 2003). “Existe una serie de factores que provocan este cambio, el principal es el comportamiento del cliente, donde hay clientes más interactivos y nuevos canales como Internet” (Secco & Time, 2018). Mantener información actualizada es uno de los retos que se impregna dentro las empresas en constante crecimiento y están inmersas a constantes cambios por lo que hacen que estén siempre en competencia.

A nivel mundial las empresas utilizan medios que permiten el manejo óptimo de las instalaciones, garantizando una alta distribución del almacén, aplicando métodos de identificación para los insumos, suministros, productos semielaborados, productos terminados y de esta forma se garantiza un rápido despacho.

2.4. Sistemas de control de inventarios en América

“El buen manejo de los sistemas de control de inventarios que se ha visto reflejado en los países tales como Perú, México y Brasil debido a la implantación de un modelo logístico sistémico comercial implantado por FASA dentro de esos países, mismos que este permite que los días de inventario sean calculados de la misma forma. Asimismo, requiere tener los mismos sistemas de reposición de compra y de replenishment hacia locales, de controles y auditorías. El replenishment es realmente vital, porque determina cuántos productos de cada tipo se deben mantener en un local diariamente”(Lira, 2018).

“Los factores internos que inciden sobre la gestión de los inventarios en Venezuela están en la gestión de compras, de la demanda, almacén, información, recursos financieros, y control de la gestión”(Pena & Silva, 2016). Estos factores mencionados anteriormente deben ser mitigados por medio manteniendo buenas relaciones con proveedores, analizar la demanda de los productos, mantener un buen resguardo físico de los productos, contar con información vital mismo que permita realizar compras en el momento solicitado y además se debe asignar los recursos necesarios con el fin de ser eficientes y eficaces.

Existe tres aspectos que han impedido no solamente en Colombia sino también en la mayor parte de los países de América Latina que las prácticas de la cadena de suministros no hayan desarrollado todo su potencial debido a la falta de una apropiada educación en lo que realmente es, significa e implica para las empresas trabajar con estos nuevos esquemas; la incoherencia y desorden en la aplicación de metodologías más por estar a la moda que por aplicar un sentido de competencia global y la falta de un proceso evolutivo sistemático y ordenado que ha propiciado la implementación de estrategias aisladas sin ningún beneficio para las cadenas totales(SPARC (Organization) & Universidad Tecnológica de Pereira., 1995). Según lo menciona el autor estos aspectos han hecho que

el manejo inadecuado de los sistemas de control de inventarios ha ocasionado ciertas fluctuaciones dentro del comercio de cada país, teniendo como resultado falencias en la administración de los inventarios.

2.5. Sistemas de control de inventarios en el Ecuador.

En el Ecuador se han venido desarrollando desde hace años procesos administrativos de una manera manual y se han implementado sistemas de control financieros, sin embargo, en las empresas ecuatorianas la contabilidad se ha convertido en una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

Las MIPYMES son un importante sector de la economía ecuatoriana, “en el área urbana emplean aproximadamente al 60% de la PEA (Población Económicamente Activa) ocupada, siendo la microempresa la que abarca el mayor porcentaje (43%), mientras que la pequeña y mediana empresa emplean al 14,5% y 4,2% según los datos expuestos por la INEC”(Aguiar et al., 2010). Este sector es uno de los más importantes en la economía ecuatoriana debido a la generación de empleo, a nivel local.

En el Ecuador “el 77% de las empresas más grandes del país son familiares, en la pequeña y mediana empresa es el 95%, además, existen muchas razones por lo que las empresas familiares no consiguen sobrevivir, mismo que son: la carencia de un sistema administrativo, operación con un sistema inadecuado, manejo ineficiente de los recursos, y una carencia de control de la familia de cada operación”(Santamaría & Pico, 2015). Estos factores han afectado sin duda a la administración del inventario a causa de no poseer información actualizada, que le permita mantener procesos eficientes y eficaces.

Actualmente, en el Ecuador “el 30% de las MIPYMES utiliza las ventajas tecnológicas de información y comunicación (TIC), cifra muy baja con relación al 50% registrado en

otros países de América Latina, siendo Costa Rica, Argentina y Chile los países que más utilizan estos sistemas” (Aguiar et al., 2010). Las microempresas son las que ha desatendido este tipo de herramientas mismas que son de apoyo en las actividades a desempeñar.

Hoy en día, se ha observado el uso de la tecnología en las pequeñas empresas “como una herramientas de apoyo, como lo es la tecnología RFID (identificación por radio frecuencia) y el código de barras con sistema inalámbrico mismo que facilitan mayor eficiencia y precisión en los pedidos, reducción de tiempo e incremento de sus ganancias” (Hernández, 2018). El avance y los beneficios que trae la tecnología al sector minorista son instrumentos que les permite mantener información actualizada del inventario, estas dos alternativas presentadas hacen que cada vez tome fuerza en el mercado.

“La importancia del control de los inventarios dentro de la Mi Pymes es un tema que es muy poco atendido. Uno de los principales problemas es la falta de registros”(El peruano, 2018). Además, “actualmente la mayoría de las empresas Pymes, poseen dificultades en la aplicación de la norma NIIF debido a la falta de información que no cuentan con un buen control interno para el manejo de los inventarios, uno de los inconvenientes encontrados, es la valuación de los inventarios que no permite obtener un valor real del mismo”(Duque, 2015).

Las medianas y pequeñas empresas han desatendido uno de los puntos más importantes que son los inventarios y la aplicación de las normas que la rigen ya que de este depende su nivel de crecimiento frente al entorno en cual se encuentra según como lo detalla el autor.

2.6. Beneficios de la implantación de sistemas de control de inventarios

Los beneficios que trae al contar con un sistema de inventarios están: la generación de confianza y validación del estado óptimo de los productos, preparar de manera eficiente nuevos pedidos o resurtido de productos, permite contar con los datos necesarios para redistribuir el inventario de acuerdo con la demanda predecible de los clientes y ofrecer un servicio personalizado. “El buen uso del inventario brinda otro de los beneficios, el cual es disminuir las devoluciones, lo que afecta directamente a la competitividad. Y eso se refleja en una mayor satisfacción del cliente y en una disminución general del stock del inventario”(Montero, 2018). La implementación de sistemas de control de inventarios trae varios beneficios para todo tipo de negocio mismo que proporciona tener información actualizada, cumplir con los requerimientos de los clientes en los momentos solicitados y además facilita una buena toma de decisiones.

2.7. Sistemas

Según Vanderbeck & Mitchell (2017) afirman que: “los sistemas son programaciones establecidos que permiten recabar datos detallados que contribuyan al control y ejecución de información para una buena toma de decisiones dentro de una organización”(pág. 11). Los sistemas son un conjunto organizado de componentes de un todo, mismos que permiten recabar información detallada y mantener un seguimiento y control de manera sistemática y ordenada en tiempo determinado.

2.8. Sistemas de Inventarios

Según (Salvá, 2017) menciona que: “un sistema de inventarios es un conjunto de normas, métodos y procedimientos aplicado de manera sistemática para planificar y controlar los materiales y productos que se emplean en una organización. Este sistema puede ser manual o automatizado” (pág. 89). Los sistemas de inventarios están compuestos por diversos parámetros mismos que permite la automatización de toda la

información de una empresa y proporciona información confiable para la toma de decisiones.

2.9. Tipos de sistemas de inventarios

Según Cantú & Guajardo (2014). afirman que: “existen dos sistemas de registros de los inventarios que ayudarán a la empresa comercial a efectuar tales registros y calcular el costo de mercadería vendida conforme al giro al que corresponda. Mismo que se detallan a continuación”:

- **Sistema Perpetuo o permanente:** “mantiene un saldo actualizado de la cantidad de mercancías y del costo de las mercancías vendidas. Cuando se compra mercancía aumenta la cuenta de inventario de mercancías; cuando se vende, esta disminuye y se registra al costo de la mercancía vendida. En este sistema no se utilizan las cuentas de compras, flete sobre compras, devoluciones, y bonificaciones sobre compras”(pág. 198). En este sistema se debe registrar todas las ventas mismas que permite mantener información actualizada tanto del total de existencias que posee como el total de compras que ha realizado. El sistema periódico no se encuentra vigente por la norma NIIF, por lo cual ya no se hace uso de estas.

2.10. Métodos de valuación de los inventarios

Según como lo afirman Cantú & Guajardo (2014) “el objetivo de los métodos de valuación es determinar los costos que será asignado a las mercaderías vendidas y el costo de las mercaderías disponibles al terminar el periodo. Se debe seleccionar el que brinde al negocio la mejor forma de medir la utilidad neta del periodo y el que sea más representativo de su actividad para ello existen varios métodos”(pág. 302):

- **PEPS (primeras entradas, primeras salidas):** “se supone que las primeras mercaderías compradas son las que primeras se venden”.
- **UEPS (últimas entradas, primeras salidas):** “se supone que las ultimas mercaderías compradas son las primeras que se venden”.
- **Promedio ponderado:** “reconoce que los precios varían según se adquieren las mercaderías durante el periodo”.

Cada uno de este método permite mantener información sobre cómo está el inventario dentro de una empresa, además, se debe tomar en cuenta el uso de estos métodos la misma que este en función a la actividad que esta realiza.

2.11. Control

“Es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales”(Cabrera, 2009, pág. 67). El control permite mantener la actividad organizacional dentro de ciertos parámetros de tolerancia predefinidos que garanticen el alcance de los objetivos de una organización.

2.12. Control de los inventarios

Según Polanía Gustavo (2015) afirma que: “Es de vital importancia ya que, por medio de actividades y técnicas, mantiene la cantidad de estos en el nivel apropiado, de tal forma que no excedan la capacidad financiera de la empresa en costos ni se corra el riesgo de no contar con las existencias necesarias para la satisfacción de la demanda” (pág. 60).

El control de inventarios son procesos que deben ser aplicados por medio de técnicas, que permiten dar un seguimiento y control adecuado de cada actividad relacionada con el inventario. Además, con un efectivo control de inventario puede determinarse: cuánta mercancía tenemos, qué decisiones tomar respecto de la producción o las políticas de liquidación, cómo rotar adecuadamente los productos, detectar y eliminar el robo de mercancías, cuantificar las pérdidas por mercancías dañadas entre otros

2.13. Objetivos del control en inventarios

Según Duchac, Reeve, & Duchac (2010) mencionan que: “los dos objetivos principales del control de los inventarios son:

a) **“Salvaguardar el inventario de daño o robo:** estos se lo realizan tan pronto se realiza los pedidos de mercadería, mismo que serán controlados por documentos de órdenes de compra, reportes de entrada y factura al vendedor”. b) **“Reportes del inventario:** mismo que debe efectuarse de manera física o conteo del inventario cerca del final del año para comprobar que sea precisa la cantidad del inventario reportada en los estados financieros””(págs. 312-313). Los objetivos del control de inventarios son importantes dentro del giro de la empresa ya que permiten proteger las existencias de cualquier evento que se pueda presentar, y además proporciona información actual de cada proceso.

2.14. Inventarios

“El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación para su posterior venta, en un periodo económico determinado”(Dur, 2012).

Las normas NIIF para Mi Pymes conceptualizan a los inventarios “como activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de las operaciones; (b) en proceso de

producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros que se consumirán en el proceso de producción o en la prestación de servicios”(pág. 3).

El inventario es uno de los activos más importantes con el que cuenta toda organización misma que se encuentran disponibles para la compra, venta o fabricación conforme a cada actividad que desempeña la misma.

2.15. Tipos de inventarios

Según como lo afirma Pérez existen múltiples clasificaciones sobre las clases de inventarios, seguidamente se muestra una de las más consideradas:

“**Inventarios de materias primas: mismas** que regulan las entradas de materiales por parte de los proveedores (entregas periódicas) y la necesidad continua de éstos por parte de la empresa”. “**Inventarios de productos semiterminados:** regulan aquellas fases del proceso cuyos ritmos de producción difieren, siendo las salidas de unas las entradas de las siguientes”. “**Inventarios de productos terminados:** sistematizan los ritmos de ventas y el de generación de productos” (2010, pág. 62). Estos tipos de inventarios son los más considerados dentro de la clasificación de estos, por lo que son importantes dentro de la actividad de una empresa.

2.16. Gestión del inventario

“Los grandes desafíos de la gestión de inventarios están en mantener la cantidad apropiada de stock para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia y productividad”. “Por ende, se hace necesario desarrollar conjuntos de medios y métodos oportunos que permitan llevar a cabo la distribución de recursos de la organización, lo que se denomina la logística, con el fin de garantizar las cantidades, lugar y tiempo adecuados para cada proceso”(metodológica Isarín, 2010). La gestión del inventario es fundamental dentro de un negocio ya que de este depende el logro de

objetivos, además una buena gestión de este permite conservar cantidades optimas de stock y de esa manera mantener la satisfacción del cliente.

“La gestión de sistemas de inventarios constituye una de las ocupaciones más complejas de las organizaciones, por lo que implica conservar existencias para protegerse contra incertidumbres al menor costo, adicionalmente son conjunto de decisiones, reglas, lineamientos y/o políticas a través de las cuales se fijan los niveles de inventario que deben mantenerse, el tiempo y el tamaño por el cual deben realizarse los pedidos”(Pena & Silva, 2016), una buena administración del inventario dentro de la organización trae procesos eficientes y eficaces, mismo que le permite mantenerse alineada a los objetivos a alcanzar.

2.17. Procesos

Según como lo menciona Maldonado José (2011) los procesos “son el conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna (ejemplo: elaboración de una factura). Los objetivos clave del negocio dependen de procesos de negocio funcionales eficaces, y, sin embargo, estos procesos no se gestionan. El resultado es que los procesos de negocio se convierten en ineficaces e ineficientes, lo que hace necesario adoptar un método de gestión por procesos”(pág. 2).

Los procesos es el conjunto de acciones que están relacionadas entre sí, además, son maneras en las cuales se desenvuelven las empresas u organizaciones con el fin de cumplir sus metas.

2.18. Flujogramas

Según (López, 2015) menciona que: “los flujogramas también llamados diagramas de flujos, son representaciones graficas de una serie de actividades de un proceso, que

proporcionan el detalle y la identificación de sus diferentes fases. Deben tener en cuenta todas las decisiones que proceden de todas las personas responsables e implicadas en dicho proceso”(pág. 20). Los flujogramas son herramientas que nos permite entender correctamente las diferentes fases de cualquier proceso y su trabajo, y, por lo tanto, proporciona control a cada actividad para posteriormente mejorar sus procedimientos.

2.19. Importancia de los flujogramas

Los flujogramas son importantes y necesarios dentro de toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo esté bien distribuida en las personas. Dentro de la propuesta de investigación estos flujogramas se los va a utilizar en los diferentes procesos de compras, adquisiciones de mercadería y venta misma, que permitirá detallar paso a paso cada actividad y los responsables que interviene en los mismos.

2.20. Tipos de flujogramas

Tabla 21 . - Tipos de flujogramas

Según su forma	Vertical
	Horizontal
	Arquitectónico
Según su finalidad	De forma
	De labores
	De método
	Analítico
	De espacio
	Combinados
Por la dirección y el tipo de flujo	De flujo vertical
	De flujo horizontal
	De flujo bloques

Fuente: Sistemas de archivos y clasificación de documentos: UF0347

Elaborado por: Felisa Fernández López

Los diferentes tipos de flujogramas que se van a utilizar dentro del trabajo de investigación están los flujogramas

2.21. Simbología y diseño

Según (Franco, 2017) menciona que “el diagrama de flujo contiene un conjunto de símbolos que describen cada una de las etapas en las que se divide un proceso determinado” (pág. 70). Estos símbolos tienen una única interpretación, de manera que cualquier persona interpretará los mismos en un único sentido por lo que se hace uso en el presente trabajo a desarrollarse.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIÓN
	Inicio/ Final	Indica el inicio o la finalización de un proceso
	Proceso	Describe una actividad realizada en el proceso
	Decisión	Representa una punta de decisión en el proceso Si/No
	Documento	Identifica un documento generado o utilizado en el proceso.
	Documentos	Identifica varios documentos generados o utilizados en el proceso
	Conector	Simboliza un conector que relaciona las diferentes actividades del proceso.
	Flechas	Indica el sentido del diagrama de flujo (línea de flujo).
	Archivo	Indica que se guarda la documentación o expediente de forma temporal.
	Almacenamiento interno	Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa.

Fuente: Comunicación en las relaciones profesionales: UF0520

Elaborado por: Sandra Fueres

CAPITULO III

3. PROPUESTA

SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA MICROEMPRESA “DECORLIM”, UBICADA EN EL CANTÓN DE COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA.

3.1 Introducción

La presente propuesta establece estrategias principales para el manejo y control de inventarios de la microempresa “Decorlim”. Explicando con el desarrollo de la estructura organizacional de la microempresa, donde se va definiendo la misión, visión, el organigrama estructural, que responda a los requerimientos de la microempresa en busca de una vinculación con las actividades de cada empleado y especialmente enfocada a los inventarios; seguidamente se desarrolla un manual de funciones de cada trabajador donde especifica las funciones y responsabilidades de cada uno, además, se desarrolló un código de ética y un reglamento interno.

Adicional a esto se efectuó los principales flujogramas de procesos en los inventarios y los controles pertinentes que deben realizarse y la elaboración de los formatos que ayuden a la optimización y control de la mercadería existente.

3.2. Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control de inventarios para la microempresa “Decorlim”, a través de la formulación de la filosofía y estructura organizacional, el levantamiento de procedimientos referente a inventarios y la aplicación de controles y diseño de formatos de la documentación necesaria que permitan optimizar y dinamizar cada uno de las actividades.

3.2.2. Objetivos específicos

- Definir y establecer la filosofía y estructura organizacional de la microempresa “Decorlim” mediante criterios apegados a su realidad en cuanto a su misión, visión, valores y principios, para posteriormente proponer un manual de funciones mismo que sirva como herramienta de apoyo.
- Efectuar el levantamiento de procesos referente a inventarios, mediante la utilización de flujogramas, que ayuden a una mejor comprensión y ejecución del funcionamiento operativo de la microempresa.
- Diseñar un conjunto de formatos de la documentación misma, que permita el ingreso de información en relación con las entradas y salidas de inventarios, con el objeto de obtener información real y oportuna cuando se la requiera.

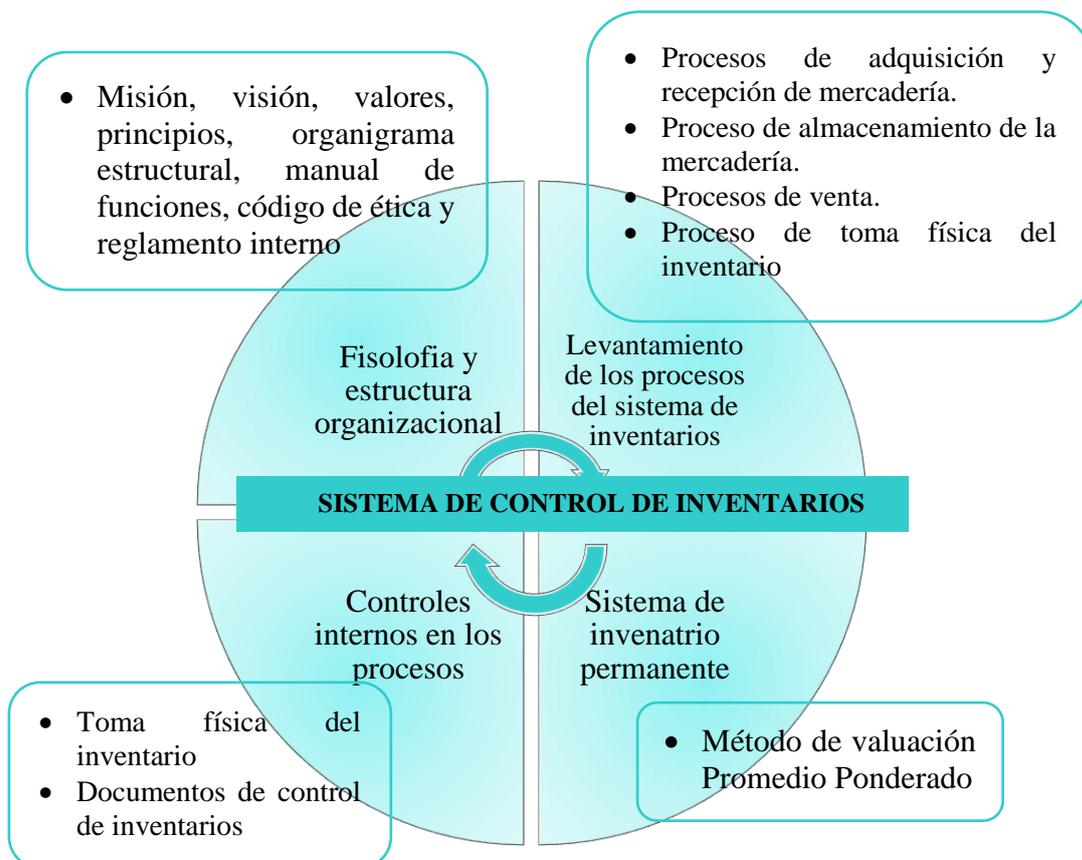


Figura 16.- Esquema del sistema de control de inventarios propuesto

3.3. Estructura Organizacional propuesto

3.3.1. Misión

Decorlim es una microempresa dedicada a la compra y venta de materiales en gypsum como; cornisas, pinturas, y más, ofrece una amplia gama de productos innovadores de calidad a precios competitivos, contando con personal debidamente capacitado, para brindar un servicio y asesoría personalizada para la satisfacción de los clientes.

3.3.2. Visión

En el año 2023 Decorlim será una de las microempresas reconocidas en ofrecer productos de gypsum, pinturas y más, dentro del cantón Cotacachi, satisfaciendo las exigencias de los grupos de interés, a través de procesos de eficiencia y eficacia que le permita aportar con el crecimiento y desarrollo económico del cantón.

3.3.3 Valores Corporativos

La microempresa “Decorlim” deberá implementar y poner en práctica valores, la misma que permitirá mantener una reconocida cultura organizacional. Entre algunos de los valores que enfocara la microempresa “Decorlim” son los siguientes:

- **Responsabilidad:** Compromiso en el cumplimiento de las labores encomendadas.
- **Amabilidad:** Brindar a todas las personas un trato digno y sin discriminación alguna.
- **Respeto:** Acatar reglas y opiniones de los demás sin distinción alguna, respetando los derechos del individuo y la sociedad.
- **Puntualidad:** Cumplir con las obligaciones y requerimientos de manera puntual.
- **Honradez:** Ofrecer productos de calidad y a precios justo y razonable.
- **Honestidad:** Actuar siempre con la verdad y cumplir con las promesas.

3.3.4. Principios

La microempresa “Decorlim” establecerá principios los mismos que permitirán fundamentar las actuaciones de sus colaboradores.

- **Integridad:** Decorlim deberá generar confianza al obrar de buena fe, la misma que permitirá evitar el interés personal.
- **Eficiencia:** Optimización económica de todos los recursos
- **Eficacia:** Lograr el cumplimiento de los objetivos.
- **Colaboración:** Brindar la ayuda y compañerismo dentro de la microempresa
- **Trabajo en equipo:** Colaborar con todos los miembros de la microempresa para conseguir los objetivos planteados, a través de una buena comunicación y compañerismo mutuo.
- **Mejoramiento continuo:** Aplicar procesos de cambios que permitan el crecimiento de la microempresa, los mismos que respondan oportunamente a los cambios del entorno.

3.3.5. Código de ética

El código de ética para la microempresa Decorlim contiene una serie de normas que permite regular el comportamiento de los miembros, que conforman el negocio las cuales deben regirse para el buen funcionamiento.

El presente documento describe de manera clara y precisa las normas y responsabilidades que normaliza la conducta de todo el personal de la microempresa Decorlim. Misma que se puede observar en el anexo 6 adjunto al presente trabajo de investigación.

3.3.6. Reglamento interno

El reglamento interno propuesto para la microempresa Decorlim es un documento el cual contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos,

mismo que está diseñando para encaminar al personal de la microempresa a ejecutar adecuadamente las actividades, a través de instrucciones formales, de igual forma tener en consideración las sanciones pertinentes a aplicar en caso de que se amerite.

El presente documento se lo diseño conforme a las disposiciones del codigo de trabajo, misma que presenta un esquema general del contenido ver en el anexo 7 adjunto.

3.3.7. Organigrama estructural

La microempresa Decorlim es unipersonal pero su estructura orgánica es planteada a proyección futura por lo que tiene una visión a crecer en el tiempo dentro del mercado de venta de productos de gypsum y acabados para la construcción.

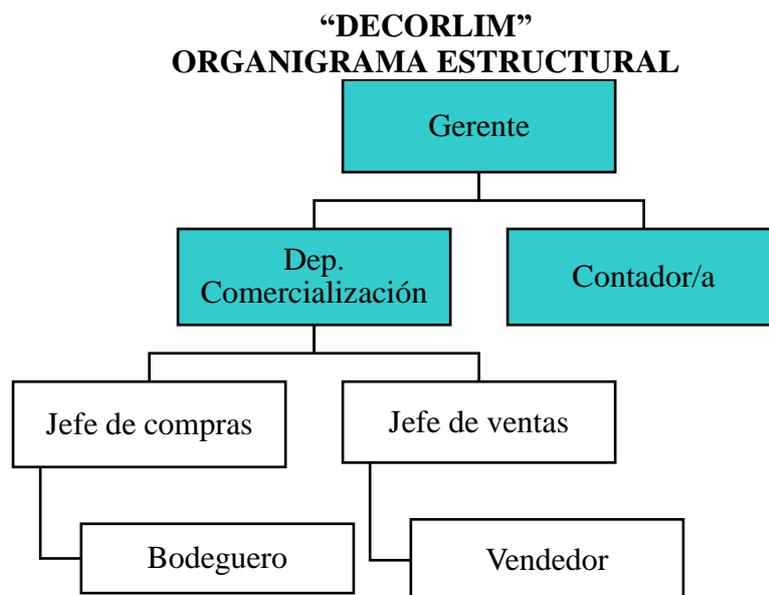


Figura 17.- Organigrama Estructural Propuesto

3.3.8. Manual de funciones propuesto para la microempresa

En este manual de funciones esta la información estructurada y organizada respecto a la misión, funciones, responsabilidades entre otros del cargo a ocupar, la misma que sea de apoyo para el desempeño adecuado en el puesto. A continuación, se detalla los perfiles de los puestos que se deben manejar dentro de la microempresa “Decorlim”:

Tabla 22.- Perfil del gerente

		MICROEMPRESA DECORLIM Departamento: Gerencia Puesto: Gerente
OBJETIVO Asegurar el buen funcionamiento de la microempresa, encaminando todos los esfuerzos, la misma que permita la generación de incremento de volumen de ventas.		
PERFIL	FUNCIONES	
Edad: 30 años Formación: bachiller Especialidad: bachillerato general Experiencia: Necesario que tenga conocimientos en la administración de este tipo de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeñar el rol de representante legal. • Establecer los recursos necesarios y fijar las funciones y responsabilidades al personal. • Dirigir la contabilidad velando porque se cumplan las normas legales que la regulan. • Realizar todas las gestiones y trámites que contraigan beneficios a la misma. • Diseñar el plan de negocios con la finalidad de atraer nuevos clientes e incursionar a nuevos mercados. • Negociar de manera cordial con los proveedores. • Reclutar y contratar personal capacitado para los puestos existentes. 	
COMPETENCIAS	RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser un buen líder • Compromiso con el negocio • Comunicación efectiva con los empleados. • Puntualidad • Poseer pensamiento analítico • Firmeza para toma de decisiones y confianza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un ambiente laboral conforme a las necesidades de los trabajadores. • Facilitar los implementos necesarios a los empleados • Ofrecer incentivos conforme a los logros obtenidos en beneficio de la microempresa y personal. • Velar por el cumplimiento de metas y objetivos. • Motivar a los trabajadores al logro de objetivos. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Tabla 23.- Perfil del contador

		MICROEMPRESA DECORLIM Departamento: contabilidad Puesto: Contador/a
Misión del puesto Suministrar información contable la misma que sea confiable y oportuna, que permita una buena toma de decisiones.		
PERFIL	FUNCIONES	
Formación: Titulo de tercer nivel Edad: minino 26 años Especialidad: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Experiencia: 1 año en adelante en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar de manera adecuada los recursos financieros de la entidad por medio del conocimiento técnico y profesional. • Registrar los ingresos y egresos de los inventarios. • Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas. • Realizar la declaración de IVA en el mes respectivo. • Realizar arqueos de caja de forma sorpresiva. • Registro de las bajas de inventario • Manejo y custodio de los documentos • Verificar que las facturas y documentos recibidos en el departamento contengan correctamente los datos fiscales. • Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización. 	
COMPETENCIAS	RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en sí mismo • Ética profesional • Iniciativa • Facilidad de interpretar datos, estados financieros. • Utilizar técnicas y procedimientos para la solución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable directo sobre el manejo contable de la microempresa, en caso de sanciones se actuará conforme a lo que la ley dicte. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Tabla 24.- Perfil del jefe de compras

			<p align="center">MICROEMPRESA DECORLIM</p> <p align="right">Departamento: Comercialización Puesto: jefe de compras</p>		
<p align="center">Misión del puesto</p> <p align="center">Planificar y ejecutar la adquisición de la mercadería de calidad, con el fin de mantener un stock adecuado para la microempresa.</p>					
PERFIL		FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>Formación: estudios universitarios</p> <p>Especialidad: Mercadotecnia o administración.</p> <p>Experiencia: 1 año en adelante en cargos similares.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Determinar y analizar de manera periódica los precios de los productos. • Efectuar la toma física de los inventarios de forma periódica. • Mantener una gestión documental de manera ordenada y sistemática. • Solicitar cotizaciones a los diferentes proveedores, la misma que servirá para análisis de estas. • Solicitar a la gerencia la autorización respectiva del pedido. • Informar a la máxima autoridad los precios de la mercadería de forma oportuna. • Controlar y evaluar permanentemente los inventarios de productos a comercializar comprando con los registros. • Realizar las compras respectivas conforme a lo planificado. • Responsable directo sobre el stock mínimo y máximo de las mercaderías. 			
COMPETENCIAS					
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y capacidad para trabajar en equipo. • Disciplina y honestidad. • Actitud positiva respecto a clientes internos o externos. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Tabla 25.- Perfil del bodeguero

			<p align="center">MICROEMPRESA DECORLIM</p> <p align="right">Departamento: Comercialización Puesto: Bodeguero</p>		
<p align="center">Misión del puesto</p> <p align="center">Llevar un registro constante y control sobre la mercadería, además conservar en buen estado las instalaciones del stock.</p>					
PERFIL		FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>Formación: título de bachiller</p> <p>Especialidad: contabilidad</p> <p>Experiencia: 2 año en adelante en cargos similares.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar el registro de la mercadería de acuerdo con la factura y fechas de adquisición. ➤ Mantener en óptimas condiciones las instalaciones de bodega, las mismas que no afecten a los productos. ➤ Comunicar si los productos llegan con deficiencias, empaques dañados o si existen faltantes. ➤ Realizar la conciliación de saldos entre los productos físicos y los registros del sistema. ➤ Mantener en forma ordenada los productos a fin de evitar daños. ➤ Custodiar los productos de la microempresa. ➤ Solicitar la adquisición de los productos que falten en stock ➤ Mantener actualizados los registros de entrada de productos en las respectivas tarjetas Kárdex 			
COMPETENCIAS					
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y capacidad para trabajar en equipo. • Capacidad para relacionarse y comunicarse • Actitud positiva. • Honrado • Responsable 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Tabla 26.- Perfil del jefe de ventas

MICROEMPRESA DECORLIM		
		DEPARTAMENTO:
		Comercialización
Puesto: jefe de ventas		
Misión del puesto		
Dirigir, supervisar y controlar que las entregas se realicen de forma eficiente y ágil en el tiempo acordado.		
PERFIL	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Formación: título de tercer nivel Especialidad: contabilidad, administración o economía. Experiencia: 1 año en adelante en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer controles de los reportes de ventas entregadas. ➤ Mantener una base de datos actualizadas de los clientes. ➤ Supervisar y monitorear los procesos de entrega de la mercadería. ➤ Distribuir el trabajo, asignándolo al personal de ventas. ➤ Capacitar al personal de ventas, a fin de mantener una atención al cliente de manera satisfactoria. ➤ Establecer los correctivos necesarios. 	
COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Honrado • Capacidad de negociación • Confianza en sus habilidades y capacidades. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Tabla 27.- Perfil del vendedor

			MICROEMPRESA DECORLIM
			Departamento: Comercialización Nombre del puesto: Vendedor
Misión del puesto Identificar las necesidades de los clientes y ofrecer la mejor alternativa de ventas y asesoría personalizada.			
PERFIL		FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Formación: título de bachiller Especialidad: contabilidad, administración o economía. Experiencia: 2 año en adelante en cargos similares.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejar y controlar los movimientos de facturas y caja. ➤ Realizar el cobro de las ventas. ➤ Brindar atención personalizada a los clientes. ➤ Registrar y elaborar cuadros de caja. ➤ Mantener un registro de ventas. ➤ Comunicar de manera oportuna si existe urgencias o problemas en la caja o con los clientes. ➤ Ordenar y custodiar los productos que se encuentran en exhibición. ➤ Informar a los clientes sobre calidad, durabilidad, garantía, precios entre otros. ➤ Realizar el cuadro de ventas en el día con los respectivos documentos y dinero. 	
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Honrado • Capacidad de negociación • Amable • Paciencia • Puntualidad 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

3.4. Sistema de control de inventarios

Decorlim ha estado llevando su inventario de manera empírica, motivo por el cual se propone el diseño de un sistema de control de inventarios que proporcione mejorar los procesos de ingreso y salidas de mercadería. Se observó que no cuenta con costos reales para la venta al público.

Por lo cual, se plantea utilizar el sistema de control de inventarios permanente, mismo que se aplicara con el método de valuación promedio ponderado, que servirá para que la microempresa maneje de forma eficiente el inventario y registro de todos los productos que compra y vende.

3.4.1. Levantamiento de procesos del sistema de control de inventarios.

1. Mapa de procedimientos

El mapa de procedimientos permite conocer de mejor manera el funcionamiento y desempeño de los procedimientos y las actividades en los que se halla involucrada la microempresa, con el objeto de cubrir las necesidades de los clientes y lograr la satisfacción.

Está conformado por los procedimientos estratégicos que permiten la dirección del negocio, los procedimientos claves aportan valor a la relación del negocio con los clientes en función de la satisfacción de estos y los procedimientos de apoyo que ayudan al desenvolvimiento adecuado de la microempresa.

A continuación, se detalla un esquema del mapa de procedimientos propuesto para la microempresa:

MODELO DE MAPA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MICROEMPRESA

DECORLIM

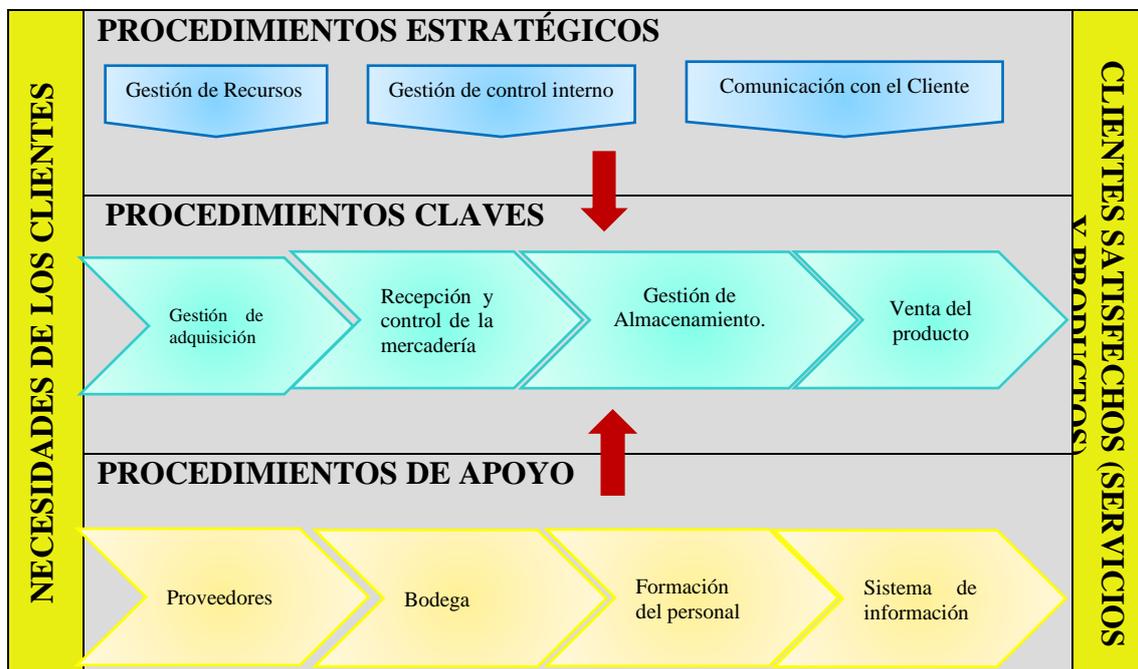


Figura 18.- Mapa de procedimientos microempresa Decorlim

Se procede a identificar los procedimientos que comprenden el sistema de control de inventarios que se detallan a continuación:

- ✓ Proceso de adquisición y recepción de mercadería
- ✓ Proceso de almacenamiento de mercadería.
- ✓ Proceso de la venta o salida de la mercadería.
- ✓ Proceso de constatación física del inventario.

3.4.2. Detalle de los procedimientos que forma el sistema de control de inventarios

1. Procedimiento de adquisición y recepción de mercadería

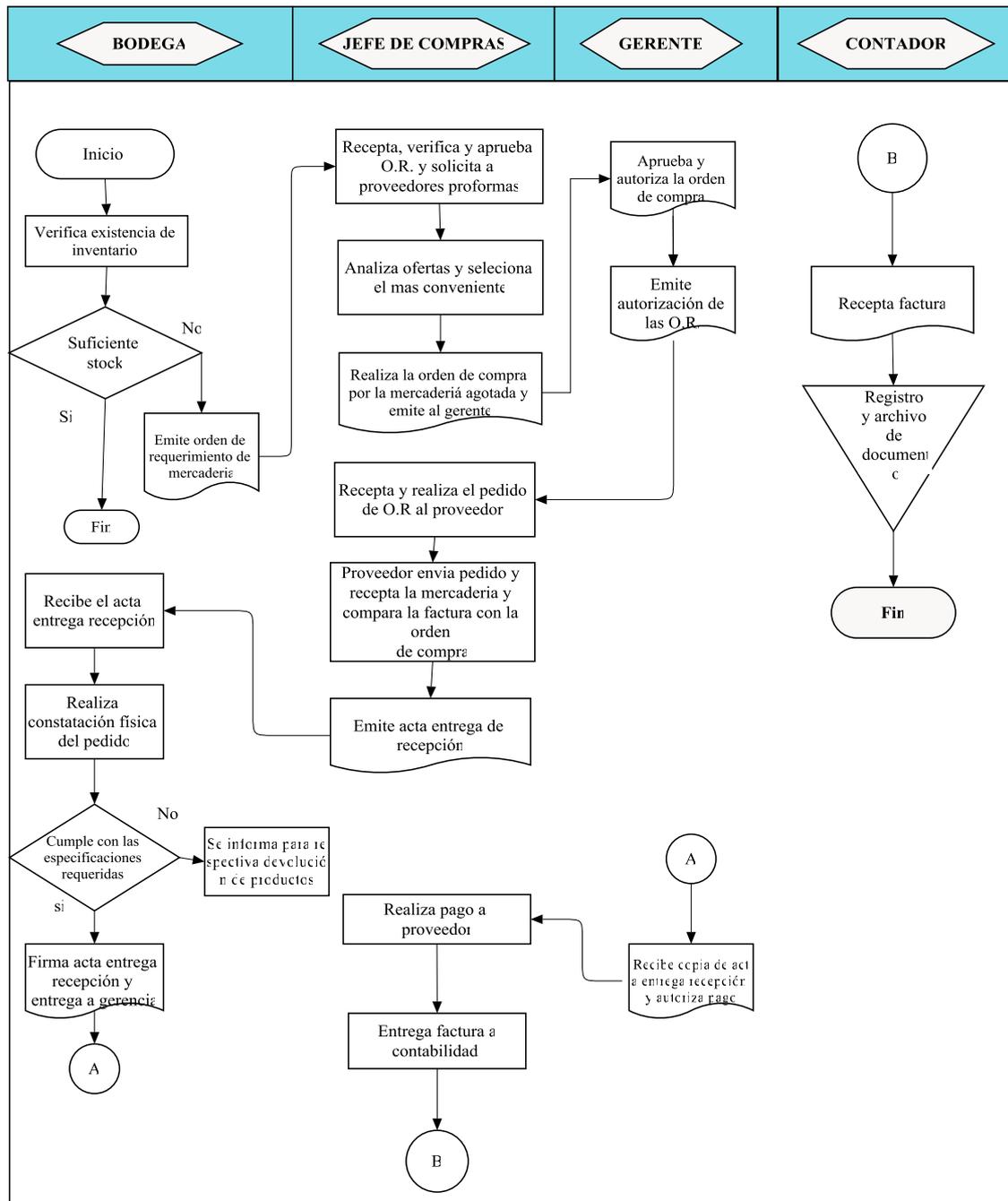
Personas que intervienen en el proceso son: Bodeguero, jefe de compras, Gerente y contador.

Tabla 28 . – Adquisición y recepción

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verifica la existencia de mercadería y realiza la orden de requerimiento si existe necesidad de compra.	Bodeguero
2	La orden de requerimiento de mercadería se envía al jefe de compras.	Bodeguero
3	Inmediatamente recepta, verifica y aprueba la orden de requerimiento y solicita a los proveedores las proformas de la respectiva mercadería	Jefe de compras
4	Analiza las diferentes ofertas de los proveedores y selecciona el más beneficioso.	Jefe de compras
5	Elabora la orden de compra por la mercadería que se encuentra agotada en bodega y emite al gerente.	Jefe de compras
6	Aprueba y autoriza las órdenes para la compra de la mercadería y devuelve al jefe de compras.	Gerente
7	Recepta y realiza el pedido y envía las órdenes de compra al proveedor para continuar con el proceso de compra.	Jefe de compras
8	El proveedor envía el pedido correspondiente, el jefe de compras recepta la mercadería y compara la factura con la orden de compra respectiva.	Jefe de compras
9	Una vez revisada la documentación por parte del jefe de compras, emite y transfiere el acta y recepción al bodeguero.	Jefe de compras
10	Recepta acta entre y recepción y recibe la mercadería, procede a realizar el cotejo físico de los productos, si no existe novedad el bodeguero permite el ingreso de la mercadería y firma el acta entrega recepción de esta.	Bodeguero
11	Si existe alguna novedad con la mercadería, se informa al jefe de compras para la respectiva devolución al proveedor y se procede a realizar la nueva compra.	Bodeguero
12	Recibe copia del acta entrega recepción y autoriza el pago al proveedor.	Gerente
13	Procede al pago y entrega la factura a contabilidad	Jefe de compras
14	Finalmente, la factura es entregada al departamento de contabilidad para el respectivo registro y archivo.	Jefe de adquisiciones y contador

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sandra Fueres



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres

Figura 19.- Flujograma del proceso de adquisición y recepción

Control del procedimiento

Estos controles deben ser ejecutados por parte del jefe de compras, por lo que este permite verificar y monitorear todos los procedimientos, concerniente al desarrollo de esta.

- ✓ Tomar siempre en consideración las solicitudes recibidas por parte de bodega.
- ✓ Verificar y comunicar al gerente las cotizaciones respectivas de los diferentes proveedores.
- ✓ Comprobar que las órdenes de pedido sean entregadas a los respectivos proveedores con la finalidad de que los mismos proveen en el tiempo solicitado.
- ✓ Supervisar que las ordenes de requisición o pedidos cuenten con las firmas correspondientes.
- ✓ Presentar un informe actualizado, sobre los productos nuevos, así como también de productos deteriorados, caducados, entre otros, con la finalidad de tomar acciones en beneficio del ambiente.
- ✓ Mantener un historial de todos los proveedores ya sea en una base de datos.

2. Procedimiento del almacenamiento de mercadería

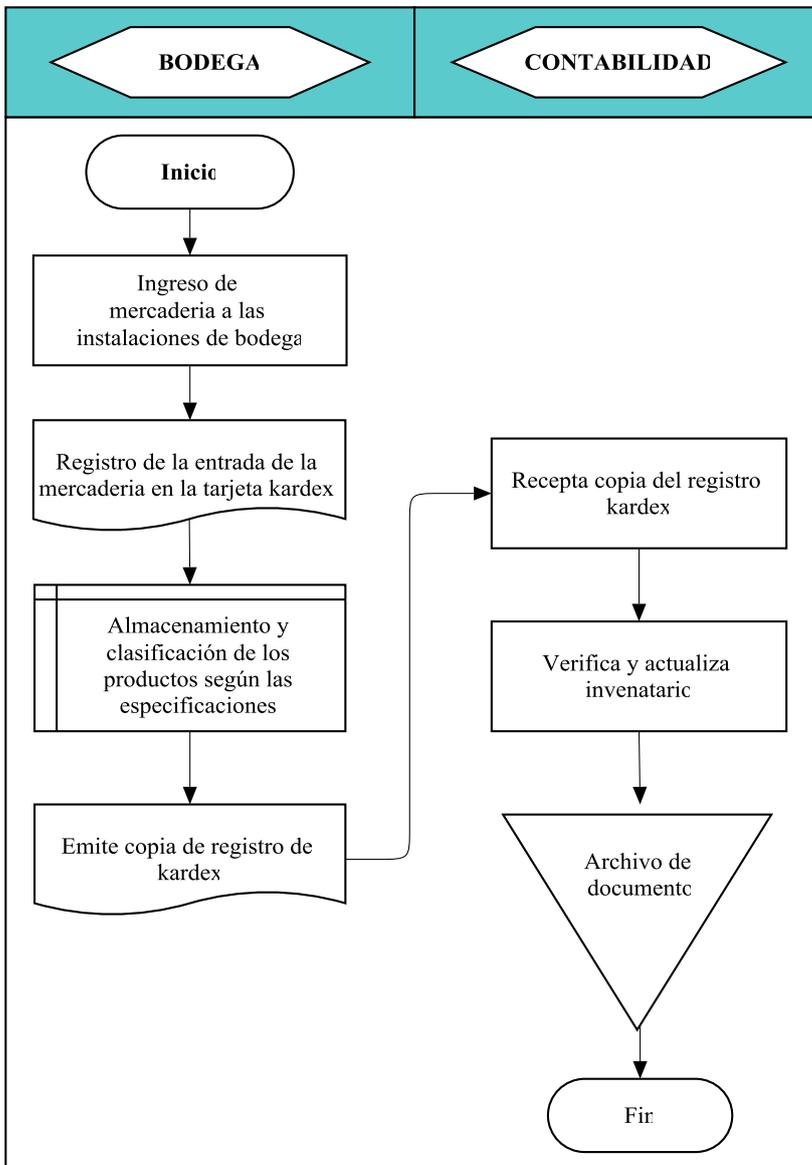
Dentro del proceso de almacenamiento de la mercadería interviene: Bodeguero, y contador.

Tabla 29.- Procedimiento del almacenamiento de mercadería

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Ingreso de la mercadería a la microempresa.	Bodeguero
2	Efectúa el registro de la entrada de la mercadería en la respectiva tarjeta Kárdex para mantener actualizado el inventario.	Bodeguero

3	Clasifica y ordena todos los productos conforme a su código o descripción.	Bodeguero
4	Emite copia registro del inventario a contabilidad.	Bodeguero
5	Recepta copia del registro para posteriormente verificar y actualizar el inventario.	Contador
6	Archiva el registro auxiliar Kárdex como sustento de la entrada y salida de mercadería.	Contador

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres

Figura 20.- Flujograma de almacenamiento de mercadería

Control del procedimiento

La persona encargada del control respectivo es el bodeguero y contador ya que de estos depende la custodia de los productos, así como de los documentos, controles tales como:

- ✓ Supervisar que la mercadería sea la misma que contiene la factura de compra y orden de pedido.
- ✓ Realizar el conteo físico para constatar que las cantidades especificadas en documentos este correcta.
- ✓ Efectuar el reporte de recepción, especificar la fecha, nombre del proveedor, número de orden del pedido, la cantidad recibida y la recepción total.
- ✓ Comprobar que todos los productos sean registrados en la tarjeta Kárdex verificado las respectivas firmas de responsabilidad.
- ✓ Clasificar la mercadería según la categoría o los códigos respectivos.
- ✓ Mantener la cantidad óptima de inventario disponible, previniendo el déficit tanto en bodega como en almacén.
- ✓ Exigir la documentación que respalden la recepción de las mercaderías y archivarlas.

3. Procedimiento de venta o salida de mercadería

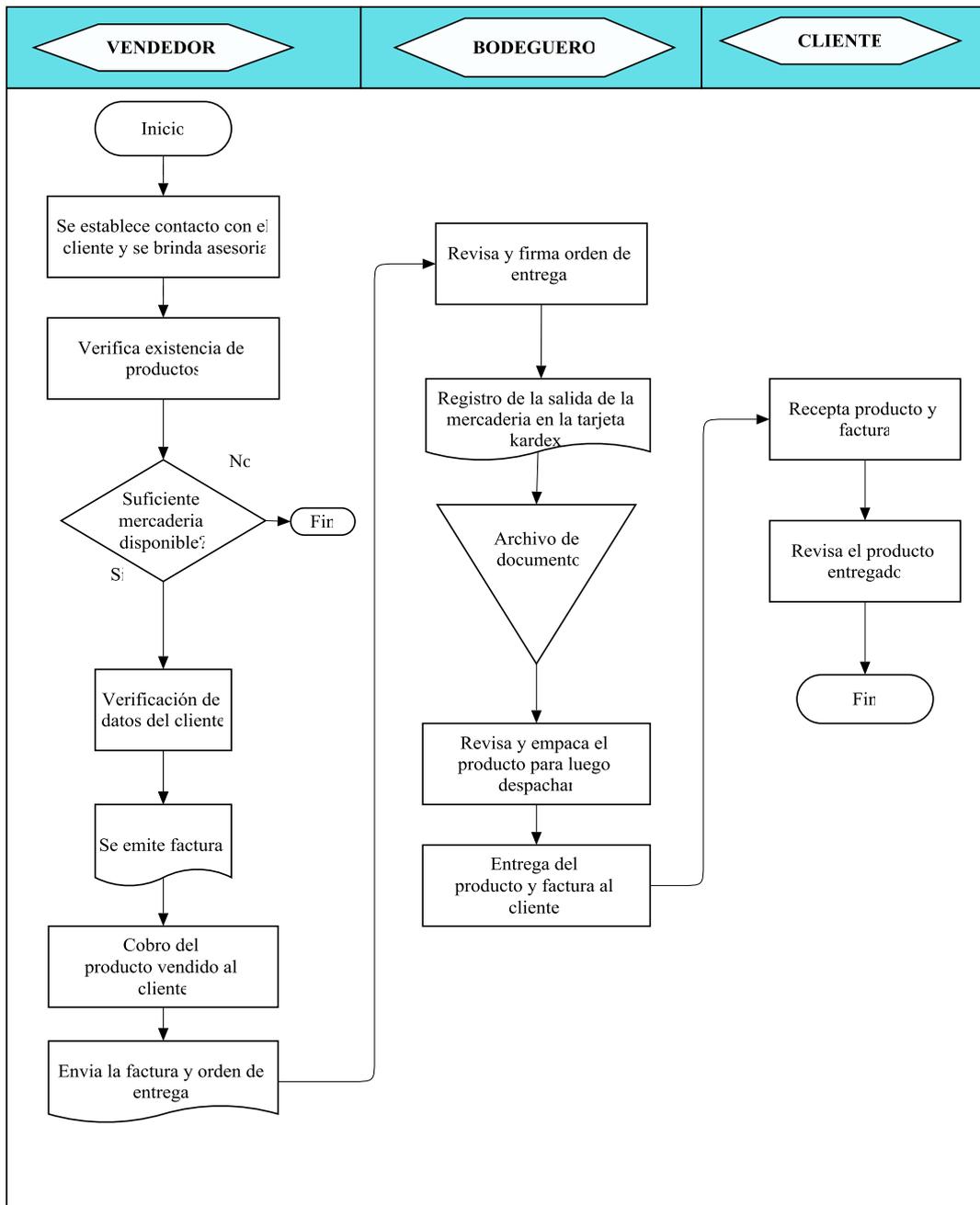
Dentro del proceso de venta interviene el vendedor, bodeguero y cliente.

Tabla 30.- Procedimiento de venta o salida de mercadería

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Se establece contacto con el cliente y se brinda asesoría para efectuar la venta de determinado producto.	Vendedor
2	Se verifica existencias de los productos	Vendedor
3	Si existe disponibilidad de los productos se procede a la venta y se verifica los datos del cliente para emitir factura.	Vendedor

4	Cobra al cliente por el producto vendido y envía al bodeguero la factura y la orden de entrega.	Vendedor
5	Posteriormente verifica y firma orden de entrega	Bodeguero
6	Registra el egreso del inventario en el Kárdex y archiva el documento.	Bodeguero
7	Empaca y despacha el producto según detalle de la factura para la respectiva entrega al cliente.	Bodeguero
8	Realiza la entrega del producto y factura al cliente	Bodeguero
9	Revisa el producto antes de la salida del establecimiento para constatar que esta lo que compro.	Cliente

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fures



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Sandra Fueres

Figura 21.- Flujograma de ventas

Control del procedimiento

Los controles aplicados a los procedimientos de ventas deben ser ejecutados por el jefe de ventas ya que de este depende la compra de los productos por parte del cliente.

- ✓ Verificar que el asistente de ventas muestre una buena presentación y buena imagen a los clientes.

- ✓ Determinar que las estanterías estén copadas de los diferentes productos.
- ✓ Fijar que exista un buen trato a los clientes.
- ✓ Verificar la entrega oportuna del producto comprado a cada cliente.
- ✓ Comprobar que se entregue el respectivo comprobante de venta al cliente.

4. Procedimiento de la toma física del inventario

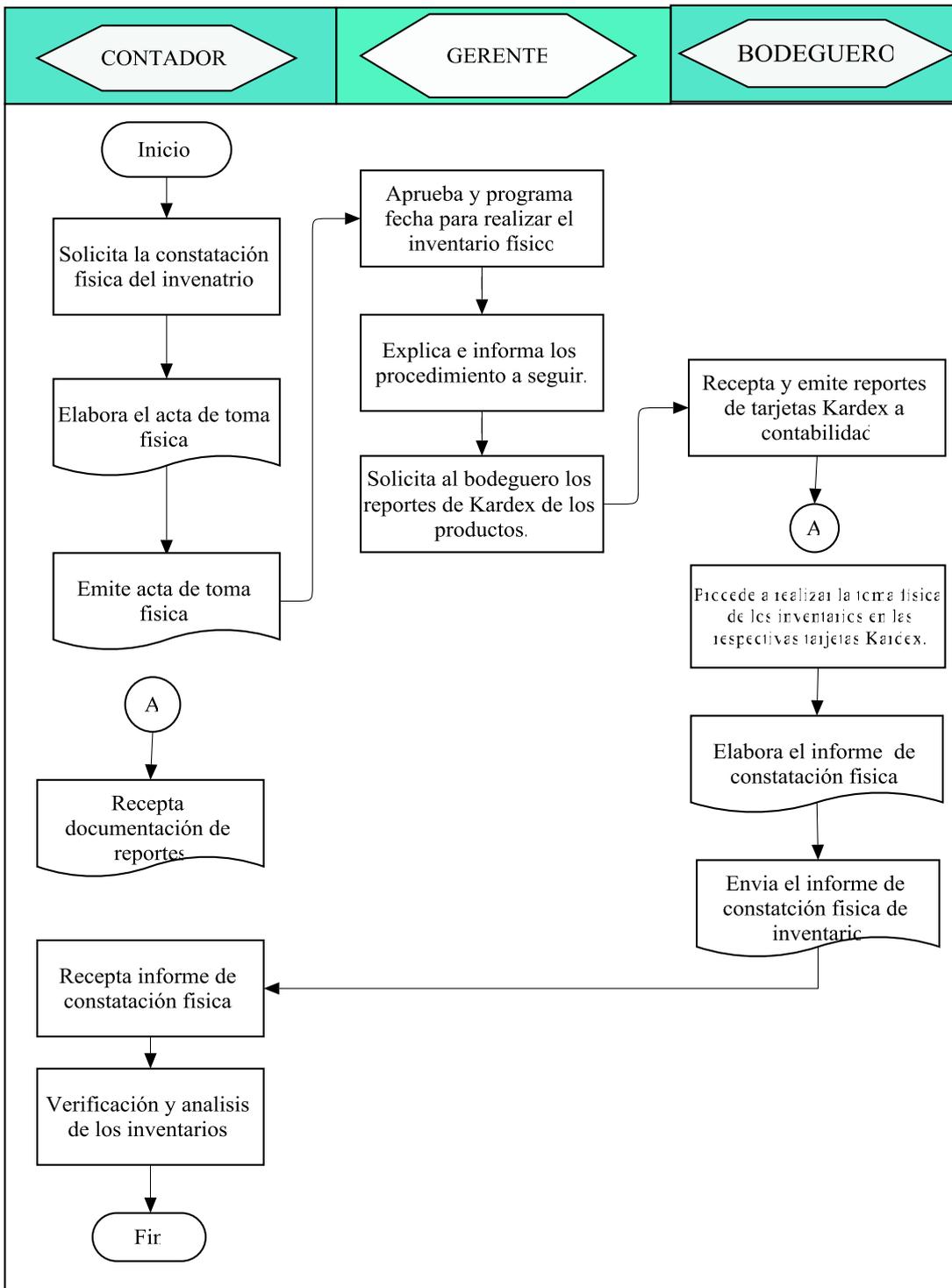
Personas que interviene en el proceso están el bodeguero y contador.

Tabla 31.- Procedimiento de la toma física del inventario

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita realizar el inventario físico del inventario y procede a realizar y emitir el acta de toma física del mismo.	Contador
2	Aprueba y programa fecha para realizar el inventario físico	Gerente
3	Explica e informa los procedimientos a seguir para el inventario.	Gerente
4	Solicita al bodeguero los reportes de Kárdex de los productos.	Gerente
5	Obtiene los reportes de tarjetas Kárdex de la mercadería.	Bodeguero
6	Procede a realizar la toma física de los inventarios en las respectivas tarjetas Kárdex.	Bodeguero
7	Elabora el informe de constatación física, donde además se determina si hay sobrantes o faltantes, luego se envía al contador.	Bodeguero
8	Solicita el informe de compras y ventas para la respectiva elaboración de la medición del inventario.	Contador
9	Se efectúa el archivo de la documentación.	Contador

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Sandra Fueres



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres

Figura 22.- Flujograma de toma física del inventario

Control de procedimiento

El responsable de la ejecución del control dentro del procedimiento de la constatación física del inventario es el bodeguero y gerente.

- Comparar la respectiva constatación física con el ingreso a la base de datos en la tarjeta Kárdex sean iguales.
- Realizar las constataciones físicas por lo menos una vez al mes, para mantener información oportuna y real.
- Archivar los documentos mismos que servirán como sustento en caso de requerirlo.

3.5. Sistema de inventario permanente

La ausencia de registros de los inventarios dificulta las operaciones principales de la microempresa, es indispensable realizar el inventario de manera permanente, que permita determinar la entrada y salida de forma oportuna.

El sistema de inventario permanente ayudará a la microempresa a controlar el movimiento de la mercadería constantemente, mediante la utilización de tarjetas Kárdex, mismas que proporciona conocer el valor y las existencias de las mercaderías y determinar el stock de inventario que permanecerá en bodega. Este tipo de sistema es tradicionalmente utilizado por empresas que se dedican a la venta de mercancías.

Este tipo de sistema se desarrolla con el siguiente método:

Método de promedio ponderado

El método de valoración que se aplicará para el respectivo control de inventarios es el promedio ponderado, por cuanto es permitido por la normativa legal y se considera el más fácil y práctico para emplearlo. Permite fijar un promedio de los costos existentes de la mercadería con los valores de las nuevas mercaderías.

3.5.1. Control de inventario de mercadería

El control de inventarios proceso realizado con la colaboración del personal de la microempresa Decorlim, con el objetivo de salvaguardar el inventario de esta, contribuyendo a cumplir eficientemente los objetivos.

Para comenzar a aplicar el control interno de inventarios dentro de la microempresa se vio pertinente implementar como principales procesos los siguientes:

- ✓ Toma física del inventario actual de la mercadería.
- ✓ Documentación de control del inventario.

1. Toma física actual del inventario actual de la mercadería

La realización de la toma física del inventario permitirá conocer la existencia real de lo que la microempresa posee en bodega y almacén, por lo que no ha realizado la constatación física en estas fechas, por cuanto facilitara:

- ✓ Identificar productos que estén caducados o en mal estado para dar de baja o reajustar el precio.
- ✓ Identificar stock de los productos y si existe en exhibición.

El bodeguero quien es el encargado de realizar la respectiva toma física del inventario es recomendable:

- ✓ Fijar quiénes intervendrán en el proceso, con la finalidad de obtener datos reales y confiables.
- ✓ Elaboración del informe de constatación física.

2. Documentación de control del inventario

La respectiva documentación servirá como respaldo para todas las operaciones que realice en el manejo de inventarios y por ende contribuirá al registro y control diario de la mercadería.

- **Orden de requerimiento**

Este tipo de documento permite que la microempresa solicite al proveedor una cierta suma de mercadería, la misma que es emitida por el bodeguero al jefe de compras.

Aspectos por considerar en la orden de requerimiento

Tabla 32.- Aspectos de la orden de requerimiento

¿Quién lo elabora?	La orden de requerimiento de mercaderías es elaborada por el encargado de bodega, ya que es quien mantiene el registro de las entradas y salidas de la mercadería y es emitida al jefe de compras. El respectivo documento debe contener las firmas de responsabilidad.
¿En qué momento se lo elabora?	Se lo elabora cuando se requiere de más mercadería.
¿Quién supervisa?	Jefe de compras
¿Quién custodia el documento?	El documento debe poseer dos copias las mismas que están destinadas una para el bodeguero y la original es custodiada por el jefe de compras.
Archivo	El archivo puede llevarse de manera numérica, por proveedor o por fechas de la microempresa.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Tabla 33.- Formato de Orden de requerimiento

		“DECORLIM” ORDEN DE REQUERIMIENTO DE MERCADERÍA	
Fecha de requerimiento			
Responsable:			
DETALLE DE SOLICITUD			
Código	Descripción	U. Medida	Cantidad
<hr/> Bodeguero		<hr/> jefe de compras	

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

2. Orden de compra

Este documento es emitido por el jefe de compras al proveedor donde detalla la cantidad a comprar, tipo de producto, condiciones de compra y pago y más datos importantes para la operación comercial.

Tabla 34.- Aspectos de la orden de compra

¿Quién lo desarrolla?	La orden de compra de mercaderías es elaborada por el jefe de compras y aprobada por el gerente, mismo que es enviada al proveedor. Debe constar con las firmas pertinentes.
¿En qué momento se elabora?	Se lo realiza cuando ya se ha analizado la orden de requerimiento y previa aprobación del jefe de compras.
¿Quién supervisa?	Gerente general
¿Quién custodia el documento?	El documento original lo custodia el jefe de compras y se debe mantener una copia misma que tendrá el proveedor.
Archivo	El archivo puede llevarse de manera sistematizada y organizada, por proveedor o por fechas.

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres

Tabla 35.- Formato de Orden de compra

 <p style="text-align: right;">“DECORLIM” ORDEN DE COMPRA</p>					
Fecha de compra:					
Proveedor:					
DETALLE DE ENTREGA					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Forma de pago:			Garantías:		
Tiempo de entrega:			Otras condiciones:		
----- Jefe de Compras			----- Gerente		

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres

Acta entrega recepción de mercadería

Documento con el cual se aceptan las mercaderías por parte de los proveedores.

Tabla 36.- Aspectos del Acta entrega recepción de mercadería

¿Quién lo desarrolla?	El acta de recepción de mercaderías es elaborada por el jefe de compras donde muestra los productos, cantidades y condiciones en las cuales se hace la entrega de los productos. Debe constar con las firmas pertinentes.
¿En qué momento se elabora?	Se lo realiza cuando la mercadería va a ser entregada al área de bodega.
¿Quién supervisa?	Bodeguero
¿Quién custodia el documento?	El documento original lo custodia el jefe de compras y se debe mantener una copia misma que tendrá el bodeguero.
Archivo	El archivo puede llevarse de manera sistematizada y organizada por fechas.

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fueres

Tabla 37.- Formato de Acta entrega recepción de mercadería

ACTA ENTREGA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA					
En la ciudad de....., a los.....días del mes de.....del año....., el (Proveedor quien entrega la mercadería), (Responsable de la recepción de la mercadería), quien recibe los productos.					
Con la presencia de las personas mencionadas anteriormente se procede con la revisión y entrega de los productos según factura N°..... de acuerdo con el siguiente detalle:					
CÓDIGO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
_____			_____		
Entregue conforme			Recibí conforme		

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Tarjeta Kárdex

La respectiva tarjeta Kárdex, proporciona el registro de los datos de entrada, salida y saldos de existencia del inventario que mantendrá la microempresa y permite mantener un control oportuno del mismo.

Tabla 38.- Aspectos de la tarjeta Kárdex

¿Quién lo desarrolla?	La respectiva tarjeta kárdex es elaborada por el personal encargado en bodega en un periodo determinado, documento que detalla los movimientos de los productos.
¿En qué momento se elabora?	Los registros se elaboran en el omento en que el producto ingresa a bodega por medio de la compra o es trasladado al almacén para su venta.
¿Quién supervisa?	Contador

¿Quién custodia el documento?	La tarjeta kárdex es custodiada por el personal de bodega y ser respaldado con una copia al contador para su respectiva verificación.
Archivo	El archivo debe llevarse de manera organizada ya sea por fechas o código de productos.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Tabla 39.- Formato de tarjeta kárdex

		“DECORLIM “ TARJETA KARDEX										
		Código:				Método:						
Producto:				Mínimo:								
Clasificación:				Máximo:								
Unidad de medida:				Existencia actual:								
N°	FECHA	DETALLE		ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		COMCEPTO	FACT .N°	Q.	V.U	V.T	Q.	V.U	V.T	Q.	V.U	V.T
		Total										

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

✓ **Entrada**

En el área de entrada se refleja las diferentes cantidades y los valores de los respectivos materiales que, por concepto de compra, han ingresado a bodega.

✓ **Salida**

La salida hace referencia al traslado de los materiales desde la bodega hasta el almacén de venta, misma que se sustenta con la respectiva orden de requisición de materiales que el área requiere.

✓ **Saldos o existencias**

En la sesión de saldos se establece las diferentes cantidades y valores con las que cuenta la microempresa al inicio del periodo de registro, respectivamente se suman los ingresos de mercadería o se restan las cantidades transferidas al almacén de venta.

Acta de toma física de inventarios

Este documento se lo realiza con la finalidad de dejar constancia de la realización de este proceso, donde se debe indicar las personas que intervinieron y la fecha de ejecución.

Tabla 40.- Aspectos de consideración del acta de toma física

¿Quién lo desarrolla?	El acta de toma física lo elabora el contador, para mantener constancia de la actividad que se realizó.
¿En qué momento se elabora?	Se lo elabora cuando se fija realizar la toma física del inventario.
¿Quién supervisa?	Bodeguero
¿Quién custodia el documento?	Es custodiada por el contador
Archivo	El archivo debe llevarse de manera organizada por fechas.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Tabla 41.- Formato del acta de toma física

<p>“DECORLIM”</p> <p>ACTA DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS</p>	
<p>En la.....a los..... Días.....del mes de del año se reunieron las personas.....Gerente, Sr.....Bodegueroy el Sr..... Contador con la finalidad de dar inicio al inventario de productos de gypsum, pinturas y otros de la microempresa Decorlim, programado por la Gerencia de la microempresa, con el objetivo de mantener información actualizada de las existencias.</p>	
<p>el respectivo levantamiento del inventario de llevará a cabo por las siguientes personas:</p> <p>Sr.....</p> <p>Sr. (a).....</p>	
<p>La actividad tendrá una duración de..... Días por el cual el Gerente autorizará para que se brinde las mayores facilidades para llevar a cabo este proceso.</p>	
<p>.....</p> <p>Bodeguero</p>	<p>.....</p> <p>Contador</p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Hoja de control para la toma física del inventario actual de la mercadería

Este documento se empleará para obtener el registro actual de los inventarios y comenzará a llevar un control y manejo adecuado de los mismos.

Tabla 42.- Aspectos de consideración del acta de toma física

¿Quién lo desarrolla?	La hoja de control es elaborada por el bodeguero, con colaboración del jefe de compras.
¿En qué momento se elabora?	Se lo realiza una vez por mes para determinar los saldos de bodega.
¿Quién supervisa?	Bodeguero
¿Quién custodia el documento?	Es custodiada por el encargado de bodega y tener respaldo y entregar al contador.
Archivo	El archivo debe llevarse de manera organizada por fechas.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fueres

Tabla 43.- Formato de hoja de control para toma física de inventarios

		“DECORLIM “ HOJA DE CONTROL PARA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS						
Fecha de toma física:								
Realizado por:								
Revisado por:								
Página N°:								
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TARJETA KARDEX			TOMA FÍSICA			
		Q.	V.U	TOTAL	Q.	V.U	TOTAL	OBSERVACIONES
..... Bodeguero								

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Sandra Fures

3.5.2. Descripción del funcionamiento de la tarjeta kárdex.

El funcionamiento de la tarjeta kárdex se explicará por medio del desarrollo de un pequeño ejemplo mismo que será de apoyo para el uso correcto del mismo.

Desarrollo:

1. Registrar los datos en el encabezado de la Kárdex, con el código o nombre de los productos que posee la microempresa, así como también el proveedor que le suministra y el método a emplearse.

Tabla 44.- Registro de información de encabezado en Kárdex

		“DECORLIM “ TARJETA KÁRDEX									
MÉTODO: Promedio ponderado			Llenar el encabezado de la tarjeta kárdex en los campos vacíos.				FECHA: 24/6/2018				
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp											
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Existencias		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.

Elaborado por: Sandra Fures

2. Luego, se debe registrar la fecha las cuales se ha realizado los procedimientos de compras, ventas, las devoluciones en compras y devoluciones en ventas que se hayan efectuado, asimismo se debe especificar el número de comprobante de cada transacción efectuada mismo que es el documento de respaldo.

Tabla 45.- Detalle de información de procedimientos a efectuarse

 “DECORLIM “ TARJETA KÁRDEX											
MÉTODO: Promedio ponderado											
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp											
FECHA:24/6/2018											
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Existencias		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.
Total											

Elaborado por: Sandra Fueres

3. Para registrar la compra del producto en este caso (pintura corona) se escribe en la parte de entradas donde se especifica la cantidad (Q) comprada, el precio unitario y la multiplicación de la cantidad (Q) * Precio Unitario tenemos el precio total de la mercadería adquirida. De igual forma actualizamos en las existencias.

Tabla 46.- Registro de información de compra en entradas de existencias

 “DECORLIM “ TARJETA KÁRDEX											
MÉTODO: Promedio ponderado											
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp											
FECHA:24/6/2018											
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Existencias		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.
12/6/2018	Compra de pintura súper corona	55678	20	22	440				20	22	440
Total											

Elaborado por: Sandra Fueres

4. Posteriormente se efectúa ventas del producto, mismo que es registrado en el casillero de salida, detallando la cantidad (Q) vendida, el precio promedio establecido ya que no se registra al precio de venta, de igual manera se multiplica la cantidad (Q) * Precio Unitario promedio y obtenemos el precio total de las ventas y procede a actualizar las existencias realizando una resta entre las cantidades compradas y vendidas y al dividir (precio T. de existencias/ cantidad (Q) de esta forma se obtiene el nuevo precio ponderado del producto.

Tabla 47.- Registro de información de ventas en la salida de existencias

 “DECORLIM “ TARJETA KÁRDEX											
MÉTODO: Promedio ponderado											
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp						FECHA: 24/6/2018					
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Saldos		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.
12/6/2018	Compra de pintura súper corona	55678	20	22	440				20	22	440
14/6/2018	Venta de pintura súper corona	4578				11	22	442	9	22	198
Total											

Elaborado por: Sandra Fures

5. Posteriormente se efectúa una devolución en compras de 2 baldes de pinturas, este se registra en las entradas con signo negativo y al precio de compra. Obteniendo en existencias una disminución debido a la salida del producto, de igual manera se procede a dividir (Precio Total de existencias / cantidad (Q)) para establecer el costo promedio.

Tabla 48.- Registro de información de devolución en compras

		“DECORLIM “ TARJETA KARDEX									
MÉTODO: Promedio ponderado											
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp						FECHA: 24/6/2018					
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Existencias		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.
12/6/2018	Compra de pintura súper corona	55678	20	22	440				20	22	440
14/6/2018	Venta de pintura súper corona	4578				11	22	442	9	22	198
15/6/2018	Devolución en compras de pintura súper corona	45679	-2	22	-44				7	22	154
Total											

Elaborado por: Sandra Fueres

6. Igualmente, se efectúa una devolución en ventas de 3 baldes de pintura, misma que debe ser registrada en la salida de la mercadería con signo negativo al precio ponderado y se realiza la actualización de las existencias restando (cantidad (Q) anterior – la devolución) dando como resultado aumento de mercadería, así como también el nuevo precio ponderado que se estima a ser vendido.

Tabla 49.- Registro de información de devolución en ventas

		“DECORLIM “ TARJETA KÁRDEX									
MÉTODO: Promedio ponderado											
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp						FECHA: 24/6/2018					
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Existencias		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.
12/6/2018	Compra de pintura súper corona	55678	20	22	440				20	22	440
13/6/2018	Venta de pintura súper corona	4578				11	22	442	9	22	198
14/6/2018	Devolución en compras de pintura súper corona		-2	22	-44				7	22	154
14/6/2018	Devolución en ventas de pintura súper corona					-3	22	-66	10	22	220
Total											

Elaborado por: Sandra Fueres

7. Para verificar que la tarjeta Kárdex está bien realizada se procede a efectuar el cálculo del costo de ventas, por medio de la obtención de los siguientes datos;
- Inventario inicial.
 - Compras netas.
 - Inventario final.
 - Costo de ventas.

Tabla 50.- Verificación del correcto desarrollo del kárdex

 “DECORLIM “											
TARJETA KARDEX											
MÉTODO: Promedio ponderado											
CODIGO DEL PRODUCTO: 2100Bp						FECHA: 24/6/2018					
MARCA: Permalatex											
PROVEEDOR: Pinturas Cóndor											
Fecha	Detalle	N° de Factura	Entrada			Salida			Existencias		
			Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.	Cant.	P.U.	P.T.
11/0/2018	Inventario inicial								0	0	0
12/6/2018	Compra de pintura súper corona	55678	20	22	440				20	22	440
13/6/2018	Venta de pintura súper corona	4578				11	22	242	9		198
14/6/2018	Devolución en compras de pintura súper corona		-2	22	-44				7		154
14/6/2018	Devolución en ventas de pintura súper corona							-66	10	22	220
Total					396			176			

Elaborado por: Sandra Fueres

- ✓ **Inventario Inicial:** es la cantidad de productos que se tiene en bodega, antes de efectuarse la adquisición de nuevos productos.
- ✓ **Compras Netas:** hace referencia al costo o precio total de las entradas dentro del período.
- ✓ **Inventario final:** es la cantidad total que están en existencias después de haberse efectuado las compras, ventas y devoluciones.
- ✓ **Costo de ventas:** es el valor total que se obtiene de las ventas realizadas. Mismo que se adquiere después de restar el costo de ventas y el inventario final.

Donde:

(+) Inventario inicial	0
(+) Compras netas	396
<u>(-) Inventario final</u>	<u>220</u>
(=) Costo de ventas	176

3.6. Ubicación de la mercadería

Se determina como deben estar conformada las instalaciones para el almacenamiento de la mercadería misma que debe contar de lugares amplios, que permitan fácil acceso y ubicación de los productos. Donde los productos sean ubicados según su diseño constructivo, la forma que circulan los productos, capacidad, su volumen, los materiales que se utilicen para división o diseño de paredes, columnas, techos, etc., pinturas para exterior e interior entre otros.

La bodega debe contener diferentes áreas o espacios mismos que proporcione la ubicación exacta de los productos:

- Área de pinturas interior y exterior
- Área de productos de gypsum
- Área o espacio para productos como cintas adhesivas, brochas, rodillos, guantes.
- Áreas de líquidos como Tiñer,
- Área para cemento blanco, resinas y más.
- Área de focos led
- Área de frascos de spas

La ubicación donde se decide almacenar los productos debe ser un lugar que pueda conservar las características y garantizar la protección de estos. Para una correcta clasificación de los productos se debe tomar en consideración lo siguiente:

- **Similitud o cantidad:** donde los productos del mismo tipo se deben almacenar juntos, para evitar varias ubicaciones.
- **Demanda:** los productos requeridos con más frecuencia deben ubicarse en áreas más accesibles.
- **Medida y peso:** los productos más grandes y pesados deben estar en lugares bajos o en lo posible en el suelo.

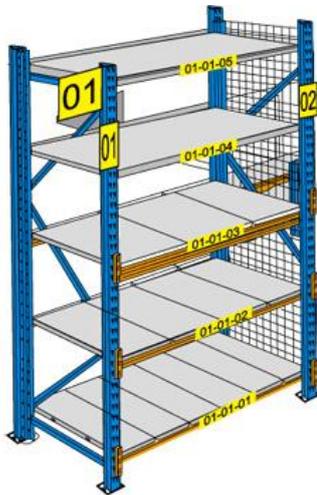
Método de almacenamiento

Para la ubicación de los productos se debe utilizar el método ABC mismo que permite clasificar los productos, tomando en consideración las siguientes reglas:

- **Los artículos A:** son productos cuyo valor de consumo anual es elevado y debe mantener un control estricto como mantener las áreas de almacenamiento aseguradas. Se debe evitar faltantes de existencias de productos.
- **Los artículos B:** hace referencia a productos de clase intermedia, con un valor de consumo medio. Debe mantener la misma prioridad que los artículos de la clase A ya que son indispensables.
- **Los artículos C:** son productos con menor valor de consumo y se reordena con menos frecuencia, debe disponerse de una unidad disponible y realizar una reordena solo cuando se haya efectuado la venta.

Además, en las estanterías o vitrinas que estén ubicados en bodega o almacén de ventas, debe constar con el respectivo etiquetado, código o señal que identifique a cada

uno de los productos. Permitiendo que se mantenga un orden y control adecuado de mercadería. Como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: internet estanterías metálicas

Elaborado por: Sandra Fueres

Figura 23.- Esquema de estantería codificada para productos

El poseer todas las estanterías con sus respectivos códigos, permite que la asignación y conteo de los productos se los realizad de una manera ordenada. Por ende permite que el cliente sea atendido e informado de manera rápida sobre el stock mínimo de los mimos.

CAPITULO IV

4. IMPACTOS

En el presente trabajo de investigación se determina los impactos que ocasionara la implementación del sistema de control de inventarios mismo que se describe a continuación:

- Impacto económico
- Impacto social
- Impacto educativo
- Impacto administrativo

Los impactos antes mencionados son condiciones internas o externas, que van a tener una relación directa con el proyecto de investigación, esto puede tener una valoración del 0 a 3 positivo o de 0 a 3 negativo, entendiéndose que el 3 positivo es el máximo puntaje que se puede alcanzar, cuando el impacto sea sumamente importante dentro del trabajo de investigación, para lo cual se emplea la siguiente escala de valoración:

Tabla 51.- Niveles de impacto

NIVEL	IMPACTO
-3	Alto negativo
-2	Medio negativo
-1	Bajo negativo
0	No hay impacto
1	Bajo positivo
2	Medio positivo
3	Alto positivo

4.1. IMPACTO ECONÓMICO

- Con el diseño e implementación del sistema de control de inventarios, la microempresa Decorlim, podrá salvaguardar su inventario y mantendrá un registro de toda la mercadería que posee en bodega y ventas realizadas.
- Con la aplicación de la propuesta ayudará a planificar las compras para mantener stock suficiente para su posterior venta.
- Con el sistema empleado se obtendrá información económica actualizada del inventario de la microempresa que proporcione una oportuna toma de decisiones.

Tabla 52 . - Nivel de impacto económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Salvaguardar el inventario							X
Planificación							X
Información económica oportuna y actualizada.							X
TOTAL							9

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{9}{3} = 3 \text{ alto positivo}$$

Interpretación:

Con la propuesta se obtendrá un impacto económico alto positivo debido a que, con el sistema la microempresa podrá salvaguardar su principal activo, mantener información actualizada, igualmente la planificación de compras de mercadería, para evitar mantener excedentes de mercadería y no se logren vender o de lo contrario no contar con mercadería suficiente cuando el cliente lo requiera.

4.2. IMPACTO SOCIAL

- Con la implementación del sistema de control de inventarios dentro de la microempresa Decorlim se deberá contar con nuevo personal para cubrir con las funciones requeridas, aportando así a la generación de empleo.
- La comunicación interna de los colaboradores de la microempresa mejorará, debido a que debe intercambiar información constantemente y de esta manera enriquece las relaciones laborales.
- Con el sistema la microempresa administrara eficientemente el inventario, por lo que contará con un nivel de stock óptimo, para satisfacer las necesidades de los clientes.

Tabla 53.- Nivel de impacto social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de puesto de trabajo						X	
Mejor comunicación interna						X	
Cientes satisfechos						X	
TOTAL						6	

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Fures

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{6}{3} = 2 \text{ medio positivo}$$

Interpretación:

El presente trabajo de investigación genera un impacto social medio positivo, ya que la implementación del sistema de control de inventarios dentro de la microempresa, requerirá la contratación de personal para el manejo y administración eficiente del inventario, y se procederá a aplicar procedimientos administrativos para el control y registro de las entradas y salidas de mercadería, logrando de esta forma mejorar el desempeño y comunicación entre los colaboradores, de esta manera la satisfacción del cliente.

4.3. IMPACTO ADMINISTRATIVO

- La microempresa con el sistema mejorará el control y administración del inventario, debido a que contará con una planificación oportuna y mejore la eficiencia operativa.
- Con la propuesta podrá tomar decisiones oportunas con relación a pedidos, ya que conocerá con exactitud el inventario que posee en las instalaciones.
- Se establece controles previos para el manejo y custodia del inventario con el objeto de minimizar el riesgo de pérdida o robo de mercadería.

Tabla 54.- Nivel de impacto administrativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Mejor control y administración del inventario						X	
Toma de decisiones oportunas						X	
Controles para el manejo y custodia del inventario					X		
TOTAL						5	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Sandra Fueres

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{5}{3} = 1,67 \text{ medio positivo}$$

Interpretación:

En cuanto al impacto administrativo este posee un nivel bajo positivo, debido a que al contar con el sistema de inventarios mejorará notablemente los controles y la administración de este, contribuirá a la toma de decisiones adecuadas, además la aplicación de controles permitirá que minimicen los riesgos de hurto o pérdida de mercadería. Para ello se mantendrá un registro actualizado de toda la mercadería que ingresa y sale, además se verificará periódicamente las existencias.

4.4. IMPACTO EDUCATIVO

- Los colaboradores de la microempresa deberán ser capacitados mismo que permita el manejo y utilización del sistema de control de inventarios.
- Se enseñará del funcionamiento del sistema de control de inventarios, también los documentos a emplearse a la persona encargada.
- Con el sistema se enseña a los colaboradores de la microempresa que deben seguir una secuencia de los procedimientos de las actividades de cada área.
- La investigación realizada será fuente de consulta para estudiantes, docentes y demás personas que estén interesadas en el control de inventarios dentro de una empresa.

Tabla 55.- Nivel de impacto educativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Capacitación del personal						X	
Manejo del sistema							X
Actividades ordenadas							X
Fuente de consulta						X	
TOTAL							10

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Sandra Furies

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{10}{4} = 2.5 \text{ medio positivo}$$

Interpretación:

Se obtiene un impacto educativo con un nivel medio positivo, por lo que la implementación del sistema se intenta que todos los colaboradores de la microempresa se involucren en llevar a cabo la propuesta, para ello debe contar con personal apropiado y capacitado, que contribuyan al buen desempeño y manejo de los procedimientos. Asimismo, este trabajo de investigación servirá como fuente de consulta para quienes estén interesados en el tema.

4.5 RESUMEN GENERAL DE IMPACTOS

Tabla 56. - Resumen general de impactos

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Económico							x	3
Social							x	3
Administrativo					x			1,67
Educativo						x		2,5
TOTAL								10,16

Elaborado por: Sandra Furies

$$\text{Nivel de impacto general} = \frac{10,16}{4}$$

$$\text{Nivel de impacto general} = 2,54 \text{ medio positivo}$$

Conclusión de impactos:

Conforme a los datos obtenidos el nivel de impacto general es medio positivo, por lo tanto se determina la aplicación del sistema de control de inventarios, como herramienta importante para el desarrollo y desempeño efectivo dentro de la actividad económica de la microempresa, mismo que contará con procedimientos estructurados para el adecuado control y manejo del inventario, con el fin de salvaguardar el activo principal del negocio y la oferta de productos de calidad y precios competitivos, manteniendo de esta forma la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

- Después del análisis de la información del diagnóstico situacional de la microempresa Decorlim, se concluye que esta mantiene falencias en la planificación, carencia de controles internos al inventario, de igual forma no posee diversidad de marcas en los productos, así como también la falta de documentos que dan soporte a los procedimientos, causando confusiones, retrasos, ineficiencia del personal y la insatisfacción de los clientes.
- Debido a la falta de capacitaciones, la asignación correcta de las funciones y responsabilidades al personal que labora ocasionando una mala gestión administrativa en los inventarios dentro de la microempresa.
- Al no contar con un modelo de sistema de control de inventarios que sea de apoyo para el buen manejo y control del inventario, la microempresa no maneja un orden en cada uno de los procedimientos a efectuarse, además, no posee la documentación adecuada para mantener el orden adecuado y detallado del registro de entradas y salidas de los productos de forma permanente, dando como resultado información desactualizada de productos que oferta.
- Se identificó el sistema de inventarios adecuado que se ajuste a los requerimientos del negocio, misma que abarca aspectos como la estructura organizativa de la microempresa, el código de ética, los controles para cada procedimiento y la documentación pertinente que sirva como respaldo, con el propósito de mantener un buen desenvolvimiento en las actividades a realizar y mantener la satisfacción de los clientes.
- Finalmente, el desarrollo e implementación del sistema de inventarios, mediante la medición general de impactos da como resultado un impacto medio positivo, tomado en consideración al impacto económico y social con nivel alto positivo,

por lo que proporcionará información actualizada, mantendrá una correcta planificación y de esta manera permitirá salvaguardar el inventario, de esta forma contribuya al buen desempeño y crecimiento del negocio

RECOMENDACIONES

- Evaluar de manera anual la situación de la microempresa, con el objetivo de identificar riesgos importantes que pudieren afectar significativamente el desenvolvimiento del negocio.
- Socializar y comunicar a nivel de toda la microempresa la filosofía que persigue, así como también las respectivas funciones y responsabilidades, que posee cada empleado, con el objeto de llevar una adecuada gestión y manejo eficiente y eficaz del inventario.
- Se recomienda poner en prácticas todos los controles propuestos, que deben tener los procedimientos de adquisición, almacenaje, venta y toma física de mercaderías, con el fin de mantener información real de las actividades, mismo que deben estar sustentadas en los documentos propuestos, para así mantener la satisfacción del cliente.
- Se sugiere la implementación del sistema propuesto, para manejar técnicamente el inventario de la microempresa, por medio de una tarjeta kárdex, aplicando de forma secuencial los procedimientos establecidos y controles efectivos en cada actividad, mismo que le proporcionará mantener un inventario actualizado de manera permanente.
- Al analizar el impacto social se recomienda contratar personal para cubrir con todos los cargos necesarios que ameriten el buen manejo del inventario.
- Con relación al impacto educativo se recomienda al propietario tomar en consideración la capacitación al personal de forma semestral, sobre la utilización del sistema empleado, mismo que le permita el cumplimiento de todas las funciones y el manejo de las entradas y salidas del inventario, que contribuya al mejoramiento de la microempresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, L. Ñ. (2016). *Finanzas, contabilidad, planeación y administración financiera*. . México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Cabrera, E. (2009). *Control*. México: El Cid Editor | apuntes.
- Cantú, G. G., & Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad Financiera* . México: McGrawHill Education.
- Duchac, W. R., Reeve, J. M., & Duchac, J. E. (2010). *Contabilidad Financiera*. México: Edamsa CENGAGE .
- Duque, A. (2015). *Modelo de Valuación de Inventarios bajo la Norma Internacional de Contabilidad 2 para las Pymes ecuatorianas*, 6, 3--9.
- Dur, Y. (2012). *Administración del inventario : elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*, 55-78.
- Franco, M. (2017). *Comunicación en las relaciones profesionales: UF0520*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Fundación IASC. . (2010). *Fundación IASC: Material de formación*. London: IASC Foundation Education.
- Gabriela Márquez González. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa*, 2010.
- García, L. A. (2010). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos*. Bogotá: Eco Ediciones .
- Hernández, P. E. (2018). *Evolución de la gestión de inventario en el sector minorista*, 1-3.

- Lira, P. (2018). Silos Industria Alimentos Pasajes De Avión Baratos Silos Industria Alimentos, 1-3.
- López, F. F. (2015). *Sistemas de archivos y clasificación de documentos: UF0347*. Editorial Tutor Formación.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED.
- Montero, R. (2018). *Gestión de Inventario La importancia de un eficiente Control del Inventario Centro de Logística y Distribución Samsonite Más soluciones de calidad con sistemas de almacenaje Mindugar Un pilar fundamental*, 1-5.
- Pérez, A. V. (2010). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta (UF0033)*. Malaga: IC Editorial.
- Polanía, G. R. (2015). *Marketing Logístico*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Salvá, A. S. (2017). *Contabilidad Financiera*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Secco, G., & Time, L. (2018). Artículo : *La cadena de suministro del mañana*, 4-7.
- Vanderbeck, E. J., & Mitchell, M. R. (2017). *Principios de Contabilidad de Costos*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.

WEBGRAFÍAS

ACIMCO. (06 de Junio de 2018). *ACIMCO sistemas constructivos modernos*. Obtenido de <http://www.acimco.com/empresa.html>

Ban Ecuador. (2017). *Ban Ecuador te hace crecer*. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/institucion/institucion-financiera/>

SECAP. (6 de 06 de 2018). *Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional*. Obtenido de <https://www.secap.gob.ec/>

Aguiar, V., Arghoty, A., Burgos, S., Gualavisí, M., Onofa, M., Ruis, P., & Sáenz, M. (2010). Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa. *Katiuska King*. Recuperado a partir de www.flacsoandes.edu.ec

BETANZO, E. (2003). Tendencias modernas de los inventarios, 1-5. Recuperado a partir de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/3684-tendencias-modernas-los-inventarios>

Camacho, H. C., Lorena, K., Espinosa, G., & Monroy, C. A. (2012). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. Recuperado a partir de <http://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/RefereedPapers/RP200.pdf>

Carvajal, E., & Auerbach, P. (2006). La Microempresa en Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo. Recuperado a partir de <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-la-microempresa-en-ecuador-perspectivas-desafios-y-lineamientos-de-apoyo-9-2006.pdf>

Metodológica Isarín, P. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios, *46*(160).

Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21520989002.pdf>

SPARC (Organization), D. P. B., & Universidad Tecnológica de Pereira., P. P. B. (1995).

Scientia et technica. Scientia Et Technica (Vol. X). Universidad Tecnológica de

Pereira. Recuperado a partir de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84912053030>

LINKOGRAFÍAS

Cotacachi FM . (07 de 06 de 2018). Obtenido de

<http://radiopublicacotacachi.com/index.php/noticias/783-taller-de-capacitacion-de-atencion-al-cliente>.

Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial Cotacachi PDOT. (Marzo de 2011).

Informe final del PDOT. Obtenido de

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PDOT_Cotacachi%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PDOT_Cotacachi%20(1).pdf)

El peruano. (2018). La importancia en el control de inventarios.

<Http://Aempresarial.Com/Web/Informativo.Php?Id=4939> , 14-15.

Pena, O., & Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestion de sistemas de

inventario en organizaciones venezolanas. *Revista Telos VO - 18, 18(2)*, 187.

Recuperado a partir de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.4664>

<12647&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s4608367>

Santamaría, E., & Pico, F. (2015). Sucesión en las Empresas Familiares : Análisis de los

factores estratégicos que influyen en la dinámica familia-empresa. *Revista Politécnica*, 35(2), 113-121. Recuperado a partir de http://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/383

w/383

World Computers. (2018). *World Computers*. Obtenido de <http://worldcomputers.com.ec/quienes-somos>

ANEXOS



Anexo 1.- Ficha de observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Ficha de observación aplicada a la microempresa Decorlim.

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADO A LA MICROEMPRESA DECORLIM					
Nombre de la empresa o negocio:			Fecha:		
Responsable:					
Dirección:					
Área:					
<p>Objetivo: Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro del negocio, así como también verificar si realiza procesos y controles en el área de inventarios.</p>					
No	Aspectos Por Evaluar	Si	No	En Ocasiones	Observaciones
1	Cuenta con infraestructura adecuada para su almacén.				
2	Dispone de suficiente espacio físico para el almacenamiento de la mercadería.				
3	Pose todos los servicios básicos e incluidos el servicio de internet.				
4	Cuenta con sistemas tecnológico (computadoras e impresoras) e informáticos que ayude en cada proceso que realiza.				
5	Dispone de vehículo que ayude la entrega de los productos a tiempo.				

6	Realiza controles en los procesos de compras y recepción de la mercadería				
7	Realiza conteos periódicos o permanentes para verificar si existe stock o faltante de productos en bodega.				
8	Comprueba si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor.				
9	Verifica si el producto a entregar al cliente es el correcto.				
10	Brinda una atención personalizada a todo el cliente.				
11	Cumple con la puntualidad al momento del ingreso y salida de su trabajo.				
12	Da información de precios de los productos de manera precisa y oportuna al cliente.				
13	Mantiene información actualizada de sus inventarios.				
14	Posee conocimiento sobre el manejo de un sistema de control de inventarios.				
NOVEDADES					

Anexo 2.- Formato de entrevista realizada al propietario de la microempresa Decorlim.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Entrevista estructurada dirigida al propietario de la microempresa Decorlim.

DATOS TÉCNICOS	
Nombre:	Fecha:
N° Identificación:	Cargo:
Lugar:	Hora inicio:
Dirección:	Hora final:

Objetivo: Conocer de manera general a la microempresa Decorlim e identificar el manejo y control del inventario, para recomendar un sistema que ayude a mejorar continuamente su gestión.

1) ¿Cómo surgió la idea de emprender este tipo de negocio dentro de la ciudad?

.....

2) ¿La microempresa “Decorlim se encuentra legalmente constituida?

.....

3) ¿Cuál es el tiempo de funcionamiento de la microempresa?

.....

4) ¿La microempresa es obligada a llevar contabilidad?

.....

5) ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?

.....

6) ¿Cuáles son sus oportunidades y amenazas que pueden presentarse para el negocio?

.....

7) ¿Cuenta con una planificación para la adquisición de mercaderías?

.....

8) ¿Cuenta con un adecuado espacio físico para el almacenamiento de los productos?

.....

9) ¿Se encuentra asegurados la mercadería ante algún siniestro que se pueda presentar?

.....

10) ¿Cree usted que la implementación de un sistema de control de inventarios traerá beneficios a la microempresa?

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3.- Formato de entrevista realizada a la trabajadora de la microempresa Decorlim.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Encuesta dirigida a la trabajadora de la microempresa “Decorlim”.

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento que tiene el personal para desarrollar sus funciones y verificar si conocen sus responsabilidades y obligaciones.

DATOS TÉCNICOS	
Nombre:	Fecha:
N° Identificación:	Cargo:
Lugar:	Hora inicio:
Dirección:	Hora final:

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en “Decorlim”?

- f) 1 año
- g) 2 años
- h) 3 años
- i) 4 años
- j) Más de 4 años

2. ¿Decorlim le ha dado la oportunidad de asistir a cursos para capacitarse?

Sí No

3. Las funciones que usted realiza le son asignadas por medio de:

- d) Manual de funciones
- e) Por escrito
- f) De manera verbal

4. ¿Usted realiza una planificación en el momento de efectuar la orden de pedido de cada uno de los productos a solicitar?

Sí No

5. ¿Usted lleva un control de inventarios de los productos?

.....

6. ¿Decorlim ofrece productos a precios competitivos a sus clientes?

Sí No

7. ¿Usted brinda una asesoría y atención personalizada de acuerdo con las inquietudes de sus clientes?

Sí No

8. ¿Se encuentra satisfecho cuando logra tener un cliente feliz y conforme con el producto que usted le ofrece? ¿Por qué?

.....

9. ¿Realiza el conteo físico de todo el inventario por lo menos una vez al año? Especifique el mes en el cual lo realiza.

.....

10. ¿Cuáles y cuantos proveedores le abastece de la mercadería?

.....

11. ¿Decorlim ofrece productos de marcas reconocidas? ¿Enumere 3 de ellas?

Sí No

.....

12. ¿Cómo está la situación del proveedor en el mercado?

- a) Fabricante y distribuidor
- b) Distribuidor solamente
- c) Representación y distribución en exclusiva

13. ¿Decorlim ofrece garantías de calidad de sus productos?

Sí No

14. ¿Cuáles son las características por el cual acepta las devoluciones de los productos que oferta?

- e. Por la caducidad del producto
- f. Por la mala calidad del producto
- g. Por no tener las especificaciones requeridas
- h. Otros

15. ¿Decorlim cumple la entrega de los pedidos conforme al tiempo y plazos establecidos a sus clientes?

Sí No

16. Considera usted que la implementación de un sistema de control de inventarios ayude a mejorar los procesos de control, custodia y venta de las existencias.

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Encuesta dirigida a los clientes de la microempresa “Decorlim”.

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de la microempresa, con el fin de mejorar continuamente su atención y ofrecer productos de calidad.

Marque con una (X) la respuesta que describa claramente su criterio.

1) ¿Cómo califica la atención que recibió dentro de “Decorlim”?

- Excelente
- Bueno
- Malo

2) Valore la rapidez de respuesta del servicio de atención al cliente.

- Excelente
- Bueno
- Malo

3) ¿“Decorlim” dispone de todos los productos que usted solicita?

Sí No

4) Para adquirir un producto, ¿Cuál de estas características considera el más importante?

- Marca
- Precio
- Calidad
- Durabilidad

5) ¿Considera que los productos que ofrece “Decorlim” son de buena calidad y a precios competitivos?

Sí No

6) ¿Cómo califica la calidad de los productos que ofrece “Decorlim”?

- Excelente
- Bueno
- Malo

7) ¿Usted ha obtenido algún descuento en sus compras?

Sí No

8) ¿Usted ha realizado devoluciones de los productos?

Sí No

9) Se le informa el precio de cada uno de los productos que ofrece “Decorlim”

Sí No

10) ¿Cómo califica usted la asesoría brindada por parte del propietario o del personal en la compra de productos?

- Excelente
- Bueno
- Malo

11) ¿Cree usted que la implementación de un sistema de control de inventarios ayudaría al negocio a organizarse de mejor manera y lograr un desarrollo adecuado?

Sí No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5.- Valoración de cruce de estrategias matriz FODA

- **Estrategias FO**

F O	O1	O2	O3	O4	O5	Total
F1	9		7			16
F2				9		9
F3	8			10		18
F4		9				9
F5		10				10
Total	17	19	7	19		-

- **Estrategia FA**

F A	A1	A2	A3	Total
F1				
F2	8	8		16
F3		9		
F4				
F5				
Total	8	15		

- **Estrategia DO**

D O	O1	O2	O3	O4	O5	Total
D1		10				10
D2			9			9
D3			9			9
D4		8				8
D5		8				8
D6					10	10
D7	9			9		9
D8						
Total	9	26	18	9	10	

- **Estrategias DA**

D \ A	A1	A2	A3	A4	A5	Total
D1			8			8
D2		10				10
D3						
D4						
D5			9			9
D6		7				7
D7		8				8
D8						
Total	9	15	17			

Anexo 6.- Código de ética

CÓDIGO DE ÉTICA MICROEMPRESA DECORLIM

El presente código de ética es un documento en el cual se describe de manera clara y precisa las normas, que permiten regular el comportamiento y el cual debe atenerse del personal de la microempresa Decorlim.

1. OBJETIVO

Implantar un conjunto de normas, valores y principios éticos sobre los cuales debe actuar todo el personal involucrado con la microempresa Decorlim, dando a conocer con ello el comportamiento y conducta que se espera de los mismos.

2. PROPÓSITO

Tiene como finalidad informar a todo el personal de la microempresa Decorlim, los valores, principios, sobre los cuales se rige, en cada una de las actividades, creando una cultura organizacional donde predomine la honestidad, integridad y trabajo en equipo.

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- El presente código de ética contiene principios de actuación, su aplicación es obligatoria para todos los colaboradores de la microempresa.

Art. 2.- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores cumplir y hacer cumplir el código, de igual forma debe reportar cualquier violación a este.

CAPÍTULO II

VALORES Y PRINCIPIOS

Art. 3.- Todo el personal de Decorlim actuará bajo los valores y principios fundamentales del presente código de ética en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Art. 4.- La microempresa “Decorlim” deberá implementar y poner en práctica valores, la misma que permitirá mantener una reconocida cultura organizacional. Entre algunos de los valores que enfocara la microempresa “Decorlim” son los siguientes:

- **Responsabilidad:** los colaboradores deben mantener el compromiso en el cumplimiento de las labores encomendadas.
- **Amabilidad:** los colaboradores de la microempresa deben brindar a todas las personas un trato digno y sin discriminación alguna.
- **Respeto:** Acatar reglas y opiniones de los demás sin distinción alguna, respetando los derechos del individuo y la sociedad.
- **Puntualidad:** Cumplir con las obligaciones y requerimientos de manera puntual.
- **Honradez:** Ofrecer productos de calidad y a precios justo y razonable.
- **Honestidad:** Actuar siempre con la verdad y cumplir con las promesas.

Art. 5.- La microempresa “Decorlim” debe poner en práctica los principios, mismos que permitirán fundamentar las actuaciones de sus colaboradores. Entre los principios que pondrán en ejecución están:

- **Integridad:** Decorlim deberá generar confianza al obrar de buena fe, la misma que permitirá evitar el interés personal.
- **Eficiencia:** es necesario e indispensable que la microempresa optimice los recursos económicos.
- **Eficacia:** la microempresa debe lograr el cumplimiento de los objetivos.
- **Colaboración:** el personal debe brindar la ayuda y compañerismo dentro de la microempresa
- **Trabajo en equipo:** Colaborar con todos los miembros de la microempresa para conseguir los objetivos planteados, a través de una buena comunicación y compañerismo mutuo.
- **Mejoramiento continuo:** Aplicar procesos de cambios que permitan el crecimiento de la microempresa, los mismos que respondan oportunamente a los cambios del entorno.

CAPITULO II

NORMAS ÉTICAS

Art. 6.- Normas éticas generales

- Fomentar las buenas relaciones y compañerismo en el lugar de trabajo.
- Asegurar un servicio y asesoría de calidad.
- Salvaguardar los inventarios.
- Establecer los controles pertinentes o necesarios en los respectivos procedimientos que desarrolla la microempresa.

Art. 7.- Normas éticas específicas

Art.8.- Relación con y entre los empleados

- El propietario debe mostrar un trato justo y con respeto a cada colaborador.
- Todos los empleados gozaran de las mismas oportunidades que sea en beneficio del crecimiento del negocio.
- Todos los miembros de la microempresa deben acatar las normas y principios expuestos en este código.

Art.9.- Manejo De Información

- Todos los miembros de la compañía deben manejar información actualizada del inventario mismo que permita una buena toma de decisiones.
- Todos los que estan involucrados con la microempresa deben hacer uso la información de manera correcta.
- El personal de la microempresa que posee información de los clientes y proveedores queda estrictamente prohibido la divulgación a terceros.

Art.10.- Relación con los clientes y proveedores

- Se debe elegir a proveedores que comparta los valores éticos que sostiene la microempresa, además, deben poseer una sólida reputación en los tratos comerciales.
- Se debe ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y justo en las transacciones realizadas.
- El personal de la microempresa deberá tratar a los clientes de manera amable y respetuosa.
- Generar confianza y brindad un servicio personalizado con la oferta de productos de calidad.

- Crear una buena comunicación que efectúe actividades de forma que satisfaga las necesidades de los clientes.
- Escuchar y valorar cada una de las opiniones de los clientes.

Art. 11.- Relación y compromiso con la sociedad y medio ambiente

- La publicidad como medio de comunicación debe ser transmitida de manera decente, honesta y verdadera.
- El personal de la microempresa deberá comprometerse en respetar y evitar emitir juicio sobre sus compañeros que posean distinta ideología.
- Es compromiso de Decorlim realizar sus actividades de manera tal que no afecte el entorno ambiental.

Anexo 7.- Reglamento interno de trabajo

MICROEMPRESA DECORLIM
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La microempresa Decorlim legalmente constituida y con domicilio en la ciudad de Cotacachi, presenta el siguiente reglamento interno con la finalidad de regular las relaciones de trabajo entre el empleador y el empleado.

CAPÍTULO I

Art. 1.- Objetivo: El presente reglamento interno tiene por objetivo clarificar y regular de manera justa las relaciones, funciones y responsabilidades tanto del empleador y el empleado.

Art. 2.- Ámbito de aplicación: el presente reglamento interno es de aplicación obligatoria para todos los empleados y empleadores mismos que laboren actualmente o a futuro para la microempresa Decorlim.

Art. 3.- El representate legal: es la autoridad ejecutiva de la microempresa, por lo tanto, este debe ejercer la dirección de esta. Mismo que tiene la potestad para el reclutamiento de personal en caso de que fuese necesario.

CAPÍTULO II

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN EL PERSONAL.

Art. 4.- Se considera empleados de la microempresa Decorlim a las personas que, por su educación, conocimientos, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con todos los procedimientos de selección y contratación.

Art.- 5.- El contrato de trabajo será el único documento que otorgue al trabajador a ejercer el puesto de trabajo requerido por la microempresa.

Art. 6.- Para la suscripción del respectivo contrato de trabajo, el aspirante deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Hoja de vida actualizada
- b) Certificados de honorabilidad
- c) Certificados académicos de formación.
- d) Certificados de trabajos en caso de tenerlo
- e) Documentos necesarios que lo soliciten.

CAPITULO III

DE LOS CONTRATOS

Art.7.- Todo contrato de trabajo se lo realizada de manera escrita.

Art.8.- La microempresa celebrará contratos de trabajo de acuerdo con sus necesidades, considerando aspectos técnicos, administrativos mismos que están detallados en el manual de funciones.

CAPITULO IV

JORNADA DE TRABAJO Y ASISTENCIA DEL PERSONAL.

Art.9.- De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales, mismas que debe sujetarse cada empleado. Sin embargo, las jornadas de labores podrían variar de conformidad con las necesidades de los clientes y de la empresa.

Art. 10.- El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la microempresa durante su jornada de trabajo, este debe solicitar el permiso respectivo al propietario de la Decorlim.

CAPÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR

Art. 11.- Los trabajadores deben gozar de sus derechos y obligaciones que le brinda la microempresa Decorlim. Mismos que se detallan en la continuación:

- Desempeñar todas las actividades de manera eficiente y eficaz.
- Disfrutar de los días de descanso que se les otorguen.
- Asistir a los cursos de capacitación de manera semestral, mismo que contribuya al buen desenvolvimiento en la microempresa.
- Recibir un trato justo y respetuoso por parte del propietario y colaboradores.
- Mantener un buen ambiente laboral que permita la fluidez de información de manera proactiva.
- Brindar los implementos necesarios tales como uniforme, suministros entre otros, mismo que permita el buen manejo y ejecución de las actividades.
- Asistir de manera puntual al lugar de trabajo.

Art. 12.- SUELDOS: A todo trabajo igual, desempeñado en el puesto, jornada, coreesponderá aun sueldo igual, mismo que no podrá ser reducido ni modificado por razones de edad, sexo entre otros.

Art. 13.- El sueldo se pagará de manera mensual, en la fecha pactada con el trabajador. Si la fecha coincide con feriados o semans festivas, s ele pagará igual.

CAPÍTULO VI

DEBERES DE LOS TRABAJADORES

Art. 14.- Los trabajadores tienen como deberes lo siguiente:

- a. Respeto a sus compañeros de trabajo y propietario.
- b. Procurar completa armonía con todos dentro de la microempresa.
- c. Ejecutar todas las actividades de manera honrada y ética.
- d. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio donde debe desempeñar las funciones encomendadas.

CAPÍTULO VII

SANCIONES DISIPLINARIAS

Art. 15.- Se establece las sanciones pertinentes de acuerdo a las faltas presentadas.

- a) Si el trabajador incurra por primera en un fallo, la sanción consiste en una llamada de atención.
- b) Para la segunda vez la sanción consiste en una llamada de atención de manera escrita, amerita posible advertencia de despido.
- c) Si existe una tercera vez el fallo, este es despido de la microempresa.

Anexo 8.- Fotografías de trabajo de campo

FOTOGRAFÍA N° 1 TRABAJO DE CAMPO



Fuente: Instalaciones de la microempresa Decorlim
Elaborada por: Sandra Fues

FOTOGRAFÍA N° 2 TRABAJO DE CAMPO



Fuente: Instalaciones de la microempresa Decorlim
Elaborada por: Sandra Fues

FOTOGRAFÍA N° 3 TRABAJO DE CAMPO



Fuente: Instalaciones de la microempresa Decorlim
Elaborada por: Sandra Fues

FOTOGRAFÍA N° 4 TRABAJO DE CAMPO



Fuente: Instalaciones de la microempresa Decorlim
Elaborada por: Sandra Fueses

FOTOGRAFÍA N° 5 TRABAJO DE CAMPO



Fuente: Instalaciones de la microempresa Decorlim
Elaborada por: Sandra Fueses