

REPÚBLICA DEL ECUADOR



MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA.

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTORA: Karina Aracely Criollo Hidalgo

DIRECTORA: Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango

Tena - Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

ING. YAJAIRA ANDREA HEREDIA SHIGUANGO.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA**, de autoría de la señorita KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO, con CC. **1723958458** estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 10 de Febrero del 2023

Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO, declaro ser la autora del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA**, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTORA:

KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO

CÉDULA: 172395845-8

FECHA: 10 de Febrero del 2023

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 10 de Febrero 2023

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado: **MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA**, presentado por KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Eco. Christian Andrés Castro Viteri
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mg. Sergio Iván Ruiz Gaibor
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mg. Henry Fabián Chango Chango
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO, declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular titulado, como requisito para la obtención del Título de: **MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA, TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, de febrero del 2023, firma el autor.

AUTOR: Karina Aracely Criollo Hidalgo

FIRMA:

CÉDULA: 1723958458

DIRECCIÓN: Barrio Central, av. Simón Bolívar y Amazonas.

CORREO ELECTRÓNICO: karina.criollo@est.isttena.edu.ec

CELULAR: 0990981023

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango

TRIBUNAL DEL GRADO:

Eco. Christian Andrés Castro Viteri (Presidente).

Mg. Henry Fabián Chango Chango (Miembro).

Mg. Sergio Iván Ruiz Gaibor (Miembro).

ÍNDICES

PORTADA.....	i
MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA.	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
A. TÍTULO.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.1 Necesidad	4
2.2 Actualidad.....	5
2.3 Importancia.....	6
2.4 Presentación del problema de investigación a responder	7
2.4.1 Relación causa y efecto.....	8
2.5 Delimitación	9
2.5.1 Delimitación Espacial	9
2.5.2 Delimitación Temporal	10
2.6 Beneficiarios.....	10
2.6.1 Directos.....	10
2.6.2 Indirectos	10
C. OBJETIVOS.....	11
3.1 Objetivo General	11
3.2 Objetivos Específicos	11
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS.....	12
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
5.1 Variable independiente	16

5.1.1	Control de Inventario	16
5.1.2	Métodos de valoración de inventarios.....	17
5.1.3	Empresa de mercadeo	20
5.2	Variante Dependiente	22
5.2.1	Manejo de procesos.....	22
5.2.2	Gestión de inventarios.....	23
5.2.3	Manual de procedimientos de inventarios.....	24
5.3	Marco Legal.....	26
5.4	Marco Conceptual	28
F.	METODOLOGÍA.....	30
6.1	Materiales y equipos.....	30
6.2	Ubicación del Área de estudio.....	31
6.3.	Tipo de investigación / estudio.....	31
6.3.1.	Por su nivel de profundidad.....	31
6.3.2.	Por la naturaleza de los datos y la información	32
6.3.3.	Por los medios para obtener los datos.....	32
6.3.4.	Por la mayor o menor manipulación de las variables	33
6.3.5.	Técnicas y herramientas de recolección de información	33
6.4.	Metodología para cada objetivo	35
6.4.1.	Objetivo 1.....	35
6.4.2.	Objetivo 2.....	37
	Evaluar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio	37
	Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.	37
6.4.3.	Metodología para el Objetivo 3.....	39
G.	RESULTADOS	41
7.4.1	Resultados del Objetivo 1	41
7.4.2.	Resultados del Objetivo 2.....	43
7.4.3.	Resultados del Objetivo 3	51
7.4.3.1.	Propuesta del manual de procesos de inventarios	51
	CONTENIDO	53
	INTRODUCCIÓN	55
	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	56
	ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	57

INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	59
POLITICAS Y ALINEAMIENTOS	61
NORMAS DE ORGANIZACIÓN	63
FORMATOS DE DOCUMENTOS PARA EL MANEJO DE MERCADERÍA.....	65
7.4.3.2. Cronograma	69
H. CONCLUSIONES	70
I. RECOMENDACIONES	71
J. BIBLIOGRAFÍA	72
K. ANEXOS.....	76
11. Fotografías de Maceira Fashion	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problemas.....	8
Figura 2. Jerarquización de Variable	15

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación de estudio / cantón Tena, provincia de Napo.....	31
Ilustración 2. Estructura de una entrevista	35
Ilustración 3. Matriz DOFA	37
Ilustración 4. Análisis PESTEL	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Asignaturas Integradoras.....	12
Tabla 2. Recursos a utilizar	30
Tabla 3. Métodos a emplear	33
Tabla 4. Hoja de hallazgos	41
Tabla 5. Matriz DOFA: fortalezas y debilidades de Maceira Fashion.....	43
Tabla 6. Matriz DOFA: Oportunidades y amenazas de Maceira Fashion	45
Tabla 7. Análisis PESTEL de Maceira Fashion.....	46
Tabla 8. Matriz de evaluación de los factores externos	48

A. TÍTULO

MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA
LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”, UBICADA EN
LA PROVINCIA DE NAPO CANTÓN TENA

RESUMEN

El objetivo de la investigación no experimental, posee como función la creación de un manual de procesos de control de inventario eficiente dentro de la unidad de negocio Maceira Fashion. Este suceso se ejecuta mediante una investigación documental, la cual se desarrolla a través de un énfasis cuantitativo y cualitativo con el fin de examinar un sistema funcional para su establecimiento, ubicado en el barrio Central cantón Tena, provincia de Napo.

El avance de la investigación se ejecuta con la recolección de información que sustenten la elaboración del tema a realizar, el cual se llevó acabo por medio de herramientas funcionales como: la encuesta, la cual fue dirigida netamente a su propietario con una serie de interrogantes para facilitar la identificación de su problemática, bajo este contexto se concluyó que dichos procedimientos plasmados facilitarán la gestión interna del inventario evitando una multitud de consecuencias negativas debido al desconocimiento total sobre la liquidación real de las mercancías entrantes y salientes. Siendo así un apoyo para el desarrollo de la guía para Maceira Fashion, en el cual las funciones implementadas serán procesos prácticos y eficientes que apoyen el control preciso de los bienes comprados, importados y exportados de la unidad de negocio.

Palabras clave: Gestión interna, unidad de negocio, inventarios, liquidación real, procesos prácticos, cuantitativo, cualitativo, importados, exportados.

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

El sector empresarial es de vital importancia para el crecimiento económico de nación, donde el manejo oportuno y eficaz de los recursos ayudan a las entidades a mantener un crecimiento óptimo de las actividades económicas que desarrolle la empresa, según (Pavón, 2019) los avances tecnológicos, las políticas del mercado mundial y la globalización de la economía han tenido una fuerte influencia en la evolución vertiginosa de las organizaciones, de forma que los riesgos y los controles han tenido que modificarse, la existencia de un control de inventarios es de interés dentro de las pequeñas y medianas empresas, en adelante (PYMES), indispensable para lograr los objetivos trazados y mejorar la productividad en todas sus actividades ya sean internas o externas, es un proceso elaborado por la organización, es controlado en cada una de sus actividades dando así una mayor seguridad en base a las metas propuestas y planteadas.

Según (Peñate, 2022) Muchas empresas pequeñas consideran innecesario la implementación de un sistema de inventarios, por lo cual, es un reto demostrar la efectividad del mismo, permitiendo que otras pequeñas empresas vean los beneficios que pueden obtener para agilizar los procesos de adquisición y atención al cliente; garantizando una experiencia significativa en el producto o servicio que se ofrece. El mercado Ecuatoriano de calzado, brinda un proceso de expansión, oportunidades de negocios para pequeñas empresas, las cuales hacen uso intensivo de la mano de obra calificada promoviendo la producción nacional con alto valor agregado que cumplen las normas ecuatorianas de calidad que no pueden ser desaprovechados para el desarrollo económico de una nación, dotada de los recursos necesarios para su desenvolvimiento (Chiriboga, 2012).

De acuerdo a lo citado anteriormente se puede analizar que en la actualidad las pequeñas empresas del Ecuador carecen de la implementación de un control de inventarios debido a diferentes factores de las cuales se resalta el desconocimientos

ABSTRACT

The objective of the non-experimental research, has as a function the creation of an efficient inventory control process manual within the business unit Maceira Fashion. This event is executed through documentary research, which is developed through a quantitative and qualitative emphasis in order to examine a functional system for its establishment, located in the Central neighborhood of Tena canton, Napo province.

The progress of the research is executed with the collection of information that support the development of the topic to be carried out, which was carried out through functional tools such as: the survey, which was directed clearly to its owner with a series of questions to facilitate the identification of its problems, under this context it was concluded that these procedures will facilitate the internal management of the inventory avoiding a multitude of negative consequences due to the total ignorance about the actual liquidation of incoming and outgoing goods. Thus, being a support for the development of the guide for Maceira Fashion, in which the implemented functions will be practical and efficient processes that support the precise control of the purchased, imported and exported goods of the business unit.

Key words: Internal management, business unit, inventories, actual liquidation, practical processes, quantitative, qualitative, imported, exported.

Reviewed by

Lcda. Carmen Gutierrez Heras

Languages Center Coordinator IST – Tena

de un control y monitoreo para el mapeo de las existencias, el tratamiento contable y administrativo de manera empírica y los costos y gastos que generan la implantación de un control exhaustivo para el manejo de procesos relacionado a los inventarios de las instituciones.

2.2 Actualidad

Las empresas se encuentran en un proceso continuo desarrollar e innovar continuamente para fortalecer su negocio y hacer que su negocio sea más competitivo, investigar y mejorar su sistematización para adaptarse a los requisitos del mercado, como la oferta, la demanda, la calidad productos a precios bajos, incluyendo un servicio de calidad; enfrentan permanentemente dificultades para lograr un stock equilibrado y en muchas de las ocasiones se limitan a los conocimientos y habilidades de los administradores, los cuales no siempre encuentran el camino adecuado para alcanzar los objetivos establecidos por la organización (Samaniego, 2019). “Algo que perjudica notablemente a la empresa y, además, provoca que los clientes tengan una mala imagen de la empresa” (Contreras, Cárdenas, Gonzales, Zambrano, & Pulido, 2019).

En 2017, “Tena fue el mayor contribuyente en la provincia al valor agregado total con una tasa de participación del 53,20% “(Simbaña, 2020), “para el control de los costos las empresas buscan métodos que le permita estimar el valor de la mercadería” (Panchi, Armas, & Chasi, 2017), “por ello la gestión y el control de los inventarios es muy relevante en los aspectos logísticos de las organizaciones pertenecientes a los sectores productivos” (Cardona Tanubala, Orejuela, & Rojas, 2018). Las empresas enfrentan permanentemente dificultades para lograr un stock equilibrado y en muchas de las ocasiones se limitan a los conocimientos y habilidades de los administradores, los cuales no siempre encuentran el camino adecuado para alcanzar los objetivos establecidos por la organización (Samaniego, 2019).

La gestión y el control de inventarios se han constituido en la piedra angular de toda empresa comercial, debido a que la rotación de los mismos es una fuente generadora de efectivo de forma inmediata (Juca, Narváez, Erazo, & Luna, 2019), estas deben de tener unidades disponibles en su almacén para responder a la variabilidad e incertidumbre de la demanda del cliente; por tal motivo, el control de inventarios se ha convertido en uno de los temas más complejos y apasionantes de la logística ya que es un tema aplicable a cualquier tipo de industria (Paredes, Chud, & Osorio, 2019).

2.3 Importancia

Las empresas de tipo comercial prosperan en un mundo perpetuo cambios, por lo que es necesario hacer cambios en una forma de gestión administrativa en una organización con un objetivo general obtener una ganancia. Es importante mantener un manejo y control de inventarios, la cual permiten que las empresas comercializadoras puedan contar con actividades confiables, de manera que no exista desperdicio de sus recursos, dando así como resultado el acoplamiento de los distintos y diversos procesos de comercialización de sus productos.

De manera más específica se puede mencionar que los inventarios de una empresa son primordiales para el desarrollo económico de las mismas, donde el inventario representa un rubro destacado para los activos corrientes, esto repercute de manera importante dentro de una compañía, ya que existen muchas empresas que se dedican a la venta de productos. Es por eso que el inventario es de suma importancia, ya que le permite a la empresa cumplir con la demanda y competir en el mercado.

Dentro de la unidad de negocio Maceira Fashion la implementación de un manual para el control y manejo eficiente de los inventarios es apropiado, ya que la empresa no cuenta con procesos y procedimientos para el control de los inventarios que se comercializan, además el establecer un método técnico para la valoración de inventario que ayudará a la empresa a mantener los costos y saldos verídicos de sus productos. La falta de inspección de existencias da paso a la acumulación de inventarios, lo que hace que su circulación continua sea imposible en un tiempo determinando y su stock se destruya o no se utilice debido a la vida útil de los bienes.

Bajo este contexto se puede determinar que el manejo y control de inventarios de una empresa están alineado a los avances tecnológicos, normativas y políticas económicas a nivel nacional, las cuales proporcionan bases sólidas y procesamiento técnico para el desarrollo y monitoreo de mercaderías. En este sentido, el inventario es el conjunto de bienes o artículos que una empresa debe intercambiar, permitiéndoles ser comprados y vendidos, o producidos para la venta posteriormente, durante un período económico determinado.

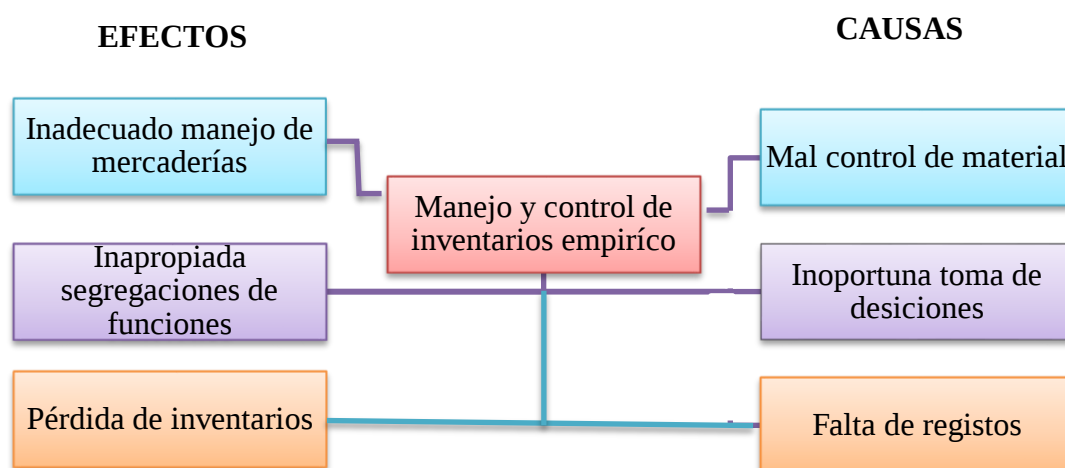
2.4 Presentación del problema de investigación a responder

La necesidad de un enfoque de gestión de existencias en la unidad de negocio para proporcionar una orientación clara sobre el área de bodega, a través de procesos y las actividades utilizadas como herramienta: un manual de control interno del stock. Determinar el monitoreo de inventarios en Maceira Fashion es fundamental para evitar problemas financieros, ya que hasta el activo corriente menos líquido que se maneja ayuda a obtener utilidades y ganancias, causando así que las empresas generen mayores réditos.

Para el desarrollo del problema de investigación se establece las causas, efectos y una problemática principal para el presente estudio realizado en la unidad

de negocio Maceira Fashion ubicada en el barrio Central en la parroquia de Napo, cantón Tena manteniendo un funcionamiento familiar alrededor de una década.

Figura 1 Árbol de problemas



2.4.1 Relación causa y efecto

Sin duda en la unidad de negocio Maceira Fashion, se debe tener en consideración que los inventarios representan una parte fundamental, puesto que los inventarios forman parte de los activos, donde al no existir un proceso y manejo adecuado en las existencia podrían tener problemas representativo dentro de sus actividad económica mientras que el ineficiente control de inventarios podría ocasionar pérdida de mercadería y reducción de ventas, por otro lado la inapropiada segregación de funciones determina una toma de decisiones inoportuna.

La falta de dirección en su mercancía da como resultado la imposibilidad de constante rotación de inventario lo cual al transcurrir un determinado tiempo provoca destrucción o desuso por la antigüedad de la mercadería. La problemática surge debido a una ineficiente planificación en el área de bodega donde siempre es necesario una minuciosa inspección entrante y saliente dando una dirección veraz

y oportuna del sistema para manejar mercadería a través de un manual para el control y manejo de inventarios en la unidad de negocio con el fin de controlar, supervisar y dirigir a fin de evitar cuellos de botellas en el registro de stock de la sucursal principal.

De allí surge la enunciación:

¿De qué manera afecta la ausencia de control en el área de bodega? y ¿Cómo beneficiaría la ejecución de un manual control en la unidad de negocio?

Campo: Administración

Área: Administración de la producción

Aspecto: Inventarios

Sector: Empresarial

2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial

La investigación se ejecutó en Ecuador, provincia de Napo, cantón Tena específicamente en Maceira Fashion con el objetivo de brindar una guía clara para el área de bodega, sobre los procesos y actividades que deben ejecutarse en un sistema de inventarios como herramienta de apoyo y mejora.

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Tena

Barrio: Central

Asociación, empresa, emprendimiento: Maceira Fashion

2.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el ciclo académico Mayo 2022
– Octubre 2022

2.6 Beneficiarios

2.6.1 Directos

Propietario y personal de la empresa

2.6.2 Indirectos

Clientes y proveedores

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Presentar el manual de procesos de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.
- Evaluar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.
- Diseñar el manual de procesos de control de inventarios para el manejo de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

El desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se fundamenta en la metodología de estudios que contempla la malla curricular de la carrera de Tecnología Superior en Administración.

Tabla 1 Asignaturas Integradoras

ASIGNATURAS	RESULTADOS	DIRECTA	INDIRECTA
MATEMÁTICA FINANCIERA	Tendrá la destreza de aplicar la estadística y el análisis financiero como base para la toma de decisiones en función de información proporcionada por las organizaciones o usando información disponible en plataformas a nivel nacional.	X	
MÉTODOS ESTADÍSTICOS			X
HERRAMIENTAS DE LA COLABORACIÓN DIGITAL APLICADAS A LA ADMINISTRACIÓN	Aplicar el proceso de planificación, organización, dirección y control en las distintas etapas para el buen funcionamiento de la empresa e institución.		X
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	Elaborar documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias según el inventario que se maneje.	X	

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Construir estrategias y técnicas que le permitan alcanzar las metas esperadas de una manera oportuna y eficiente con la finalidad que se ponga en marcha sus iniciativas productivas en el área de bodega.	X	
ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Demostrar estados financieros con el fin de realizar procesos de planificación en el inventario y control del mismo para mejoras.	X	
MICROECONOMÍA	Aplicar métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.	X	
MACROECONOMIA	Distinguir situaciones que permita la transformación económica y social de la organización, identificando oportunidades de desarrollo empresarial.		X
INVESTIGACIÓN DEL MERCADO	Aplica metodologías y técnicas de investigación en la búsqueda, fundamentación y elaboración de soluciones.	X	
PRESUPUESTO	Demuestra los resultados de la ejecución presupuestaria, mediante la evaluación para emitir juicios críticos a los informes presupuestarios apoyados en indicadores financieros.	X	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Calcular e interpretar razones financieras como herramientas de tomas de decisiones.		X

Fuente: Planes analíticos ITS (2022)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La base teórica está escrita de tal manera que sustenta su trabajo, identificando hechos y formando teorías sobre yendo lejos, consigue el respaldo del autor o fortalece su proyecto.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta de gestión para que cualquier tipo de organización logre una seguridad razonable en el logro de sus objetivos y sea responsable de su gestión para quienes estén interesados en ella. Según sus características físicas de los bienes a inventariar, éstos pueden ser de los siguientes tipos:

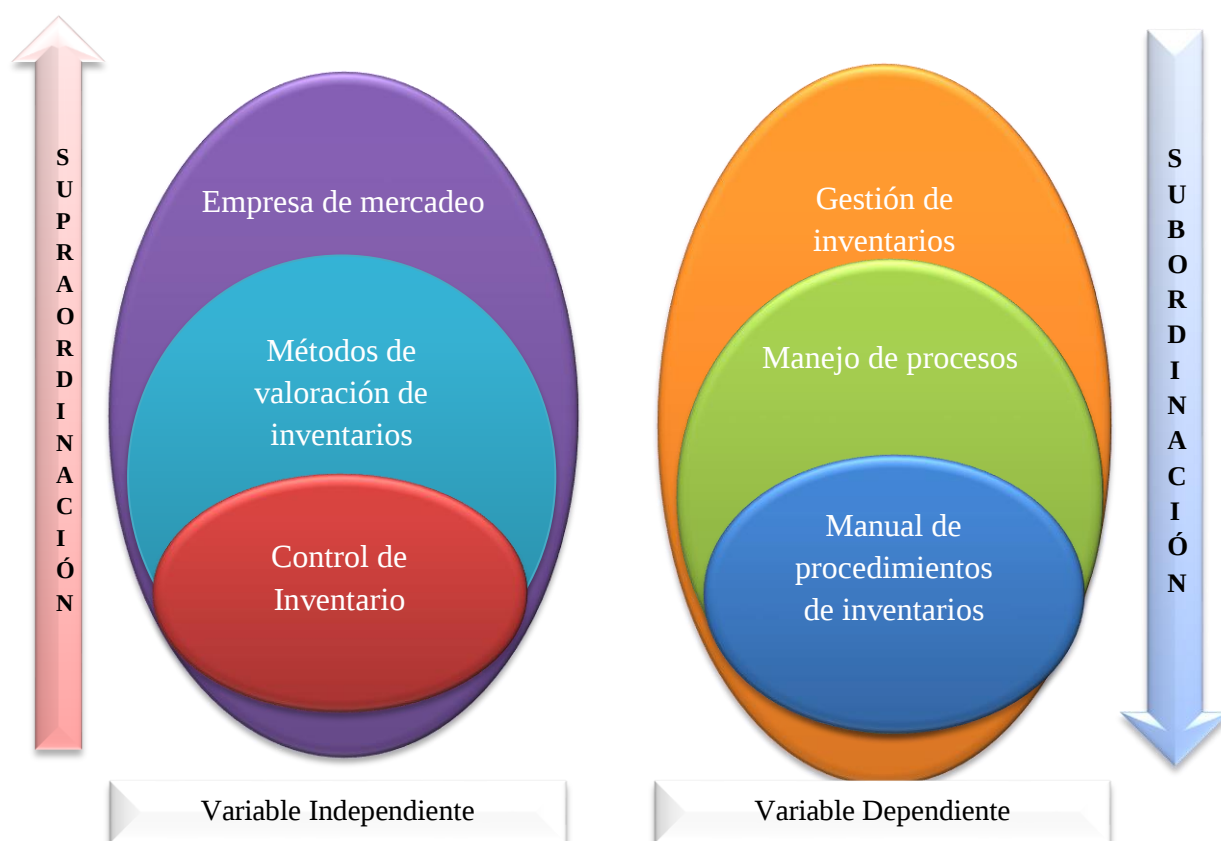
- **Inventario de materias primas:** “corresponden a la contabilización de todas las materias primas que no han sido sometidas a un proceso productivo en la empresa”.
- **Inventarios de materia semielaborada o productos en proceso:** “abarca a las materias primas que han sufrido modificación por parte del proceso productivo, pero que aún no están disponibles para la venta”.
- **Inventarios de productos terminados:** “a todos los productos que han sido contabilizados y que van a ser ofrecidos a los clientes para su compra.
- **Inventario en Transito:** “son los bienes que sirven de apoyo a las operaciones de producción para el abastecimiento de los canales que relacionan a la empresa con sus proveedores y clientes”.
- **Inventarios de materiales para soporte de las operaciones, o piezas y repuestos:** Son aquellos que pertenecen directamente al proceso productivo de la empresa, es decir no están en venta, pero hacen posible las operaciones

productivas de ésta, como ejemplo están: repuestos, artículos de oficina, etc. Inventario en consignación: “son bienes que se entregan para ser vendidos o consumidos durante el proceso de manufactura, pero siguen siendo propiedad del proveedor”.

La base de un buen marco teórico requiere un marco integral investigación bibliográfica relacionada con el tema le permitirá seguir un marco conceptual para guiar al investigador. Se determinan las variables objetos de estudio, la cual es de suma importancia dentro de un proyecto, que tiene la particularidad de sufrir cambios que pueden ser observados durante el proceso de investigación.

De acuerdo con el trabajo de investigación se determina dos variables:

Figura 2. Jerarquización de Variable



Fuente: Investigación de campo

5.1 Variable independiente

5.1.1 Control de Inventario

Según (Guzmán, 2021) Los inventarios son todos aquellos artículos o stocks usados en la producción (materia prima y productos en proceso), actividades de apoyo (suministro de mantenimiento y reparación) y servicio al cliente (productos terminados y repuestos). El inventario representa una de las inversiones más importantes de las empresas con relación al resto de sus activos, ya que son fundamentales para las ventas e indispensables para la optimización de las utilidades. Los inventarios son bienes tangibles que se tienen para ser consumidos en la producción o servicios; o bien para destinarlos en su posterior comercialización y venta.

Según (Moreira, 2019) *“El control de inventarios se refiere a obtener un equilibrio entre dos objetivos propuestos: 1) minimizar el costo de mantener un inventario y 2) maximizar el servicio a los clientes”* Con referencia a lo anterior, el control de inventario es significativo para cada empresa comercial ya que permite conservar la existencia de cada uno de los productos que están disponibles para la venta.

Con lo referente a lo expuesto anteriormente se puede interpretar que los inventarios son de vital importancia para todo tipo de empresa, puesto que dependiendo de la naturaleza de la misma se adquieren con el objetivo de venderlos para tener un beneficio económico y para la marcha de la actividad económica de cada entidad. Tal y como lo menciona la Norma Internacional de Auditoría NIA 501 en la cual hace mención al control interno de inventarios como *“instrucciones y los procedimientos de la dirección relativos al registro y control de los resultados del recuento físico de las existencias de la entidad”* (pág. 446).

En este sentido es necesario destacar la importancia que tiene el control del inventario puesto que el control forma parte de la gestión del mismo y actúa como una herramienta que ayuda a las empresas a administrar y controlar sus productos correctamente estableciendo de forma clara políticas, métodos y procedimientos,

además permite gestionar el stock del almacén, siendo una función de vital importancia para controlar los costes de almacenamiento innecesarios de la empresa. Las variaciones que surgen en la demanda, así como sus desviaciones, pueden ser gestionadas por la empresa a través de un stock de seguridad que permita cubrir esas desviaciones, controlando los excesos para no aumentar los costes de almacenamiento.

5.1.2 Métodos de valoración de inventarios

Los métodos de valoración de inventarios son elementos de la contabilidad de costos que permiten determinar el valor de cada unidad de materia prima que sale para la producción o de cada unidad de producto terminado que sale para la venta, su utilización se hace necesaria debido a las fluctuaciones en los precios de las unidades que entran. Dentro de los principales métodos de valoración permitidos por las normas contables se encuentran el PEPS, Promedio Ponderado e Identificación específica, denominados métodos extracontables y el Retailer cual se considera un método contable (Hurtado, 2021).

Los métodos de valoración de inventarios son de gran importancia debido a los inventarios forman parte del patrimonio de la empresa tal y como menciona Cruz Fernández, A. (2017) La valoración es parte esencial de la empresa, ya que todo lo que en ella se registra y forma parte de su patrimonio debe estar valorado. Para ello, las empresas se rigen por el Plan General Contable que, dentro del Marco Conceptual de la contabilidad, incluye los criterios de valoración contables (pág. 65). Las empresas se valen de varios modelos para administrar eficazmente los inventarios según la tipología de la demanda (Rodríguez, Villavicencio, Cuenca, & Aldáz, 2019).

Najo este sentido se puede interpretar que la valoración de los inventarios es un proceso por el cual se le asigna un valor monetario a cada uno de los elementos que integran el Plan General Contable conocido como plan de Cuentas de cada entidad. “La valoración de los inventarios, que dependerá de la naturaleza y vida

del producto, aplicando sistemas como el FIFO (First in First out), LIFO (Last in First out) y PMP (precio medio ponderado), entre otros” (Cruz Fernández, 2017, pág. 65).

Cabe mencionar “un punto esencial de la valoración de los inventarios cuando su precio de adquisición es diferente puesto que según Arenal Laza” (2020) afirma que: “cuando se barajan diferentes precios para un mismo producto es cuando se hace necesario usar un método de valoración de las existencias” (pág. 44).

De lo expuesto anteriormente se puede mencionar que los métodos de valoración de inventarios son aquellos cálculos técnicos que ayuda a las empresas tanto comerciales como industriales a controlar, manejar y supervisar la mercadería que ingresa y sale de la empresa.

5.1.2.1 Sistema FIFO

De acuerdo a lo planteado por Arenal Laza, (2020) Los primeros productos que se adquieren son los primeros que se venden, quedando en inventario los artículos más recientes... La estrategia de primero en entrar, primero en salir es una opción muy recomendable en caso de vender productos que tienen una vida útil como productos perecederos como alimentos, artículos que tienen un ciclo o temporada definida como la moda o productos que podrían volverse obsoletos (pág. 45).

De esta manera los productos que primero son adquiridos por la entidad son los que salen a la venta para evitar su deterioro u obsolescencia.

5.1.2.2 Sistema LIFO

Este sistema se plantea que los artículos adquiridos de manera reciente serán los primeros en salir a la venta, es decir que lo nuevo tiene prioridad ante los artículos antiguos siguiendo un sistema de valoración en el que cada producto tiene su propio valor, sin embargo, esta norma no está reconocida por las Normas Europeas (Cruz Fernández, 2017).

5.1.2.3 Sistema PMP

Es un sistema de valoración el cual parte de un precio promedio haciendo uso de una fórmula, la cual hace que el precio final de los artículos sea proporcional al número de unidades que existen de acuerdo con sus diferentes precios de adquisición.

De acuerdo a Arenal Laza, (2020) afirma que:

Con el método del precio medio ponderado se trata de «ponderar» la media aritmética con el número de unidades adquiridas, así que tendrá mayor peso específico el precio con el que hayamos comprado más mercancía. Se calcula de la siguiente forma:

- Se multiplica cada precio por el número de unidades que existen de ese precio.
- Se suma el resultado de esas multiplicaciones.
- Ese importe se divide entre la suma total de unidades (pág. 47).

$$PMP = \frac{(total\ Existencias) + (Total\ Entradas)}{(N^{\circ}\ de\ Existencias + N^{\circ}\ de\ Compras)}$$

Así mismo Cruz Fernández (2017) manifiesta que:

Aun presentando estas diferencias de cálculo, todos estos sistemas siguen una misma representación y registro a través de las fichas de almacén que se componen de:

- Registro de las entradas o compras, que indican la cantidad el precio unitario y el total.
- Registro de las salidas o ventas, que muestran la cantidad, el precio unitario y el total.
- Registro de las existencias, que es la mercancía total que hay en el almacén, e indican la cantidad, el precio unitario y el total.
- Además, se debe incluir la fecha, el concepto, la clase de producto o mercancía, el código, número de ficha, etc. (pág. 67).

Por otra parte, cabe mencionar que los modelos de inventarios buscan varios objetivos que podrían llegar a contraponerse y los más comunes son tal y como menciona (Jara, Sánchez, & Martínez, 2017):

- Minimización de los costos incurridos en el manejo del inventario.
- Maximización de los beneficios económicos, incluyendo ahorros por descuentos.
- Maximización de la tasa interna de retorno de la inversión de los inventarios.
- Determinar una solución factible para la administración del inventario.
- Asegurar la flexibilidad en el manejo de un futuro incierto (pág. 2)

5.1.3 Empresa de mercadeo

Según (Zapata, 2016) La función fundamental de las empresas ha sido siempre definida en términos de tener utilidades. Sin embargo, esta no es su función principal. Podemos decir que la finalidad de una empresa es "CREAR CLIENTES" esto es, identificar las necesidades del cliente y satisfacerlas. Es el cliente quien determina lo que un negocio es, porque es el cliente, y sólo él, quien mediante su disposición a pagar por un producto o un servicio, convierte la satisfacción de sus necesidades en resultados económicos positivos para los que lo proveen de dicha satisfacción, es decir, la empresa que mejor interpretó lo que los clientes querían.

La empresa es una entidad productiva, comercial o de servicios la cual está constituida según aspectos prácticos o legales, la cual se integra mediante los recursos que los integrantes hayan aportado además es indispensable mencionar que es una unidad de bienes y servicios los cuales servirán para satisfacer el mercado (Bueno Blanco, Sámano Ramos, & Berrelleza Gaxiola, 2018).

La empresa comercial es la unidad económica que, a partir de la combinación de diferentes factores humanos, materiales y funcionales, compra bienes y servicios a los productores con el fin de ponerlos en el mercado para cubrir las necesidades de los consumidores y obtener beneficios económicos. (Macmillaneducation.es, 2018, pág. 10).

Esto quiere decir que la empresa comercial se dedica básicamente a la compra y venta de algún producto en el mercado con la finalidad de obtener un beneficio económico. Así mismo se hace énfasis en la empresa según su naturaleza: Comercial es aquella que se dedica netamente a la compra y venta de artículos, esta se convierte automáticamente en intermediario entre productores y consumidores (oferta-demanda) en el mercado (Bravo Valdivieso, 2011).

“La mayoría de las empresas comerciales optan por un sistema de organización funcional en el que cada uno de los departamentos en que se divide la empresa tiene encomendadas una serie de funciones y tareas específicas interrelacionadas entre sí” (Macmillaneducation.es, 2018, pág. 11).

Es por ello que el departamento comercial de una entidad se encarga básicamente en la compraventa y existencias de los inventarios de mercadería, De la misma manera se debe tener en cuenta que en toda empresa comercial se debe estructurar el departamento comercial de la siguiente manera:

Tal y como menciona Macmillaneducation.es, (2018)

- a) **Compras.** Se encarga del aprovisionamiento de los productos y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa.
- b) **Ventas.** Intercambio de los productos y servicios que ofrece la empresa en los mercados en los que opera.
- c) **Logística.** Transporte y almacenaje necesarios para la distribución de los productos de la empresa en los mercados.
- d) **Marketing.** Acciones para promover la venta de productos y servicios (pág. 11).

Se puede analizar que el departamento de comercialización es la encargada de llevar un registro idóneo de los productos que se comercializan dentro la entidad, la cual sirva como base para realizar de informes preliminares que es utilizado para la toma de decisiones gerenciales.

5.2 Variante Dependiente

5.2.1 Manejo de procesos

Según (Mallar, 2010) Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados.

La gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders – clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, y a la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento (Mallar, 2010).

De lo expuesto anteriormente se puede manifestar que en la actualidad el enfoque y gestión de los procesos de acuerdo al criterio de varios autores es la base para entender la organización como un sistema, superar las contradicciones interdepartamentales y eliminar los problemas de diseño estructural como desbalances entre responsabilidad y autoridad, confusiones entre las líneas ejecutivas y funcionales, insuficiente manejo de estructuras paralelas, desproporciones entre áreas de dirección, exceso, defecto o redundancia de funciones, o sus agrupaciones erróneas al aplicar uno u otro criterio de departamentalización.

5.2.2 Gestión de inventarios

Según (Garrido, 2017) Los inventarios tienen como función flexibilizar las operaciones administrativas de esta manera los inventarios de productos se convierten en una necesidad absoluta dado que permite oportunidades de desarrollo y expansión en los procesos. De igual manera cabe destacar que otra de las funciones importantes en la gestión de inventario estaría articulada a la eliminación de irregularidades en la oferta, la compra o producción en lotes en exceso, esto permitiría la administración eficiente e integral de la empresa.

“Se denomina inventario a un conjunto de recursos o mercancías en buen estado, que se encuentran almacenados con el objetivo de ser utilizados en un futuro. Estos recursos pueden ser materiales, equipos, dinero, etcétera.” (Rodríguez, 2017). A pesar de resultar bastante abarcadora no está acorde con el correcto uso de términos y sus definiciones en el campo de la economía tales como recursos materiales y dinero.

Una vez que la entidad decide almacenar los artículos para la venta se debe establecer un modelo de gestión de inventarios los cuales servirán para un mejor control y manejo de este. De la misma manera es necesario mencionar la importancia de un modelo de gestión de inventario, tal y como mencionan (Pérez

Vergara, Cifuentes Laguna, Vásquez García, & Ocampo, 2013) la aplicación de un modelo de gestión de inventario es una de las opciones:

Más influyentes en el esfuerzo por reducir los costos y mejorar la eficiencia económica, ya que incrementa los niveles de servicio al cliente, aumenta la liquidez y permite a las organizaciones estar prevenidas frente a las fluctuaciones de la demanda; manteniendo un óptimo nivel de seguridad y logrando mantener los inventarios necesarios del producto (pág. 228).

Por otra parte, es necesario mencionar una serie de situaciones clave a la hora de seleccionar un modelo de gestión de inventarios, los cuales son:

- Los tipos de mercancías que se almacenan.
- Mantener siempre equilibrada la demanda y el almacenamiento del producto para no aumentar los costes del almacenamiento de forma innecesaria.
- La inversión en el inventario como el personal, transporte, gestión de perecederos, seguridad, mantenimiento del almacén, etc.
- La demanda del producto, la entrega de proveedores, entrega al cliente, ciclo de vida del producto, etc. (Cruz Fernández, 2017, pág. 25).

Por lo expuesto anteriormente se puede interpretar que el modelo de gestión de inventarios es un documento técnico que ayuda a las empresas a llevar un manejo eficaz y eficiente de la mercadería que comercializa, estableciendo saldos finales que contribuye al control y supervisión de los inventarios de la empresa.

5.2.3 Manual de procedimientos de inventarios

Según (Ceja, 2015) El Autor Guillermo Gómez Ceja define al Manual de Procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que

deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades. En otras palabras, se justifica un Manual de Procedimientos cuando en la organización se presentan las siguientes situaciones que deben ser conocidas y analizadas, en cada caso, por el estudiante, esto es:

- Presencia de trámites complejos, es los que es necesario efectuar descripciones precisas de los mismos, de manera que sea fácil consultarlas para aclarar posibles dudas.
- Para asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos, para lo cual resulta indispensable contar con descripciones claras de los mismos.
- Para emprender en tareas de simplificación del trabajo, como análisis de tiempos, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas, entre otros.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente y se necesiten conocer las fuentes de entrada, el proceso y las salidas de información, son muy valiosos los manuales de procedimientos, ya que tienen información necesaria para la determinación de los flujos de ésta.

Un sistema de inventario puede controlarse de dos formas:

1. **Revisión periódica:** el nivel de stock de algunos productos se considera para ciertos períodos fijos y, de acuerdo con la cantidad disponible, se presentará una nueva aplicación.
2. **Revisión continua o por cantidad fija:** se establece un nivel mínimo de inventario, y en cualquier instante en que el número de unidades en inventario llegue a ese nivel mínimo, se realiza un nuevo pedido.

En este estudio se tienen en cuenta dos tipos de modelos, cuyo uso depende de las características del requerimiento, a saber:

- a) **Modelos de inventario determinístico.** Son aquellos en los cuales la demanda está perfectamente determinada o es conocida para un período dado.
- b) **Modelos de inventario estocástico.** Son aquellos en los cuales la demanda es una variable aleatoria, con una función de distribución conocida.

5.3 Marco Legal

Según legislación del Ecuador, y en particular su Constitución (2008), en su artículo 304 se refiere a que la política comercial se propone desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo; regular; impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo, evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

“100 NORMAS GENERALES 100-01 (2014) Control Interno. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes

del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

La norma internacional de auditoría NIA-ES (2013), enfatiza en la definición de control interno: la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (p.7)

Según la NIIF 13 para las PYMES tiene como objeto aplicarse a los estados financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas (véase la Sección 1 Pequeñas y Medianas Entidades). La NIIF para las PYMES incluye requerimientos obligatorios y otro material (que no es de carácter obligatorio) que se publica en conjunto.

El material que no es obligatorio incluye:

- Un prólogo, que brinda una introducción general a la NIIF para las PYMES y explica su propósito, estructura y autoridad;
- Una guía de implementación, que incluye los estados financieros ilustrativos y una lista de comprobación de la información a revelar;
- Los Fundamentos de las Conclusiones, que resumen las principales consideraciones que tuvo en cuenta el IASB para llegar a sus conclusiones en la NIIF para las PYMES;
- La opinión en contrario de un miembro del IASB que estuvo en desacuerdo con la publicación de la NIIF para las PYMES.

5.4 Marco Conceptual

Administrativo: Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en la empresa.

Abastecimientos: Metodología aplicada para la adquisición de mercadería conforme a las necesidades de la empresa, basados en los informes del stock.

Bodega: Lugar físico donde se almacena la mercadería, debe cumplir con los estándares de calidad, su administración debe ser ordenada y detallada por kardex conforme al producto que posee la empresa.

Control: Fase del proceso administrativo que tiene como propósito contribuir al logro de los objetivos.

Control del personal: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos que implican la administración integral de personal y el uso eficiente de los recursos humanos.

Costo: Es un gasto, erogación o desembolso en dinero o especie, acciones de capital o servicios, hecho a cambio de recibir un activo.

Costos Indirectos: Costos normalmente de difícil identificación o resultado de bienes y servicios aplicables a la actividad en general. Incluyen costos de operaciones de manufacturas (mantenimiento, gastos generales, etc.)

Eficiencia – Efectividad: Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

Existencias: Son los bienes almacenados que posee la empresa ya sea para el consumo de ésta, transformación o para proceso de ventas.

Gastos de Administración y Ventas: Incluye gastos de ventas tales como remuneraciones y comisiones pagadas al personal de ventas, propaganda, promoción, etc.

Inventarios mercadería: Stock o acopio de insumos, materias primas, productos en proceso y bienes terminados que son mantenidos por una empresa.

Promedio: La media aritmética (también llamada promedio o simplemente media) se la utiliza para calcular un valor representativo de los valores que se están promediando.

Proceso: Es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.

Stock: Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

F. METODOLOGÍA

6.1 Materiales y equipos

Implementar el proyecto y ser técnicamente viable se requiere la búsqueda de información y uso de materiales específicos, las fuentes permiten presentaciones detalladas de componentes a utilizar para el desarrollo de la investigación y elaboración del trabajo de Titulación. Los cuales son:

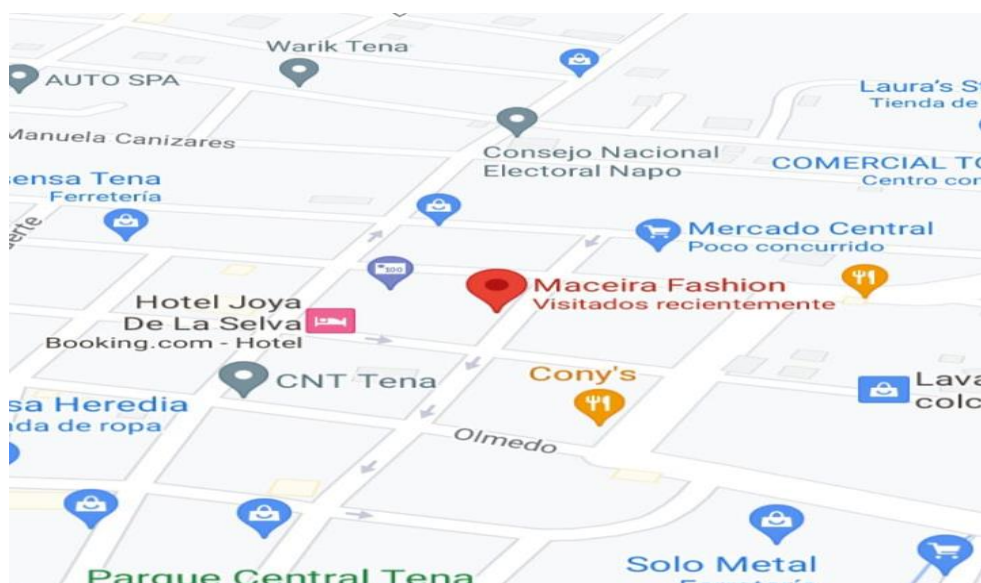
Tabla 2. Recursos a utilizar

Material/Equipos/Elemento	Elemento diferenciador	Modelo
Laptop	Desarrollo	Intel (R) Celeron (R) N4000
Internet	Investigación	Napo TV
Equipo telefónico	Comunicación	Samsung A10
Movilización	Transporte	Colectivo Público
Impresiones B/N - Color	Visual	Ricoh Mpc300
Suministros de oficina	Recolectar información	Esferos, carpetas, hojas de papel bond
Empastado	Visual	S/R

6.2 Ubicación del Área de estudio

Según (INEC, 2012), “cuenta con 60.9 mil habitantes la ciudad de Tena o San Juan de Tena de los ríos perteneciente a la parroquia urbana Tena en la provincia amazónica de Napo”. La unidad de negocio Maceira Fashion está ubicada en el barrio Central en la calle Simón Bolívar y Amazonas junto al Mercado Artesanal.

Ilustración 1. Ubicación de estudio / cantón Tena, provincia de Napo.



Fuente: Google Maps (2022)

6.3. Tipo de investigación / estudio

6.3.1. Por su nivel de profundidad

- **Descriptiva:** En este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano. En el proceso cuantitativo se aplican análisis de datos de tendencia central y dispersión (Galarza, 2020).
- **Explicativa:** En este alcance de la investigación se busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden

aplicar estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables (Galarza, 2020).

6.3.2. Por la naturaleza de los datos y la información

- **Cualitativa:** La investigación cualitativa asume una realidad dinámica y subjetiva que abarca muchos contextos. El enfoque de investigación cualitativa “favorece un análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos y relevantes de los hechos estudiados” (Solís, 2013) .
- **Cuantitativo:** Trata de fenómenos que se pueden medir, siendo su objetivo más importante la descripción, interpretación, predicción, predecir y controlar objetivamente su causa y predecir su ocurrencia a partir de la auto-revelación, basando sus conclusiones en el uso riguroso de medición o cuantificación, tanto en la obtención de resultados de los mismos como en el proceso de procesamiento, análisis e interpretación de los mismos, por hipótesis – inferencia (Flores, 2019).
- **Mixto:** La investigación mixta es un método de investigación que incluye la recopilación, el análisis y la integración de estudios cuantitativos y cualitativos (Flores, 2019).

6.3.3. Por los medios para obtener los datos

Específicamente para obtención de información sobre el fenómeno que se estudia, se definen técnicas concretas, especiales o únicas, para el estudio efectuado (QuestionPro, 2022).

- **Campo:** Es la recopilación de información que se efectúa en el lugar de trabajo. Es decir, que los datos que se requiere para la información que se proporcionará, donde se pueda observar minuciosamente las principales

causas y efectos causantes de sus problemas, en consecuencia se plasmaran posibles soluciones para abordar los defectos en mención.

- **Documental:** Incluye la recopilación de información de la literatura existente y la selección de la literatura apropiada para la investigación, brinda a los investigadores la capacidad de interpretar y mejorar nuevos materiales.

6.3.4. Por la mayor o menor manipulación de las variables

- **No experimental:** Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Escamilla).

6.3.5. Técnicas y herramientas de recolección de información

Se utilizar técnicas para “recolectar la información, cómo explicarlo y algunas posibilidades de intervención” (García, 2020). En este caso para la investigación del proyecto utilizaremos la siguiente técnica y herramienta:

Tabla 3. Métodos a emplear

Técnica	Herramienta
Entrevista	Cuestionario de preguntas
DOFA	Fichas técnicas de investigación de campo
PESTEL	Análisis acromático

- **Entrevista:** son fuente de información valiosa sobre biografías, experiencias, opiniones, valores, aspiraciones, actitudes y sentimientos de una persona. Cuando se requiere información cualitativa para una

investigación, las entrevistas pueden proporcionar ideas de sondeo que ningún otro instrumento de investigación puede proporcionar (Sequera, 2022)

- **Matriz DOFA:** Esta herramienta incluye la construcción de una Matriz de identificación a partir de varios factores Internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que afectan las operaciones de la organización (Christopher-Nikulin, 2015).
- **Análisis PESTEL:** es un marco o herramienta utilizada por los profesionales de marketing para analizar y monitorizar los factores macro ambientales que tienen un impacto en una organización, se utilizarán para completar una matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos y un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas FODA (Amador-Mercado, 2022).

6.3.5.1. Población

La población de Tena va alrededor de los 18.418, siendo el 9,207 de Hombre y el 9,210 de Mujeres (Banco Mundial). Después de definir la localidad de estudio, el investigador debe determinar los criterios que deben cumplir los participantes (Arias-Gómez, Villasís-Keever, & Miranda Novales, 2016).

6.3.5.2. Muestra

Según (Fisher, 2022), el propósito de “determinar el tamaño de la muestra es determinar el número mínimo de artículos o unidades analíticas necesarias para nuestros propósitos”. Por lo tanto, el tamaño de la muestra indica el número de elementos de la población que se deben seleccionar para extraer la información que luego se generalizará.

6.4. Metodología para cada objetivo

6.4.1. Objetivo 1

Identificar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

Se realizó una gestión en Maceira Fashion para obtener permiso para trabajar en la investigación a aplicar como proyecto de titulación (Ver anexo 2). Una vez en marcha, a través del enfoque cualitativo y cuantitativo recopilaremos con la técnica de la encuesta esencial para la investigación que constó de una herramienta basada en un cuestionario de 10 preguntas dirigidas al propietario de la unidad de negocio, previamente legalizado por el responsable de titulación. (Ver anexo 2).

Ilustración 2. Estructura de una entrevista

ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO “MACEIRA FASHION”		
Encuestado: Propietario		
	PREGUNTAS	OBSERVACIONES
1	¿Ha pensado implementar en un futuro, un control de inventarios en su unidad de negocio? ¿Por qué?	
2	¿Efectúa frecuente un control del inventario actual para saber el estado de su stock? ¿En qué tiempo?	
3	¿Qué herramientas o técnicas utiliza para manejar su inventario? ¿Cuáles son?	
4	¿Mantiene un portafolio de proveedores? ¿Cada que tiempo lo visitan?	
5	¿Ha recibido quejas por daños de artículos vendidos? ¿Cómo ha procedido?	

6	¿Maneja un control adecuado de la mercadería deteriorada u obsoleta? ¿Cuál es? o ¿Cómo procede?	
7	En caso de no mantener rotación de la mercadería, ¿Busca estrategias para que salgan esos artículos? ¿Cuáles son?	
8	¿Posee procedimientos internos para la venta de mercancías?	
9	¿Maneja cartera de clientela frecuente?	
10	¿Realiza incentivos por la fidelidad de sus clientes?	
Elaborado por:		
Karina Aracely Criollo Hidalgo ESTUDIANTE		
Validado por:		Legalizado:
Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango TUTOR		Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña; Mg. DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

6.4.2. Objetivo 2

Evaluar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

Siguiendo con la investigación cuantitativa, realizaremos una matriz DOFA en base a la información recopilada para identificar el estado actual del inventario, y al mismo tiempo analizaremos el estado actual de la empresa utilizando PESTEL como herramienta de análisis.

Ilustración 3. Matriz DOFA

	POSITIVOS	NEGATIVOS
Internos (factores de la empresa)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Externos (factores del ambiente)	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Ilustración 4. Análisis PESTEL

	FACTORES EXTERNOS	IMPACTO
POLÍTICOS		
ECONÓMICOS		
SOCIALES		
TECNOLÓGICOS		
ECOLÓGICOS		
LEGALES		

6.4.3. Metodología para el Objetivo 3

Diseñar el manual de procesos de control de inventarios para el manejo de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

El manejo de inventario tiene como finalidad visualizar procesos a realizarse el cual contempla una serie de disposiciones, en la que se efectúa de la siguiente manera:

I. INTRODUCCIÓN

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. General
2. Específicos

III. ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. Antecedentes
2. Misión
3. Visión
4. Valores Corporativos

IV. INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

1. Rotación de stock
2. Tasa de retorno y pérdida
3. Pérdida
- 4.

V. POLÍTICAS GENERALES

1. De la empresa
2. Pedido
3. Compra

VI. NORMAS DE ORGANIZACIÓN

- a. Actividades de control
 - 1. Adquisición y recepción de inventario
 - 2. Almacenamiento y despacho del inventario
 - 3. Registro contable del inventario
- b. Información y comunicación
- c. Monitoreo

VII. FORMATOS DE DOCUMENTOS PARA EL MANEJO DE MERCADERÍA

- 1. Kardex
- 2. Estructura en Excel

G. RESULTADOS

7.4.1 Resultados del Objetivo 1

Identificar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

Para cumplir con el objetivo 1, lo se obtuvo la aprobación del trabajo de titulación por parte del propietario de Maceira Fashion (ver anexo 2). Posterior a ello, se recolecta información a utilizar para la elaboración ejecutando una entrevista al propietario de Maceira Fashion en la cual constó 10 preguntas debidamente fundamentadas según a lo requerido (Ver anexo 3) obteniendo conclusiones y recomendaciones.

Tabla 4. Hoja de hallazgos

N.	HALLAZGOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1	La empresa no dispone de herramientas para un adecuado manejo y control de su inventario entrante y saliente.	La empresa debería implementar un manual de procesos de control adecuado para su mercancía existente.	Ejecutar la implementación de un manual que ayude con el control de inventarios que se maneje en la empresa.
2	La empresa no sostiene una rotación constante de su mercadería lo cual al transcurrir el tiempo puede	La empresa demanda de estrategias y métodos que faciliten a que su inventario tenga mayor rotación anualmente.	Proyectar modernización al inventario con el fin de ser atractivo para el consumidor y que facilite su alternación.

	existir deterioro en ella.		
3	No dispone de un espacio propicio para el inventario en exhibición y en el área de bodega.	La empresa requiere mejoras en sus estantes para mejor presentación, al igual en bodega para evitar daños de los artículos.	Innovar los estantes de exhibición y adecuar el espacio de bodega para mejor presentación y orden en la empresa.
4	No provee un registro detallado de su stock en caso de dejar a cargo a terceras personas por fuerza mayor.	La empresa necesita un padrón donde existan especificaciones de cada artículo existente y disponible en la unidad de negocio así como: color, tallas, marcas, etc.	Mantener una descripción determinada de cada existencia según sus especificaciones correspondientes para uso en caso de percances inesperados.

7.4.2. Resultados del Objetivo 2

Evaluar el proceso de control de inventarios en la unidad de negocio Maceira Fashion ubicada en la provincia de Napo, cantón Tena.

Basándose en la recolección de información por medio de la entrevista realizada al propietario (ver Anexo 4), se creó una matriz (DAFO), en donde se enfoca en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de Maceira Fashion y un análisis (PESTEL), identificando las fuerzas externas y permitir la mejora, completando así el desarrollo de esta investigación.

Tabla 5. Matriz DOFA: fortalezas y debilidades de Maceira Fashion

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	* Disponer de productos de calidad y marcas reconocidas. *Mantener variedad de artículos y garantía en su mayoría. *Suficientes recursos económicos para la adquisición de inventarios.	*No disponer de un manual de inventarios para la toma física de existencias. *Carencia de manejo de stock en el área de bodega *Escasa rotación de mercadería y pérdida de existencias por deterioro por antigüedad

7.4.2.1. Factores Internos

7.4.2.1.1. Fortalezas

- **Disponer de productos de calidad y marcas reconocidas:** Es fundamental para Maceira Fashion mantener la excelencia y durabilidad de sus existencias y garantizar que su mercadería llegue en excelente condiciones a su clientela y a la vez satisfacer las necesidades de sus consumidores.
- **Mantener variedad de artículos y garantía en su mayoría:** Cumplir con los estándares de excelencia en su inventario es su máxima prioridad, tanto en su calzado, indumentaria y joyería para hombres, mujeres y niños.
- **Suficientes recursos económicos para la adquisición de inventarios:** Dispone de recursos netamente para la adquisición y renovación de mercadería en caso de requerirlo.

7.4.2.1.2. Debilidades

- **No disponer de un manual de inventarios para la toma física de existencias:** No cuenta de una guía que faciliten el proceso de toma física de existencias disponibles en sus instalaciones.
- **Carencia de manejo de stock en el área de bodega:** No mantiene una herramienta que ayude al registro cronológico de la mercadería en existencia que se encuentra en bodega según sus especificaciones.
- **Escasa rotación de mercadería y pérdida de existencias por deterioro por antigüedad:** No mantiene una rotación consecutiva en la unidad de negocio lo conlleva al desperfecto de ciertos artículos existentes en stock.

Tabla 6. Matriz DOFA: Oportunidades y amenazas de Maceira Fashion

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	*Ampliar su cartelera de clientes y predominar en el mercado. *Expansión de sucursales *Nuevas políticas en el inventario	*Aumento de precios en mercadería debido a la situación actual en el país *Mayor regulación Gubernamental. *Implementación de ventas en plataformas online.

7.4.2.2. Factores Externos

7.4.2.2.1. Oportunidades

- **Ampliar su cartera de clientes y predominar en el mercado:** Atraer a su clientela a través de promociones y publicidad por diferentes medios de comunicación o sitios web y mantener su reconocimiento en la ciudad por su calidad y excelencia a través de sus existencias.
- **Expansión de sucursales:** Al contar con dos sucursales en la ciudad y la acogida que ha tenido en esta década de trabajo y atención a sus clientes, la importancia para el propietario es sumar otra sucursal al cantón para que pueda ser fuente de ingresos para su hogar.
- **Nuevas políticas en el inventario:** Implementar una guía donde se pueda optimizar el control del registro de existencias ordenadas y según su diferenciación y su sección para que pueda mantenerse un mejor orden en su stock.

7.4.2.2.2. Amenazas

- **Aumento de precios en mercadería debido a la situación actual en el país:** la variación anual del IPC ha ido aumentando notoriamente, lo cual

afectado a diversos insumos y artículos en el país en consecuencia de ello su demanda ha ido en pérdida progresiva.

- **Mayor regulación Gubernamental:** Al tener variaciones de decretos y mandatorios a nivel país y en el cantón, el sector comercial puede ser afectado directa o indirectamente trayendo consecuencias como declinación en sus ventas.
- **Implementación de ventas en plataformas online:** En la actualidad, en el país se sumaron plataformas reconocidas como Amazon y Shein tiendas de moda que facilitan la adquisición de vestimentas, calzado y otros artículos llamativos al consumidor y con precios mínimos.

Tabla 7. Análisis PESTEL de Maceira Fashion

	FACTORES EXTERNOS	IMPACTO
POLÍTICOS	• El comercio internacional es la base del crecimiento de un país, por lo que es necesario mantener la protección de la producción. • Los aranceles son las herramientas de política fiscal y comercial más antiguas y más utilizadas, y requieren un porcentaje antes de la entrada al país.	POSITIVO NEGATIVO
ECONÓMICOS	• El país ha manifestado interés en negociar acuerdos comerciales diferentes países para tener un	POSITIVO

	impacto positivo en la economía del mismo. • A raíz de la pandemia y la situación actual que atraviesa el país habido un alto porcentaje de desempleo en el Ecuador.	NEGATIVO
SOCIO-CULTURALES	• En la actualidad la población prefiere invertir en calzado que tenga mayor tiempo de vida.	POSITIVO
	• En ausencia de un acuerdo comercial, un país puede caer en la tentación de manipular la relación de intercambio para aumentar sus ingresos (favoreciendo los precios de las exportaciones).	NEGATIVO
TECNOLÓGICOS	• El uso de redes sociales ayuda a optimizar las formas de llegar al consumidor fortaleciendo las ventas.	POSITIVO
	• La competencia también provee el mismo uso de redes sociales como mecanismo de publicidad	NEGATIVO
ECOLÓGICOS	• El material de algunos artículos ofrece una excelente durabilidad y vida útil.	POSITIVO
	• Gran parte de existencias no están destinados a durar y su material no permite reutilizarse.	NEGATIVO

LEGAL	• Dispone de todos los permisos pertinentes para su funcionamiento.	POSITIVO
	• Las sanciones según la ley pueden ser muy severas si no cumple con la documentación o el etiquetado de su producto.	NEGATIVO

Tabla 8. Matriz de evaluación de los factores externos

Matriz de evaluación			
Factores determinantes	Peso	Evaluación	Valor
Oportunidades			
El comercio internacional es la base del crecimiento de un país, por lo que es necesario mantener la protección de la producción.	0,15	4	0,6
El país ha manifestado interés en negociar acuerdos comerciales diferentes países para tener un impacto positivo en la economía del mismo.	0,25	4	1
En la actualidad la población prefiere invertir en calzado que tenga mayor tiempo de vida.	0,20	3	0,8
El uso de redes sociales ayuda a optimizar las formas de llegar al consumidor fortaleciendo las ventas.	0,20	4	0,8

El material de algunos artículos ofrece una excelente durabilidad y vida útil.	0,15	4	0,6
Dispone de todos los permisos pertinentes para su funcionamiento.	0,5	3	0,15
SUBTOTAL	1		3,95

Amenazas

Los aranceles son las herramientas de política fiscal y comercial más antiguas y más utilizadas, y requieren un porcentaje antes de la entrada al país.	0,25	3	0,75
A raíz de la pandemia y la situación actual que atraviesa el país habido un alto porcentaje de desempleo en el Ecuador.	0,25	4	1
En ausencia de un acuerdo comercial, un país puede caer en la tentación de manipular la relación de intercambio para aumentar sus ingresos (favoreciendo los precios de las exportaciones a países vecinos).	0,20	3	0,6
La competencia también provee el mismo uso de redes sociales como mecanismo de publicidad.	0,18	3	0,54

Gran parte de existencias no están destinados a durar y su material no permite reutilizarse.	0,05	3	0,15
Las sanciones según la ley pueden ser muy severas si no cumple con la documentación o el etiquetado de su producto.	0.07	2	0,14
SUBTOTAL	1		2,89
TOTAL			6,84

Interpretación: Mantiene un peso de 3,95 para oportunidades y 2,89 para amenazas, lo que indica que la empresa aprovecha sus oportunidades y enfrenta amenazas.

Después de completar la evaluación relacionada con la matriz PESTEL, entendemos que Maceira Fashion aprovecha sus oportunidades, por lo que se mantiene en el mercado por más de diez años con una estabilidad comercial bastante aceptable. Sin embargo se puede seguir mejorando, dado que el almacenamiento de calzado exportado requiere de pagos de aranceles en función de su valor, esto podría aprovecharse agregando también productos nacionales de la misma calidad que ya manejan para evitar costos innecesarios y diversificar su mercancía.

7.4.3. Resultados del Objetivo 3

Este manual es una herramienta de trabajo práctica y sencilla que se puede utilizar para orientar a todos los colaboradores de Maceira Fashion y crear procedimientos simples para una gestión eficaz del inventario. Los procedimientos presentados en la guía están estructurados de manera lógica y consistente para que utilicen los recursos disponibles de manera efectiva para aprovecharlos al máximo.

Se detalla con exactitud el tiempo necesario para preparar los procedimientos, que permitirá a sus propietarios a seguir correctamente las instrucciones para saber cómo realizar y como aplicar de manera adecuada cada pasos a seguir en un tiempo asignado. Se plasma la propuesta partiendo desde las recomendaciones señaladas en la hoja de hallazgos, con el objetivo de fomentar y contribuir en la unidad de negocio en puntos claves como la gestión de control, análisis, supervisión de inventario y mercadeo, tomando en consideración lo detallado en las siguientes hojas.

7.4.3.1. Propuesta del manual de procesos de inventarios

Manual de procesos de inventarios

para Maceira Fashion





MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

3. General
4. Específicos

III. ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

5. Antecedentes
6. Misión
7. Visión
8. Valores Corporativos

IV. INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

5. Rotación de stock
6. Tasa de retorno y pérdida
7. Pérdida

V. POLÍTICAS GENERALES

4. De la empresa
5. Pedido
6. Compra

7. Compra

VI. NORMAS DE ORGANIZACIÓN

- d. Actividades de control
- 4. Adquisición y recepción de inventario
- 5. Almacenamiento y despacho del inventario
- 6. Registro contable del inventario
- e. Información y comunicación
- f. Monitoreo

**VII. FORMATOS DE DOCUMENTOS PARA EL MANEJO DE
MERCADERÍA**

- 3. Kardex
- 4. Estructura en Excel

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 2
INTRODUCCIÓN Para la unidad de negocio es fundamental contar con un manual de control de inventarios para facilitar el registro y estado de cada uno de sus artículos adquiridos. La emisión de información correcta y oportuna adjunta una serie de disposiciones operativas de procesos y funcionalidades que deben tomarse en cuenta en el manejo de inventario. Este manual es una guía en beneficio de Maceira Fashion, donde incluye detalles de las operaciones indispensables para el registro de mercadería, así como métodos y estrategias del control de entrada y salida de sus existencias. Se toma a consideración varios aspectos indispensables que deben cumplirse en base a la necesidad de la empresa.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 3
OBJETIVOS DEL MANUAL Objetivo general Plasmar modelo que permitan un adecuado control del inventario en la unidad de negocio. Objetivos específicos • Detallar indicadores que aporten al manejo del inventario y su correcto manejo. • Establecer procedimientos oportunos para el desarrollo de la guía. • Diseñar formatos para el control y registro de existencias.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 4
ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Antecedentes En esta investigación se utilizó el método de análisis documental, el cual tuvo como objetivo analizar las técnicas de gestión de inventarios como factor clave para mejorar la rentabilidad de la unidad de negocio Maceira Fashion. Se han desarrollado cuatro apartados: Fundamentos teóricos de la gestión de inventarios en la empresa; revisión de investigaciones en el campo de la gestión de inventarios; Factores a considerar en la gestión de inventarios; Y por último, recomendaciones sobre la gestión de inventarios.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 5
Misión Plasmar información básica, fundamental y útil para Maceira Fashion para la correcta gestión de un manual de inventarios que puede ser implementado en sus existencias entrantes y salientes. Visión Otorgar la guía de inventarios a Maceira Fashion para que pueda ser analizada e implementada, ya sea a corto o largo plazo según las necesidades o interés del propietario. Valores corporativos Confiabilidad Integridad Enfoque al cliente Democracia y respeto		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 6
INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Al elegir señalizadores menciona (Medico, 2021), que se debe tener en cuenta que comprende su desempeño interno (qué tan eficiente es en sus procesos y cuánto paga) y su desempeño externo (lo que entrega a sus clientes). Debes tener una imagen completa y auténtica. Se debe tener en cuenta estos puntos y aplicarlos para tener una información más detallada del inventario: La Rotación de stock La rotación es sin duda uno de los indicadores más importantes, ya que está diseñado para mostrar a las empresas cuántas veces al año se renueva por completo el inventario. Esta información es importante para determinar si hay rotación de artículos bloqueados y artículos en stock. Se puede calcular de dos formas: Rotación de inventarios = Ventas Totales / Stock Promedio Stock promedio = Stock Inicial + Stock Final / 2		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 7
La Tasa retorno Este es uno de los indicadores de inventarios que miden el volumen de devolución. La tasa de retorno, por lo tanto, es el porcentaje de artículos que volvieron a estar disponibles después de que se completó la compra. Este indicador es extremadamente útil para comprobar cuáles y cuántos elementos no cumplen con las expectativas del cliente. Se calcula así: Tasa de retorno = (Total de productos devueltos / total de productos vendidos) x 100 La Pérdida Este es uno de los indicadores de control de inventarios que más preocupa a los gerentes, ya que las pérdidas pueden representar altos costos para la empresa, comprometiendo considerablemente sus ingresos. La forma más rápida de calcular este indicador de inventario es: Pérdidas = inventario total – ventas totales – inventario actual.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 8
POLITICAS Y ALINEAMIENTOS Políticas de la empresa Es fundamental tener en cuenta esta dirección en la unidad de negocio: • Respetar los horarios asignados para la apertura y cierre del lugar de trabajo. • Atender las quejas o sugerencias que el cliente solicite • Dar atención cordial y amable al público. • Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que se impongan en caso de emergencia por algún tipo de pandemia. Políticas de Pedido Se debe tomar en consideración: • Conteo y registro físico del stock existente en las instalaciones. • Elegir a los mejores ofertantes tanto en precio como en calidad. • Efectuar un listado apto de proveedores • Realizar pedido de productos agotados o de mayor rotación.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 9
Políticas de Compra • Verificar que la mercancía llegue en buenas condiciones y con la garantía correspondiente. • Solicitar al proveedor entregar facturas correspondientes de los artículos ingresados. • Registro cronológico del inventario ingresado según especificaciones. • Reubicar los artículos de ingreso a bodega y estantes de exhibición. Políticas de venta • No realizará devoluciones pasado cierto tiempo • Para hacer uso de garantías debe ser en el lapso de 5 días laborables y su respectiva factura. • Mantener promociones activas de artículos con menor rotación • Disponer de un registro de mercadería en stock acorde sus especificaciones. Estos procedimientos definen los pasos básicos que se deben tomar en cuenta en la unidad de negocio al momento de realizar adquisiciones nuevas o reemplazo de mercadería agotada, a fin garantizar la satisfacción del cliente.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 10
NORMAS DE ORGANIZACIÓN Actividades de control Es la encargada de establecer políticas e implementar procedimientos para controles adecuados. En las áreas de almacenamiento se deben tener en cuenta los siguientes pasos: 1) Adquisición y recepción de inventario • Ejecutar planes de compra de inventario • Distribuir mercancías recibidas previamente en el almacén • Realizar conteos físicos regulares al menos una vez al mes para verificar que los números verdaderos se reflejen en las herramientas de control apropiadas. 2) Almacenamiento y despacho del inventario • El ambiente en el que se mantenga el inventario debe ser limpio y suficiente para evitar daños a los bienes. • Se enviará una guía de referencia correspondiente a cada venta. • Permitir el ingreso a bodega solo personal autorizado. • Emitir una orden de compra del cliente aprobada por Maceira Fashion con instrucciones de envío y firmada por el cliente.		

	MANUAL DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS	PAG. 11
3) Registro contable del inventario • Utilice transcripciones para documentar todas las entradas y salidas del inventario. • Verificar que las entradas estén validadas con documentos de autorización. • Evidencia de registro de devolución respaldada con nota de crédito o factura aprobada • Evitar manipulación de los registros de inventario en las herramientas de control. Información y comunicación La información relacionada con el inventario debe identificarse, capturarse y plasmarse para que exista más armonía al momento de ejecutar una venta. Estos son algunos puntos que se deben considerar para promover mejor la información en el área de almacén: Los encargados de la empresa deben comprender las actividades y funciones de cada persona, mantenerse en constante comunicación y socialización del inventario es la clave del éxito. Monitoreo El monitoreo asegura que los controles internos continúen funcionando de manera efectiva y las actividades de monitoreo deben continuar para evaluar los controles establecidos y los procesos correctos que pueden estar obstaculizando el logro de los objetivos declarados de la empresa.		

[illegible]

Formato de Excel

:

✕

✓

fx

=[@[Entrada]]-[@Salida]

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

Ingreso y Egresos:

✕ ✓ fx =+Entradas[@Tallas]												
B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
CONTROL DE INVENTARIOS DE MACEIRA FASHION												
ENTRADAS					SALIDAS							
Códig	Tallas	Descripción	Fecha	Cantic	Códig	Tallas	Descripción	Fecha	Cantic			
10	35	X	9/2/2022	20	10	35	X	10/3/2022	5			
20	38	XX	10/2/2022	15	20	38	XX	11/3/2022	5			
30	36	XXX	11/2/2022	40	30	36	XXX	12/3/2022	10			
40	24	XXXX	12/2/2022	30	40	24	XXXX	13/3/2022	20			
50	37	XXXXX	13/2/2022	3	50	37	XXXXX	14/3/2022	20			
60	24	XXXXXXX	14/2/2022	18	60	24	XXXXXXX	15/3/2022	40			
70	24	XXXXXXXX	15/2/2022	45	70	24	XXXXXXXX	16/3/2022	30			
80	42	XXXXXXXXX	16/2/2022	100	80	42	XXXXXXXXX	17/3/2022	80			
90	24	XXXXXXXXXX	17/2/2022	50	90	24	XXXXXXXXXX	18/3/2022	50			
100	34	XXXXXXXXXXX	18/2/2022	80	100	34	XXXXXXXXXXX	19/3/2022	70			
110	38	XXXXXXXXXX.	19/2/2022	10	110	38	XXXXXXXXXX.	20/3/2022	3			
120	38	XXXXXXXXXX.	20/2/2022	30	120	38	XXXXXXXXXX.	21/3/2022	3			
130	38	XXXXXXXXX.	21/2/2022	10	130	38	XXXXXXXXX.	22/3/2022	3			
140	24	XXXXXX.	22/2/2022	10	140	24	XXXXXX.	23/3/2022	3			
150	24	XXXXX.	23/2/2022	10	150	24	XXXXX.	24/3/2022	3			
160	28	XXX.	24/2/2022	10	160	28	XXX.	25/3/2022	3			
170	24	XX.	25/2/2022	12	170	24	XX.	26/3/2022	3			
180	34	X.	26/2/2022	15	180	34	X.	27/3/2022	10			

✕ ✓ <i>fx</i> =+Entradas3[@Tallas]										
B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
maceira fashion CONTROL DE INVENTARIOS DE MACEIRA FASHION maceira fashion										
ENTRADAS					SALIDAS					
Códig	Tallas	Descrip	Fecha	Cantida	Códig	Tallas	Descrip	Fecha	Cantida	
10	M	X	9/2/2022	20	10	M	X	10/9/2022	5	
20	S	XX	10/2/2022	15	20	S	XX	11/9/2022	5	
30	L	XXX	11/2/2022	40	30	L	XXX	12/9/2022	10	
40	XL	XXXX	12/2/2022	30	40	XL	XXXX	13/9/2022	20	
50	M	XXXXX	13/2/2022	3	50	M	XXXXX	14/9/2022	20	
60	XS	XXXXXXX	14/2/2022	18	60	XS	XXXXXXX	15/9/2022	40	
70	L	X	15/2/2022	10	70	L	X	16/9/2022	30	
80	M	XXXXXXXX	16/2/2022	5	80	M	XXXXXXXX	17/9/2022	80	
90	XXL	XXXXXXXXX	17/2/2022	50	90	XXL	XXXXXXXXX	18/9/2022	50	
100	S	XXXXXXXXX	18/2/2022	20	100	S	XXXXXXXXX	19/9/2022	70	
110	M	XXXXXXXXX	19/2/2022	10	110	M	XXXXXXXXX	20/9/2022	9	
120	L	XXXXXXXXX	20/2/2022	10	120	L	XXXXXXXXX	21/9/2022	9	
130	S	XXXXXXXX	21/2/2022	10	130	S	XXXXXXXX	22/9/2022	9	
140	XS	XXXXXX	22/2/2022	10	140	XS	XXXXXX	23/9/2022	9	
150	XXXL	XXXXX	23/2/2022	10	150	XXXL	XXXXX	24/9/2022	9	
160	XL	XXX	24/2/2022	10	160	XL	XXX	25/9/2022	9	
170	L	XX	25/2/2022	10	170	L	XX	26/9/2022	9	
180	S	X	26/2/2022	10	180	S	X	27/9/2022	9	

7.4.3.1 Presupuesto

Cantidad	Unidad	Detalle	Valor Unitario USD	Valor Total USD
180	hora	Internet	0,80	144,00
400	hoja	Impresiones	0,10	40,00
40	pasaje	Movilización	0,30	12,00
1	hoja	Manual	20	20,00
Total				216,00

7.4.3.2. Cronograma

N	ACTIVIDADES	AÑO 2022 - 2023															
		Sept.				Oct.				Nov.				Dic.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentación del manual																
2	Socialización y manejo de formatos																
3	Planificación e implementación																
4	Funcionalidad al 100%																

H. CONCLUSIONES

Por medio de la entrevista entablada hacia al propietario y al mantener contacto directo se realizó un diagnóstico técnico en las actividades utilizadas por la unidad de negocios Maceira Fashion en el área de almacén, en las cuales fue notorio la insuficiencia en la gestión de su inventario y registros que manejan. La falta de control de inventario puede conducir a desequilibrios de inventario y artículos perdidos por deficiencia de rotación de inventarios

Mediante un análisis situacional DOFA, que el ciclo de actividad que se desarrolla en la empresa no ayuda a homogeneizar su inventario, ya que no maneja una dirección de forma coherente y organizada ocasionando así, que no disponga de registros oportunos del stock para adquisiciones y toma de decisiones futuras. Para desarrollar una descripción del entorno de la empresa, se realizó un análisis PESTEL para evaluar varios factores y determinar cómo afectan el negocio.

La creación de un plan de control de inventario es una forma de mejorar el diseño y perfeccionar el ciclo del inventario entrante y saliente en Maceira Fashion. Para su elaboración se debe tener en cuenta que los manuales deben ser conocidos y entendidos por los responsables de las operaciones a las que se refieren, y deben estar fácilmente disponibles y accesibles. También deben revisarse constantemente y ajustarse según sea necesario.

I. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa realice anualmente un análisis situacional y ejecute un diagnostico donde puedan ser utilizados y revisados con el fin de mejorar las políticas y procedimientos descritos en el manual.

2. La socialización, implementación y aplicación de registros continuos es una base fundamental para que exista equilibrio y armonía al momento de ejecutar un registro de cada existencia entrante y saliente para mantener una rotación más adecuada de los mismos.

3. Se sugiere socializar e implementar la aplicación de este manual que tiene como finalidad a la empresa facilitar la mejora del control y manejo de inventarios para mejorar la gestión de, el mismo que contiene políticas y procedimientos adecuados para facilitar y mejorar el manejo de los productos que servirá como medio de integración y orientación en caso de abrir otra sucursales.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Amador-Mercado, C. Y. (2022). El análisis PESTEL. *UNO Sapiens Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 1*, Publicación semestral, Vol. 4, No. 8 (2022) 1-2.
- Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de Inventarios: UF0476*. Logroño (La Rioja): Tutor Formación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/126745>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2.
- Asesorias. (2020). Obtenido de Asesorias:
<https://asesorias.com/empresas/modelos-plantillas/analisis-pestel/>
- Cardona Tanubala, J., Orejuela, J., & Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, 195-208. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/v15n30/1794-1237-eia-15-30-195.pdf>
- Carvajal, H. (2020). Modelo de emprendimiento y análisis de los factores. *Revista Espacios*, 1-14. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p15.pdf>
- Ceja, G. G. (2015). Los manuales de procedimientos . *Segundo orientador de O&S 2*, 357-361.
- Chiriboga, M. F. (2012). *SISTEMA DE COSTEO POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN Y SU INCIDENCIA EN ÑA RENTABILIDAD EN LA FABRICA DE CALZADO CASS DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL PRIME SEMESTRE DEL AÑO 2011*. Ambato - Ecuador.
- Christopher-Nikulin, G.-B. (17 de Jun de 2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama - Chile. *Scielo*, Volume 10, Issue 1. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v10n2/art09.pdf>
- Contreras, A., Cárdenas, C., Gonzales, X., Zambrano, L., & Pulido, A. (2019). Herramientas estadísticas para la mejora del control de inventarios: un caso de estudio. *Revista I+D en TIC*, 14-25. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identic/article/view/3486>
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de Inventarios*. Antequera, Málaga: IC Editoria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/59186>

- Díaz, A. (2018). Estudios del emprendimiento contemporáneo en América Latina. *Ecorfan*, 1-137. Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/series/Estudio_del_emprendimiento_contemporaneo_en_America_Latina/Estudio_del_emprendimiento_contempor%C3%A1neo_en_America_Latina.pdf
- Ecuador, B. C. (30 de 11 de 2021). *BCE*. Obtenido de BCE: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1458-el-banco-central-actualiza-al-alza-su-prevision-de-crecimiento-para-2021-a-3-55#:~:text=El%20Banco%20Central%20del%20Ecuador,7%2C75%25%20de%202020.>
- Escamilla, M. D. (s.f.). *Sistema de Universidad Virtual*. Obtenido de Sistema de Universidad Virtual: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Fisher. (2022). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *salusplay*.
- Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, Vol 13 n.1.
- Galarza, C. R. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, Vol. 9 (3) .
- García, M. (2020). *Diagnóstico e intervención en psicología de las organizaciones*. Bogotá : Universidad Católica de Colombia.
- Gutiérrez. (2020). Control interno permanente en la administración de los inventarios del Hospital Homero Castanier Crespo. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 553-583.
- Guzmán, M. (2021). Control eficiente de inventarios. *Reciamuc*, 121-130.
- Hidalgo, I. V. (s.f.). *Nodo*. Obtenido de Nodo: <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hurtado, A. (2021). Los metodos de valoración de inventarios utilizados en las empresas comerciales minoristas . *Universidad de Antioquia*.
- INEC. (2012). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1501_TENA_NAPO.pdf

- Jara, S., Sánchez, D., & Martínez, J. (2017). Análisis para la mejora en el manejo de inventarios de una comercializadora. *Revista de Ingeniería Industrial*, 1-18. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62674979/tiempos_y_costos_418_20200401-67681-1k9zp42-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1633492877&Signature=dH0AQLwBQuEDBu6cTav4RRpkFGAOk8B15aiB1dyHl34K8zhESkk9nhXwxquP4jv0lh4uOAhE~i52GVCREmS0YSfFuuwhSeVA82ANZ-UoPfVll3tq
- Juca, C., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda. *Digital Publisher*, 19-39. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144054>
- Medico, F. d. (15 de Junio de 2021). *Maplink*. Obtenido de Maplink: <https://maplink.global/blog/es/principales-indicadores-de-inventarios/>
- Moreira, M. (2019). El control de los inventarios y su incidencia en las decisiones gerenciales en las microempresas de comercio de Jipijapa. *Fipcaec*, 134-154.
- NIA 501. (2009). *NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 501 EVIDENCIA DE AUDITORÍA – CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS PARA DETERMINADAS ÁREAS*. Normas Internacionales de Auditoría. Obtenido de <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/21%20-%20NIA%20501.pdf>
- Panchi, V. P., Armas, I. R., & Chasi, B. F. (2017). LOS INVENTARIOS Y EL COSTO DE PRODUCCIÓN EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL ECUADOR. *ROCA Revista Científica*, 254-264. Obtenido de <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/288/456>
- Paredes, A. M., Chud, V. L., & Osorio, J. C. (2019). Sistema de control de Inventarios multicriterio difuso para repuestos. *Scientia et Technica*, 595-603.
- Pavón, D. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 860-870.
- Peñate, M. (2022). Modelo de gestión de inventarios a través de mínimos y máximos en la empresa comercial “Muebles Chabelita”. *Revista ECA Sinergia*, 83-94.
- Pino, A. (2018). Estudios del emprendimiento contemporáneo en América Latina. *Ecorfan*, 1-137. Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/series/Estudio_del_emprendimiento_cont

emporaneo_en_America_Latina/Estudio_del_emprendimiento_contemporaneo_en_America_Latina.pdf

QuestionPro. (2022). Obtenido de QuestionPro:

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>

Rodríguez, A., Villavicencio, K., Cuenca, M., & Aldáz, O. (2019). Proceso contable y gestión de inventarios implementados en la compañía DETEICELI-Departamento Tecnológico Eléctrico Industrial y Comercial Cía. Ltda (Ecuador). *Espacios*, 23-32. Obtenido de <http://www.ifac.portafolio.revistaespacios.com/a19v40n30/a19v40n30p23.pdf>

Salas, D., Martínez, A., Solís, M., & Arredondo, K. (2018). Control de inventarios implementando el método PEPS a través del Kaizen. *Artistas*, 244-249. Obtenido de <http://fcqi.tij.uabc.mx/usuarios/revistaartistas/numeros/N12/articulos/244-248.pdf>

Samaniego, H. (2019). Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistemas. *Estudios de la Gestión*, 5-155. Obtenido de <http://167.172.193.213/index.php/eg/article/view/1305/1190>

Sequera, R. M. (2022). Tipos de entrevistas en la investigación. *Blog Docentes*, 2.0.

Simbaña, A. V. (12 de 30 de 2020). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento*. Napo. Obtenido de Napo: <https://www.napo.gob.ec/website/phocadownload/lotaip2020/Anexos/Lit.K/241.%20Actualizaci%c3%b3n%20PDOT%20diciembre%202020.pdf>

Solís, L. D. (2013). El enfoque cualitativo de investigación. En R. B. Echavarría, *Investigación: un camino al conocimiento* (pág. 412). Costa Rica : De la Universidad Estatal a Distancia.

Solórzano, M. (2022). El control de inventarios y su impacto en la liquidez de la distribuidora "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *Digital Publisher*, 158-169.

Torres Salazar, M. d. (2017). *Invention*. Obtenido de <http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/262/815>

K. ANEXOS

11. Fotografías de Maceira Fashion



Figura 1. Parte exterior del establecimiento



Figura 2. Parte interior del establecimiento

Tena, 17 de junio 2022

Sr.
Segundo Arias
PROPIETARIO MACEIRA FASHION
Ciudad. -

De mi consideración:

Yo, **KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO**, portador de la cédula de ciudadanía **N° 172395845-8**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior Administración del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA, remito a usted el Plan de Trabajo de Integración Curricular, denominado: **MANUAL DE PROCESOS PARA EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS DE MERCADERÍA EN LA UNIDAD DE NEGOCIO DE MACEIRA FASHION UBICADA EN LA PROVINCIA DE NAPO CANTON TENA**, a fin de que se digne disponer a quien corresponda autorice la elaboración del mismo.

Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



KARINA ARACELY CRIOLLO HIDALGO
CC. 1723958458
E-MAIL: karina.criollo@est.itstena.edu.ec



Recibido
17-06-2022
[Signature]

Tena 17 de junio del 2021

Ing. Lorena Yáñez Palacios

RECTORA DEL "INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA"

Presente. –

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN MACEIRA FASHION

El motivo de este oficio es para informarle de la aceptación de la siguiente estudiante con su respectivo número de cédula:

APELLIDOS Y NOMBRES	N.º DE CÉDULA
CRIOLLO HIDALGO KARINA ARACELY	1723958458

Que se encuentra cursando el quinto ciclo de la carrera de Tecnología Superior en Administración, para que desarrolle su trabajo de investigación dentro de nuestro negocio MACEIRA FASHION

Atentamente.



Sr. Segundo Mesias Arias Zuñiga

PROPIETARIO

Dirección: Av. Amazonas y Simón Bolívar

Teléfono: 0988320464



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC:

1709129546001

APELLIDOS Y NOMBRES:

ARIAS ZUÑIGA SEGUNDO MESIAS

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001

Estado: ABIERTO - MATRIZ

FEC. INICIO ACT.: 21/05/2001

NOMBRE COMERCIAL:

FEC. CIERRE: 31/06/2005

FEC. REINICIO: 08/01/2016

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR.
VENTA AL POR MENOR DE CALZADO.
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS DE VESTIR.
VENTA AL POR MENOR DE RELOJES Y JOYAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Canton: TENA Parroquia: TENA Barrio: CENTRAL Calle: AV AMAZONAS Numero: S/N Intersección: SIMON BOLIVAR Referencia: JUNTO A LA
CAMARA ARTESANAL NAPO Piso: 0 Telefono Domicilio: 062887053 Email: sonia.maceira@yahoo.es



Código: RIMRUC2017001651746

Fecha: 06/11/2017 16:00:08 PM

**ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO
"MACEIRA FASHION"**

Encuestado: Propietario

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
1	¿Ha pensado implementar en un futuro, un control de inventarios en su unidad de negocio? ¿Por qué?	Si, por que pienso expandir me y es la manera más adecuada para llevar el control de la mercaderia
2	¿Efectúa frecuente un control del inventario actual para saber el estado de su stock? ¿En qué tiempo?	No. Porque atendemos los propietarios del local y sabemos de las existencias
3	¿Qué herramientas o técnicas utiliza para manejar su inventario? ¿Cuáles son?	No manejo ninguna herramienta
4	¿Mantiene un portafolio de proveedores? ¿Cada que tiempo lo visitan?	Si. son empresas grandes Importadoras del calzado, nos visitan 4 veces por año

5	¿Ha recibido quejas por daños de artículos vendidos? ¿Cómo ha procedido?	Si: Hacemos válidas las garantías
6	¿Maneja un control adecuado de la mercadería deteriorada u obsoleta? ¿Cuál es? o ¿Cómo procede?	Si: Hacemos devoluciones cuando esta deteriorada, y la obsoleta procedemos a rematar a precios inferiores
7	En caso de no mantener rotación de la mercadería, ¿Busca estrategias para que salgan esos artículos? ¿Cuáles son?	La mercadería esta rotando permanentemente, 4 veces por año
8	¿Posee procedimientos internos para la venta de mercancías?	Si utilizamos varias estrategias de Marketing - Publicidad - Promociones - Eventos - Redes sociales - Entrega a domicilio - Varias otras

9	¿Maneja cartera de clientela frecuente?	Si
10	¿Realiza incentivos por la fidelidad de sus clientes?	Si

Elaborado por:

Karina Aracely
Criollo
Hidalgo

Firmado digitalmente
por Karina Aracely
Criollo Hidalgo
Fecha: 2022.07.28
23:08:56 -05'00'

Karina Aracely Criollo Hidalgo
ESTUDIANTE

Validado por:

Legalizado:



Firmado digitalmente por:
YAJAIRA ANDREA
HEREDIA
SHIGUANGO

Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango
TUTOR



Firmado digitalmente por:
BETTY ALEXANDRA
JARAMILLO
TITUAÑA

Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña; Mg.
DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR