

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE
LA TIENDA MICAELA.**

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

AUTOR: Cerda Mamallacta Israel Robinson

DIRECTORA: Eco. Carina Elizabeth Mendoza Vergara

Tena - Ecuador

2022

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

Eco. Carina Elizabeth Mendoza Vergara

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Proyecto Integrador denominado: DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE LA TIENDA MICAELA., de autoría del señor **CERDA MAMALLACTA ISRAEL ROBINSON**, con CC. 155006048-5 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, 14 de octubre de 2021

Eco. Carina Elizabeth Mendoza Vergara

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 03 de enero de 2022

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE LA TIENDA MICAELA**, presentado por CERDA MAMALLACTA ISRAEL ROBINSON, 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;

Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Ing. Carlos Vinicio Guerrero Lliguin
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. Héctor Anibal Lozada Grefa
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, CERDA MAMALLACTA ISRAEL ROBINSON, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación denominado: DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE LA TIENDA MICAELA, 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.

AUTOR:

CERDA MAMALLACTA ISRAEL ROBINSON

CÉDULA: 1550060485

FECHA: Tena, 05 de enero de 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, CERDA MAMALLACTA ISRAEL ROBINSON, declaro ser autor del Trabajo de Titulación titulado: DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE LA TIENDA MICAELA, como requisito para la obtención del Título de: 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 él plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 05 de enero de 2022, firma el autor.

AUTOR: Israel Robinson Cerda Mamallacta

FIRMA:

CÉDULA: 155060485

DIRECCIÓN: Av. Muyuna, Entrada San Pedro

CORREO ELECTRÓNICO: cerda.israel40@gmail.com

TELÉFONO: 062858227 **CELULAR:** 0987867285

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA: Eco. Carina Elizabeth Mendoza Vergara

TRIBUNAL DEL GRADO:

Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango (presidenta).

Ing. Carlos Vinicio Guerrero Lliguin (Miembro).

Lic. Héctor Anibal Lozada Grefa (Miembro).

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi familia, en especial a mi padre que se encuentra en el cielo y que me guía y protege, aunque no tuvo la oportunidad de verme graduado sé que estará feliz de que su hijo cumplió con su meta de titularse, ya que con su apoyo incondicional han sido una fuente de inspiración y uno de los pilares fundamentales que he tenido y que siempre estarán allí para brindarme su cariño y aprecio, y a mis amigos y familiares por demostrarme su afecto y comprensión para afrontar desafíos y cumplir con las metas.

Cerda Mamallacta Israel Robinson

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme puesto en este camino de lucha constante y agradezco a mi familia, amigos por estar dispuestos ayudar con reciprocidad, siendo una fuente de inspiración para afrontar los desafíos de la vida, y seguir avanzando hasta convertirme en la mejor versión de mí, agradezco también a mis docentes que con su apoyo y conocimiento fueron fuente de sabiduría y me encaminaron a hacer bien las cosas con ética y profesionalismo.

Cerda Mamallacta Israel Robinson

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG.
PORTADA	
APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
A. TÍTULO	13
ABSTRACT	15
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	16
2.1. Actualidad e importancia.....	16
2.2. Árbol de problemas	17
2.3. Presentación del problema profesional a responder.	19
2.4. Delimitación	19
2.5. Beneficiarios.....	19
C. OBJETIVOS	20
3.1. Objetivo General	20
3.2. Objetivos Específicos	20
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS	21
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
5.1.1. Manual.....	24
5.1.2. Clasificación.....	25

5.1.3. Control Interno	26
5.1.4. Sistema de Inventario	33
5.1.5. Sistema de inventario periódico	33
5.1.6. Manejo de Inventario.....	34
5.1.7. clasificación de inventario	35
5.1.8 Modelo de gestión de Inventario	36
5.1.9. Unidad básica	40
5.2. Marco Legal	41
5.3. Marco Conceptual	45
F. METODOLOGÍA.....	47
6.1. Materiales	47
6.2. Ubicación del Área de estudio.....	48
6.3. Tipo de investigación / estudio.....	51
6.4. Metodología para cada objetivo.	53
6.4.1. Metodología para el primer objetivo.	53
G. RESULTADOS	56
7.1. Objetivo 1:.....	56
7.1.1. Encuesta.....	56
7.1.2. Población y muestra	56
7.1.3. Encuestas aplicadas a la Tienda Micaela.....	57
7.2. Objetivo 2:.....	78
7.3. Objetivo 3:.....	79
PROBLEMA: DEFICIENCIA EN LOS REGISTROS DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS.....	88
PROBLEMA: RECEPCIÓN DE PRODUCTOS	93
PROBLEMA: MANEJO DE FECHAS DE CADUCIDAD.....	95
PROBLEMA: ACOMODO EN ALMACEN	97
PROBLEMA: ETIQUETADO DE PRODUCTOS	99
H. CONCLUSIONES	101
I. RECOMENDACIONES.....	102
J. BIBLIOGRAFÍA	103

K. ANEXOS	105
Anexo 1. Solicitud de oficio para realizar el TIC en la unidad de negocio Tienda Micaela.	106
Anexo 2. Respuesta a la solicitud de oficio para realizar el TIC en la unidad de negocio Tienda Micaela.	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de asignaturas integradoras	22
Tabla 2. Tipos de Manuales	25
Tabla 3. Presupuesto	48
Tabla 4: Miembros de la Tienda Micaela	56
Tabla 5. Existencia de manual de procedimientos	57
Tabla 6. Control de máximo y mínimo de existencias.....	58
Tabla 7. Existencia de políticas de almacenaje.....	59
Tabla 8. Autorización de registro de inventarios	60
Tabla 9. Compras de inventario según el presupuesto.....	61
Tabla 10. Autorización de retiro de inventario	62
Tabla 11. Revisión de inventario en caso de pérdida.....	63
Tabla 12. Baja de inventario por obsolescencia.....	64
Tabla 13. Oferta de productos de poca rotación	65
Tabla 14. Utilización de comprobantes de venta	66
Tabla 15. Registro de la mercadería recibida.....	67
Tabla 16. Existencia de procedimiento para detectar faltantes de inventario	68
Tabla 17. Revisión de inventarios reales de forma periódica	69
Tabla 18. Manipulación del inventario por personal no autorizado.....	70
Tabla 19. Existencia de instalaciones adecuadas para el inventario	71
Tabla 20. Verificación de mercadería según reportes de recepción.....	72
Tabla 21. Custodia del inventario según su valor	73
Tabla 22. Políticas de responsabilidades de inventario.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Formato de la tarjeta kárdex	39
Figura 2. Ubicación satelital de la unidad de negocio	50
Figura 3. Máquina de etiquetado.....	100
Figura 4. Modelo de etiqueta	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problema	18
Gráfico 2. Categorización de las variables.....	23
Gráfico 3. Existencia de manual de procedimiento	57
Gráfico 4. Control de máximo y mínimo de existencias.....	58
Gráfico 5. Existencia de políticas de almacenaje	59
Gráfico 6. Autorización de registro de inventarios	60
Gráfico 7. Compras de inventario según el presupuesto.....	61
Gráfico 8. Autorización de retiro de inventario	62
Gráfico 9. Revisión de inventario en caso de pérdida.....	63
Gráfico 10. Baja de inventario por obsolescencia.....	64
Gráfico 11. Oferta de productos de poca rotación	65
Gráfico 12. Utilización de comprobantes de venta	66
Gráfico 13. Registro de la mercadería recibida.....	67
Gráfico 14. Existencia de procedimiento para detectar faltantes en recepción de inventario.....	68
Gráfico 15. Revisión de inventarios reales de forma periódica	69
Gráfico 16. Manipulación del inventario por personal no autorizado	70
Gráfico 17. Existencia de instalaciones adecuadas para el inventario	71
Gráfico 18. Verificación de mercadería según reportes de recepción	72
Gráfico 19. Custodia del inventario según su valor	73
Gráfico 20. Políticas de responsabilidades de inventario.....	74
Gráfico 21. Organigrama de la Tienda.....	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de oficio para realizar el TIC en la unidad de negocio Tienda Micaela.....	106
Anexo 2. Respuesta a la solicitud de oficio para realizar el TIC en la unidad de negocio Tienda Micaela.	107
Anexo 3. Encuesta realizada a los miembros de la unidad de negocio Tienda Micaela ubicada en la comunidad San Pedro perteneciente a la Parroquia Muyuna del cantón Tena Provincia de Napo.	108
Anexo 4. Entrevista realizada a la propietaria de la unidad de negocio Tienda Micaela ubicada en la comunidad San Pedro perteneciente a la Parroquia Muyuna del cantón Tena Provincia de Napo.	110
Anexo 5. Registro de control de inventario físico.....	112
Anexo 6. Tarjeta kardex para el control de mercadería.	113

A. TÍTULO

**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE
LA TIENDA MICAELA.**

RESUMEN

La investigación realizada trata sobre la deficiencia que tiene la unidad de negocio tienda Micaela y como se puede dar solución al problema que tiene en el manejo del inventario, por lo cual para llevar a cabo la resolución del problema se procedió a realizar el análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada para proporcionar propuestas que permitan mejorar la situación del manejo y gestión del inventario que tiene la unidad de negocio. Para llevar a cabo dicho procedimiento se utilizó la metodología descriptiva que trata sobre la descripción de la situación a investigar, con la ayuda de encuestas se determinó que el 75% de los empleados consideran necesario un manual de manejo de inventario, mediante la entrevista se constató que la adopción de un manual aportaría un 60% a la gestión del negocio, con la ayuda de fichas de observación contribuyó a la recolección de datos para su posterior análisis e interpretación, la cual fue dirigida a los miembros del negocio, en la que el 100% constató que el negocio funciona de manera empírica sin llevar los registros y el manejo del inventario, lo que provoca que el negocio no funcione de manera óptima, en esta situación la propietaria del negocio menciona en la entrevista que está dispuesta a aceptar propuestas que permitan el mejor desempeño del negocio. En ese contexto y en base a la investigación realizada se planteó la creación de un manual para el manejo del inventario logrando el 100% de su culminación, el cual está destinado a suplir la carencia que tiene el negocio en el tema de gestión y manejo del inventario

Palabras clave: Control Interno - Procedimientos - Inventarios - Manual.

ABSTRACT

The research carried out is based on the deficiency that has "Micaela store" business unit and how it can deal the problem about the inventory management, for which to perform resolution of the problem, it was carried out the analysis of the results obtained in the research to provide proposals to improve the situation of the administration and inventory management of the business unit. To carry out this procedure, was used a descriptive methodology that deals with the description of the situation to be investigated, with the application of surveys it was determined that 75% of the employees consider necessary an inventory management manual, through the interview it was verified that the adaptation of a manual would contribute 60% to the management of the business, the help of observation sheets contributed to the collection of data for its subsequent analysis and interpretation, which was directed to the members of the business, in which the 100% confirmed that the business works empirically without keeping records and inventory management, which causes the business do not function optimally. In this situation, the business owner mentions in the interview that she is willing to take proposals that allow the best performance of the business. In this context and based on the research carried out, was proposed the creation of a manual for inventory management, achieving 100% of its culmination, which is destined to fill the lack that the business has in the area of administration and inventory management.

Key words: Internal Control - Procedures - Inventories - Manual.

Reviewed by:

BA. Jenniffer Valeria Vargas
Coordinator of Language Center ISTT

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1. Actualidad e importancia.

(Duran, 2012) Los inventarios tienen su origen en los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, donde acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como surge el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez. Estos permiten asegurar la subsistencia del negocio y el desarrollo de sus actividades operativas. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir fue lo que motivó la existencia de los inventarios

(Duran, 2012) La administración del inventario es un tema central para evitar problemas financieros en las organizaciones, es un componente fundamental en la productividad de una empresa, ya que es el activo corriente de menor liquidez que manejan y que además contribuye a generar rentabilidad. Es el motor que mueve a la organización, pues es la base para la comercialización de la empresa que le permite obtener ganancias.

En relación a lo anterior se puede mencionar que el inventario es el conjunto de bienes que posee la empresa ya sea para transformarlo mediante procesos productivos o para su comercialización, en ese sentido su funcionamiento es primordial para el correcto desenvolvimiento de las operaciones y así pueda cumplir con sus objetivos comerciales, logrando suplir con la demanda que el mercado tenga en cierto lapso de tiempo y permitiéndole una ágil y optima movilización de mercadería.

El trabajo de investigación tiene como principal objetivo desarrollar un manual de manejo de inventario para la unidad de negocio Tienda Micaela de la Parroquia Muyuna Cantón Tena, con la finalidad de disponer de herramientas de apoyo que permitan una mejora en los procesos internos.

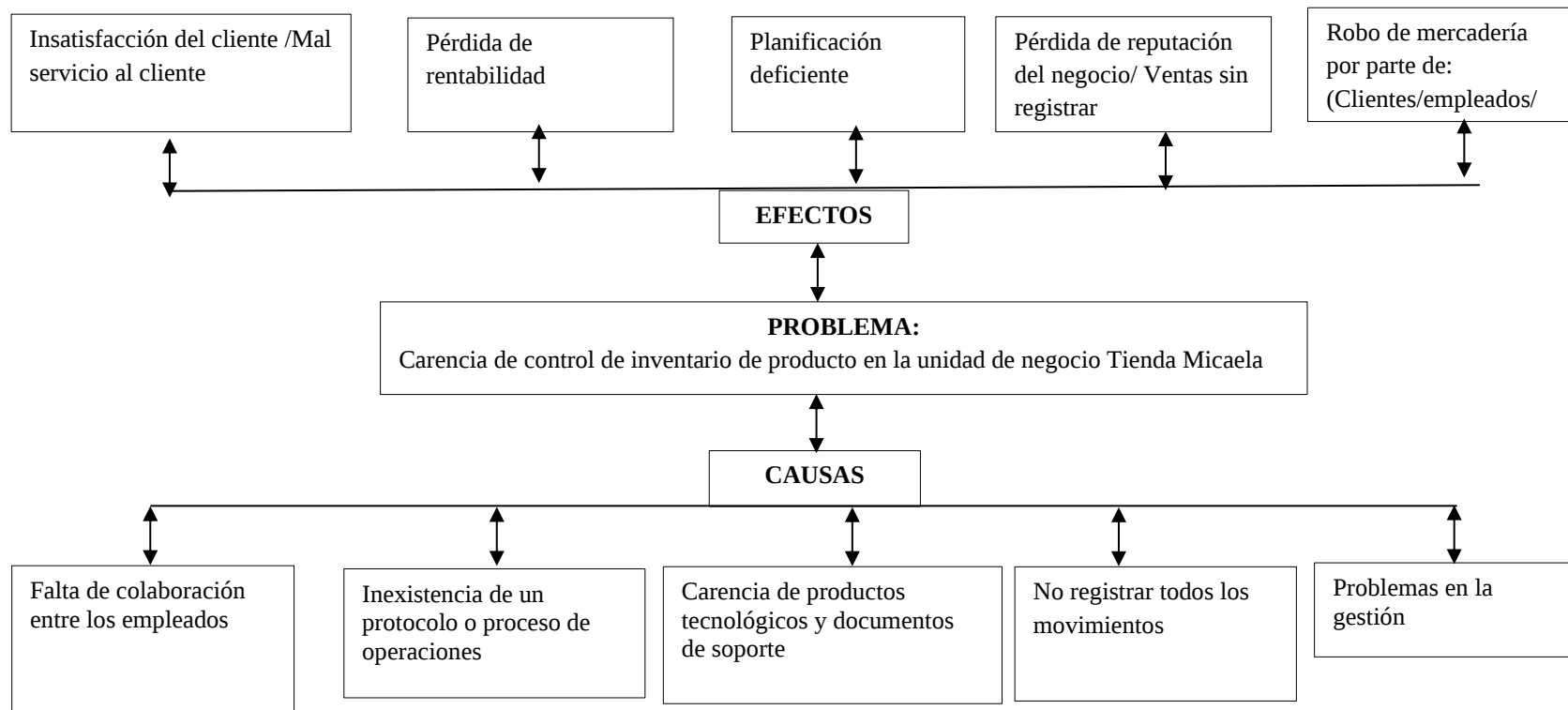
2.2. Árbol de problemas

Según los autores (Hernández-Hernández & Garnica-González, 2015) Un árbol de problema consiste en desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y consecuencias del problema.

Por lo anterior, en esta investigación se concibió la realización de un árbol de problemas a partir de la configuración de un esquema de causa-efecto, como se muestra a continuación.

Árbol de problema

Gráfico 1. Árbol de problema



2.3. Presentación del problema profesional a responder.

La ejecución de dicho proyecto tiene como objetivo suplir las deficiencias que tienen las empresas en la que de cierta manera ejecutan sus actividades económicas vendiendo productos o servicios, pero en el caso de la venta de productos su principal dificultad es la de mantener un stock adecuado de productos para mantener una operación correcta, de esa forma como trabajo de titulación proponemos una solución mediante un manual de control de inventario para ofrecer mejoras en la gestión del inventario de la empresa.

2.4. Delimitación

- Temporal: La investigación tendrá un lapso de seis meses, desde mayo de 2021 a octubre del año 2021.
- Espacial: El trabajo investigativo a realizarse se efectuará en las instalaciones de la unidad de negocio Tienda Micaela, ubicado en la Avenida Muyuna entrada San Pedro, cantón Tena, provincia de Napo.
- Unidad de observación: Dentro de la ejecución del trabajo de titulación se involucrarán a los siguientes sujetos:
Empleados, Propietaria.

2.5. Beneficiarios

- Directos: propietarios, Empleados
- Indirectos: Clientes, Proveedores

C. OBJETIVOS

Los objetivos de la investigación permiten tener una claridad del problema que se quiere resolver y de cómo se deben ejecutar para lograr dichas metas el cual tiene como finalidad dar solución al problema planteado.

3.1. Objetivo General

Proponer un manual para el manejo del inventario de la tienda Micaela, de la parroquia Muyuna cantón Tena.

3.2. Objetivos Específicos

Aplicar una metodología descriptiva, para la evaluación del control interno del inventario de la tienda Micaela, de la parroquia Muyuna.

Evaluar el manejo del control interno del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna.

Diseñar un manual para el manejo del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del trabajo de investigación se basó en los lineamientos de la malla curricular de la carrera de Tecnología Superior en Administración, a fin de mantener coherencia en el desarrollo de la investigación.

La matriz integra procesos metodológicos que guían al investigador, a conseguir la resolución de los objetivos planteados de manera coherente, dotando de herramientas que permitan el desarrollo de la investigación.

De esta manera se puede evidenciar que los planes institucionales van en relación con la planificación nacional, mediante ello se estructura la matriz que detalla cómo se utiliza los conocimientos adquiridos para el desarrollo de soluciones útiles para el beneficio de la comunidad.

Tabla 1. Matriz de asignaturas integradoras

Objetivos Nacionales de Desarrollo (PND) 2017-2021	Línea de Investigación	Asignaturas	Resultados de aprendizaje	Aplicación directa	Aplicación indirecta
Objetivo 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.	Economía empresarial	Microeconomía	Identificar el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño de las áreas departamentales de la empresa.	X	
		Macroeconomía	Formular criterios propios mediante el análisis de las situaciones del macro entorno.		X
		Planificación estratégica	Diseñar la estructura de la organización mediante el análisis de los factores del entorno empresarial que influyen en la formulación de estrategias.	X	
		Matemática aplicada	Aplicar soluciones a los problemas mediante un enfoque matemático para la resolución de los problemas que se presenten.		X
		Matemática financiera	Administrar pequeñas y medianas empresas, empleando la información financiera-contable para una correcta toma de decisiones y la optimización de los recursos disponibles de la empresa.	X	
		Presupuestos	Aplicar metodologías que permitan llevar a cabo el control y gestión de los costos que permitan una mejora en los procesos.	X	
		Formulación y evaluación de proyectos	Efectuar un estudio a fin formular estrategias y evitar riesgos que afecten la estabilidad económica de la empresa apoyado en indicadores financieros.		X
		Gestión tributaria	Aplicar metodologías para llevar a cabo los procesos tributarios según el marco legal y tributario.		X

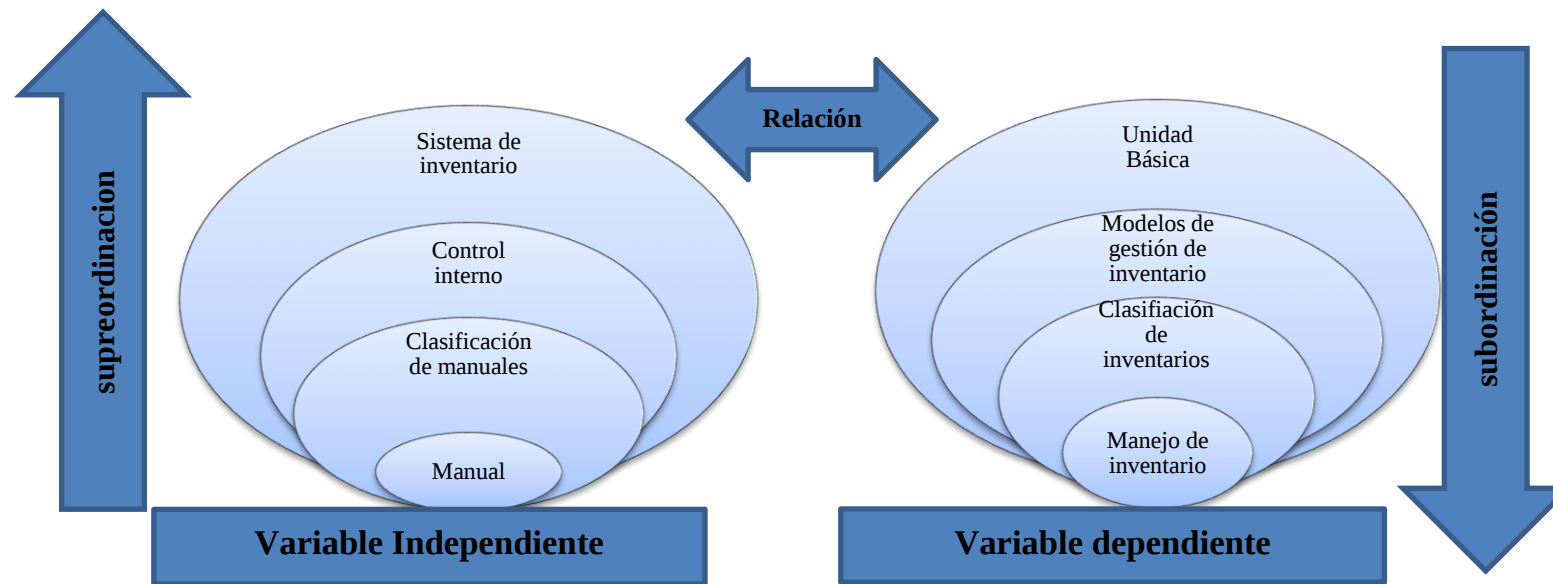
Fuente: Sílabos de la carrera de administración del ISTTena/Línea de investigación de la carrera de Administración.

Elaborado por: Cerda Mamallacta Israel Robinson (2021)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1. Categorías fundamentales

Gráfico 2. Categorización de las variables



Fuente: Investigación (2021)

Elaborado por: Cerda Mamallacta israel Robinson

5.1.1. Manual

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución (Vivanco Vergara, 2017, p. 248)

Un manual es un documento en el que consta de forma ordenada y sistemática información referente a los pasos a seguir sobre la historia, las políticas y los procedimientos de una institución, que se consideran vitales para la correcta ejecución de las labores (Duhalt Krauss, 2011, p. 244)

Según lo expuesto anteriormente podemos decir que los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

5.1.2. Clasificación

La clasificación de los manuales depende del criterio y la necesidad que tenga la organización y el objetivo que quiera cumplir.

Tabla 2. Tipos de Manuales

Tipo	Concepto
Organización	Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
Departamental	Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple
Política	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
Calidad	Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización
Sistema	Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales
Finanzas	Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
Múltiple	Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

Puesto	Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
Procedimientos	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta
Bienvenida	Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.
Técnicas	Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

Fuente: Enciclopedia de clasificaciones 2016.

5.1.3. Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración (Luna, 2011, p. 15)

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 19)

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el

objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (Committe of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p. 3)

En referencia a lo expuesto por los autores el control interno permite que las actividades que se desarrollan en la empresa se cumplan en función de los objetivos enmarcados por la gerencia permitiendo que los procesos sean coherentes y confiables para la toma de decisiones.

Objetivos del control interno

El marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos:** Hace referencia a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluido sus objetivos de rendimiento financiero y operacional y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** hace referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a la que está sujeta la entidad. (Committe of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p,3)

En relación a lo expuesto el objetivo del control interno es de impedir que las actividades tanto internas como externas de la empresa se desarrollen para perjudicar a la entidad por ende su objetivo es de velar por el control de las actividades para que los procesos se realicen de forma transparente.

Importancia del control interno

- Desde el punto de vista del gestor:

El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada (Miguel Barquero, 2013, p. 10)

- Desde el punto de vista del auditor:

Miguel Barquero (2013) menciona: “Desde el punto de vista del auditor, la revisión del control interno es imprescindible en cualquier auditoria dado que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas” (p.11).

En referencia a lo expuesto la importancia del control interno radica en que es útil como herramienta de control, pues es un mecanismo que permite a la empresa mantener un orden de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, permitiendo tener información oportuna para los procesos que la entidad lo requiera.

Clasificación del control interno

- **Control interno administrativo**

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro de objetivo administrativo de:

- o Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- o Coordinar sus funciones;
- o Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos;
- o Mantener una ejecución eficiente;
- o Determinar si la empresa está funcionando conforme a las políticas establecidas;
- o Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:
- o El control del ambiente de control;
- o El control de evaluación de riesgo
- o El control y sus actividades.
- o El control del sistema de información y comunicación.
- o El control de supervisión o monitoreo. Estupiñán Gaitán (2015, p. 7)

- **Control interno contable**

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información surge como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- o Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se lleven a cabo con el objetivo de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- o Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- o Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- o Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa. (Estupiñán Gaitán, 2015, p. 8)

Componentes del control interno

(Luna, 2011) en su texto *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* menciona “El control interno está integrado en los procesos de organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia” (p. 49)

El control interno consta de cinco componentes integrados

- Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p. 4)

- Evaluación de riesgo

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgo constituye la base para determinar cómo se gestionarán. (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p.4)

- Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como automatizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatoria. (Committe of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p. 5)

- Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad (Committe of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p.5)

- Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios

de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway, 2013, p. 5)

Control interno del inventario

El control del inventario es fundamental en toda entidad por ser un rubro de gran inversión y movimiento, (en especial en las empresas comerciales, manufactureras) para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la gerencia. Estas medidas de control deben encaminarse a:

1. Una correcta segregación de funciones relacionadas con compras, recepción, almacenamiento, registro y control de la entrega de las mercancías.
2. Diseñar controles físicos para proteger los inventarios contra robo, deterioro, obsolescencia, contaminación o retiros de mercadería por empleados no autorizados.
3. Realizar inventarios físicos anuales y periódicos para detectar las diferencias de existencias con las cifras de los libros, para efectuar ajustes por sobrantes o faltantes e investigar sus causas.
4. Ejercer el control adecuado sobre existencias que facilite las decisiones gerenciales sobre cantidades mínimas y máximas.
5. Diseñar controles que facilite establecer las cantidades recibidas, en existencias y despachadas.
6. Implementar controles contables (kárdex, y otros) que permitan verificar las existencias físicas en unidades y valores.

Algunas entidades suscriben pólizas de manejo que cubren las responsabilidades de quienes custodian los inventarios, otros realizan conteos selectivos y sorpresivos de sus inventarios.

Medidas de seguridad como puertas blindadas, chaspas, cámaras, candados de seguridad, señalización restrictiva en sitios de almacenamiento e implementación

de documentación enumerada para compras y ventas que deben ser firmadas por quien recibe y quien entrega la mercadería.

Cada vez que se de baja una mercadería del inventario debe soportarse con la autorización del funcionario encargado. Uriel, Angulo (2018, pp. 169-170)

En relación a lo expuesto el control interno del inventario permite mantener información pertinente acerca de la mercadería, bienes que la empresa posee logrando tomar decisiones oportunas en cuanto al inventario.

5.1.4. Sistema de Inventario

Todo sistema de inventario requiere de un método de registro de las operaciones de entrada y salidas del sistema con el fin de dar apoyo a las funciones contables y de administración de inventarios. Palacin Palacios (2010)

Considerando lo anterior se puede mencionar que un sistema de inventario es un conjunto de métodos y normas, aplicados de manera sistematizado que permiten la gestión y control de los productos que posee una entidad u organización, este proceso puede ser manual o automatizado el cual permite estimar el costo, cantidad de los productos que el sistema ha procesado.

5.1.5. Sistema de inventario periódico

En las empresas que venden productos de alta circulación, al momento de la venta solo se registra el valor de esa y se espera hasta el final del ejercicio para calcular el costo de ventas mediante la toma de un inventario físico. En el sistema de inventario periódico la empresa no mantiene un registro continuo del inventario disponible, más bien, al final del periodo, esta hace un conteo físico del inventario existente y con base a los costos unitarios determina el costo del inventario final y que se utiliza también para calcular el costo de las mercancías vendidas.

El sistema periódico es conocido también como sistema físico porque se apoya en el conteo físico real del inventario. Es sistema periódico es generalmente utilizado para contabilizar los artículos del inventario que tienen un costo unitario bajo, ya que los artículos de bajo costo pueden no ser lo suficientemente valiosos para garantizar el costo de llevar un registro permanente del inventario disponible. Para usar el sistema periódico con efectividad, el propietario debe tener la capacidad de controlar el inventario mediante la inspección visual. Este sistema de inventario, conocido también como juego de inventarios, es recomendable para empresas como supermercados, farmacias, ferreterías, tiendas, etc. Tovar, (2016)

Considerando lo anterior se puede mencionar que el sistema de inventario periódico consta en hacer los registros de manera física, la cual se lo realiza de manera periódica en función a las necesidades del negocio.

5.1.6. Manejo de Inventario

Según José Escudero Serrano (2014, p. 277) El inventario es un informe o relación detallada de los materiales, productos, mercancías que tiene la empresa almacenada y clasificados según categorías. El objeto del inventario es conocer la situación exacta de los materiales, comprobar si coinciden las unidades físicas y las contables, localizar materiales obsoletos o deteriorados, concretar las necesidades de espacio e instalaciones entre otras.

Con el concepto expuesto por José Escudero Serrano se puede mencionar de la importancia del inventario para la empresa ya que permite llevar un control de las mercaderías que hay en existencias lo que a su vez mejora la imagen corporativa ya que el negocio podrá afrontar las demandas de sus clientes y a su vez agilizará los procesos de control de mercadería y evitar la pérdida o robo de los productos.

Según Rey Pombo, (2010, P. 17) Es un documento que contiene una relación detallada y valorada de los elementos que posee la empresa en un momento dado

Un inventario sea cual sea su naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa. el inventario por lo tanto

ayuda a la empresa al aprovisionamiento de sus almacenes y bienes ayudando al proceso comercial o productivo, y favoreciendo con todo ello a la disposición del producto al cliente. Fernández (2018 p.3)

Objetivo e Importancia

El buen manejo del inventario dentro de una organización es fundamental para mantener los niveles óptimos de funcionamiento lo que permite que las actividades se desarrollen con fluidez, buscando la mayor efectividad minimizando los costes relacionados a su gestión. López, J (2014)

El inventario es el almacenaje de bienes mantenidos en un lugar determinado de la empresa y su función es la de preservar dichos productos para su venta o producción en el futuro, por lo que se debe mantener niveles de disponibilidad acorde a las políticas de cada empresa y que estas puedan determinar las cantidades optimas que se deban adquirir para tener en el inventario. López, J (2014)

Considerando lo anterior se establece que una buena gestión de inventario permite a la empresa cumplir con sus objetivos y metas logrando tomar decisiones acordes a las necesidades que se requiera en dicho momento y optimizando los recursos disponibles y así de esa manera evitar errores en el manejo de mercaderías y por ende en pérdidas de beneficio para la empresa.

5.1.7. clasificación de inventario

La clasificación general de los modelos de inventario depende del tipo de demanda que tenga el artículo. Esta demanda solo puede ser de dos tipos: determinística o probabilística; en el primer caso la demanda la demanda del articulo para un periodo futuro es conocida con exactitud (Esto solo se puede dar en caso de que la empresa trabaje sólo bajo pedido) y probabilística en el caso de

que la demanda del artículo para un periodo futuro no se conoce con certeza, pero se le puede asignar una distribución de probabilidad a su ocurrencia. Sin lugar a dudas todo artículo se clasifica de alguna de las dos anteriores categorías; pero se pueden subclasificar en un determinado modelo dependiendo de otras condiciones que se relacionan a continuación:

- Tipo de producto: pueden ser productos perecederos, productos sustitutos durables en el tiempo (metales).
- Cantidad de productos: existen modelos para un sólo producto o para varios (multiproductos).
- Modelos que permiten o no déficit.
- Los tiempos de entrega (tiempos de anticipación) pueden ser al igual que la demanda determinísticos o probabilísticos.
- Modelos que involucran o no costos fijos.
- Tipo de revisión: la revisión de un determinado artículo puede ser continúa periódica.
- Tipo de reposición: dependiendo del tipo de reposición se dice que un modelo puede ser de reposición instantánea cuando el artículo es comprado y de reposición continua cuando el artículo es producido en una planta manufacturera.
- Horizonte de planeación: puede incluir un sólo período o varios. Guerrero salas, (Guerrero salas, 2017, pp, 2-3)

En relación a lo expuesto el modelo de inventario es propio según las necesidades que la empresa posee, variando su diseño o estructura en función a la actividad comercial a la que se dedique y los objetivos que desee alcanzar.

5.1.8 Modelo de gestión de Inventario

Un modelo de gestión de inventarios es una representación específica de un segmento económico o social, que mediante el uso de metodologías para el control

y administración de los inventarios de mercaderías, se obtengan mejores resultados y una adecuada toma de decisiones empresariales, consiguiendo que la operatividad del negocio sea rentable y objetiva. Guerrero, H. (2010)

En la actualidad existen un sinnúmero de empresas que se dedican a diferentes actividades dentro del mundo empresarial por lo cual no es raro que existan diversas variedades de tipos de inventario los cuales cumplen con una función específica, dotar de recursos a la empresa para mantener sus actividades regularmente, por ende, el tipo de inventario estará determinado por la actividad a la que se dedique la empresa, la cual podría variar en función a su tamaño, capacidad financiera, otros, siendo un eje fundamental para su correcto desenvolvimiento en sus actividades y ser competitivo en el mercado ofreciendo un mejor servicio.

- El kárdex

La tarjeta kárdex, es un documento administrativo de control, el cual incluye datos generales del bien o producto, en el cual permite tener reportes con información resumida acerca de las transacciones del inventario de la compañía. Puede realizar un seguimiento de los movimientos de los inventarios y de los costos de mercancía en los almacenes, cuyo costo se calcula de acuerdo a la compañía.

Consta de las siguientes partes:

- o Encabezado: Contiene la cabecera.
- o Fecha: Es la fecha de transacción.
- o Concepto: Detalle del que se origina el registro.
- o Entrada: Se registra la cantidad, el costo del artículo comprado y las devoluciones en compra.
- o Salida: Se registra la cantidad y costo de la mercancía vendida y las devoluciones en venta.
- o Saldo: Se registra la cantidad y el costo de mercancías
- o Costo unitario: Es el valor por unidad de la mercancía.

- o Ubicación: Se registra la ubicación donde se almacena la mercadería.
- o Proveedor: Contiene el nombre o razón social de la empresa o persona a quien se le está comprando el producto. Roncancio (2011, parr. 2)

Y de manera general:

- o Fecha
- o Cantidad de productos
- o Precio por unidad
- o Características comunes
- o Descripción
- o Precio total

En referencia a lo anterior el kárdex es una herramienta de control que permite llevar a cabo los registros de mercadería que la empresa comercializa, siendo útil como instrumento de control que ayuda a realizar un seguimiento de los bienes y de los costos asociados a ellos, la cual depende de los datos que proporciona la empresa para determinar los costos de las mercaderías.

Figura 1. Formato de la tarjeta kárdex

[illegible]

Fuente: La kardex, 2011.

- Método promedio ponderado

Significa que, a las salidas de mercancías se les asigna un costo unitario promedio ponderado, el cual se halla al tomar el costo de las mercancías disponibles para la venta y dividirlo entre el número de unidades disponibles para la venta. El resultado se aplica a las unidades vendidas para hallar el costo de ventas, como también a las unidades en existencia al final del periodo para calcular el valor del inventario final. Uriel, Angulo (2018, p. 163)

En referencia a lo anterior el método promedio ponderado es una herramienta que nos permite obtener el costo promedio ponderado de un producto, en función a las salidas o entradas de mercadería.

5.1.9. Unidad básica

Una unidad básica de negocio en una empresa que funciona independientemente, por tanto, sus esfuerzos están encaminados al logro de sus objetivos, para ello tiene una misión y objetivos propios que le permitirán realizar sus actividades en el nicho de mercado que le corresponde, por lo cual se requiere:

- Que posea una misión que sea diferenciada y única.
- Saber claramente quiénes son sus competidores.
- Tener un mercado o un grupo de clientes identificados.
- comercializar un conjunto de productos que guarden cierta relación y que sean reconocidos.
- Poseer un control independiente del negocio.
- Manejar su contabilidad de manera independiente, poseer autonomía financiera y libertad para elaborar su propio presupuesto.
- Su planificación tiene que ser independiente.

5.2. Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008),

SEÑALA:

Que, el numeral 15 del artículo 66 de la Constitución reconoce y garantiza a todas las personas el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; y el numeral 16 del referido artículo constitucional, el derecho a la libertad de contratación;

Que, el numeral 25 del artículo 66, en concordancia con el numeral 8 del artículo 284 y artículo 336 ibídem, reconocen y garantiza a todas las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que, el numeral 2 del artículo 276 de la Constitución de la República señala que el régimen de desarrollo tendrá, entre otros objetivos, construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable;

Que, el artículo 283 del mismo cuerpo señala que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

Que, el numeral 5 del artículo 304 ibídem establece que uno de los objetivos de la política comercial será impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo;

Que, el artículo 306 de la Constitución de la República prescribe que el Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de

aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal. El Estado propiciará las importaciones necesarias para los objetivos del desarrollo y desincentivará aquellas que afecten negativamente a la producción nacional, a la población y a la naturaleza;

Que, el artículo 319 de la Carta Fundamental indica que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional;

Que, el artículo 335 de la Carta Política comenta que el Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal;

Que, el numeral 12 del artículo 416 señala que las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores, y en consecuencia: Fomenta un nuevo sistema de comercio e inversión entre los Estados que se sustente en la justicia, la solidaridad, la complementariedad, la creación de mecanismos de control internacional a las corporaciones multinacionales y el establecimiento de un sistema financiero internacional, justo, transparente y equitativo. Rechaza que controversias con empresas privadas extranjeras se conviertan en conflictos entre Estados;

Que, la Codificación del Código de Comercio fue publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 1202, de 20 de agosto de 1960;

Que, desde su codificación en 1960 hasta la actualidad, el Código de Comercio ha experimentado, en no pocas ocasiones, la exclusión de diferentes instituciones jurídicas que radicaban en su articulado y la inclusión de otras tantas, así como también la derogación y suspensión de los efectos jurídicos de varios de sus cánones normativos;

Que, la obsolescencia y la carencia de sentido práctico que han caracterizado a varios pasajes normativos del actual Código de Comercio, que han continuado vigentes en el tiempo a pesar de la concurrencia de éstas y otras circunstancias gravitantes, han impedido que éste responda diligentemente al llamado que el tráfico mercantil demanda de él;

Que, las actuales disposiciones del Código de Comercio no contemplan los principios que, respecto al trabajo y a la producción, entre otros, prescribe la Constitución de la República, así como también otros de naturaleza infraconstitucional encaminadas a regular y controlar sectores que guardan profunda relación con el quehacer mercantil nacional y con los agentes que en él intervienen, tales como la regulación de actividades monopólicas y la publicidad engañosa, los grupos económicos, la protección a la propiedad intelectual, los controles tributarios referente a precios de transferencia, principio de plena competencia y los paraísos fiscales, regímenes preferentes y jurisdicciones de menor imposición, el derecho al trabajo, entre otros;

Que, resulta necesario brindarle a la patria un nuevo Código de Comercio, adecuado a las actuales exigencias y dinamismos del comercio nacional e internacional; y, En uso de sus facultades constitucionales y legales, expide el siguiente:

CODIGO DE COMERCIO DISPOSICIONES PRELIMINARES

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes:

- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;*
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,*

c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son:

- a) Libertad de actividad comercial;*
- b) Transparencia;*
- c) Buena fe;*
- d) Licitud de la actividad comercial;*
- e) Responsabilidad social y ambiental;*
- f) Comercio justo;*
- g) Equidad de género;*
- h) Solidaridad;*
- i) Identidad cultural; y,*
- j) Respeto a los derechos del consumidor.*

Art. 4.- Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a lo dispuesto en este Código en cuanto a dichas operaciones.

Art. 5.- En los casos no regulados expresamente, se aplicarán por analogía las normas de este Código y, en su defecto, las del Código Civil. Asimismo, este Código constituye norma supletoria de otras ramas especiales en cuyos actos se observe un ánimo o naturaleza mercantil.

Art. 6.- La costumbre mercantil suple el silencio de la ley siempre que los hechos que la constituyan sean uniformes, públicos, generalmente ejecutados en la República del Ecuador, o en una determinada localidad y sean ampliamente conocidos y regularmente observados por las partes en operaciones del mismo tipo en el tráfico mercantil del que se trate por el plazo mínimo de cinco años. La existencia de una costumbre mercantil, así como el cumplimiento de los requisitos descritos en el inciso anterior deberán ser aprobados por quien los invoca. Sin embargo, cuando se pretenda probar con testigos, estos deberán ser por lo menos cinco comerciantes idóneos inscritos en el Registro Mercantil, que den cuenta razonada de los hechos y de los requisitos respectivos; y cuando se aduzcan como prueba dos decisiones judiciales definitivas, se requerirá que éstas hayan sido expedidas dentro de los 5 años anteriores al hecho controvertido.

5.3. Marco Conceptual

Administrar: Implica las actividades de planificación, gestión y control de la Unidad de Negocio.

Almacén: Lugar físico expresamente destinado al almacenamiento, cuidado, conservación y preservación de los bienes de inventario y activo de la Unidad de Negocio.

Bodeguero: Empleado de la Unidad de Negocio responsable por el control, registro, custodia, conservación y despacho de los bienes que se encuentran en almacenes.

Artículo: Es la parte más pequeña, indivisible, de un pedido. Todos los artículos existentes en un almacén forman el surtido. Un producto que aparece en tres embalajes distintos (por ejemplo, una bebida en botellas de tamaños distintos) está considerado como tres artículos.

Inventario: Es una relación de los bienes de que se disponen, clasificados según familias, categorías y lugar de ocupación.

Mercancía: Son los bienes de cualquier clase susceptibles de ser transportados, incluidos los animales vivos, los contenedores u otros elementos de transporte o de embalaje análogos.

Compras: Supone el proceso de localización y selección de proveedores, adquisición de productos (materias primas, componentes o artículos terminados).

Lote: El lote es una cantidad de artículos de inventario que se reciben o producen en una fecha específica, con un costo determinado. Proporciona una base para calcular costos.

Almacén: Un almacén es el espacio en el que se alojan las mercancías. Además, en este centro se suelen realizar funciones complejas, tales como recepción, preparación de pedidos, etiquetado y expedición.

Ventas: Una definición general es cambio de productos y servicios por dinero. Desde el punto de vista legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero.

Coste: valor monetario de los consumos de factores que suponen el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio.

Estantería: estructura formada por columnas y largueros de tipo metálico dispuestos de tal manera que permiten la colocación de palets/paletas.

Recepción: admisión de una mercancía que llega al almacén.

Rotación: frecuencia media de renovación de las existencias consideradas, durante un tiempo dado. Se calcula como el cociente del consumo de un periodo entre el valor del inventario medio para el mismo periodo.

Ubicación: Colocación de una mercancía en el almacén en el lugar asignado según el sistema de almacenaje.

Distribución: La distribución es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo. Su misión es poner el producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo.

Envase: Recipiente o vaso en que se conserva una cierta mercancía ("en-vaso"). Tiene como función fundamental facilitar la venta del producto.

Oferta: La oferta o curva de oferta es la relación entre la cantidad de un bien que los productores están dispuestos a vender y todos los precios posibles del producto, en un período determinado con todo lo demás constante

F. METODOLOGÍA

6.1. Materiales

Para cumplir con los objetivos planteados se requirió realizar una investigación y análisis de las operaciones de la entidad la cual permitió el desarrollo del estudio propuesto en los cuales se consideraron recursos, herramientas, insumos:

Recursos Humanos:

- Estudiante.
- Director de TIC
- Entrevistados

Recursos Fisicos:

- Sala de trabajo
- Local de la unidad de negocio a investigar

Recursos Tecnológicos:

- Laptop Hp Intel Celeron 14"
- Celular Samsung J2 Core
- Impresora HP Deskjet 1515

Recursos Materiales y suministros:

- Resma de papel Bond A4
- Esferos
- CD
- Carpeta

Recursos económicos

Tabla 3. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Laptop HP Intel Celeron 14"	1	400.00	400.00
Celular Samsung J2 Core	1	180.00	180.00
Impresora HP Deskjet 1515	1	175.00	175.00
Resma de papel Bond A4	1	4.00	4.00
Esferos	3	0.40	1.20
CD	1	1.00	1.00
Carpeta	1	1.25	1.25
TOTAL			\$ 762.45

6.2. Ubicación del Área de estudio.

El cantón Tena conocida como capital de la guayusa y canela, es reconocida como un lugar por poseer diversos lugares de atractivos turísticos naturales, es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, de la Provincia de Napo se encuentra dividida en las siguientes parroquias: Tena (urbana), Ahuano, Muyuna, Puerto Misahuallí, Pano, Puerto Napo, Chontapunta y Tálag (rurales). en la Región Amazónica del Ecuador.

6.2.1. Clima

El cantón Tena por localizarse en la Región Amazónica del Ecuador, está determinado por las características generales de la zona tropical resultado de la convergencia de vientos de los dos hemisferios, presión uniforme, alta temperaturas y elevada humedad que dan origen al llamado régimen Oriental caracterizado por no presentar variaciones estacionales muy marcadas, aunque se aprecia la presencia de un período húmedo que abarca los meses de marzo y julio. La temperatura media es de 20.4 °C. (Gobierno Municipal de Tena, 2019)

El clima cálido/húmedo de la ciudad de Tena, impacta negativamente en la preservación de la mercadería de la unidad de negocio tienda Micaela, puesto que hay mercadería que se exhibe en las perchas como son productos de primera necesidad, estos pueden verse afectados con el cambio de temperatura provocando su pronta caducidad, ya sea por la presencia de microorganismos que aceleren la degradación del producto, produciendo pérdidas al negocio. Así mismo es necesario conservar ciertos productos que necesitan una temperatura baja para conservarse como son las carnes, embutidos, lácteos, etc.

6.2.2. Ubicación geográfica

Está limitada geográficamente de la siguiente manera:

Norte: Archidona y Loreto (Orellana)

Sur: Arosemena Tola, Baños (Tungurahua) y Arajuno (Pastaza)

Este: Orellana (Orellana)

Oeste: Latacunga (Cotopaxi), Salcedo (Cotopaxi) y Baños (Tungurahua)

6.2.3. Ubicación política.

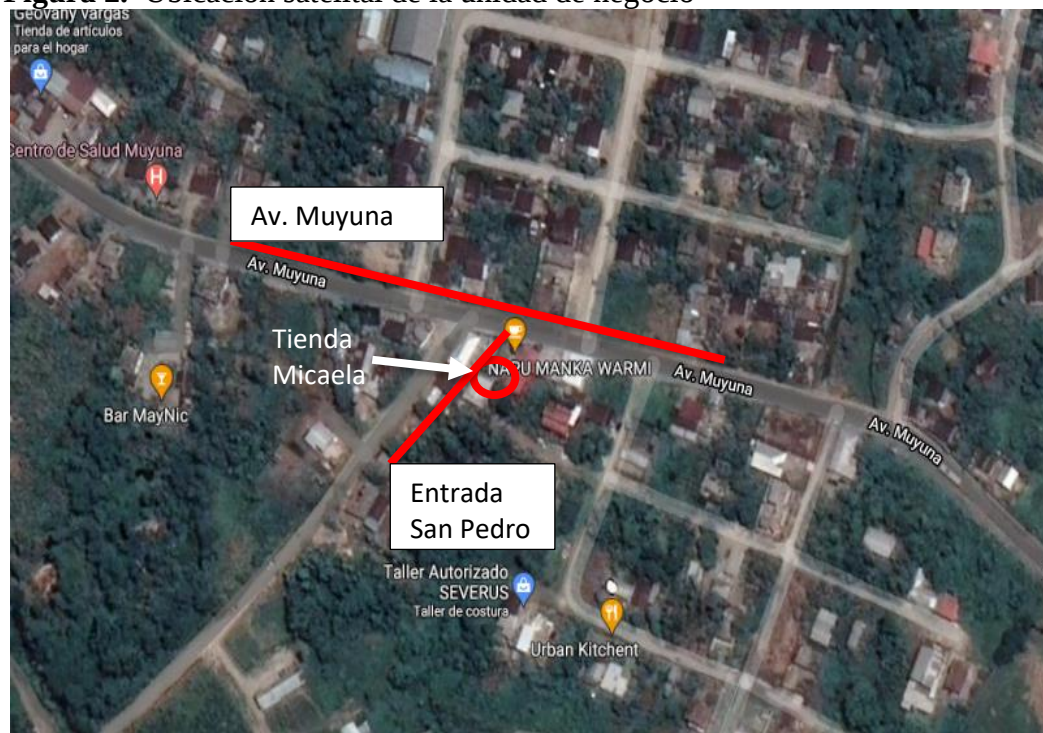
Provincia: Napo

Cantón: Tena

Parroquia: Muyuna

Dirección: Avenida Muyuna, Entrada San Pedro

Figura 2. Ubicación satelital de la unidad de negocio



Fuente: Google Maps (2021)

Dirección: Av. Muyuna, entrada San Pedro.

6.3. Métodos

Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron, deductivo, inductivo, analítico, los cuales permitieron obtener datos certeros que contribuyen a la resolución del problema planteado, a fin de concluir con el trabajo de integración curricular.

Método deductivo. “Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales.” (Rodríguez, Jiménez & Pérez, Jacinto. 2017. p 188)

Método inductivo. La utilización de este método permite la observación de hechos particulares de estudio a obtener de ello fundamentos que permite llegar a deducciones, mediante la observación se puede obtener conclusiones específicas de la unidad de estudio.

Método analítico. Permite descomponer los hechos de estudio, mediante la cual se pude analizar e interpretar los resultados obtenidos permitiendo realizar conclusiones y recomendaciones en la investigación.

6.3. Tipo de investigación / estudio

- **Investigación cuantitativa**

La aplicación de un enfoque cuantitativo en la investigación se lo realizará mediante el uso y aplicación de las encuestas las cuales proporcionarán datos que permitirá realizar conclusiones y corroborar hipótesis planteadas, estas encuestas se lo aplicarán al personal de la unidad de negocio la Tienda Micaela. Misma que permitirá recabar información específica a evaluar.

- **Investigación cualitativa**

La metodología cualitativa es dada por el aporte el investigador en cuanto se refiere a captar la realidad de la unidad de negocio a investigar, es decir se compone a partir del contexto en el cual se desarrollan las actividades dentro de la unidad de negocio sin intervención directa ni manipulando datos o procesos, en la cual se podrán identificar las características del entorno.

- **Investigación descriptiva**

La investigación fue descriptiva ya que se pudo describir la situación y el contexto en el que ocurren los sucesos por el cual se planteó la investigación, y determinar las causas por las cuales atraviesa la unidad de negocio Tienda Micaela acerca del manejo de control de inventario.

- **Investigación de campo**

La investigación realizada fue de campo al ejecutarse los trabajos de investigación en la unidad de negocio Tienda Micela que se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad y que brinda su servicio a la comunidad San pedro de Tena.

- **Investigación documental**

En la investigación se hizo uso de material documental que permitió la recopilación de información concerniente a las variables a investigar, mediante libros, revistas, logrando de esa manera la obtención de información que permitió el desarrollo de la investigación

- **Investigación no experimental**

La investigación corresponde a un trabajo no experimental, en la cual no se manipulan ni se modifican datos, si no que se lo realiza desde una perspectiva de análisis, observación directa y recopilación de información bibliográfica que permitió el desarrollo de la investigación.

6.3.1 Técnicas

Las técnicas de investigación a utilizar permitirán recabar información necesaria que aporte a la investigación con datos concretos de manera inmediata permitiendo sacar conclusiones de las mismas de modo que permita cumplir con los objetivos de la investigación. Las técnicas que se utilizaran en la investigación son:

Cuadro 1. Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumento	Aplicación
Encuesta	Cuestionario de preguntas	La aplicación de encuestas permitirá conocer datos específicos sobre el problema que se quiera abordar y sacar conclusiones, las mismas encuestas van a ser aplicadas a los miembros del unida de negocio Tienda Micaela.
Entrevista	Guía de preguntas	Mediante la entrevista se pretende recabar información de parte de la propietaria del negocio la permitirá

		obtener mayor información sobre el problema que se quiere abordar.
Observación	Ficha o guía de observación	Se pretende recabar información de la situación actual de la unidad de negocio en lo que se refiere al manejo del inventario.

Elaborado por: Cerda Mamallacta Israel Robinson

6.4. Metodología para cada objetivo.

Gestión institucional ver anexo 1 y 2.

6.4.1. Metodología para el primer objetivo.

Aplicar una metodología descriptiva, para la evaluación del control interno del inventario de la tienda Micaela, de la parroquia Muyuna.

Para cumplir con los objetivos planteados en la unidad de negocio Tienda Micaela se procedió con lo siguiente:

Método deductivo. –“Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales.” (Rodríguez, Jiménez & Pérez, Jacinto. 2017. p 188)

El uso y aplicación de este método permitió una obtención de datos que sirvió para luego analizarlas e interpretarlas, logrando así realizar cuestionamientos que permitan el desarrollo de propuestas claras a los problemas a resolver para dar soluciones adecuadas a la investigación.

Investigación de campo. - “se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (Gabriel-Ortega, 2017. p 145)

En relación a lo expuesto anteriormente la investigación de campo, se desarrolla con la utilización de herramientas de investigación que permiten adquirir información necesaria sobre el problema a investigar logrando obtener información para la toma de decisiones en función a las necesidades de la entidad a investigar, por ello la herramienta usada para la recopilación de datos fue la encuestas, y la entrevista.

6.4.2. Metodología para el segundo objetivo.

Evaluar el manejo del control interno del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna.

Método inductivo. La utilización de este método permitió la observación de hechos particulares de estudio a obtener de ello fundamentos que permitió llegar a deducciones, mediante la observación se pudo obtener conclusiones específicas de la unidad de estudio.

Método analítico. Permite descomponer los hechos de estudio, mediante la cual se pudo analizar e interpretar los resultados obtenidos permitiendo realizar las conclusiones y recomendaciones en la investigación.

Mediante la observación se realizó conclusiones que sirvió para sacar análisis y presentar resultados para los objetivos.

6.4.3. Metodología para el tercer objetivo.

Diseñar un manual para el manejo del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna

Investigación bibliográfica. - Contiene datos de información bibliográfica mediante la cual se recopila información secundaria para utilizarla en el proceso de propuesta de un manual para el manejo del inventario.

G. RESULTADOS

7.1. Objetivo 1:

Aplicar una metodología descriptiva, para la evaluación del control interno del inventario de la tienda Micaela, de la parroquia Muyuna.

7.1.1. Encuesta

La encuesta se aplicó a los miembros que integran la unidad de negocio tienda Micaela los cuales son 4 personas a las que se les asignó un cuestionario de opción múltiple de 18 preguntas. (Ver anexo 3)

7.1.2. Población y muestra

En algunos casos no es posible tomar la población total por lo cual se opta, por la muestra de la población en estudio, en este caso la muestra fue tomada a los miembros de la unidad de negocio Tienda Micaela.

Tabla 4: Miembros de la Tienda Micaela

Población	Número
Propietario	1
Trabajadores	3
Total	4

Elaborado por: Israel Robinson Cerda Mamallacta (2021)

7.1.3. Encuestas aplicadas a la Tienda Micaela

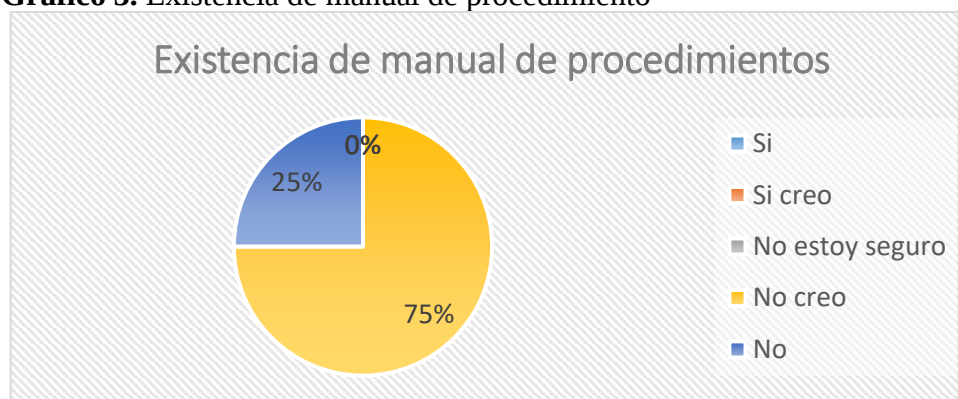
ENCUESTA DIRIGIDA A LA TINEDA MICAELA

1. ¿Existe manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, registro, control y responsabilidades en los inventarios?

Tabla 5. Existencia de manual de procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	0	0%
No creo	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Gráfico 3. Existencia de manual de procedimiento



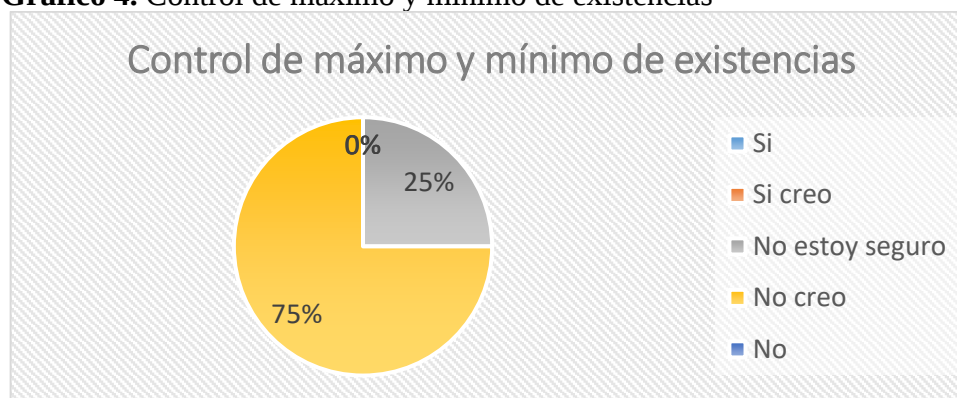
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 75 % cree que no existe manual de procedimientos, mientras que el 25 % dice que no existe manual de procedimientos. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: La unidad de negocio carece de un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, registro, control y responsabilidades en los inventarios.

2. ¿Existe control sobre el máximo y mínimo de existencias?

Tabla 6. Control de máximo y mínimo de existencias

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	1	25 %
No creo	3	75%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 4. Control de máximo y mínimo de existencias



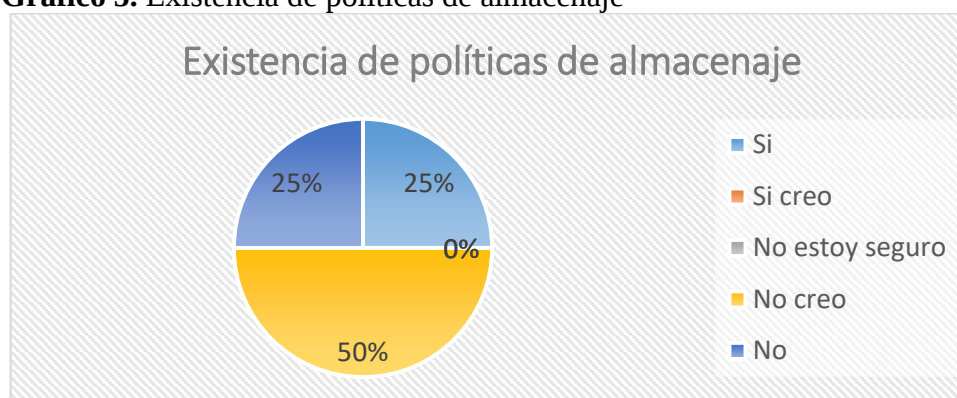
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % no está seguro del control de máximo y mínimo de existencias, mientras que el 75 % cree que no hay control de máximo y mínimo de existencias. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: La unidad de negocio no mantiene control sobre el máximo y mínimo de existencias, por lo cual podría enfrentarse a un desabastecimiento o exceso de inventario que podría ser perjudicial a la hora de comercializar sus productos.

3. ¿Existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación?

Tabla 7. Existencia de políticas de almacenaje

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	1	25%
No creo	2	50%
No	1	25%
Total	4	100%

Gráfico 5. Existencia de políticas de almacenaje



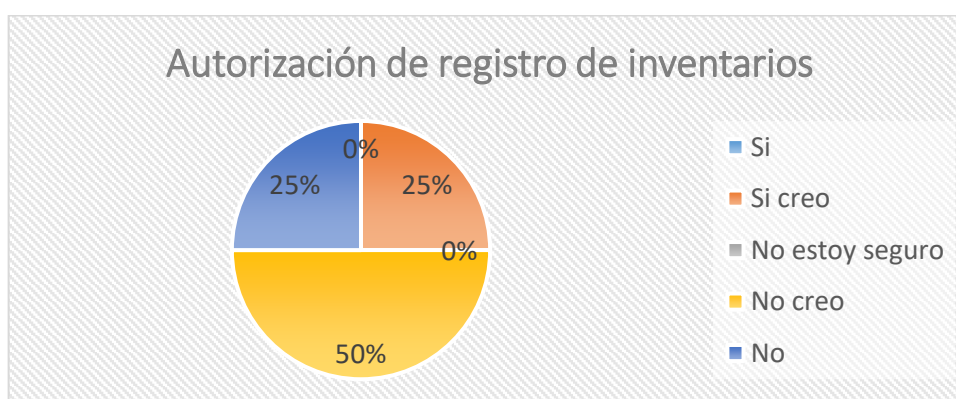
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % dice no estar seguro de la existencia de políticas de almacenaje, mientras que el 50 % cree que no existe políticas de almacenaje, y el 25 % menciona que no existe políticas de almacenaje. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio no existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación por lo que podría derivar en una mala gestión de almacenamiento que podría provocar daño parcial o total de la mercadería del negocio provocando pérdidas económicas.

4. ¿Los registros de inventario son autorizado por un funcionario responsable?

Tabla 8. Autorización de registro de inventarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	2	50%
No	1	25%
Total	4	100%

Gráfico 6. Autorización de registro de inventarios



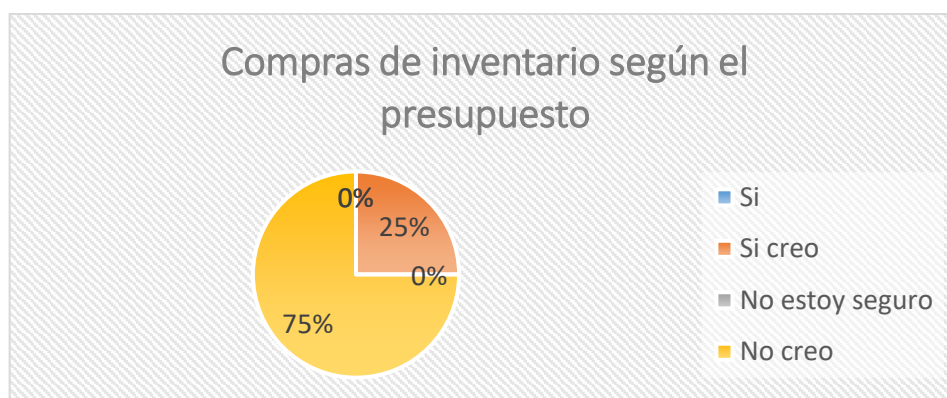
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % cree que, si existe autorización de registro de inventarios, mientras que el 50 % cree que no existe autorización de registro de inventarios, y el 25 % menciona que no existe autorización de registro de inventarios. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio los registros de inventario no son autorizados por un funcionario responsable, por lo que el negocio corre el riesgo de que los inventarios no sean registrados correctamente lo cual podría ocasionar fallas en la gestión de inventario.

5. ¿Las compras de inventario están debidamente autorizadas?
-Está de acuerdo al presupuesto?

Tabla 9. Compras de inventario según el presupuesto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	3	75%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 7. Compras de inventario según el presupuesto



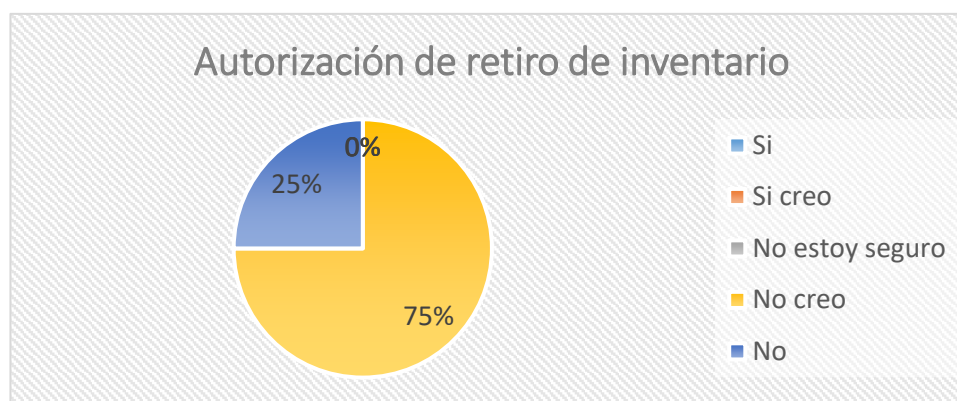
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % sí cree que la compra de inventario está según el presupuesto, mientras que el 75 % no cree que la compra de inventario está según el presupuesto. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: Las compras de inventario no están debidamente autorizadas ni tampoco están de acuerdo al presupuesto, por lo que podría ocasionar un problema a la hora de hacer las compras de inventario al no respetar el presupuesto establecido para las compras.

6. ¿Los retiros de inventario son autorizados por funcionario encargado?

Tabla 10. Autorización de retiro de inventario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	0	0%
No creo	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Gráfico 8. Autorización de retiro de inventario



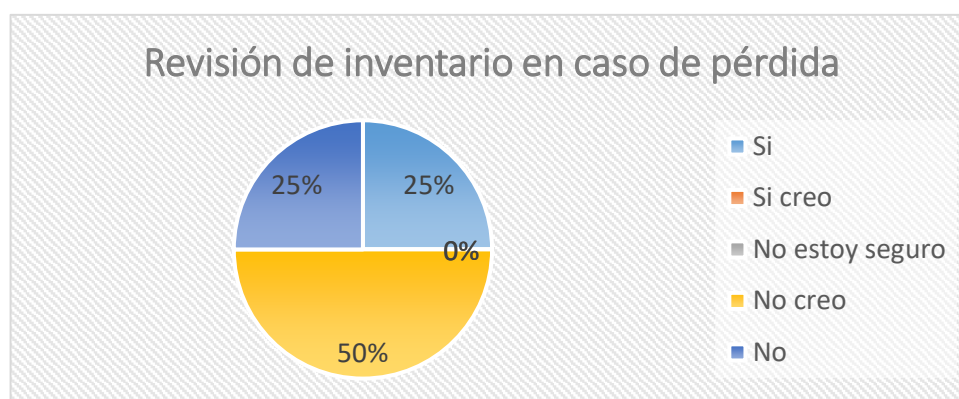
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 75 % no cree que el retiro de inventario es autorizado por un encargado responsable, mientras que el 25 % dice que el retiro de inventario no es autorizado por un encargado autorizado. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio los retiros de inventario no son autorizados por funcionario encargado, lo cual podría ocasionar problemas a la hora de gestionar el inventario ya que no existe segregación de funciones claramente definidas de lo que pueden o no hacer.

7. **¿La pérdida de inventarios son revisados por funcionarios responsable del manejo y registro de los mismos?**

Tabla 11. Revisión de inventario en caso de pérdida

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	25%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	0	0%
No creo	2	50%
No	1	25%
Total	4	100%

Gráfico 9. Revisión de inventario en caso de pérdida



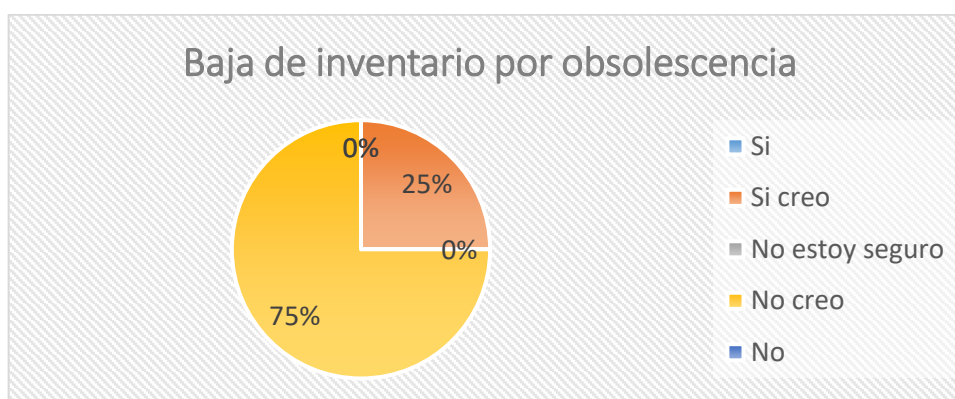
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % dice que, si hay Revisión de inventario en caso de pérdida, mientras que el 50 % no cree que exista Revisión de inventario en caso de pérdida, y el 25 % dice que no hay Revisión de inventario en caso de pérdida. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio las pérdidas de inventarios no son revisados por funcionarios responsable del manejo y registro de los mismos, lo cual podría ocasionar que no se detecten robos o pérdidas por parte de (cliente, proveedores, Empleados) ocasionando pérdidas económicas al negocio.

8. ¿La mercadería dañada u obsoleta son aprobadas por un funcionario para darlos de baja?

Tabla 12. Baja de inventario por obsolescencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	3	75%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 10. Baja de inventario por obsolescencia



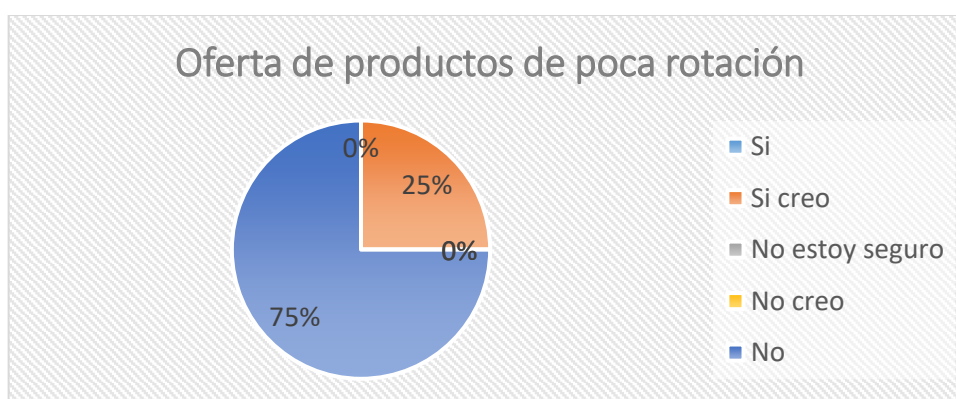
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % cree que si se da de baja el inventario por obsolescencia, mientras que el 75 % no cree que se da de baja el inventario por obsolescencia. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio la mercadería dañada u obsoleta no son aprobadas por un funcionario para darlos de baja, lo cual es un problema grave para el negocio ya que podrían venderse productos en mal estado y ocasionar que el ARCSA clausure el establecimiento, ocasionando pérdidas económicas para el negocio.

9. ¿Las existencias fuera de uso o de poco movimiento son puestas en oferta para su pronta rotación?

Tabla 13. Oferta de productos de poca rotación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	0	0%
No	3	75%
Total	4	100%

Gráfico 11. Oferta de productos de poca rotación



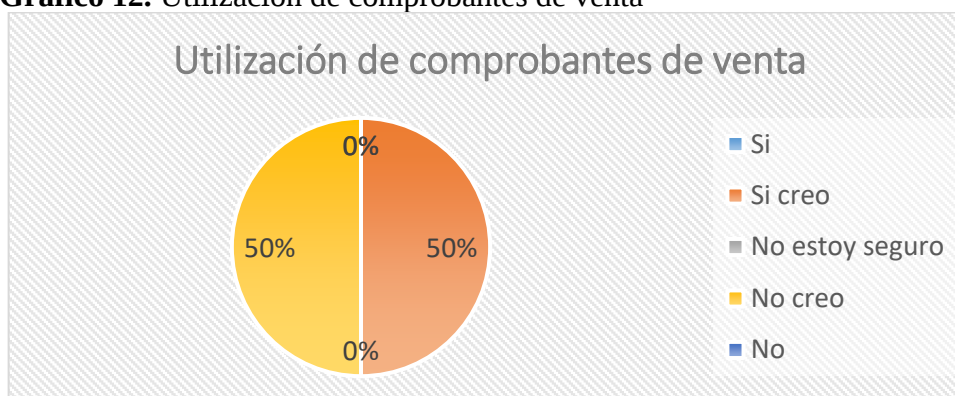
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % si cree que se realizan oferta de productos de poca rotación, mientras que el 75 % dice que no se realizan oferta de productos de poca rotación. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio las existencias fuera de uso o de poco movimiento no son puestas en oferta para su pronta rotación, por lo que podría ocasionar que la mercancía se abarrote y no se venda en su totalidad llegando a caducarse, y ocasionar pérdidas al negocio por no poder vender sus productos que en este caso son mercadería que no tiene mucha demanda.

10. ¿Se efectúan en forma periódica comprobantes de venta?

Tabla 14. Utilización de comprobantes de venta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	2	50%
No estoy seguro	0	0%
No creo	2	50%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 12. Utilización de comprobantes de venta



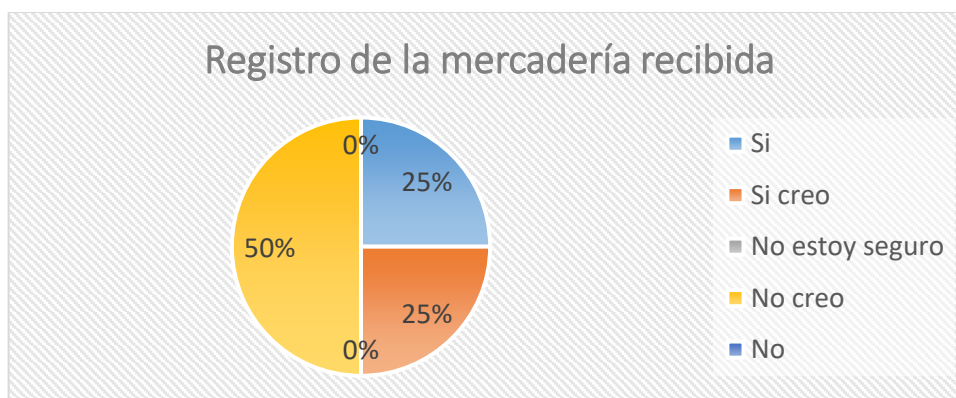
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 50 % cree que, si se utiliza comprobantes de venta, mientras que el 50 % cree que no se utiliza comprobantes de venta. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: La unidad de negocio necesita socializar a sus miembros que se efectúen de forma periódica comprobantes de venta, para que de esa manera tenga un respaldo de su uso a la hora de realizar las declaraciones de ventas correspondiente, pues los resultados muestran inseguridad de los miembros sobre si se realizan o no comprobantes de venta.

11. ¿Son las existencias recibidas y registradas con la Descripción de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?

Tabla 15. Registro de la mercadería recibida

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	25%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	2	50%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 13. Registro de la mercadería recibida



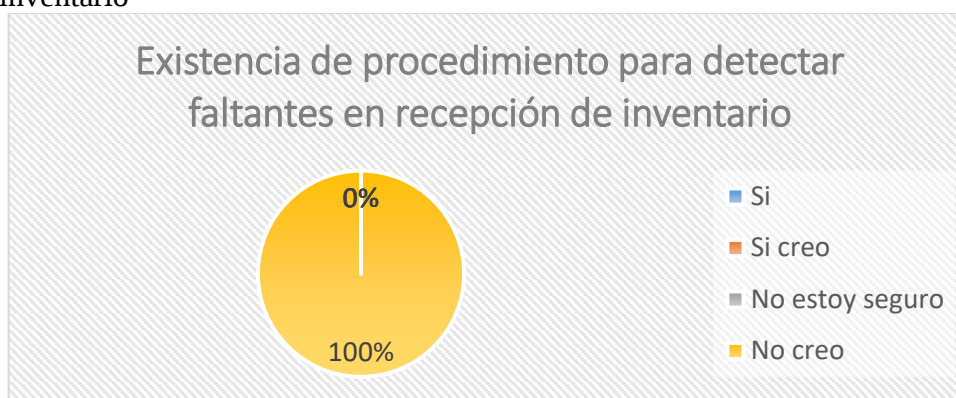
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25 % dice que, si se realiza el Registro de la mercadería recibida, el 25 % cree que, si se realiza el Registro de la mercadería recibida, mientras que el 50 % no cree que se realiza el registro de la mercadería recibida. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio hace falta una socialización a sus miembros para que las existencias recibidas sean registradas correctamente, de esa manera los miembros responsables de dicha actividad puedan trabajar de mejor manera.

12. ¿Existen procedimientos claramente definidos para identificar faltantes en la recepción de bienes y suministros?

Tabla 16. Existencia de procedimiento para detectar faltantes de inventario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	0	0%
No creo	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 14. Existencia de procedimiento para detectar faltantes en recepción de inventario



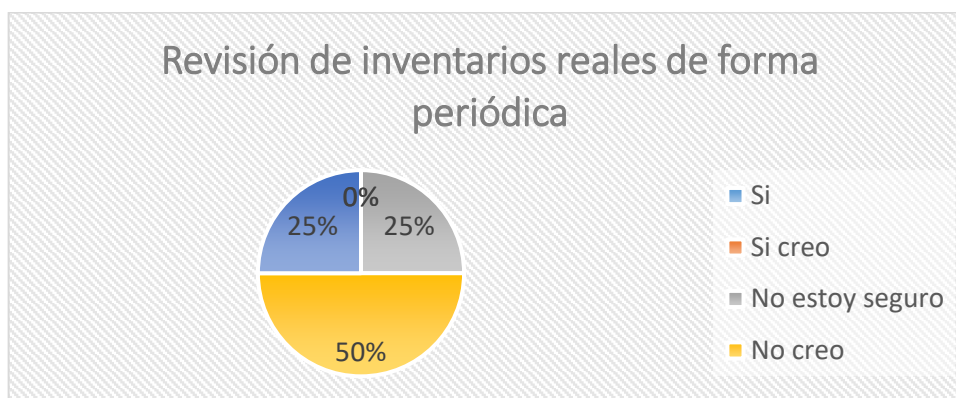
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 100% Cree que no hay existencia de procedimiento para detectar faltantes en la recepción de inventario. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio no existen procedimientos claramente definidos para identificar faltantes en la recepción de bienes y suministros, lo cual provoca que, al momento de recibir los pedidos, al no haber políticas de recepción estos pasen desapercibido y pueden receptarse productos en mal estado, faltantes de productos, u otros productos que no son.

13. ¿Para asegurar registros exactos de las cantidades reales en depósito, se realizan inventarios físicos e informes?

Tabla 17. Revisión de inventarios reales de forma periódica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	0	0%
No estoy seguro	1	25%
No creo	2	50%
No	1	25%
Total	4	100%

Gráfico 15. Revisión de inventarios reales de forma periódica



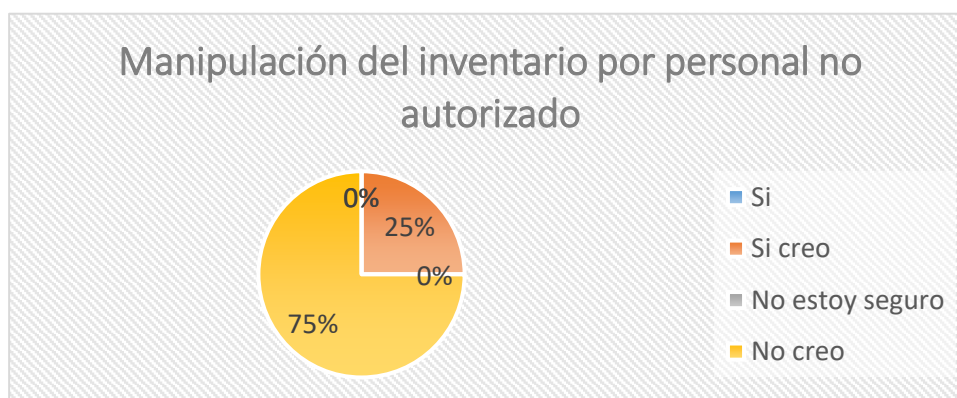
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25% dice que no está seguro de que se realice la revisión de inventarios reales de forma periódica, el 50% cree que no realiza la revisión de inventarios reales de forma periódica, y el 25 % dice que no se realiza la revisión de inventarios reales de forma periódica. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio para asegurar registros exactos de las cantidades reales en depósito, no se realizan inventarios físicos e informes, lo cual podría ser un problema al no contar con información sobre el inventario actualizado, y podrían tener cantidades de inventario que en realidad no existan, provocando errores en la gestión interna de inventario.

14. ¿Son los inventarios físicos tomados por personas ajenas a la custodia de inventarios?

Tabla 18. Manipulación del inventario por personal no autorizado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	3	75%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 16. Manipulación del inventario por personal no autorizado



Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25% dice que, si cree que hay manipulación del inventario por personal no autorizado, y el 75 % dice que no cree que haya manipulación del inventario por personal no autorizado. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio la toma de inventario por personas ajenas a la custodia de inventarios, no es tan frecuente, pero haría falta una socialización para que los miembros del negocio sepan cuáles son sus funciones y puedan desempeñar de mejor manera su trabajo.

15. ¿Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan:

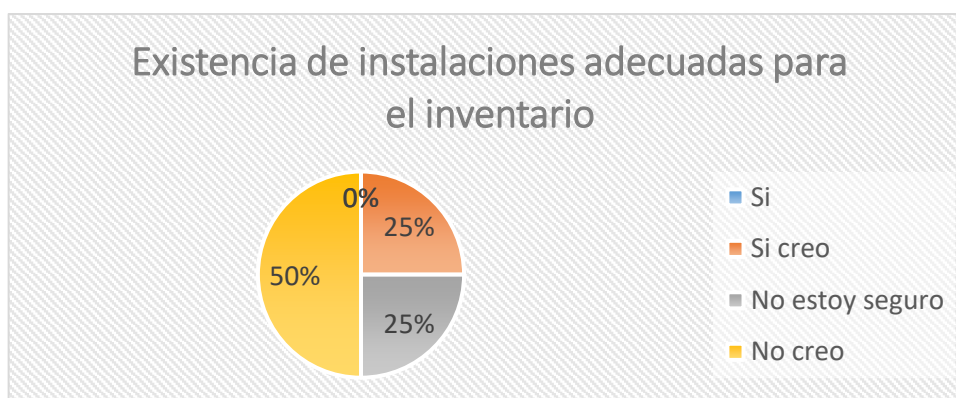
-La conservación del inventario

-Ingreso de personal no autorizado?

Tabla 19. Existencia de instalaciones adecuadas para el inventario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	1	25%
No creo	2	50%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 17. Existencia de instalaciones adecuadas para el inventario



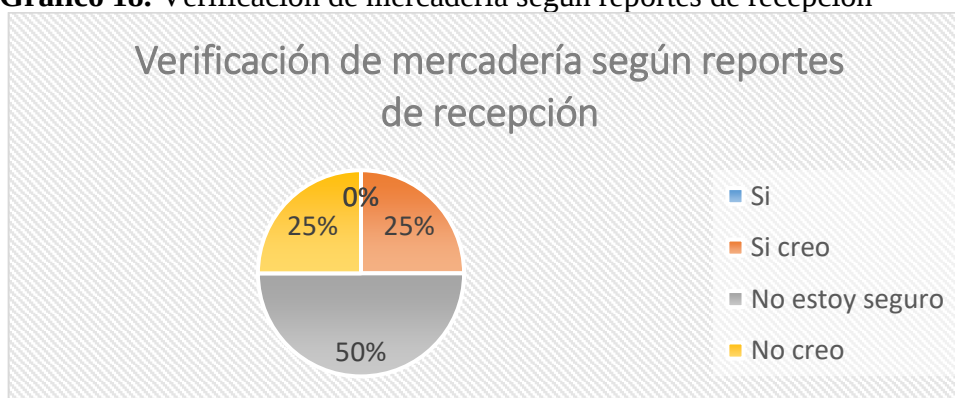
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25% dice que, si cree que hay instalaciones adecuadas para el inventario, el 25 % dice que no está seguro que exista instalaciones adecuadas para el inventario, mientras el 50 % dice que no cree que exista instalaciones adecuadas para el inventario. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: La unidad de negocio carece de instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan la conservación del inventario, el ingreso de personal no autorizado, por lo cual el negocio corre el riesgo de que la mercadería de inventario, sea blanco de robo o pérdida.

16. ¿El encargado de almacén verifica las cantidades recibidas en función de facturas y reportes de recepción de mercaderías?

Tabla 20. Verificación de mercadería según reportes de recepción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	2	50%
No creo	1	25%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 18. Verificación de mercadería según reportes de recepción



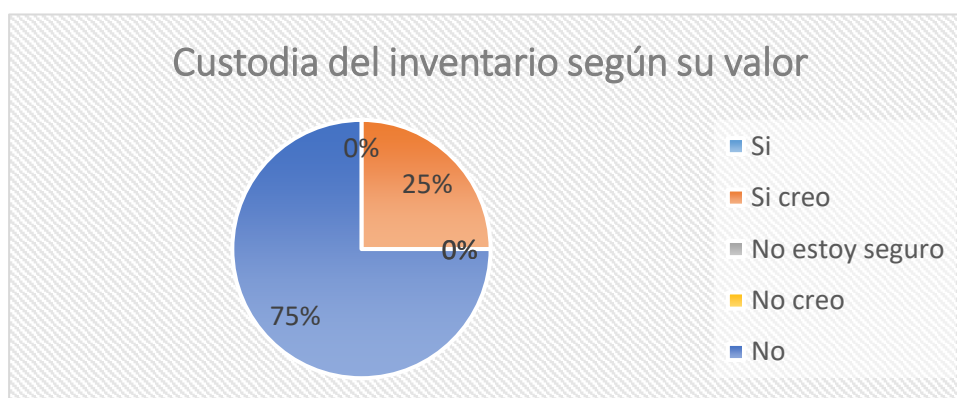
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25% dice que, si cree que hay verificación de mercadería según reportes de recepción, el 50 % dice que no está seguro que exista verificación de mercadería según reportes de recepción, mientras el 25 % dice que no cree que exista verificación de mercadería según reportes de recepción. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio el encargado de almacén no verifica en su totalidad las cantidades recibidas en función de facturas y reportes de recepción de mercaderías, lo cual podría ocasionar que ciertos productos ingresen incompletos o con sobreprecios, perjudicando al negocio.

17. ¿Se encuentran debidamente asegurados los inventarios, teniendo en cuenta el valor de los mismos?

Tabla 21. Custodia del inventario según su valor

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	0	0%
No creo	0	0%
No	3	75%
Total	4	100%

Gráfico 19. Custodia del inventario según su valor



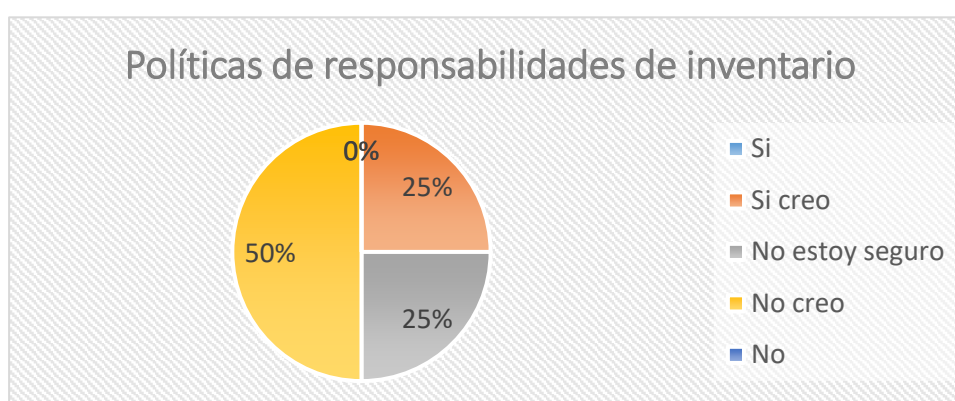
Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25% dice que, si cree que hay custodia del inventario según su valor, el 75% dice que no hay custodia del inventario según su valor. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio no se encuentran debidamente asegurados los inventarios, teniendo en cuenta el valor de los mismos, lo que pone en evidencia la facilidad con la que se pueden perder la mercadería más costosa, perjudicando al negocio.

18. ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?

Tabla 22. Políticas de responsabilidades de inventario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
Si creo	1	25%
No estoy seguro	1	25%
No creo	2	50%
No	0	0%
Total	4	100%

Gráfico 20. Políticas de responsabilidades de inventario



Interpretación. Del 100% de encuestados, el 25% dice que, si cree que hay políticas de responsabilidades de inventario, el 25% dice que no está seguro que haya políticas de responsabilidades de inventario, mientras que el 50% no cree que exista políticas de responsabilidades de inventario. De lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que: En la unidad de negocio no están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia por lo cual se propone una socialización para formalizar las políticas de acuerdo a las necesidades que tenga el negocio.

ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO TIENDA MICAELA

1. ¿Cuál es la actividad comercial de su negocio?

- Nuestro establecimiento se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad, tratando de cubrir las demandas de productos que nuestros clientes nos piden.

2. ¿Qué importancia cree que tiene el manejo del inventario en su negocio?

- Me parece de suma importancia ya que al tener un buen manejo de inventario permite que el stock siempre esté disponible y no haya ni escases de exceso de productos lo cual beneficia mucho a la imagen del negocio ya que los clientes tendrán en su mente que el negocio siempre cuenta con lo que ellos requieren.

3. ¿Cuenta su negocio con manual o procedimientos a realizar acerca de los inventarios?

- En la actualidad no cuenta con un manual o procedimiento a realizar, ya que todo lo que tenga que ver con inventario se lo dictamina de forma verbal.

4. ¿Que valoran más sus clientes, la variedad de productos o los precios?

- Haciendo referencia de los años en los que voy en este negocio puedo decir que los clientes lo que más valoran son la variedad de productos, ya que buscan un lugar donde puedan surtir la canasta básica con la mayor variedad de productos posibles, y no quieren andar buscando en tantos lugares.

5. ¿Si pierde una venta por falta de stock de inventario, cree que ese cliente volverá nueva mente a su negocio?

- Me parece que no, ya que ese cliente va a otro establecimiento y puede que allí si encuentre lo que desee y no vuelva a comprar en nuestro negocio, por ende, considero tener un stock disponible para hacer frente a la demanda de los clientes y estos no se decepcionen por no encontrar lo que buscaban en nuestro negocio

6. ¿Utiliza un sistema de codificación para sus productos?

- En la actualidad no contamos con un sistema de codificación de productos, pero estamos dispuestos a hacerlo en un futuro en conjunto con un sistema de punto de venta.

7. ¿Considera invertir en mejoras para la gestión del inventario?

- De hecho, si ya que, al mejorar la gestión del inventario, se logrará una mejoría en el parámetro de stock ya que estos siempre estarán disponibles para hacer frente a las demandas de nuestros clientes, por ende, es una buena alternativa para invertir en el mediano plazo.

8. ¿Cree que sus Empleados están capacitados para llevar la gestión de la mercadería en su negocio?

- Considero que la socialización que se des la no es necesaria ya que no cubre todas las actividades a realizar en el negocio por ende son propicios a cometer errores, de tal manera que sería una buena idea comenzar a capacitar a nuestros Empleados para llevar una buena gestión de la mercadería.

9. ¿Puede entrarse de manera oportuna cuando hay robos o faltantes de mercaría?

- La manera de cómo se gestiona actualmente el negocio no permite reconocer faltantes o robo de mercaría de manera oportuna lo cual es perjudicial para el negocio, ya que no se conoce con exactitud el valor de las perdidas, por lo que considero que un modelo de gestión de inventario ayudaría mucho en el tema de control de inventario.

10. ¿Cree que un manual de control de inventario mejore la gestión del inventario en su negocio?

- Completamente de acuerdo ya que podría mejorar la situación actual por la que pasa nuestro negocio con el tema del inventario, y podría ser clave a la hora de mejorar los procesos, para poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

INTERPRETACIÓN

Resultado de la entrevista realizada a la propietaria de la unidad de negocio Tienda Micaela.

La entrevista fue elaborada y aplicada a la propietaria de la unidad de negocio Tienda Micaela ubicada en la comunidad San Pedro perteneciente a la Parroquia Muyuna del cantón Tena Provincia de Napo. Sra. Maruja Violeta Mamallacta Grefa, la cual contiene un total de 10 preguntas enfocadas al área de inventarios. (ver Anexo 4)

CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA:

La propietaria de la unidad de negocio Tienda Micaela ha expuesto que tiene inconvenientes a la hora de gestionar las mercaderías y los inventarios, de la misma manera menciona que no existen políticas y procedimientos que definan claramente lo que debe hacer desde que se realiza la lista de pedidos hasta que estos llegan al negocio que todo se lo maneja de forma empírica lo cual crea confusión cuando un nuevo empleado trabaja en el negocio y crea un ambiente de desorden por que los procesos no están muy bien definidos y eso crea deficiencia en lo que respecta a gestión de mercadería e inventario produciendo que los stock se abarrotan con excesos de productos que no tienen una gran rotación o con inexistencia de mercadería que si tiene rotación, de la misma manera no se puede reconocer de manera oportuna cuando hay robo o faltantes de mercadería lo cual crea pérdidas económicas al negocio, con base a lo mencionado se pudo manifestar que la propietaria del negocio si está dispuesta a permitir la aplicación de un manual de control de inventario que ayude a optimizar la gestión dentro del negocio.

7.2. Objetivo 2:

Evaluar el manejo del control interno del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna.

Observación

Mediante la observación directa en la unidad de negocio Tienda Micaela se logró recopilar información, misma que sirve como sustento para realizar los objetivos planteados y lograr proponer herramientas acordes a la necesidad del negocio.

Deficiencias del control interno de inventario		
Observaciones	Consecuencias	Impacto
Falta de segregación de funciones en el área de inventario	Pérdida de tiempo en los procesos de inventario y falta de coordinación	Alto
No cuenta con una política de valuación de inventario	El inventario no se puede clasificar por su valor,	Alto
No se realizan conteos físicos del inventario de forma periódica.	Desconocimiento de pérdidas, robos, u obsolescencia de productos.	Alto
No tienen un método para evaluar el inventario	Desconocimiento del valor real del inventario	Medio
No tienen bien identificado los lugares donde ubicar el inventario	Abarrotamiento de la mercadería.	Medio
Escases de productos de alta rotación	Pérdida de imagen del negocio por parte del cliente, provocando la pérdida de clientes.	Alto

Interpretación

La observación realizada al establecimiento Tienda Micaela dio como resultado una clara situación de los procedimientos en cuanto a gestión del inventario los cuales permitieron dar una perspectiva de cómo se puede aportar con soluciones para la mejora de la gestión del inventario.

7.3. Objetivo 3:

Diseñar un manual para el manejo del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna.

El manual para el manejo de inventario consiste en directrices y procedimientos que sirven como guía y base para llevar la gestión del inventario, permitiendo que los procesos sean sencillos y fáciles de llevar cuando se los aplique.

Los cuales contiene las siguientes características de forma general:

- Portada
- Índice
- Introducción
- Beneficios
- Logotipo
- Misión/ Visión/ Valores
- Organigrama
- Como trabajar el manual
- Gestión del inventario
 - Registro de Compra y venta
 - Recepción de productos
 - Manejo de fechas de caducidad
 - Acomodo de mercadería en almacén
 - Etiquetado de productos

**MANUAL PARA EL MANEJO
DEL INVENTARIO DE LA
TIENDA MICAELA DE LA
PARROQUIA MUYUNA**

2022

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Portada.....	80
Índice.....	81
Introducción.....	80
Beneficios	83
Objetivos.....	83
Logotipo	84
Misión.....	84
Visión.....	84
Valores	85
Organigrama	85
Como trabajar el manual.....	86
Gestión del inventario	87
Registro de Compra y venta.....	88
Recepción de productos.....	93
Manejo de fechas de caducidad.....	95
Acomodo de mercadería en almacén.....	97
Etiquetado de productos.....	99

A. INTRODUCCIÓN

El diseño del manual para el manejo del inventario, proporcionará información pertinente para la mejora y gestión de inventario poniendo a disposición herramientas que faciliten una mejor interacción en los procesos de inventario y sirviendo como guía que permitirá puntualizar acciones concretas en el proceso de gestión.

El manual contiene herramientas de trabajo para el control del inventario también contiene procedimientos que facilitará hacer un uso efectivo en los procedimientos del inventario con el fin de obtener información pertinente acerca del inventario mismo que permitirá tomar decisiones con respecto a cuanto comprar, y al nivel de stock óptimo para el negocio.

BENEFICIOS DE LLEVAR A CABO UN BUEN CONTROL DE INVENTARIO

Primeramente, el tener un manejo eficiente y eficaz del inventario, trae consigo amplios beneficios tanto como para el propietario, como para los clientes. Ejemplo de estos beneficios hacia los consumidores son la venta de productos en buenas condiciones, estandarización de la calidad, disponibilidad de mercancía, variedad en los productos, etc., generando clientes contentos al cumplir con la demanda y con las expectativas de los mismos. Por otra parte, al propietario le favorece mucho el control del inventario en su negocio, ya que este contribuye a determinar el costo, así como también, conocer la situación de este, ya que permite tener un mayor panorama a la hora de aprovisionarse de mercancías, sin causar excesos ni faltantes en la mercancía. También le permitiría, tomar decisiones en ciertos rubros del inventario, como lo son las mermas de las mercancías, las caducidades y motivos por los cuales la mercancía, tenga desplazamientos distintos a las ventas. Todo con el objetivo de obtener mayores utilidades y de competir en el mercado contra otros negocios del mismo giro.

B. OBJETIVOS

General

- Permitir una mejora en los procesos de control de inventario, mejorando su ejecución y control logrando una eficiencia en el área de inventarios.

Específicos

- Establecer políticas que guíen a los miembros del negocio a cumplir con los objetivos de la empresa en el área de inventarios.
- Agilizar los procesos en la toma de decisiones, de inventario permitiendo mantener un stock acorde a la demanda del mercado.

C. Logotipo

Para el manual de inventario proponemos una imagen corporativa al negocio Tienda Micaela con el objetivo que tenga una forma de ser reconocida por las personas y se distinga de los demás negocios.



D. Misión

Ofrecer la mayor variedad de productos del mercado permitiendo a nuestros clientes encontrar todo lo que necesita para su hogar en un solo lugar, con las mejores comodidades.

E. Visión

Ser líder a nivel local diferenciándonos de nuestros competidores presentando una extensa variedad de productos como son: Abarrotes, Enlatados, Lácteos, Botanas, Confitería, Harinas, Frutas y verduras, Bebidas, Bebidas alcohólicas, Alimentos preparados, Medicamentos OTC, Higiene personal, Uso doméstico, Congelados, Papelería, Otros.

F. Valores

- Respeto
- Amabilidad
- Responsabilidad
- Servicio social
- Confiabilidad

G. Organigrama

Gráfico 21. Organigrama de la Tienda



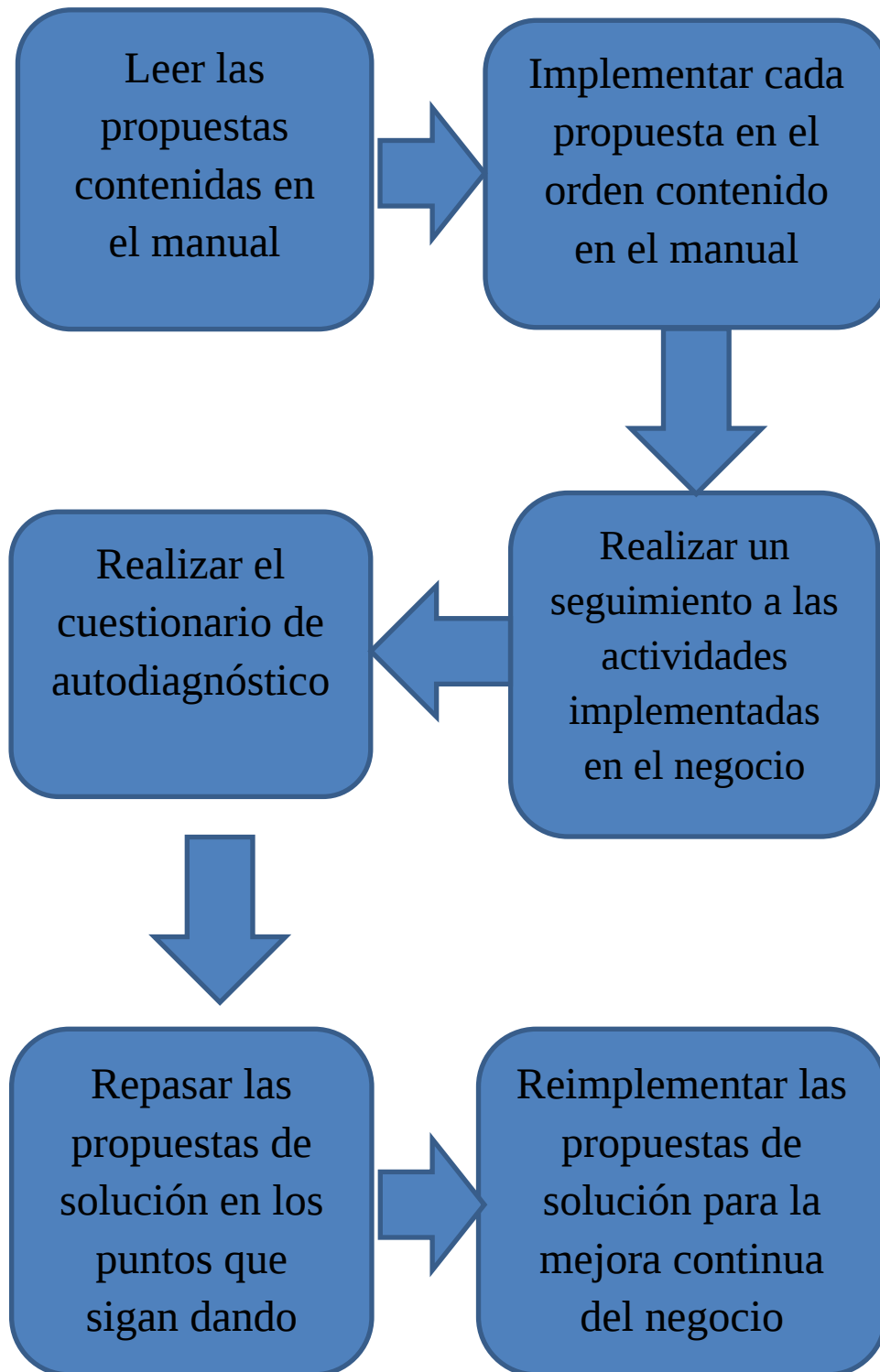
Organigrama de tienda de abarrotes

El dueño de la tienda: será el encargado del proceso administrativo, contable y de las ventas del negocio, así como del control de calidad en cada uno de los procesos. Vela por los logros de la empresa.

El cajero: es la persona que estará encargado de la venta de los diversos productos que están en exhibición.

El encargado de acomodar mercancía: tiene que supervisar que no falten productos en los exhibidores

El empleado de limpieza: se encarga de mantener la limpieza dentro del local



Gestión del Inventario

PROBLEMA: DEFICIENCIA EN LOS REGISTROS DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS.

¿QUÉ ES UN REGISTRO DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS?

Es un documento donde se registran detalladamente la mercadería que el negocio compra y vende en el día, el cual posee varios detalles a registrar en función de las necesidades del negocio.

El uso de este documento en el negocio es de suma importancia, ya que su función es de registrar los movimientos de mercadería que el negocio realiza, y permite a los dueños estar al tanto de esta información que les permite la toma de decisiones acertadas a cerca de cuanto comprar, cuanto stock tiene disponible y saber de antemano el costo de los productos adquiridos, saber la cantidad de las ventas realizadas así como el total de las compras, permitiendo hacer una comparación de estos datos con ventas pasadas y así saber si hubo un incremento o reducción de las transacciones realizadas.

PROPUESTA DE MEJORA

POLÍTICAS

Para los registros de ventas

- Todas las transacciones de ventas deberán ser registradas con su respectivo detalle el día que se realizó la transacción, y hacer la suma total de las ventas del día.
- Recopilar la información de las ventas que se realizaron en el transcurso de la semana y realizar un total de las ventas de la semana.
- Se recopilará la información de las ventas semanales (4) y se ha de realizar un registro mensual, tomando la información total de las ventas semanales.

Para los registros de compras

- Todas las transacciones de compras deberán ser registradas con su respectivo detalle el día que se realizó la transacción, y hacer la suma total de las compras del día.

- Recopilar la información de las compras que se realizaron en el transcurso de la semana y realizar un total de las compras de la semana.
- Se recopilará la información de las compras semanales (4) y se ha de realizar un registro mensual, tomando la información total de compras semanales.

Resúmenes de compra-venta

- Se realizará cada semana el resumen correspondiente a compra-venta con el fin de facilitar información respecto al total de transacciones realizadas.
- Se realizará cada cuatro semanas el resumen mensual correspondientes a compra-venta con el fin de tener información respecto a las transacciones realizadas en el mes, que permita la toma de decisiones.

PROCEDIMIENTOS

- Cada día de la semana tener listo un registro de compra-venta donde poder registrar las transacciones de mercadería de ese día e irlos archivando para su posterior conteo.
- Se detallará de forma clara y concisa las características de las compras o ventas realizadas ese día, lo cual permitirá un control de las existencias de mercadería.
- Para realizar los pedidos a los proveedores se revisará las existencias de los productos y en base a ello se realizará el pedido correspondiente.
- En el caso de las facturas entregadas por los proveedores se deberán archivar de forma cronológica en un lugar seguro.

PROPUESTA PARA EL REGISTRO DE COMPRA-VENTA

El siguiente formato busca poner solución a la carencia de un formato para el registro de compra-venta de mercadería.

Registro de ventas

Fecha: 00-00-0000		Ventas diarias				
Código	Descripción del producto	Presentación	cantidad	PVP / Unit	PVP / Total	Verificado
7861002559377	Aceite palma de Oro	500 ml	5	\$ 1,40	\$ 7,00	ok
					-	
					-	
					-	
					-	
					-	
				Ventas totales	\$ 7,00	ok

- Fecha: Se ingresa la fecha en la que se realiza la venta del día.
- Código: Se detalla el código de barra del producto.
- Descripción del producto: Se detalla la descripción del producto a vender.
- Presentación: Se detalla la presentación en la que se vende el producto (g, kg, lb, lt, ml).
- Cantidad: Se detalla las cantidades vendidas.
- PVP / Unit: Se detalla el precio unitario del producto.
- PVP / Total: Se detalla el precio multiplicado por la cantidad.
- Verificado: Se verifica que la venta se realiza con éxito con un “OK”

Registro de compras

Fecha: 00-00-0000		Compras Diarias						
Código	Cantidad	Descripción	Presentación	Costo Unitario	PVP	Costo total	fecha de caducidad	verificado
7861002559377	15 unid	Aceite palma de Oro	500 ml	\$ 1,10	\$ 1,40	\$ 16,50	12/2/2022	ok
						-		
						-		
						-		
						-		
						-		
						-		
						-		
total						16,50		ok

- Fecha: Se ingresa la fecha en la que se realiza la compra del día.
- Código: Se detalla el código de barra del producto.
- Cantidad: Se detalla las cantidades compradas.
- Descripción: Se detalla la descripción del producto a comprar.
- Presentación: Se detalla la presentación en la que se compra el producto (g, kg, lb, lt, ml).
- Costo Unitario: Se detalla el costo al cual se compra el producto.
- PVP: Se detalla el precio unitario del producto.
- Costo total: Se detalla el precio multiplicado por la cantidad comprada.
- fecha de caducidad: Se detalla la fecha de caducidad del producto comprado.
- verificado: Se verifica que la compra se realiza con éxito.

Registro semanal

Resumen de compras semanal					Resumen de ventas semanal	
Código	Descripción del producto	Existencias al inicio de semana	Productos comprados en la semana	Total de productos	Productos vendidos en la semana	Existencia al final de la semana
7861002559377	Aceite palma de Oro	3	15	18	5	13

- Total de productos: Es la suma de las existencias de la semana y productos comprados en la semana.
- Existencia al final de la semana: Es la resta entre el total de productos y los productos vendidos en la semana.

EJEMPLO

El registro de ventas será una herramienta muy útil e indispensable para el negocio ya que dotará de información a la empresa de las transacciones llevadas a cabo lo cual facilita el control dentro del negocio.

Ejemplo de registro de ventas

Fecha: 20-12-2021		Ventas diarias				
Código	Descripción del producto	Presentación	cantidad	PVP / Unit	PVP / Total	Verificado
7861002559377	Aceite palma de Oro	500 ml	5	\$ 1,40	\$ 7,00	ok
78601390	Cigarrillo Lark	½ cajetilla	2	\$ 3,50	\$ 7,00	ok
7861001244687	La sazón maggi	150 g	3	\$ 1,00	\$ 3,00	ok
7861001267761	Mostaza maggi	200 g	2	\$ 1,05	\$ 2,10	ok
7861048601085	Aceite la favorita	250 ml	2	\$ 0,50	\$ 1,00	ok
7861057500027	Sal CRIS-SAL	2 kg	3	\$ 0,90	\$ 2,70	ok
7861036713325	Lavavajilla LAVA	235 g	2	\$ 1,00	\$ 2,00	ok
7861001362152	Gel ego	90 g	1	\$ 1,00	\$ 1,00	ok
				Ventas totales	\$ 25,80	ok

Ejemplo de registro de compras

Fecha: 20-12-2021		Compras Diarias						
Código	Cantidad	Descripción	Presentación	Costo Unitario	PVP	Costo total	fecha de caducidad	verificado
7861002559377	15	Aceite palma de Oro	500 ml	\$ 1,10	\$ 1,40	\$ 16,50	12/2/2022	ok
78601390	10	Cigarrillo Lark	½ cajetilla	\$ 2,85	\$ 3,50	\$ 28,50	01/07/2022	ok
7861001244687	6	La sazón maggi	150 g	\$ 0,85	\$ 1,00	\$ 5,10	17/02/2021	ok
7861001267761	6	Mostaza maggi	200 g	\$ 0,85	\$ 1,05	\$ 5,10	26/04/2021	ok
7861048601085	10	Aceite la favorita	250 ml	\$ 0,40	\$ 0,50	\$ 4,00	28/05/2021	ok
7861057500027	6	Sal CRIS-SAL	2 kg	\$ 0,70	\$ 0,90	\$ 4,20	20/10/2022	ok
7861036713325	8	Lavavajilla LAVA	235 g	\$ 0,75	\$ 1,00	\$ 6,00	11/10/2023	ok
7861001362152	7	Gel ego	90 g	\$ 0,80	\$ 1,00	\$ 5,60	23/06/2023	ok
Costo total						\$ 75,00		ok

Ejemplo de registro semanal

Resumen de compras semanal					Resumen de ventas semanal	
Código	Descripción del producto	Existencias al inicio de semana	Productos comprados en la semana	Total de productos	Productos vendidos en la semana	Existencia al final de la semana
7861002559377	Aceite palma de Oro	3	15	18	5	13
78601390	Cigarrillo Lark	4	10	14	2	12
7861001244687	La sazón maggi	3	6	9	3	6
7861001267761	Mostaza maggi	3	6	9	2	7
7861048601085	Aceite la favorita	4	10	14	2	12
7861057500027	Sal CRIS-SAL	5	6	11	3	8
7861036713325	Lavavajilla LAVA	4	8	12	2	10
7861001362152	Gel ego	5	7	12	1	11

PROBLEMA: RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

¿RECEPCIÓN DE PRODUCTOS?

Ocurre cuando el proveedor entrega los productos en el negocio y el encargado los recibe, con la finalidad de almacenarlo para su posterior venta en el negocio, las cuales para una correcta recepción consta de las siguientes etapas:

- o Revisión visual
- o Revisión de documentos (Facturas)
- o Revisión interna del producto

PROPUESTA DE MEJORA

POLÍTICAS

- Conocer de antemano el detalle de la mercadería a recibir.
- Comparar la mercadería recibida con el detalle prescrito en el documento de compra(factura)
- Deberá ser rechazada la mercadería que presente condiciones no aptas para la venta.

PROCEDIMIENTO

- Revisar que los empaques se encuentren sellados y en óptimas condiciones para la venta y que no presenten fechas de caducidad próximas.
- Verificar que la mercadería que recibe sea la misma que se le solicito al proveedor, y que no venga otros productos ajenos a lo pedido anteriormente.
- Verificar las cantidades de los productos que se recibe con la factura de compra para evitar faltantes de mercadería.

PROPUESTA PARA LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

Para una correcta recepción de productos que permita que esta sea fructuosa, se deberá hacer uso de las siguientes etapas:

- **Revisión visual**
 - Realizar un análisis visual a la mercadería que llega, verificando que esta esté en buenas condiciones para su venta, y que sea el producto que fue pedido al proveedor.
 - Recibir e inspeccionar los artículos y verificar las cantidades con la orden de compra.
- **Revisión de documentos (Facturas)**
 - Hacer una revisión y comparar que los productos que se encuentran detallados en las facturas, este también en la entrega física que realiza el proveedor, para evitar que haya faltantes de mercadería.
- **Revisión interna del producto**
 - Verificar en el caso de que se pueda abrir el paquete, producto, que este cuenten con las cantidades indicadas y que no haya faltantes de productos y que sean según lo solicitado.

Normas para la recepción de productos

- Recibir de forma ordenada
- Delegar responsable de recepción de mercadería
- Utilizar el tiempo necesario para la recepción.

PROBLEMA: MANEJO DE FECHAS DE CADUCIDAD

¿CUAL ES LA IMPORTANCIA DE CONOCER LAS FECHAS DE CADUCIDAD DE LOS PRODUCTOS?

Conocer con detalle las fechas de caducidad es de suma importancia ya que la mayoría de productos que expende el negocio son de consumo, por lo cual para su venta estas deben estar en buenas condiciones para su venta y no deben ser productos que tengan vencida su fecha de consumo, en tal caso es responsabilidad del negocio mantener los productos en buen estado.

PROPUESTA DE MEJORA

POLÍTICAS

- Todas las existencias de mercadería caducada deben ser retirada de los anaqueles y llevadas a un lugar aparte, para así evitar su venta.
- Evitar adquirir productos que se encuentren en malas condiciones con la finalidad que evitar su pronta caducidad.
- La mercadería con fecha de vencimiento próxima a un mes, deberá ser retirada de los anaqueles para su promoción.

PROCEDIMIENTOS

- Desde el momento que se recibe la mercadería se debe hacer un seguimiento de las fechas de caducidad del producto.
- Tomar en cuenta que la fecha de caducidad se reduce cuando el producto no es conservado en óptimas condiciones o no se encuentra en el empaque original.
- No aceptar productos que presenten malas condiciones para su venta (malos olores,)
- No abarrotar los refrigeradores con mercadería en exceso, ya que puede ocasionar una refrigeración inadecuada.

PROPUESTA PARA EL MANEJO DE FECHAS DE CADUCIDAD

El lugar donde se ubican la mercadería debe estar en perfectas condiciones, con una ventilación adecuada, para evitar el calor excesivo del local y que estos provoquen la pronta caducidad de los productos, se recomienda ambientar el establecimiento con ventiladores. Las frutas y verduras se tendrán que ubicar en lugares donde no haya contacto directo con el sol, los productos lácteos, carnes, embutidos de deben mantener en refrigeración para su conservación y evitar mantenerlos a la intemperie.

Soluciones y prevención:

1- Organizar los productos

- Los productos con fecha de vencimiento más cerca deben estar siempre dispuestos en la parte delantera de la góndola.
- Ubicar los productos de manera ordenada evitando el abarrotamiento de la mercadería.

2- Promociones y puntos de exhibición adicional

- Colocar el producto al alcance de los ojos del cliente esto provocará que él lo tenga presente
- Mostrar el producto con precios más baratos de lo habitual, ofrecer obsequios, realizar acciones de degustación o la promoción de “lleve 2 y pague 1” también ayudará a vaciar el stock y hasta puede aumentar las ventas.

EJEMPLO

Cuando llega el proveedor con la mercadería, verificar las fechas de caducidad, en el caso de ser aprobadas, se realizará un seguimiento de las fechas de caducidad, posteriormente se ubicará en un lugar óptimo para su venta de preferencia al alcance del cliente, cuando el producto este a un mes de caducar se realizará la promoción correspondiente para su pronta rotación.

PROBLEMA: ACOMODO EN ALMACEN

¿QUE ES UN ALMACEN?

Es el lugar donde se exhiben los productos para su comercialización, dicho almacén debe encontrarse en óptimas condiciones para su exhibición.

PROPUESTA DE MEJORA

POLÍTICAS

- Se debe establecer un mínimo de cada producto de modo que no se llegue a agotar el stock
- Se debe mantener los pisos libres de agua, aceites que puedan provocar accidentes.
- Despejar los pasillos de cualquier envase o cartón que impida el paso.

PROCEDIMIENTOS

- Es recomendable tener un orden para acomodar los productos
- Los productos de rápida rotación deben encontrarse ubicados en la entrada para que el cliente puede acceder a ellos con facilidad
- Los productos del mismo tipo de categoría deben estar cerca, para facilitar la compra.

PROPUESTA PARA ACOMODO EN ALMACÉN

Contar con un listado de cada producto y su categoría y ordenarlos según su categoría facilitando la compra del cliente, de igual manera el almacén debe presentar buenas condiciones, para que el cliente se sienta a gusto a la hora de hacer las compras.

EJEMPLO

Cuando los productos se encuentran ordenados los clientes tienen más facilidad a la hora de comprar

Imagen 1. Correcta exhibición de productos



En la imagen 1. se puede observar cómo al momento de acomodar los productos los clientes tendrán mejor facilidad de acceder a ellos, facilitando su compra.

Imagen 2. Incorrecta ubicación de productos



En la imagen 2. se puede observar cómo los productos no están acomodados correctamente, lo que produce como resultado que el cliente no desee comprar en el negocio.

PROBLEMA: ETIQUETADO DE PRODUCTOS

¿PARA QUE SIRVEN LAS ETIQUETAS?

Las etiquetas sirven como presentación del producto donde el cliente puede tener información sobre las características del producto.

PROPUESTA DE MEJORA

POLÍTICAS

- Si la etiqueta va pegada al producto, debe de asegurarse de que esta no cubra la información importante del producto (nombre, total de contenido, fecha de caducidad).
- La etiqueta al frente del estante debe de contener el nombre y la presentación del producto que describe.
- Si la etiqueta va al frente del estante, debe de asegurarse que la etiqueta corresponde al producto exhibido.

PROCEDIMIENTOS

- **Tamaño**
La etiqueta debe ser de un tamaño que pueda caber la descripción del producto
- **Color**
Debe ser de acuerdo a la sección a la que pertenece el producto.
- **Información**
Contiene cantidad, nombre y precio
- **Características de marketing**
En el caso de que el producto se encuentre en oferta o promoción.

PROPUESTA PARA ETIQUERADO DE PRODUCTOS

Utilice una herramienta para poner etiquetas en los productos y póngalas en lugares visibles para que los compradores las puedan notar de inmediato. Un fijador de etiquetas desliza un pequeño barril en una púa de hilo de plástico por una aguja tubular para perforar tela y etiquetas de cartón.

EJEMPLO

Si la etiqueta de precio se coloca sobre cada uno de los productos, se utilizará una etiquetadora como la que se muestra a continuación, con la cual se le pegará al producto una pequeña etiqueta como la del ejemplo en la que se pueda ver el precio del mismo.

Figura 3. Máquina de etiquetado



Figura 4. Modelo de etiqueta



H. CONCLUSIONES

- La investigación permitió hacer una evaluación del control interno del inventario de la tienda Micaela mediante una encuesta hacia los miembros del negocio en la cual el 75% manifiesta que es necesario un manual para el manejo del inventario, y una entrevista a la propietaria del negocio en la que se desprende que al adoptar un procedimiento de manejo de inventario que cuente con políticas, para llevar una buena gestión del inventario esta aportaría un 60% a la gestión del negocio.
- Al realizar la investigación del control interno del inventario mediante la observación, se logró determinar la situación de cómo se ejecutan las actividades las cuales un 50% están orientadas a mantener un buen stock de mercadería, y se recopiló información que sirvió para concluir con lo siguiente: La unidad de negocio realiza las actividades de control de inventario de manera 100% empírica lo cual provoca que los procesos no sean los adecuados a la hora de su gestión considerando que el 50% de sus problemas se basa en la carencia de un manual de gestión de inventario.
- Se evidenció que la unidad de negocio tienda Micaela, no posee un manual para el manejo del inventario, por lo cual se diseñó al 100% un manual para el manejo del inventario mismo que contienen directrices y políticas de manejo lo cual permitirá mejoras en el proceso de inventario cuando se los aplique.

I. RECOMENDACIONES

- Aplicar un diagnóstico de resultados de las actividades y dar seguimiento a los procesos que se llevan en la unidad de negocio con el fin de tomar en consideración mejoras que puedan contribuir al desarrollo del negocio.
- La unidad de negocio Tienda Micaela debe seguir un correcto orden en lo que respecta a los procesos para llevar a cabo las actividades de gestión de inventario, que permitan un adecuado desempeño del negocio.
- Implementar el manual de gestión de inventarios en la tienda para mejorar la rotación de los productos y evitar la caducidad de los insumos, logrando reducir las pérdidas económicas al negocio y ofrecer productos de calidad y en óptimas condiciones.

.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Andicoechea Arondo, L. (2014). *Control Interno y Gestión de Riesgos para Contables*. UPV/EHU.
- Angulo Guiza, U. (2018). *Contabilidad para la toma de decisiones* (1ra Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Duran, Y. (2012). Administración del inventario. *Visión General*, 25.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes* (3ra edición ed.). ECOE Ediciones.
- Fernández, A. C. (2018). *Gestión de inventarios* (1ra edición ed.). Antequera, España: IC Editorial.
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Redalyc.Org*, 8(2), 145-146.
- Guerrero salas, H. (2017). *INVENTARIOS MANEJO Y CONTROL*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Guerrero, H. (2010). *Inventarios manejo y control*. Starbook Editorial, S.A.,.
- Hernández-Hernández, N., & Garnica-González, J. (2015). Árbol de Problemas del Análisis al Diseño y Desarrollo de Productos. *Conciencia Tecnológica*, 40.
- Krauss, D. (2011). El manual como herramienta de comunicación. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf
- López, J. (2014). *Gestión de inventarios*. Learning S.L.
- Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones* (Primera edición ed., Vol. I). Lima: IICO.
- Miguel Barquero, R. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. barcelona: Profit Editorial.
- Palacin Palacios, D. ((2010)). *Investigación operativa II. Teoría de Inventarios*.
- Rey Pombo, J. (2010). *Técnica contable* (1ra edición ed.). Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Rodríguez, J. y. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200.
- Roncancio, C. y. (15 de Mayo de 2011). La Kardex. *Compensar*. Obtenido de <http://mugetsu-tribus-urbanas.blogspot.com/>

- Serrano, J. E. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Tena, G. M. (2014 - 2019). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. Tena.
- Tovar, C. M. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Treadway, C. o. (2013). *CONTROL INTERNO MARCO INTEGRADO*.
- Vergara, M. E. (Abril de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(3), 247-252. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Vidal Holguín, C. J. (2017). *Fundamentos de control y gestión de inventarios* (1ra edición ed.). Cali, Colombia: Editorial UNIVALLE.

K. ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de oficio para realizar el TIC en la unidad de negocio Tienda Micaela.

Tena, 22 julio de 2021

Sra.

Mamallacta Grefa Maruja Violeta.

PROPIETARIA DEL ESTABLECIMIENTO "TIENDA MICAELA"

De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en sus actividades. Por este medio solicito a usted muy respetuosamente, como estudiante del quinto semestre de la Carrera de Tecnología Superior en Administración, autorice el permiso para poder realizar el trabajo de Integración Curricular en su establecimiento con el título **"DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE LA TIENDA MICAELA, "**

APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DE CÉDULA
CERDA MAMALLACTA ISRAEL ROBINSON	1550060485

Seguro de contar con su amable atención y acogida me suscribo de usted muy agradecido.

Atentamente,



**Est. Cerda Mamallacta
Israel Robinson**

Anexo 2. Respuesta a la solicitud de oficio para realizar el TIC en la unidad de negocio Tienda Micaela.

Tena, 22 julio de 2021

Est.
Cerda Mamallacta Israel Robinson
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en sus actividades.

Me es grato manifestar que el establecimiento **"TIENDA MICAELA"** está dispuesto a recibir al estudiante: Cerda Mamallacta Israel Robinson portador de la cédula N° 1550060485, perteneciente a la carrera de Tecnología Superior en Administración, para que realice su Trabajo de Integración Curricular, con el título **"DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO DE LA TIENDA MICAELA,"**

Se brindará todas las facilidades para que sus actividades sean desarrolladas con absoluta normalidad, participando del beneficio mutuo.

Atentamente,



Mamallacta Grefa Maruja Violeta.
PROPIETARIA DEL ESTABLECIMIENTO
"TIENDA MICAELA"

Anexo 3. Encuesta realizada a los miembros de la unidad de negocio Tienda Micaela ubicada en la comunidad San Pedro perteneciente a la Parroquia Muyuna del cantón Tena Provincia de Napo.

CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA TIENDA MICAELA

OBJETIVO: Recopilar información que permita llevar a cabo la propuesta de un manual para el manejo del inventario de la tienda Micaela de la parroquia Muyuna.

Marque con una **X** la opción que usted considera correcto.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
		Si	Si creo	No estoy seguro	No creo	No
	GENERALIDADES					
1.	¿Existe manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, registro, control y responsabilidades en los inventarios?					
2.	¿Existe control sobre el máximo y mínimo de existencias?					
3.	Existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación?					
	AUTORIZACIÓN					
4.	¿Los registros de inventario son autorizados por un funcionario responsable?					
5.	¿Las compras de inventario están debidamente autorizadas? -Está de acuerdo al presupuesto?					
6.	¿Los retiros de inventario son autorizados por funcionario encargado?					
7.	¿La pérdida de inventarios son revisados por funcionarios responsables del manejo y registro de los mismos?					
8.	¿La mercadería dañada u obsoleta son aprobadas por un funcionario para darlos de baja?					
9.	¿Las existencias fuera de uso o de poco movimiento son puestas en oferta para su pronta rotación?					
	REGISTRO Y CONTROL					
10.	¿Se efectúan en forma periódica comprobantes de venta?					
11.	¿Son las existencias recibidas y registradas con la Descripción de cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?					
12.	¿Existen procedimientos claramente definidos para identificar faltantes en la recepción de bienes y suministros?					
13.	¿Para asegurar registros exactos de las cantidades reales en depósito, se realizan inventarios físicos e informes?					
14.	¿Son los inventarios físicos tomados por personas ajenas a la custodia de inventarios?					
	CUSTODIA					
15.	¿Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan: -La conservación del inventario -Ingreso de personal no autorizado?					
16.	¿El encargado de almacén verifica las cantidades recibidas en función de facturas y reportes de recepción de mercaderías?					
17.	¿Se encuentran debidamente asegurados los inventarios, teniendo en cuenta el valor de los mismos?					
	RESPONSABILIDADES					
18.	¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?					



VALIDADO POR:

Eco. Mendoza Vergara Carina Elizabeth
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)



APROBADO POR:

Ing. Betty Jaramillo mg.
**DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR (TIC)**

Anexo 4. Entrevista realizada a la propietaria de la unidad de negocio Tienda Micaela ubicada en la comunidad San Pedro perteneciente a la Parroquia Muyuna del cantón Tena Provincia de Napo.

**ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA UNIDAD DE
NEGOCIO TIENDA MICAELA**

1. ¿Cuál es la actividad comercial de su negocio?
 - Nuestro establecimiento se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad, tratando de cubrir las demandas de productos que nuestros clientes nos piden.
2. ¿Qué importancia cree que tiene el manejo del inventario en su negocio?
 - Me parece de suma importancia ya que al tener un buen manejo de inventario permite que el stock siempre esté disponible y no haya ni escases de exceso de productos lo cual beneficia mucho a la imagen del negocio ya que los clientes tendrán en su mente que el negocio siempre cuenta con lo que ellos requieren.
3. ¿Cuenta su negocio con manual o procedimientos a realizar acerca de los inventarios?
 - En la actualidad no cuenta con un manual o procedimiento a realizar, ya que todo lo que tenga que ver con inventario se lo dictamina de forma verbal.
4. ¿Que valoran más sus clientes, la variedad de productos o los precios?
 - Haciendo referencia de los años en los que voy en este negocio puedo decir que los clientes lo que más valoran son la variedad de productos, ya que buscan un lugar donde puedan surtir la canasta básica con la mayor variedad de productos posibles, y no quieren andar buscando en tantos lugares.
5. ¿Si pierde una venta por falta de stock de inventario, cree que ese cliente volverá nueva mente a su negocio?
 - Me parece que no, ya que ese cliente va a otro establecimiento y puede que allí si encuentre lo que desee y no vuelva a comprar en nuestro negocio, por ende, considero tener un stock disponible para hacer frente a la demanda de los clientes y estos no se decepcionen por no encontrar lo que buscaban en nuestro negocio
6. ¿Utiliza un sistema de codificación para sus productos?
 - En la actualidad no contamos con un sistema de codificación de productos, pero estamos dispuestos a hacerlo en un futuro en conjunto con un sistema de punto de venta.
7. ¿Considera invertir en mejoras para la gestión del inventario?
 - De hecho, si ya que, al mejorar la gestión del inventario, se logrará una mejoría en el parámetro de stock ya que estos siempre estarán disponibles para hacer frente a las demandas de nuestros clientes, por ende, es una buena alternativa para invertir en el mediano plazo.

8. ¿Cree que sus colaboradores están capacitados para llevar la gestión de la mercadería en su negocio?
- Considero que la socialización que se des la no es necesaria ya que no cubre todas las actividades a realizar en el negocio por ende son propicios a cometer errores, de tal manera que sería una buena idea comenzar a capacitar a nuestros colaboradores para llevar una buena gestión de la mercadería.
9. ¿Puede entrarse de manera oportuna cuando hay robos o faltantes de mercaría?
- La manera de cómo se gestiona actualmente el negocio no permite reconocer faltantes o robo de mercaría de manera oportuna lo cual es perjudicial para el negocio, ya que no se conoce con exactitud el valor de las perdidas, por lo que considero que un modelo de gestión de inventario ayudaría mucho en el tema de control de inventario.
10. ¿Cree que un manual de control de inventario mejore la gestión del inventario en su negocio?
- Completamente de acuerdo ya que podría mejorar la situación actual por la que pasa nuestro negocio con el tema del inventario, y podría ser clave a la hora de mejorar los procesos, para poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Anexo 5. Registro de control de inventario físico

[illegible]

Anexo 6. Tarjeta kardex para el control de mercadería.

TIENDA MICAELA										
TARJETA KARDEX										
ARTÍCULO					EXISTENCIA MÍNIMA					
MÉTODO		PROMEDIO PONDERADO			EXISTENCIA MÁXIMA					
FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
		Cantidad	V/Unitario	V/Total	Cantidad	V/Unitario	V/Total	Cantidad	V/Unitario	V/Total