

REPÚBLICA DEL ECUADOR



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

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

AUTOR: Pantoja Calapucha Kely Estefania

DIRECTORA: Eco. Mendoza Vergara Carina Elizabeth

Tena - Ecuador

2022

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

ECO. MENDOZA VERGARA CARINA ELIZABETH.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Proyecto Integrador denominado: MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA, de autoría de la señorita **PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA**, con CC.150104741-7 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, 12 de abril de 2022



Firmado electrónicamente por:
CARINA ELIZABETH
MENDOZA VERGARA

Eco. Mendoza Vergara Carina Elizabeth

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 22 de junio de 2022

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado: MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA, presentado por PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA 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;



Firmado
digitalmente por
HENRY FABIAN
CHANGO CHANGO

Mg. Henry Fabían Chango Chango

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
OSWALDO PATRICIO
BONIFAZ VALLEJO

Mg. Oswaldo Patricio Bonifaz Vallejo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
NATALI
MARIBEL

Ing. Natali Maribel Freire Tixe
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación denominado: **MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA** y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

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

AUTORA:



PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA

CÉDULA: 150104741-7

FECHA: Tena, 12 de abril del 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTORA

Yo, PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA, declaro ser autora del Trabajo de Titulación titulado: MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizo al SistemaBibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 10 de enero de 2022, firma el autor.

AUTORA: Kely Estefania Pantoja Calapucha

FIRMA:

CÉDULA: 150104741-7

DIRECCIÓN: Comunidad Pitun Sisa

CORREO ELECTRÓNICO: kely.pantoja@est.itstena.edu.ec

TELÉFONO: 062887272

CELULAR: 0984991228

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA: Eco. Mendoza Vergara Carina Elizabeth

TRIBUNAL DEL GRADO:

Mg. Henry Fabían Chango Chango (PRESIDENTE)

Mg. Oswaldo Patricio Bonifaz Vallejo (MIEMBRO)

Ing. Natali Maribel Freire Tixe (MIEMBRO)

DEDICATORIA

Le dedico primeramente mi trabajo a:

Dios: por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por ello con toda la humildad que mi corazón puede emanar.

Mi madre: por el pilar más importante de mi vida y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Mi padre: que, a pesar de nuestra distancia física, me ha demostrado siempre su cariño y apoyo.

Mis maestros: que con sus enseñanzas vertieron en mí un gran anhelo de seguir superándome en lo más alto.

Kely Estefania Pantoja Calapucha

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna me ha demostrado su amor, corregir mis faltas y celebrando mis triunfos.

A la Eco. Carina Mendoza, directora de titulación quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos, por su valiosa guía, asesoramiento, enseñanzas impartidas.

A mi amiga Dayana Toapanta, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ella.

Kely Estefania Pantoja Calapucha

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
AUTORÍA	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTORA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
A. TÍTULO.....	1
RESUMEN	2
ABSTRAC.....	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	4
2.1. Necesidad	4
2.2. Actualidad	6
2.3. Importancia.....	8
2.4. Presentación del problema profesional a responder	8
2.5. Delimitación	10
2.5.1. Delimitación Espacial	10
2.5.2. Delimitación Temporal	10
2.6. Beneficiarios.....	10
2.6.1. Directos	10
2.6.2. Indirectos.....	10
C. OBJETIVOS.....	12
3.1. Objetivo General	12
3.2. Objetivos Específicos	12
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS.....	13
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	16
5.1. Control Interno de inventario	17
5.1.1. Importancia del control interno.....	18
5.1.1.2. Objeto del control interno.....	19

5.1.2.	Sistema de Inventario	19
5.1.2.1.	Sistema de inventario perpetuo	20
5.1.2.2	Sistema de inventario periódico	20
5.1.3.	Método de valoración de inventario.....	21
5.1.3.1.	Primeras en entradas, primeras en salidas (PEPS)	21
5.1.3.2.	Promedio Ponderado	22
5.1.3.3.	Últimas en entradas, primeras en salidas (UEPS)	22
5.1.3.4.	Detallista.....	23
5.2.	Unidad de negocio	23
5.2.1.	Características de las unidades de negocio	24
5.2.3.	Manual de control de inventario	25
5.3.	Marco Legal.....	26
5.4.	Marco Conceptual	28
F.	METODOLOGÍA	30
6.1.	Materiales	30
6.2.	Ubicación del Área de estudio.....	31
6.3.	Metodología de Estudio.....	32
6.3.1.	Métodos de Investigación	32
6.4.	Tipo de investigación / estudio.....	33
6.4.1.	Según la manipulación de las variables	33
6.4.2.	Por su enfoque de investigación.....	34
6.4.3.	Por su nivel de profundidad	34
6.4.4.	Medios para obtener datos	34
6.5.	Técnicas / Instrumentos	35
6.6.	Población	36
6.7.	Método de las 5S	37
7.1.	Metodología para cada objetivo	38
	Objetivo 1:	38
	Objetivo 2:	38
	Objetivo 3:	39
G.	RESULTADOS	40
7.1.	Resultados del Objetivo 1.....	40
7.2.	Resultados del Objetivo 2.....	52
7.3.	Resultados del Objetivo 3.....	65
	ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	67

INTRODUCCIÓN.....	69
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	70
POLÍTICAS GENERALES.....	71
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL DE DANIELITO MAYORISTA.....	74
FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	75
CONTROL INTERNO.....	81
SÍMBOLOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	82
FLUJO DE PROCESOS DE COMPRA.....	83
FLUJO DE PROCESOS DE DEVOLUCIÓN.....	84
FLUJO DE PROCESO DE VENTA.....	85
FLUJO DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO.....	86
FLUJO DE PROCESO DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIO.....	87
PRODUCTIVA DE BODEGA.....	93
PRESUPUESTO DEL MANUAL.....	99
CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN.....	99
H. CONCLUSIONES.....	100
I. RECOMENDACIONES.....	101
J. BIBLIOGRAFÍA.....	102
K. ANEXOS.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos económicos	30
Tabla 2. Manual de políticas y procedimientos	40
Tabla 3. Revisión de inventario	41
Tabla 4. Faltante de existencia de mercadería	42
Tabla 5. Informe del stock d mercadería	43
Tabla 6. Sistema de registro de ingresos y egresos	44
Tabla 7. Espacio para el almacenamiento	45
Tabla 8. Personal para el control de mercadería.....	46
Tabla 9. Revisión física de los productos	47
Tabla 10. Control Interno de inventario	48
Tabla 11. Mejora de la rentabilidad.....	49
Tabla 12. Cuestionario de Control Interno Gerente	53
Tabla 13. Cuestionario de Control Interno Bodeguero 1.....	54
Tabla 14. Cuestionario de Control Interno Bodeguero 2.....	55
Tabla 15. Cuestionario de Control Interno Cajera 1	56
Tabla 16. Cuestionario de Control Interno Cajera 2.....	57
Tabla 17. Cuestionario de Control Interno Cajera 3.....	58
Tabla 18. Cuestionario de Control Interno Cajera 4.....	59
Tabla 19. Cuestionario de Control Interno Perchero 1	60
Tabla 20. Cuestionario de Control Interno Perchero 2.....	61
Tabla 21. Cuestionario de Control Interno Perchero 3.....	62
Tabla 22. Cuestionario de Control Interno Perchero 4.....	63
Tabla 23. Presupuesto.....	..99
Tabla 24. Cronograma de socialización del manual.....	..99

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz de asignaturas integradoras.....	14
Cuadro 2. Análisis FODA de Danielito Mayorista	50
Cuadro 3. Matriz FODA	51
Cuadro 4. Hoja de hallazgos para las relaciones comerciales e inventarios ...	64
Cuadro 5. Diagrama de Flujo (ANSI).....	82
Cuadro 6. Informe de notificación de desechos.....	97
Cuadro 7. Asignaciones de limpieza.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas.....	9
Figura 2. Mapa de la ubicación geográfica de la ciudad del Tena	11
Figura 3. Identificación de variables	16
Figura 4. Jerarquización de variables	17
Figura 5. Ubicación zona de estudio/ Cantón Tena, Provincia Napo.....	31
Figura 6. Método 5 S.....	37
Figura 6. Organigrama Funcional	74
Figura 7. Formato de Tarjeta Roja	94
Figura 8. Sistema de rotulación.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Manual de políticas y procedimientos.....	41
Grafico 2. Revisión de inventario.....	42
Grafico 3. Faltante de existencia de mercadería.....	43
Grafico 4. Informe del stock de mercadería.....	44
Grafico 5. Sistema de registro de ingresos y egresos.....	45
Grafico 6. Espacio para el almacenamiento.....	46
Grafico 7. Personal para el control de mercadería.....	47
Grafico 8. Revisión física de los productos.....	48
Grafico 9. Control Interno de inventario.....	49
Grafico 10. Mejora de la rentabilidad.....	50
Grafico 11. Ingreso de factura de compras.....	89
Grafico 12. Registro contable de inventario.....	90
Grafico 13. Registro de Kardex.....	91
Grafico 14. Orden de Compra.....	92

A. TÍTULO

MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO
MAYORISTA

RESUMEN

El proyecto de investigación se realizó en base a la investigación no experimental, tuvo como objetivo general plantear un manual de control interno de inventario de Danielito Mayorista, del cantón Tena, provincia de Napo, el proceso que se realizó a través de la investigación documental, por medio de la cual se procedió a la recolección de información que sustente el desarrollo del tema; la investigación de campo se utilizó para la obtención de información primaria, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando como herramienta la encuesta dirigida a los 11 trabajadores del área administrativa y comercial, situación que ayudó a determinar la problemática más al fondo, la cual evidencia que la empresa no cuenta con un manual, políticas y procedimientos que ayuden al control interno de inventario. Bajo este contexto se concluyó que, la elaboración de un manual de control interno de inventario, ayudará a conocer el detalle de las operaciones necesarias para llevar a cabo los procedimientos y responsabilidades de control de inventarios de la empresa, tomando en cuenta desde la adquisición hasta el despacho y entrega a sus clientes, también se establece los procesos compra, venta, devolución y almacenamiento, que normalicen las actividades comerciales dentro del almacén.

Palabras claves: Método de evaluación, Sistema de inventario, Control, Estructura organizacional, Inventario, Manual, Políticas y Procedimientos.

ABSTRACT

The overall field research was used to obtain primary information, with a quantitative and qualitative approach, using as a tool the survey directed to 11 workers of the administrative and commercial area, a situation that helped to determine the problem in depth, which shows that the company does not have a manual, policies and procedures that help the internal control of inventory. Under this context it was concluded that the development of an internal inventory control manual will help to know the details of the operations necessary to carry out the procedures and responsibilities of inventory control of the company, taking into account from the acquisition to the dispatch and delivery to its customers, it also establishes the processes of purchase, sale, return and storage, which normalize the commercial activities within the warehouse.

Key words: Evaluation method, Inventory system, Control, Organizational structure, Inventory, Manual, Policies and Procedures.

Reviewed by:



JENNIFFER
VALERIA VARGAS
SERRANO

B.Ed. Jenniffer Valeria Vargas
Professor of Languages Center of IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1. Necesidad

El problema de inventarios ha estado siempre presente en la historia humana. Según (Cordova, 2019). Desde épocas muy antiguas, se evidencia en las civilizaciones la utilización de los conceptos de control interno: el control sobre los bienes, las cosechas, los animales, los actos de comercio, etc. Por ejemplo, los egipcios 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. La definición formal de control interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes ediciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo. (Plasencia Asorey, 2011)

Estas son algunas de las prácticas más comunes que evidencian el uso de este concepto en tiempos antiguos de forma empírica almacenando bienes y alimentos necesarios para sobrevivir, dado que tenían que elaborar un sistema que les permitiera asegurar la subsistencia de su vida y el desarrollo de las actividades operativas.

A medida que se iban desarrollando las civilizaciones la necesidad de mantener un control de inventarios se hacía cada vez más evidente, la adquisición y preservación de bienes para el consumo directo de la población o requeridos como materias primas para la elaboración de productos terminados, esta capacidad productora ocasiona un problema, esto es, del qué hacer con el excedente de la producción.

Mientras se mantenían en niveles artesanales y precarios, las decisiones sobre inventarios estuvieron arraigadas por lo inmediato y no por una visión de largo alcance, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. La causa principal que dio origen a la valoración de mercadería fue la

empresa. A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores (Guajardo, 2013).

Con ello a partir de la Revolución Industrial en los albores del siglo XX y con la fórmula del “Tamaño Económico del Lote”, nace formalmente la preocupación científica sobre el control de inventarios. El manejo del inventario, puesto en la perspectiva económica de balancear los costos de mantenimiento, escasez y reaprovisionamiento, sugerido por Harris.

Como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las empresas, se demostró la importancia de implantar sistemas de control interno. La definición formal de control interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes ediciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo. (Plasencia Asorey, 2011)

En la actualidad la globalización de la economía, los cambios tecnológicos en los procesos productivos, el desarrollo continuo de los negocios; han incidido para que constantemente exista una actualización de los modelos de gestión. En este sentido, las organizaciones están en constante búsqueda de aquellas ventajas competitivas, la creación de valor, los beneficios económicos y el crecimiento de sus economías.

En lo referente al crecimiento de sus economías, en el campo financiero las gestiones de inventarios representan para la mayoría de empresas en el mundo una parte sustancial del activo circulante, siendo catalogado como un elemento de vital importancia dentro de la categoría de activos evidenciados en el estado de una situación financiera. Esto se debe a que un correcto control de inventario está vinculado directamente con el aumento de rentabilidad prediciendo con ello el impacto de las políticas internas de la empresa de acuerdo a los niveles de stock. Por otro lado, hay que considerar que si no hay existencia del producto se corre el

riesgo de que el negocio pierda un cliente, incluso incide en la demanda del producto en el futuro, por lo que representa un importante capital de trabajo para las empresas.

En los locales en el Ecuador debido a la inestabilidad del mercado, el crecimiento de la competencia tanto local como extranjera, sumado a los cambios que se da en los aspectos sociales y políticos, sufren notables variaciones en el volumen de sus ventas, sumado a ello, la poca organización departamental, carencia de flujo de procesos y control de los ítems adquiridos para la venta, así como el incumplimiento por parte del personal encargado para dicho control que permitan conducir a obtener una mejor rentabilidad empresarial. Nace la necesidad de llevar un control de inventarios que inicie desde el momento de la requisición de un material hasta la salida del producto al mercado, pasando por los diferentes procesos logísticos de la comercialización y ordenamiento en bodega.

2.2. Actualidad

En la actualidad las empresas privadas de la provincia de Napo del cantón Tena no llevan un correcto control de inventarios, debido al escaso conocimiento de los métodos para el control selectivo y el establecimiento de políticas de inventarios.

Desde el punto de vista de (Servin, 2018) “usualmente las PYMES no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empíricamente solucionando problemas conforme se presentan e invirtiendo sin planificación.

En referencia a lo expuesto anteriormente, las empresas no llevan un sistema establecido, porque no cuentan con una estructura organizacional establecida, además de llevar los procesos de manera inmediata, es decir realizar las actividades sin analizar los beneficios y contras a mediano y largo plazo.

Las empresas en la provincia de Napo no toman importancia a crear políticas y procedimientos de control de inventario, dado que no cuentan con una estructura básica que facilite la evaluación exacta de los problemas, impidiendo de esta manera que las empresas prosperen. Se centran más en la producción o abastecimiento de mercadería, sin considerar la demanda, espacio de almacenamiento, variación del mercado.

En la provincia de Napo existen compañías, microempresas y pequeñas empresas, según datos de la Superintendencia de Compañías y del Ministerio de Industrias y Productividad, en el año 2017 en la provincia de Napo, se registran un total de 188 compañías, 37 micro empresas y 5 pequeñas empresas, generando un total de 230, de las cuales el 57,39% se encuentran en el cantón Tena, el 14,78% en Archidona, el 12,61% en Quijos, el 11,74% en El Chaco y el 3,48% en Carlos Julio Arosemena Tola.

Hay que considerar que a pesar de existir empresas privadas la provincia de Napo no sobresale en el sector privado, esto es debido a la poca organización departamental, carencia de flujo de procesos y control de los ítems adquiridos para la venta, así como el incumplimiento por parte del personal encargado para dicho control, ya que las firmas de responsabilidad de los documentos en bodega solo cuentan con la firma del bodeguero; estos documentos deben contar con mínimo 3 firmas: elaborado, revisado y aprobado. La descoordinación entre la toma física de los inventarios mensuales, la inexistencia de un informe técnico de los productos, no permite saber con certeza el nivel de existencias en stock, lo que impide tener una mejor rentabilidad empresarial.

Al no contar con un sistema de inventarios acorde a las necesidades empresarial respecto a los productos, existen demoras en la entrega de los mismos, aunque los productos sean de calidad tal como a los clientes les interesa, estos retrasos en la entrega, ocasionan que los mismos busquen otras alternativas, perjudicando la actual rentabilidad empresarial.

2.3. Importancia

Las empresas de tipo comercial se desarrollan en un mundo de constantes cambios, es por ello, resulta de suma importancia realizar ajustes referentes a la forma de gestionar la administración en la organización con el principal objetivo de alcanzar ganancias.

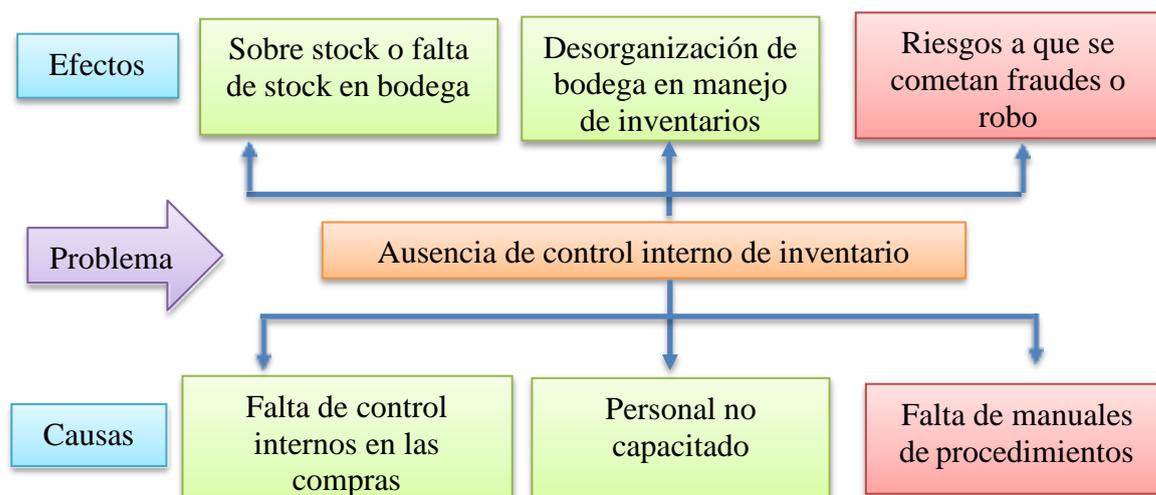
Según Horngren (2011), el control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas diseñadas para salvaguardar los activos, motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa, a segura registros contables exactos y confiables.

Danielito Mayorista en la actualidad requiere de un manual de control interno, que pueda ser aplicado en los procesos involucrados en el área de inventarios debido que la empresa de estudio no posee procedimientos documentados y existe una creciente necesidad de mejorar los procesos de distribución y comercialización, con el objetivo de minimizar pérdidas y generar mejores beneficios monetario y crecimiento potencial en la empresa.

2.4. Presentación del problema profesional a responder

De acuerdo con Martínez y Fernández (2018), el árbol de problema es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema.

Figura 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Pantoja Kely (2022)
Fuente: Empresa Danielito Mayorista

Al existir deficiencias en el manejo de la mercadería en el comercial Danielito Mayorista, se puede analizar que no existe una buena organización, una de las causas principales es la falta de control interno en las compras, la cual trae como efecto el sobre stock o falta de stock en bodega, lo que ocasiona que muchas veces el nivel bajo de mercadería cause continuas paralizaciones al momento de la distribución y la dificultad de cubrir la demanda de los clientes; por otra parte, un exceso de stock induce al aumento de gastos y como tal pérdidas económicas para la empresa, asimismo se puede aludir que la empresa no cuenta con personal capacitado lo cual conlleva a la desorganización de bodega en manejo de inventarios, lo cual afecta en el desenvolvimiento de las actividades de la empresa y ; por último, la falta de manuales de procedimientos obstruye el manejo y desarrollo de las ventas provocando una satisfacción negativa por parte del usuario a demás puede causar riesgos a que se cometan fraudes o robo entro de la misma.

De allí nace la formulación:

¿De qué forma la ausencia de controles en bodega afecta los niveles de existencia de mercadería de la empresa Danielito Mayorista? y ¿Cómo ayudaría la implementación de un manual de control interno a evitar pérdidas económicas?

Campo: Administrativo
Área: Inventario
Aspecto: Control Interno
Sector: Comercial

2.5. Delimitación

Delimitar el espacio de estudio significa, enfocar en términos concretos en el área de interés, especificar sus alcances y especificar claramente el límite que se fijara con respecto al tema de investigación. Para tal efecto, consiste en ubicar a la investigación en una determinada región o área geográfica, para ello se deberá indicar expresamente el lugar donde se realizará la investigación.

2.5.1. Delimitación Espacial

La ejecución del proyecto se desarrolló en Ecuador, Provincia del Napo, Cantón y Parroquia Tena; dirigido específicamente a Danielito Mayorista el principal objetivo es proveer la información confiable y precisa sobre las cantidades en existencia de cada producto y su ubicación física, la misma que permitirá el análisis y toma de decisiones efectivas en relación a las compras, ventas, rotación de mercadería, disminución del periodo de respuesta, excelente atención y optimización de los recursos.

2.5.2. Delimitación Temporal: Este trabajo se lo efectuará en el Periodo Académico noviembre 2021 – abril 2022.

2.6. Beneficiarios

2.6.1. Directos

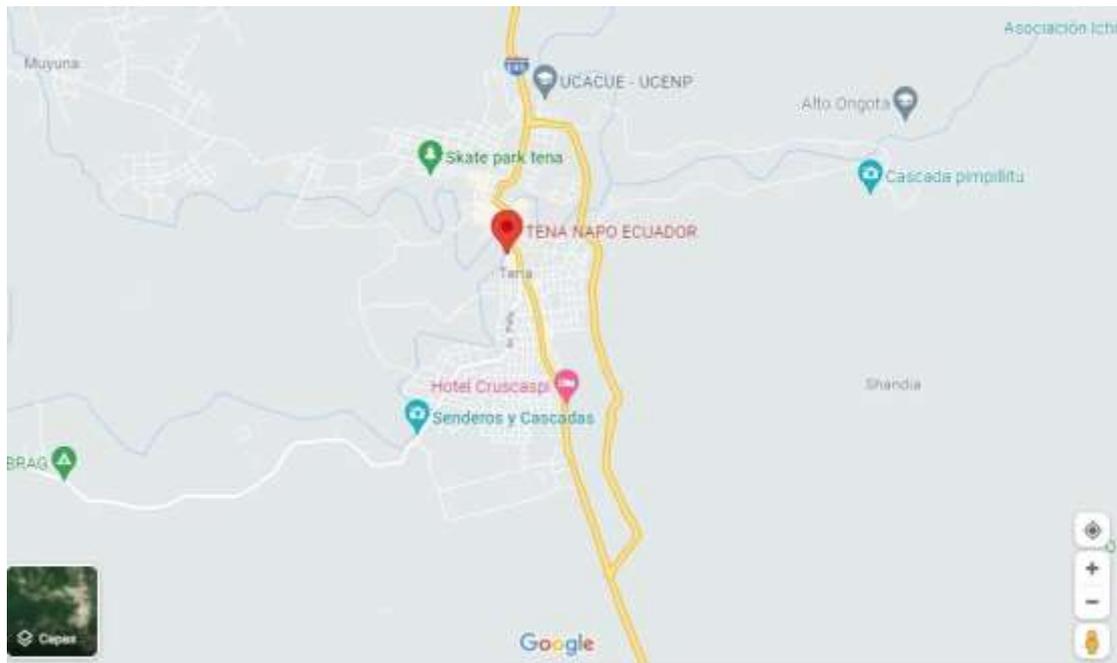
Propietarios y personal de Danielito Mayorista.

Proveedores

2.6.2. Indirectos

Clientes

Figura 2. Mapa de la ubicación geográfica de la ciudad del Tena



Fuente: Google maps (2022)

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

C. OBJETIVOS

Los objetivos en una investigación, son enunciados claros y precisos, donde se plasma qué queremos lograr alcanzar o conseguir con nuestro estudio. Sitúan las acciones, precisa de qué manera se procederá y declara la finalidad de emprender tal proceso y buscan ampliar los conocimientos o teorías que se hayan formulado en torno a determinada materia.

Objetivo general: “Determina el alcance pretendido, es decir, se dimensiona la finalidad, considerando que haya posibilidades reales para ejecutarlo”.

Objetivos específicos: “Detallan las metas que deben alcanzarse para lograr el objetivo general, del cual se desprenden, guardando coherencia en los pasos a seguir” (Ramírez, 2017, pág.5).

3.1. Objetivo General

Plantear un manual de control interno de inventario de Danielito Mayorista, del cantón Tena, provincia de Napo.

3.2 Objetivos Específicos

- Detallar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega, a los niveles de existencias de mercaderías disponibles para la venta.
- Analizar como incide en los niveles de satisfacción de los clientes al no contar con existencias de mercaderías requeridas por ellos.
- Elaborar un manual de controles internos de inventarios en las actividades comerciales de Danielito Mayorista.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se ha considerado apoyarse en la siguiente metodología de estudios que contempla la malla curricular de la carrera de Administración.

La presente matriz integra parte de los procesos metodológicos que serán operados dentro la unidad académica. Igualmente, la estructuración de lo aquí mencionado responde a la necesidad de definir soluciones científicas a las problemáticas enfrentadas por los estudiantes durante su educación formativa. Así como la instrumentación de herramientas para los estudiantes para crear un tanque de ideas que sean relevantes y funcionales a la comunidad a servir.

Cuadro 1. Matriz de asignaturas integradoras

Objetivos del Plan de Creación de Oportunidades (PCO2021-2025)	Línea de Investigación	Asignaturas	Resultados	Directa	Indirecta
<p>Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.</p> <p>Objetivo 2: Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional.</p>	<p>Aseguramiento de la Calidad de las Empresas públicas y privadas.</p>	<p>MATEMÁTICA FINANCIERA</p>	<p>Tendrá la destreza de aplicar la estadística y el análisis financiero como base para la toma de decisiones en función de información proporcionada por las organizaciones o usando información disponible en plataformas a nivel nacional.</p>	<p>X</p>	
		<p>MÉTODOS CONTABLES</p>	<p>Distinguir situaciones que permita la transformación económica y social de la organización, identificando oportunidades de desarrollo empresarial.</p>		<p>X</p>
		<p>PRESUPUESTOS</p>	<p>Aplicar los procesos del ciclo presupuestario para la estructuración, ejecución análisis y evaluación del presupuesto de las instituciones del sector público y privado con el fin de construir informes que permita a nivel gerencial la toma de decisiones siempre en búsqueda de la eficiencia institucional.</p>	<p>X</p>	
		<p>CONTABILIDAD DE COSTOS</p>	<p>Distinguir situaciones que permita la transformación económica y social de la organización, identificando oportunidades de desarrollo empresarial.</p>	<p>X</p>	
		<p>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</p>	<p>Aplicar métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.</p>	<p>X</p>	

		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Emprender y evaluar planes estratégicos que promuevan la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético.	X	
		ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Podrá desempeñar actividades relacionadas con la gestión del talento humano de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, respetando las normativas vigentes a nivel laboral, tributario y contable del país.	X	
		MICROECONOMÍA	Aplicar métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.	X	
		MACROECONOMÍA	Distinguir situaciones que permita la transformación económica y social de la organización, identificando oportunidades de desarrollo empresarial.		X
		INVESTIGACIÓN DE MERCADO	Aplica metodologías y técnicas de investigación en la búsqueda, fundamentación y elaboración de soluciones.	X	

Fuente: Sílabos de la carrera de Administración

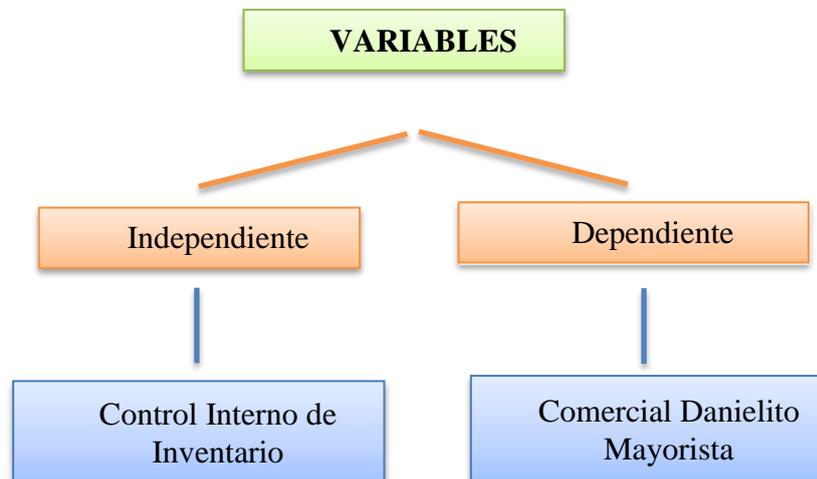
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Es un atributo, propiedad o cualidad manifiesta de un objeto o fenómeno que puede adoptar un número, valor o categoría. Es un concepto abstracto que debe convertirse a formas concretas observables o manipulables, susceptibles de ser medidas. Así, se tiene que cualquier acontecimiento, situación, conducta o característica individual, puede ser considerada una variable. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

La fundamentación teórica es un texto, redactado de tal manera que, en él, el investigador sustenta su trabajo, define sus eventos y expone la teoría de la cual va a partir, se sostiene en autores para sostener o darle fuerza a su proyecto. La cimentación de un buen fundamento teórico requiere de una exhaustiva investigación de la bibliografía relacionada con el tema, lo que permitirá trazar el esquema conceptual por el cual se va a guiar quien hace el trabajo de investigación.

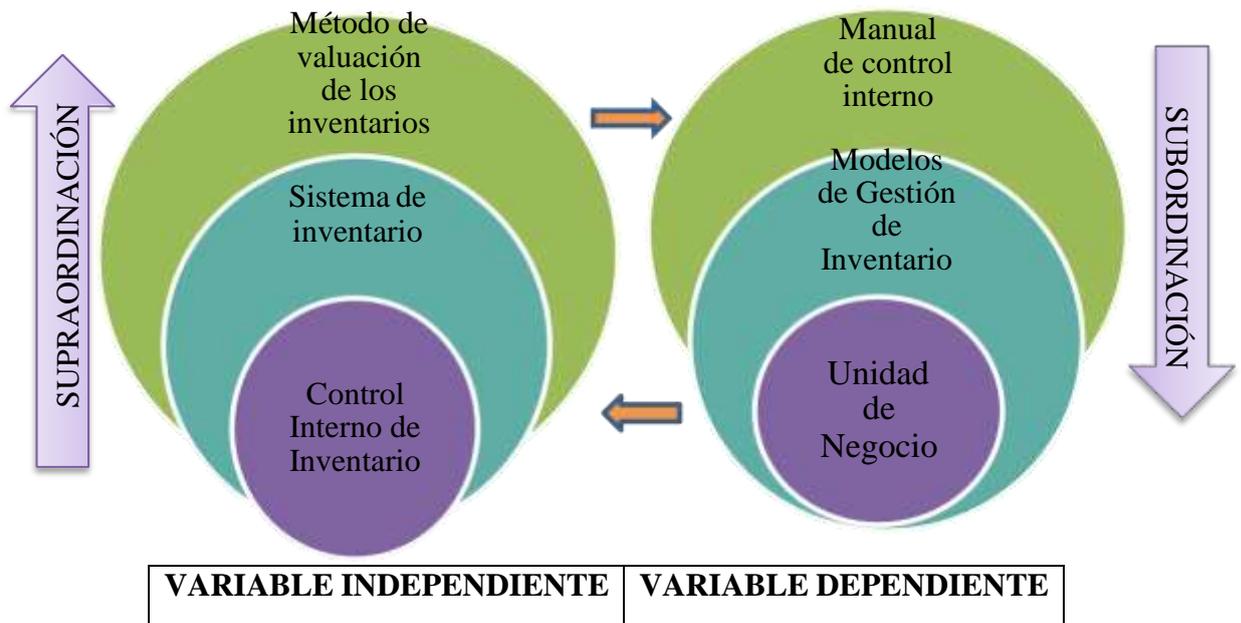
Figura 3. Identificación de variables



Elaborado por: Kely Pantoja (2021)

El Desarrollo de la fundamentación Teórica se desarrolla de acuerdo a la jerarquización de variables que se presenta en la Figura 1

Figura 4. Jerarquización de variables



Elaborado por: Kely Pantoja (2021)

5.1. Control Interno de inventario

Desde la posición de Mantilla (2013), define al control interno como un proceso ejecutado por la máxima autoridad, diseñado para dar seguridad razonable en la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables, por ultimo salvaguardar los activos.

Según lo expuesto anteriormente podemos decir que el control interno son procedimiento llevados por los administradores para promover la eficiencia y eficacia operacional de la compañía y a su vez está debe asegurar un registro contable actualizado y confiable con el objetivo de proteger los bienes que posee la empresa, evitandando derroches del efectivo.

Teniendo en cuenta a Horngren (2011), el control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas diseñadas para:

- Salvaguardar los activos, toda compañía debe proteger los bienes que posee, evitando un derroche innecesario de efectivo.

- Motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía, los trabajadores deben sentir un compromiso con la organización, con el objetivo de cumplir con las políticas planteadas con la compañía.
- Promover la eficiencia operativa, cada trabajador debe estar apto para cumplir su rol de forma correcta y apropiada.
- Asegurar registros contables exactos y confiables, mediante los datos obtenidos de forma confiable y actualizado de los registros los administradores podrán comparar resultados y tomar las mejores decisiones.

5.1.1. Importancia del control interno

“La evaluación del control interno es importante porque ésta variable está presente en todas y cada una de las actividades desarrollada por una organización estatal, en dirección de la misión y fines propuestos” (Panchana, Mosquera, Raza, & Cochea, 2017).

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El control interno permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway , 2013)

La importante de implementar un procedimiento de control interno en las organizaciones, es que permita medir el nivel de rendimiento según las metas planteadas anteriormente por los administradores y garantizar un registro confiable para la toma de decisiones y a su vez promover la eficiencia y eficacia en el entorno operativo y de negocio con mejoras continuas.

5.1.1.2. Objeto del control interno

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía. (Estrada, 2011)

5.1.2. Sistema de Inventario

El sistema de inventarios es un sistema de seguimiento que informa sobre la cantidad de materias primas, suministros o productos terminados que se tienen disponibles. Garantiza que la cantidad correcta de materiales, con la calidad adecuada, esté disponible en el lugar correcto y en el momento adecuado. Este sistema se actualiza cada vez que se vende un artículo o se utilizan materias primas para fabricar un producto, para así saber qué se tiene disponible para el día siguiente. También permite ordenar productos con antelación, para así poder tener todo lo que se necesita en todo momento. (Sy Corvo, 2019)

Un sistema de inventario es aquella estructura que utilizan las organizaciones para controlar el nivel de existencias permitiendo determinar la cantidad de existencias y el total que hay que pedir de cada producto, también permite detectar en qué momento hay que hacerlo con el objetivo de proteger el aumento de precio y controlar la escasez.

5.1.2.1. Sistema de inventario perpetuo

De acuerdo con Vega (2021), a través de los sistemas de inventarios perpetuos conoce el valor de la mercancía en existencia a una fecha determinada, sin necesidad de realizar un inventario físico, considerando que los registros contables de la entrada y salida de la mercancía en el almacén se efectuaron correctamente y en la fecha correspondiente; para ello se llevan las tarjetas de almacén (kardex) o en la actualidad, mediante un sistema automatizado que determina el saldo que tiene el inventario y las existencias correspondientes.

Según lo expuesto anteriormente se puede decir que el sistema de inventario perpetuo consiste en registrar las operaciones mercantiles de tal manera que se pueda conocer en cualquier momento el valor del costo de lo vendido, valor de la utilidad o pérdida bruta y el valor del inventario final sin la necesidad de practicar un inventario físico.

5.1.2.2 Sistema de inventario periódico

Cuando se aplica el sistema de inventario periódico, no se mantiene un saldo actualizado de las mercancías en existencia. Siempre que se compran mercancías para revenderse, se hace un cargo a la cuenta compras; por su parte, las cuentas devoluciones y bonificaciones sobre compras, descuentos sobre compras y fletes sobre compras se utilizan para devoluciones, descuentos recibidos por pronto pago y cargos de fletes en que se incurre al transportar mercancías. En el sistema periódico no se registra el costo de la mercancía vendida cada vez que se efectúa una venta, por lo tanto, debe calcularse al final del periodo. (Guajardo & Andrade, 2011)

Con la utilización del sistema de inventario periódico la empresa realiza un control de inventario cada determinado tiempo, por ende, no se puede saber en determinado momento la cantidad sus mercancías en existencias, ni el costo de los productos vendidos por lo tanto es necesario realizar un conteo físico para poder determinar la cantidad existente.

5.1.3. Método de valoración de inventario

Guajardo y Andrade (2011) señala que el objetivo de los métodos de valuación es determinar el costo que será asignado a las mercancías vendidas y el costo de las mercancías disponibles al terminar el periodo. Se debe seleccionar el que brinde al negocio la mejor forma de medir la utilidad neta del periodo y el que sea más representativo de su actividad.

Los métodos de valorización de inventarios son técnicas que se usan con el propósito de escoger y emplear bases definidas que evalúen los inventarios a nivel económico. La valuación sirve para determinar el costo de ventas, el costo de producción y la utilidad de un ejercicio operativo. Es preciso que las empresas posean conocimientos de los niveles de costos de sus inventarios, de lo contrario, no podrían realizar los cálculos de los precios de los bienes vendidos, ni el valor de existencia de los mismos al final del año fiscal.

Existen diversos métodos de evaluación de inventarios, pero los más utilizados son:

5.1.3.1. Primeras en entradas, primeras en salidas (PEPS)

El método PEPS se basa en la suposición de que los primeros artículos en entrar al almacén o a la producción, son los primeros en salir de él, por lo que las existencias al finalizar cada ejercicio quedan prácticamente registradas a los últimos precios de adquisición, mientras que, en resultados, los costos de ventas son los que corresponden al inventario inicial producido o a las primeras compras del ejercicio. Para efectos fiscales esto significa que la deducción que se está llevando al costo de lo vendido, siempre será a los valores más antiguos a los que se tengan registrado el inventario que se tenga disponible para su venta. (Argüello, 2019)

Conforme a lo expuesto el método PEPS es utilizado habitualmente en las organizaciones dedicadas a la venta de productos perecederos, este método radica en que los artículos más antiguos son registrados tal y como se vendieron por primera vez, lo que permite este sistema es conseguir una excelente rotación de las existencias, evitando pérdidas.

5.1.3.2. Promedio Ponderado

Los precios promedio en la normatividad son reconocidos como costos promedio (CP) representan una fórmula que consiste en valuar las salidas del almacén considerando el valor promedio de las existencias en el mismo, es decir, tomando en cuenta el costo total del inventario, entre el número de artículos existentes en el mismo, calculando así un costo promedio, que es multiplicado por las salidas o disposiciones del almacén o inventario. (Adam, 2011)

Acorde a lo expuesto anteriormente el método promedio ponderado busca determinar un promedio de costo de los distintos productos adquiridos, sumando los precios de las nuevas adquisiciones, para luego dividirlo entre la cantidad de unidades existentes en el inventario incluyendo tanto las existencias iniciales, como los de las nuevas compras.

5.1.3.3. Últimas en entradas, primeras en salidas (UEPS)

Cuando se utiliza el método UEPS para valuación de inventarios, se supone que los primeros artículos comprados son los últimos que se venden: por lo tanto, el inventario final debe evaluarse según el primer precio de compra o el más antiguo. De acuerdo con este método, el inventario final es menor y el costo de ventas es mayor. (Guajardo & Andrade, Contabilidad Financiera Quinta edición, 2011)

El método UEPS es usado comúnmente por las empresas que ofrecen artículos que no manejan fechas de caducidad, en si este método consiste en vender en primera instancia los últimos productos que fueron adquiridos. En conclusión, el costo de venta se establece utilizando el precio de adquisición de las últimas unidades que ingresan al inventario, de manera en que a las primeras en entrar se les da salida de último.

5.1.3.4. Detallista

Como señala NIF C-4 (2011), el método de detallistas se utiliza en entidades que tienen grandes cantidades de artículos con márgenes de utilidad bruta semejantes y con una alta rotación, que hacen impráctico utilizar otro método. El importe de los inventarios y el costo de ventas se determinan valuando los artículos en inventario a su precio de venta menos un porcentaje apropiado de utilidad bruta. El porcentaje utilizado de margen de utilidad bruta debe considerar, cuando es el caso, que el precio de venta del inventario ha sido reducido mediante rebajas, bonificaciones y descuentos.

Así mismo Fernández (2017) manifiesta que: Aun presentando estas diferencias de cálculo, todos estos sistemas siguen una misma representación y registro a través de las fichas de almacén que se componen de:

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

5.2. Unidad de negocio

Es una unidad empresarial diseñada para fabricar y comercializar uno o más productos relacionados, dirigidos a mercados muy específicos que requieren una oferta de productos muy delimitados, tal como si fuera un área especialista para esos mercados y productos. (Mejía, 2011)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente las unidades de negocio son unidades que funcionan dentro de una empresa que se encarga de producir y comercializar distintos productos enfocados a mercados específicos, enfocados a

grupos más pequeños con el fin de ofrecer un mejor servicio a los clientes de distintos mercados.

5.2.1. Características de las unidades de negocio

- Una misión única y diferenciada.
- Unos competidores perfectamente identificados.
- Un mercado (clientes) y unos productos relacionados totalmente reconocidos.
- Control de las funciones de su negocio, aunque emplee servicios compartidos.
- Su contabilidad es independiente y gozan de cierta autonomía financiera y presupuestal.
- Su planificación de toda la compañía, para respetar sus lineamientos generales. (Mejía, 2011)

5.2.2. Modelos de Gestión de Inventario

La gestión de inventarios en una empresa, es una actividad interrelacionada con la cadena de valor de ésta y debe estar en concordancia con la estrategia y tácticas de la empresa, con el propósito de satisfacer a los clientes (Méndez & López, 2013)

Los negocios que almacenan artículos para la venta deben establecer un modelo de gestión de inventario los cuales servirán para el control y manejo de los mismos formulando estrategias y tácticas que permitirán reducir los costos y mejorar la eficiencia económica y a su vez satisfacer las demandas de los clientes.

5.2.2.1 Políticas de Inventario

Orientada a la obtención del manejo controlado de la operación logística de la empresa, corresponde a la elección de la política de inventario o método de gestión de inventario a utilizar. Se debe tener en cuenta los modelos o también denominado

políticas de inventario, se pueden clasificar en tres grupos principales, los cuales son;

Determinísticos; los cuales poseen muchas restricciones y se basan en el modelo de Wilson del Lote Económico de compra (EOQ).

Demanda conocida. No tiene variaciones en el tiempo.

Probabilístico; los cuales integran fluctuaciones aleatorias de la demanda. Estos sistemas se clasifican a su vez según el tipo de demanda, ya sean dependientes o independientes (González, 2018).

5.2.3. Manual de control de inventario

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. (Vergara, 2017)

Según lo expuesto anteriormente podemos decir que el manual de procedimiento se considera como una guía de trabajo para el personal, adquiere mucha relevancia debido a que describe los procedimientos de forma detallada y enfatiza las instrucciones para que los procesos que se llevan adelante en la organización sean eficientes y eficaces.

Vergara (2017) indicó lo siguiente sobre el manual de políticas “sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular”.

El manual de políticas es un documento que no tiene ninguna relación con la política gubernamental, si no, esta se enfoca en integrar, controlar y regular de forma ordenada las normas y actividades que se deben cumplir para que se maneje de acuerdo a las exigencias de la compañía, además sirve como guía para los nuevos trabajadores y para toma de decisiones.

5.3. Marco Legal

Según CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2018) Sección cuarta Superintendencias en los siguientes artículos se dispone que:

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Según LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO Suplemento del Registro Oficial 31, 7-VII-2017 Capítulo 2 DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, Sección 1 CONTROL INTERNO, en los siguientes artículos se dispone que:

Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno. - El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

Art. 11.- Aplicación del control interno. - Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, ¿distinción

entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.

Art. 12.- Tiempos de control. - El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

- a. Control previo. - Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.
- b. Control Continuo. - Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la Ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.
- c. Control Posterior. - La Unidad de Auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

La Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios (NIC 2), Inventarios:

Inventarios son activos:

- a. poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- b. en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- c. en forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. Los costos incurridos para cumplir un contrato con un cliente que no dan lugar a inventarios (o activos dentro del alcance de otra Norma).

Costo de los inventarios: El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición, transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

5.4. Marco Conceptual

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

Administrar: Abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

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

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

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

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

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

Flujograma: Utilizado para representar gráficamente procesos en diferentes áreas, conocido también como diagrama de flujo.

Gestión: Es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Gestión de Inventarios: Administración adecuada del registro, compra, salida de inventario dentro de la empresa.

Kardex: Es un documento administrativo de control, el cual se da como un registro estructurado sobre la existencia de mercadería en un almacena o empresa.

Organización: Es una integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir.

Planificación estratégica: Es la organización de un proceso que busca conseguir el éxito en unos objetivos a través del desarrollo y la implementación de acciones planificadas.

Proceso: Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Procedimiento: Consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

Sistema: Es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, pues funcionan para lograr un objetivo en común.

Stock: Son valores definidos por la cantidad de mercadería que posee la empresa en un determinado periodo, cantidades mínimas y máxima producto del ingreso a bodega o salida por las ventas o consumo.

Riesgo: Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

F. METODOLOGÍA

La metodología es una rama de estudio que sustenta un método. Son considerados un conjunto de pasos, procedimientos e instrumentos, los cuales han sido utilizados para alcanzar los objetivos: general y específicos; tomando en consideración que se desarrolló en base a la investigación científica, ésta ha sido la base principal para el desarrollo de la presente investigación.

6.1. Materiales

Para llevarse a cabo un proyecto y tener una viabilidad técnica es necesario la revisión de información, así como también la utilización de ciertos materiales, suministros que permitan detallar los componentes, procesos, metodologías para poder llegar a la ejecución del mismo.

Los insumos y equipos necesarios para este trabajo de investigación y elaboración del Trabajo de Titulación fueron los siguientes:

Tabla 1. Recursos económicos

Materiales/Equipo/Productos	Unidad	Cantidad	Valor Unitario USD	Total USD
Internet	Horas	250	0.60	150.00
Computadora	Unidad	1	500.00	500.00
Materiales de oficina	Unidad	1	5.00	5.00
Impresiones b/n	Unidad	200	0.10	20.00
Impresiones color	Unidad	60	0.25	15.00
			Sub Total	690.00
			Imprevistos 10%	69.00
			TOTAL	759.00

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

6.2. Ubicación del Área de estudio

La investigación científica se realizó en la ciudad de Tena conocida como San Juan de los dos ríos perteneciente a la parroquia urbana Tena, cantón Tena, en la provincia amazónica de Napo, siendo la urbe más grande y poblada cuenta con 60.880 habitantes de acuerdo con INEC (2010), cuestión que beneficia a Danielito Mayorista ya que se ubicada entre las calles Av. 15 de noviembre y Av. Chofer, frente a la explanada de los agachaditos que es uno de los lugares de mayor afluencia de la ciudad, y pertenece al área circundante del centro administrativo de la ciudad.

Tena se caracteriza por tener un clima tropical lluvioso con una humedad del 90 al 100%, la temperatura promedio es de 25°C casi durante todo el año, debido a la retención de humedad por los grandes bosques amazónicos según GADM Tena (2011). En este contexto es necesario mencionar que a humedad es el factor de mayor influencia en el momento de la conservación de alimentos durante el almacenamiento, la cual causa daños en la mercadería y puede llegar a niveles elevados de pérdidas económicas.

Figura 5. Ubicación zona de estudio/ Cantón Tena, Provincia Napo



Fuente: Google Maps (2022)
Elaborado por: Pantoja Kely

6.3. Metodología de Estudio

La metodología consiste en que se avoca a estudiar los elementos de cada método relacionados con su génesis, fundamentación, articulación ética, razonabilidad; su capacidad explicativa, su utilidad aplicada, los procedimientos de control que utiliza. Si los métodos tienen pasos, reglas y procedimientos para llevar a cabo la manipulación inteligente de la realidad categorizada como problema, la metodología se encamina a su análisis y comprensión, con el fin de verificar sus fortalezas y debilidades (Aguilera & Rina, 2013).

Para el trabajo de investigación se efectuó la siguiente metodología de estudio:

6.3.1. Métodos de Investigación

Método Deductivo: “Permite usar el pensamiento de la deducción para inferir lo investigado con el soporte o el fundamento teórico necesario, partiendo de lo general a lo particular con el fundamento teórico previo a lo que se va a observar o a encuestar” (Pérez, 2018, pág. 11). Este método permitió el análisis general de la información para identificar las limitaciones y determinar las variables de influencia en este estudio.

Método Inductivo: “Es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten” (Gómez, 2012, pág. 14). En correlación a este método se logró una investigación certera, la cual se fundamentó en la obtención de conclusiones a partir de la observación de hechos. La observación e interpretación permitió extraer conclusiones más o menos verdaderas.

Método Analítico: A partir del conocimiento general de una realidad realiza la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las interrelaciones que sostienen entre sí. Se fundamenta en la premisa de que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones entre ellas

(Abreu, 2015). El método analítico permitió analizar e interpretar todos los resultados obtenidos en la investigación y que sirvieron como pautas para poder realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Método Estadístico: Es una ciencia aplicada que crea, desarrolla y aplica técnicas y métodos para recolectar datos y mediciones, que luego transforma en información que permite, a partir de modelos probabilísticos y estadísticos, hacer inferencias que apoyan la explicación de algún fenómeno bajo estudio o la toma de decisiones (Calderón, Rodríguez, & Valdivieso, 2019). En relación a este método se logró obtener las representaciones graficas estadísticas, obtenidos de los datos arrojados dentro del estudio realizado.

6.4. Tipo de investigación / estudio

Coelho (2013) afirma que la investigación es un proceso sabio y experimental que comprende de métodos aplicados de modo consecuente, con el propósito de analizar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

6.4.1. Según la manipulación de las variables

No-Experimental: En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. (Cevallos, Polo, Salgado, & Orbea, 2017).

Para fines de este estudio se ocupó investigación no experimental, debido a que se recolectó datos en un tiempo determinado sin intervenir en el ambiente en el que se desarrolló el proyecto y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

6.4.2. Por su enfoque de investigación

Cuantitativa: Se fundamenta en la construcción y medición, de dimensiones, indicadores e índices de variables, y los datos deben responder a estos factores, por lo cual tendrán validez si son verificables o no, lo cual quiere decir que deben ser observados y constatados de alguna forma.

Cualitativo: Es aquella con la que se tratan temas y materias que no pueden ser cuantificados, mediante datos numéricos, en tal sentido los datos emanados y obtenidos expresan ideas, cualidades y características del objeto de estudio y se obtiene por medio de la observación directa, entrevistas y análisis (Ceballos, Ernesto, Salgado, & Orbea, 2017).

De acuerdo a lo expuesto la investigación cuantitativa plantea establecer normas universales que expongan un evento a partir de datos numéricos. Mientras que la investigación cualitativa busca explicar el significado de un fenómeno a través del análisis, evaluación e interpretación de informaciones que se acopian por medio de entrevistas, registros, conversaciones, etc.

6.4.3. Por su nivel de profundidad

Descriptiva: Es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación.

Con la información obtenida durante el desarrollo del trabajo se puede realizar un análisis con enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se tabulan los datos, se grafican para su representación y se interpreta los resultados.

6.4.4. Medios para obtener datos

Campo: También llamada trabajo de campo es la compilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se

requieren para realizar la investigación se toman en ambientes reales no controlados.

Se utilizó investigación de campo dado a que permitió analizar el problema de investigación en el lugar donde se proporcionan los hechos, esto fue en las instalaciones de la empresa Danielito Mayorista, donde se logró observar claramente las principales causas y efectos; y en base a estas se logrará tomar las medidas necesarias para resolver dichos inconvenientes.

Documental: “Permite contextualizar el fenómeno a estudiar, estableciendo relaciones diacrónicas y sincrónicas entre acontecimientos actuales y pasados; lo cual posibilita hacer un pronóstico comprensivo e interpretativo de un suceso determinado” (Yuni, 2014).

La investigación documental permitió la búsqueda y verificación de la información que se encuentra en las páginas web y libros identificando la información respaldada más adecuada que permitan cumplir con el objetivo propuesto del proyecto.

6.5. Técnicas / Instrumentos

Las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos metodológicos utilizados para buscar información y conocimiento acerca de un tema específico, se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología determinada. Los instrumentos más notorios y los que facilitan información más valiosa al investigador son los instrumentos de medición. La medición es una operación muy significativa cuando se trata de conocer la naturaleza de los fenómenos que aportan información precisa acerca de sus características.

Para poder realizar este trabajo de investigación se utilizó la siguiente herramienta de trabajo:

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario de preguntas

El cuestionario: Es un proceso clásico que consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, para la obtención y registro de datos sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que enfatizan su administración a grupos o su envío por correo.

La encuesta: Es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada (Kuznik, Hurtado Albir, & Espinal Berenguer, 2011).

6.6. Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados (Arias, Villasís, & Miranda, 2016).

En este contexto, se puede concluir que la población es la agrupación de personas o individuos, la cual se halla dentro de un proceso de investigación para analizar los fenómenos temáticos que afronta la población a fin de dar una viable alternativa a la problemática en general.

En este proyecto la población reconocida, es finita, constituida por un determinado o limitado número de elementos. Para esta investigación se ha considerado que se va a trabajar con todos los trabajadores del área administrativa y comercial que actualmente laboran en la empresa comercializadora Danielito Mayorista.

6.7. Método de las 5S

Las 5S son una herramienta mundialmente conocida, implantada inicialmente en las industrias japonesas, gracias al impacto y cambio que generan tanto en las empresas como en las personas que la desarrollan; se centran en potenciar el aprendizaje de las personas que trabajan en las organizaciones gracias a su simplicidad y agilidad por realizar pequeños cambios y mejoras con el fin de experimentar y aprender con ellas (Aldavert, Vidal, Lorente, & Aldavert, 2016).

Beneficios que aportan las 5s:

- La implantación de las 5'S se basa en el trabajo en equipo.
- Los trabajadores se comprometen.
- Se valoran sus aportaciones y conocimiento.
- La mejora continua se hace una tarea de todos (Martínez, León, & Kido, 2017).

Figura 6. Método 5 S



Fuente: <https://n9.cl/fnqub>

7.1. Metodología para cada objetivo

Objetivo 1: Detallar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega, a los niveles de existencias de mercaderías disponibles para la venta.

Para dar cumplimiento al objetivo 1, se procedió a realizar la gestión institucional para obtener la autorización del trabajo de titulación aplicado a la empresa comercial Danielito Mayorista (ver Anexo 1).

Una vez realizada la gestión institucional, procedió a realizar la investigación de campo para la obtención de información, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando como herramienta la encuesta con 10 preguntas cerradas de selección múltiple (ver Anexo 3), la cual fue dirigida a los 11 trabajadores del área administrativa y comercial.

Posteriormente, se elaboró un análisis FODA diseñada para comprender la situación actual del negocio que facilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales para así estudiar el entorno y proceder a establecer estrategias de manera precisa mediante una matriz FODA, para este propósito se utilizó el método inductivo con el fin de analizar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega de manera externa e interna en el negocio.

Objetivo 2: Analizar como incide en los niveles de satisfacción de los clientes al no contar con existencias de mercaderías requeridas por ellos.

Para el desarrollo del segundo objetivo como parte del análisis sobre la incidencia en los niveles de satisfacción de los clientes al no contar con la mercadería requerida, se efectuó mediante la investigación documental y de campo, con un enfoque cuantitativo, mediante el método analítico y estadístico, utilizando como herramienta cuestionarios dirigidos al personal administrativo y comercial, posteriormente se desarrolló una hoja de hallazgos, en la cual se evidencia como afecta el control de inventarios, finalmente se establecieron conclusiones y recomendaciones

Objetivo 3: Elaborar un manual de controles internos de inventarios en las actividades comerciales de Danielito Mayorista.

A partir del análisis de los resultados, para el desarrollo y el cumplimiento de este objetivo se elaboró una propuesta de manual de controles internos de inventarios en las actividades comerciales de Danielito Mayorista adaptado a la realidad empresarial, se efectuó mediante la investigación descriptiva apoyada de los métodos inductivo y deductivo.

El manual contará con las siguientes partes:

- Portada
- Antecedentes
- Elementos Orientadores de Gestión Institucional
- Introducción del manual
- Objetivos del manual (General y Específicos)
- Políticas generales
- Estructura Orgánica Funcional
- Flujograma de procesos
- Estrategia de las 5 S

G. RESULTADOS

7.1. Resultados del Objetivo 1:

Detallar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega, a los niveles de existencias de mercaderías disponibles para la venta.

Para el cumplimiento del objetivo 1, el propietario autorizó efectuar el trabajo requerido y emitió una carta de aceptación (Ver Anexo 2). Posteriormente, se empleó una encuesta (anexo 3), como herramienta de investigación, la cual fue expuesta a los once (11) trabajadores del área administrativa y comercial de Danielito Mayorista, situación que permitió evaluar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega, a los niveles de existencias de mercaderías disponibles para la venta. Por último, se utilizó un análisis FODA y matriz FODA en la empresa Danielito Mayorista, con el fin de analizar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega de manera externa e interna en el negocio, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas permitiendo con ello conocer la situación real del negocio y a partir de ello elaborar estrategias.

Pregunta N°. 1- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?

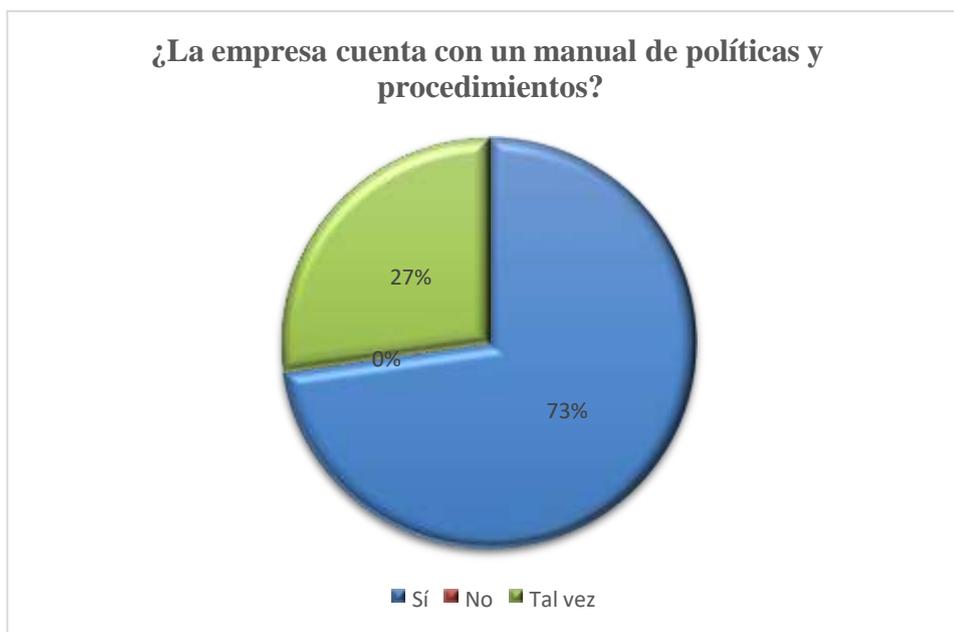
Tabla 2. Manual de políticas y procedimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	8	73%
Tal vez	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 1. Manual de políticas y procedimientos



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: En referencia al gráfico 1 se pudo evidenciar que, de acuerdo a los resultados obtenidos de los 11 trabajadores encuestados del comercial Danielito Mayorista, el 73% (8) mencionan que la empresa no cuenta un manual de políticas y procedimientos y el 27% (3) alude que tal vez existencia del manual.

Pregunta N°. 2- ¿Realiza inventarios para verificar faltantes o sobrantes en bodega?

Tabla 3. Revisión de inventario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	55%
No	1	9%
Tal vez	4	36%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 2. Revisión de inventario



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: De acuerdo al gráfico 2 del estudio realizado a los 11 trabajadores del comercial Danielito Mayorista, el 55% (6) mencionan que tienen conocimiento de la realización de un inventario para verificar faltantes o sobrantes en bodega, el 36% (4) alude que tal vez se realice un inventario y el 9% (1) desconoce del tema.

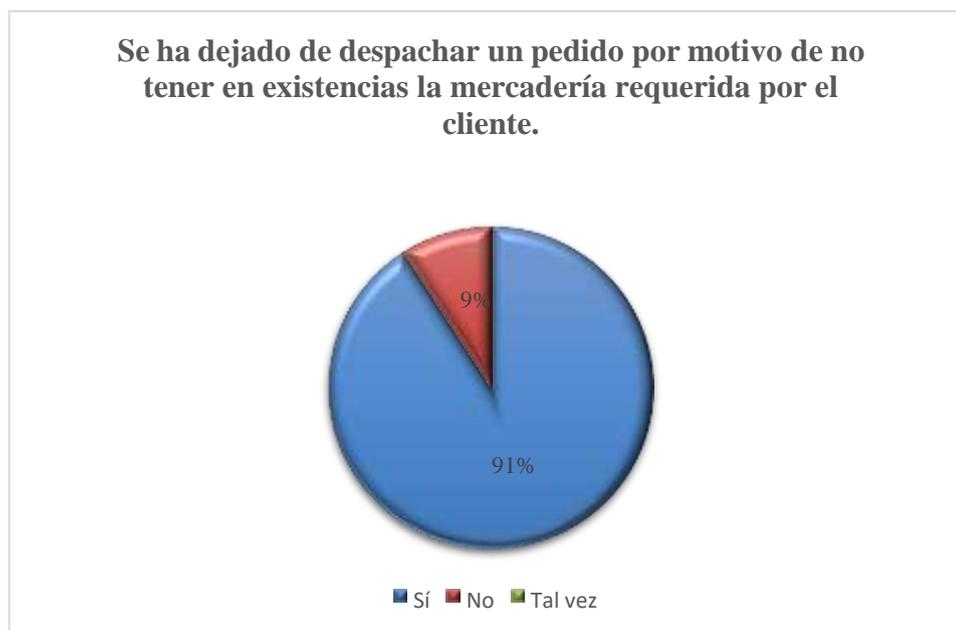
Pregunta N°. 3- Se ha dejado de despachar un pedido por motivo de no tener en existencias la mercadería requerida por el cliente.

Tabla 4. Faltante de existencia de mercadería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	91%
No	1	9%
Tal vez	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 3. Faltante de existencia de mercadería



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: Con referencia al gráfico 3 se pudo evidenciar que, de acuerdo a los resultados obtenidos de los 11 trabajadores encuestados del comercial Danielito Mayorista, se puede analizar que se ha dejado de despachar un pedido por motivo de no tener en existencias la mercadería requerida por el cliente, alcanzando un porcentaje del 91% (10), mientras que el 9% (1) de los encuestada indican que no se ha dejado de despachar ningún pedido.

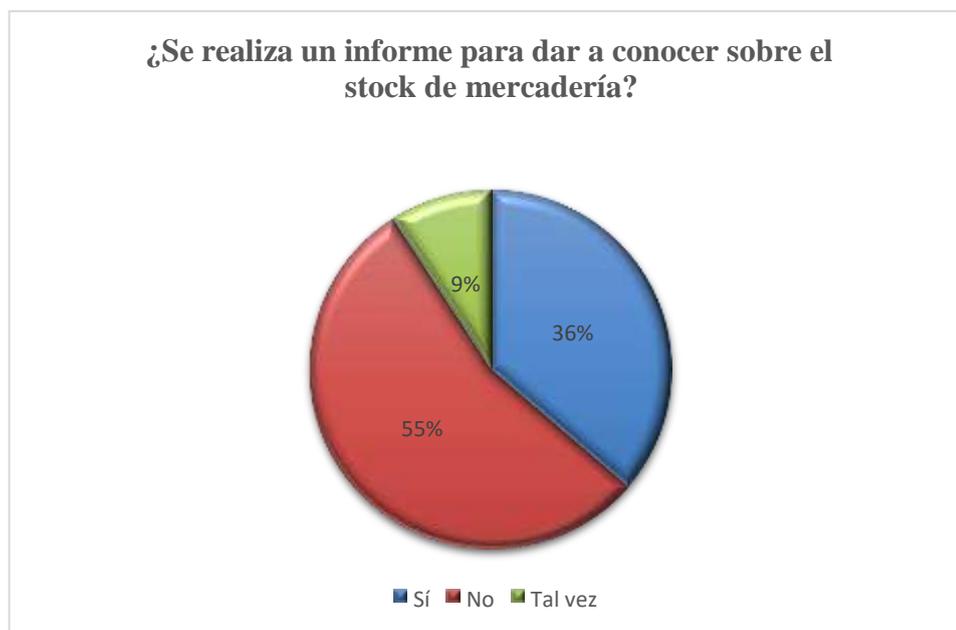
Pregunta N°. 4.- ¿Se realiza un informe para dar a conocer sobre el stock de mercadería?

Tabla 5. Informe del stock d mercadería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	36%
No	6	55%
Tal vez	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 4. Informe del stock de mercadería



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: De acuerdo al gráfico 4 se pudo analizar que el comercial Danielito Mayorista no realiza informes para dar a conocer sobre el stock de mercadería a los vendedores, teniendo así una representación porcentual del 55% (6), sin embargo, el 36% (4) de los trabajadores aluden que si se realiza un informe del stock y 9% (1) desconoce del informe de stock.

Pregunta N°. 5- ¿Cuenta la empresa con un sistema que registre los ingresos y egresos?

Tabla 6. Sistema de registro de ingresos y egresos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 5. Sistema de registro de ingresos y egresos



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: De acuerdo al gráfico 5 del estudio realizado se pudo determinar que, de un total de 11 trabajadores encuestados del comercial Danielito Mayorista, el 100% menciona que la empresa si cuenta con un sistema de registro de los ingresos y egresos.

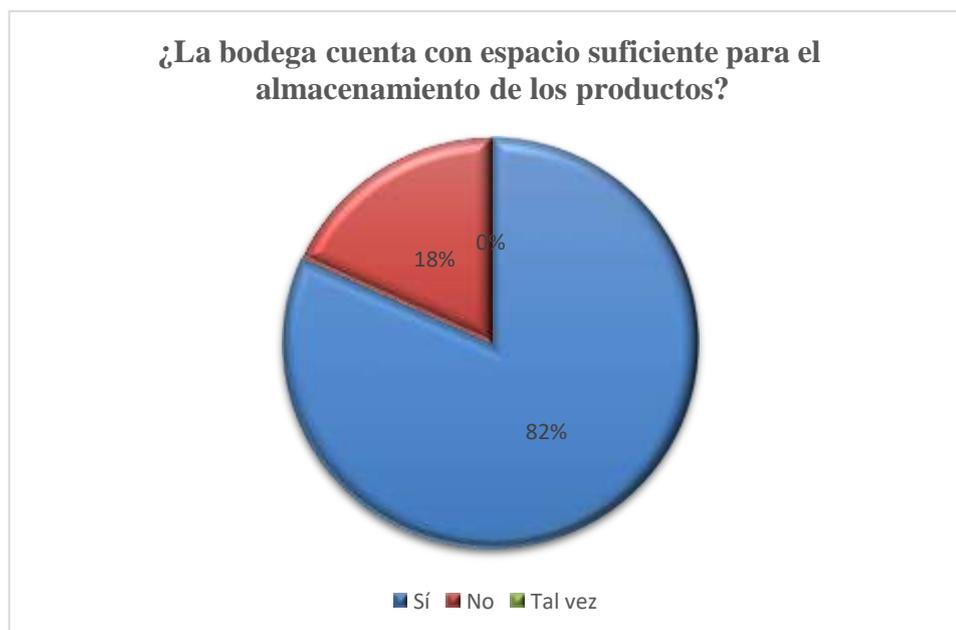
Pregunta N°. 6- ¿La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?

Tabla 7. Espacio para el almacenamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	82%
No	2	18%
Tal vez	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 6. Espacio para el almacenamiento



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: Con referencia al gráfico 6 se pudo evidenciar que, de acuerdo a los resultados obtenidos de los 11 trabajadores encuestados del comercial Danielito Mayorista, que la empresa sí cuenta con espacio en bodega suficiente para almacenar los productos alcanzando una representación porcentual del 82% (9), también se puede analizar que el 18% (2) de los encuestados consideran que la bodega no cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento.

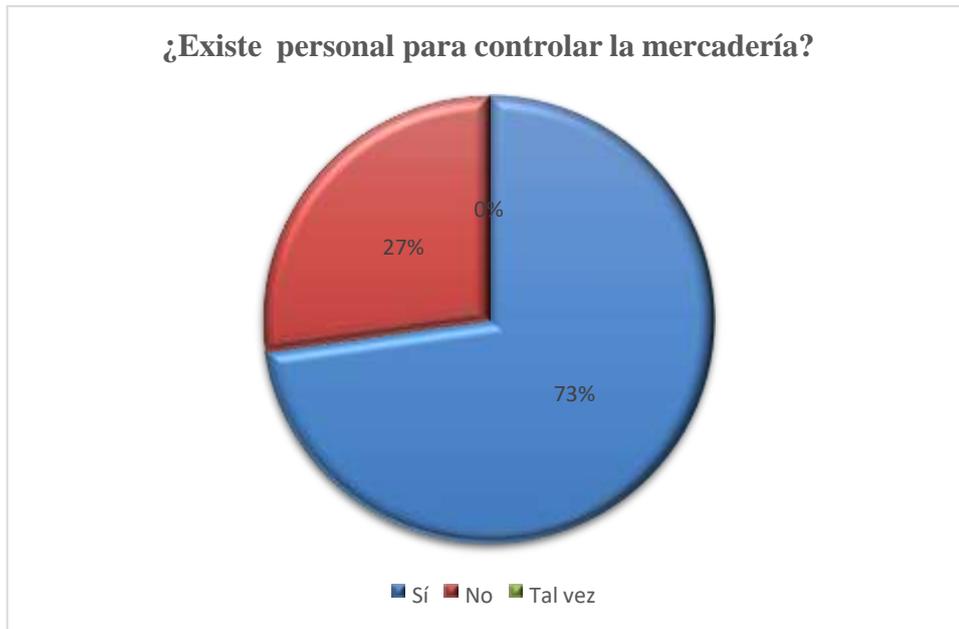
Pregunta N°. 7.- ¿Existe personal para controlar la mercadería?

Tabla 8. Personal para el control de mercadería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	73%
No	3	27%
Tal vez	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 7. Personal para el control de mercadería



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: De acuerdo al grafico 7 se puede interpretar que, de los 11 trabajadores encuestados un 73% (8) afirma que, sí existe personal para controlar la mercadería dentro de la empresa Danielito Mayorista, además se puede analizar que el 27% (3) del porcentaje de los encuestados consideran que no existe el personal responsable.

Pregunta N°. 8.- ¿Se realiza revisión física de los productos?

Tabla 9. Revisión física de los productos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	73%
No	1	9%
Tal vez	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 8. Revisión física de los productos



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: De acuerdo al gráfico 8 del estudio realizado se pudo determinar que, de un total de 11 trabajadores encuestados del comercial Danielito Mayorista, afirma que la empresa en la actualidad sí realiza una revisión física de los productos, alcanzando una representación porcentual del 73% (8), sin embargo, el 9% (1) de los empleados aluden a que la empresa no realiza un control físico de los productos y un 18% (2) consideran que tal vez se realice la revisión.

Pregunta N°. 9.- ¿Cree que es necesario un manual de control interno de inventario?

Tabla 10. Control Interno de inventario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	91%
No	0	0%
Tal vez	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 9. Control Interno de inventario



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: En la gráfica 9 se puede interpretar de un total de 11 trabajadores encuestados de la empresa Danielito Mayorista, el 91% (10) mencionan que están totalmente de acuerdo que sí es necesario un manual de control interno de inventario y el 9% (1) de los empleados aluden a que tal vez sea necesario un control interno de inventario dentro de la empresa.

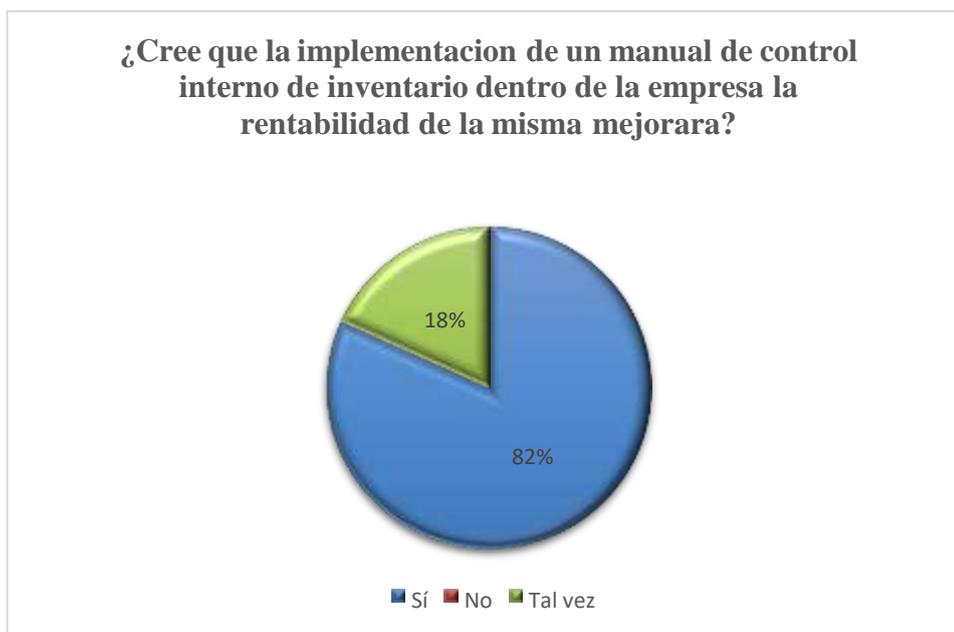
Pregunta N°. 10.- ¿Cree que con un manual de control interno de inventario dentro de la empresa la rentabilidad de la misma mejorara?

Tabla 11. Mejora de la rentabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	82%
No	0	0%
Tal vez	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Grafico 10. Mejora de la rentabilidad



Fuente: Encuesta dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Interpretación: En el gráfico 10 se pudo determinar que, de un total de 11 empleados encuestados de Danielito Mayorista, el 82% (8) está totalmente de acuerdo que con la implementación de un manual de control interno de inventario dentro de la empresa la rentabilidad de la misma mejorara y el 18% (3) alude que tal vez ayude a la rentabilidad de la empresa.

Análisis FODA

Cuadro 2. Análisis FODA de Danielito Mayorista

	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de productos 2. Buen ambiente laboral 3. Calidad en los productos 4. Buena ubicación 5. Buen servicio al cliente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de control interno de inventario déficit 2. Falta de un manual de control interno 3. Falta de capacitación al personal

	Oportunidades	Amenazas
Factores Externos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de los clientes 2. Crecimiento del mercado 3. Fuente generador de puestos de trabajo 4. Implementación de redes sociales 5. Expansión de negocio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de los precios en los productos 2. Crecimiento de nuevas tiendas 3. Inestabilidad económica del país 4. Inseguridad

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Matriz FODA

Cuadro 3. Matriz FODA

Factores Interno Factores Externos	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	<p>F- O</p> <p>Impartir charlas que motiven al personal a seguir trabajando de la mejor manera, además de recompensarlo por el buen trabajo que hace.</p> <p>Aprovechar la buena ubicación comercial para la incrementar de la rentabilidad.</p>	<p>O-D</p> <p>Implementar un manual de control interno de inventario que ayude a controlar los niveles de existencias de mercaderías disponibles para la venta.</p>
Amenazas	<p>A-F</p> <p>Tener ubicación especial para cada producto es decir dependiendo de lo frágil, del peso, de su fecha de caducidad, de la temperatura que necesita.</p>	<p>A-D</p> <p>Evaluar al personal para observar si labora de la manera adecuada y si está informado lo suficiente de los procesos de almacenamiento.</p>

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

La empresa Danielito Mayorista, se ha mantenido en el mercado, gracias a sus fortalezas y oportunidades, las cuales le han permitido una estabilidad comercial, y también poder disminuir las debilidades y amenazas que la caracterizan. En lo referente a l control y manejo de inventarios mejorara al contar con un manual de control interno de productos que contenga procedimientos a seguir para determinar tareas o funciones.

7.2. Resultados del Objetivo 2:

Analizar como incide en los niveles de satisfacción de los clientes al no contar con existencias de mercaderías requeridas por ellos.

Concluido el diagnostico preliminar y levantado la información sobre los procesos de inventarios en la empresa comercial Danielito Mayorista, se procede a realizar una evaluación preliminar de inventarios, utilizando como instrumento cuestionarios de preguntas dirigidos al personal administrativo y comercial, posteriormente se desarrolló una hoja de hallazgos, en la cual se evidencia como afecta el control de inventarios, finalmente se establecieron conclusiones y recomendaciones.

Tabla 12. Cuestionario de Control Interno Gerente

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Gerente				
Antigüedad: 6 años				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Relaciones comerciales			
1	¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?	X		
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?	X		
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?	X		
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?	X		
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?		X	
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?	X		
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?		X	
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?		X	
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?	X		
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?	X		

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 13. Cuestionario de Control Interno Bodeguero 1

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Bodeguero 1				
Antigüedad: 3 años				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Si	No		
1	Relaciones comerciales ¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			X
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			X
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			X
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			X
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			X
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			X
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			X
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			X
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			X
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			X

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 14. Cuestionario de Control Interno Bodeguero 2

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Bodeguero 2				
Antigüedad: 2 años				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Si	No		
1	Relaciones comerciales ¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			X
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			X
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			X
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			X
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			X
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			X
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			X
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			X
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			X
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			X

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 15. Cuestionario de Control Interno Cajera 1

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Cajera 1				
Antigüedad: 4 años				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Si	No		
1	Relaciones comerciales ¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			X
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			X
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			X
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			X
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			X
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			X
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			X
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			X
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			X
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			X

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 16. Cuestionario de Control Interno Cajera 2

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Cajera 2				
Antigüedad: 2 años				
N°	PROCEDIMIENTO	Si	No	Observaciones
	Relaciones comerciales			
1	¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?	X		
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?	X		
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?	X		
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?	X		
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?		X	
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?	X		
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?		X	
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?		X	
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?	X		
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?	X		

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 17. Cuestionario de Control Interno Cajera 3

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Cajera 3				
Antigüedad: 1 año				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Si	No		
1	Relaciones comerciales ¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 18. Cuestionario de Control Interno Cajera 4

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Cajera 4				
Antigüedad: 5 meses				
N°	PROCEDIMIENTO	Si	No	Observaciones
	Relaciones comerciales			
1	¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?	X		
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?	X		
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?	X		
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?	X		
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?		X	
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?	X		
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?		X	
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?		X	
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?	X		
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?	X		

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 19. Cuestionario de Control Interno Perchero 1

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Perchero 1				
Antigüedad: 2 años				
N°	PROCEDIMIENTO	Si	No	Observaciones
	Relaciones comerciales			
1	¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?	X		
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?	X		
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?	X		
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?	X		
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?		X	
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?	X		
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?		X	
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?		X	
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?	X		
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?	X		

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 20. Cuestionario de Control Interno Perchero 2

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Perchero 2				
Antigüedad: 1 año				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Relaciones comerciales			
1	¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 21. Cuestionario de Control Interno Perchero 3

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Perchero 3				
Antigüedad: 6 meses				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Si	No		
1	Relaciones comerciales ¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			X
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			X
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			X
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			X
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			X
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			X

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Tabla 22. Cuestionario de Control Interno Perchero 4

DANIELITO MAYORISTA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIOS				
Encuestado: Perchero 4				
Antigüedad: 4 meses				
N°	PROCEDIMIENTO			Observaciones
	Relaciones comerciales			
1	¿Han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería?			
2	¿Cuándo no poseen suficiente mercadería en stock de determinado producto en una marca específica? ¿Han ofrecido alguna alternativa al cliente?			
3	¿Se efectúan promociones para clientes potenciales?			
4	¿Se realiza incentivos a través de mercadería hacia los clientes?			
5	¿Existen procedimientos internos para la venta de mercadería?			
6	¿ La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?			
Entradas y salidas				
7	¿Se realiza el inventario permanente de productos para saber el stock?			
8	¿Se verifican minuciosamente los productos que ingresan como también los que salen para la venta del almacén?			
9	¿Cuándo se termina determinado producto se adquiere en corto tiempo?			
10	¿Las compras están debidamente autorizadas?			

Fuente: Cuestionario dirigido al personal Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Cuadro 4. Hoja de hallazgos para las relaciones comerciales e inventarios

N°	HALLAZGOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1	La empresa no tiene un manual que detalle los procesos relacionados con la recepción, custodia, registro control y responsabilidades de los inventarios.	La empresa necesita implementar un manual que describa los procesos concernientes con la recepción, custodia, registro control y responsabilidades de los inventarios.	La empresa debe implementar un manual de procesos de inventario y debe ser aplicado por el personal del departamento de bodega y compras.
2	La empresa no cuenta con un control sobre mínimos y máximos de existencias en bodega.	La empresa requiere realizar inventarios permanente para el control de mínimos y máximos de mercaderías para su posterior comercialización y distribución.	La empresa debe incluir en sus registros la cantidad máxima y mínima de cada producto, con el objetivo cubrir la demanda de los clientes.
3	La empresa no cuenta con políticas claramente definidas para el manejo de los inventarios.	El personal en cargado de bodega de la empresa requiere de políticas internas claramente definidas para el manejo de los inventarios.	Implantar políticas para el proceso de recepción, custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios.
4	No se realiza el recuento físico del stock por personas diferentes a los responsables de su custodia.	La empresa requiere de un personal ajena a la custodia de las existencias para el recuento físico.	La empresa debe determinar a una persona ajena a la custodia de la mercadería, el recuento de las mismas.

Fuente: Investigación de campo dirigido a Danielito Mayorista

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

7.3. Resultados del Objetivo 3:

Elaborar un manual de controles internos de inventarios en las actividades comerciales de Danielito Mayorista.

Se realiza el detalle de la propuesta partiendo desde las recomendaciones señaladas en la hoja de hallazgos para las relaciones comerciales e inventarios, la cual establece la implementación de políticas y procedimientos para el debido control interno de inventario en las actividades comerciales de Danielito Mayorista, con el objetivo que contribuya al manejo, control, supervisión, análisis de la adquisición y comercialización de los inventarios, lo cual se detalla en las siguientes hojas.



MANUAL DE
CONTROL INTERNO
DE INVENTARIO DE
DANIELITO
MAYORISTA

2022

ELEMENTOS ORIENTADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Antecedentes

La empresa comercial Danielito Mayorista, es una tienda dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad y consumo del hogar, entre comestibles y no comestibles, se encuentra posesionada en el mercado, teniendo alrededor de 13 años de atención al cliente, período en el que ha crecido en forma normal, a pesar de la existencia de competencia.

Misión de la empresa

Somos una tienda Mayorista enfocada a ofrecer la mejor atención a nuestros clientes en las ventas de productos de primera necesidad y de consumo para el hogar contamos con los precios más bajos del mercado en la ciudad del Tena.

Visión de la empresa

Ser la primera opción de nuestros clientes al momento de adquirir suministros para su hogar o negocios; permitiéndonos establecer relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y la honestidad.

Objetivo General de Danielito Mayorista:

- Convertirse en una de las tiendas líderes en el mercado, brindando una distribución rápida, así como un proceso eficiente de los pedidos y la entrega de productos y artículos.

Objetivo Específicos:

- Mantener personal calificado que ofrezcan servicios de atención de calidad.
- Abrir sucursales que generen nuevas vacantes de trabajo.

- Potencializar la imagen del negocio, creando vínculos de cercanía entre nuestros clientes y productos.

Valores de la empresa

- **Honestidad:** tener una actitud acorde con la verdad en nuestras relaciones con los demás.
- **Lealtad:** permanencia y apoyo constante a la institución, identificándose con ella, actuando con dedicación y transparencia en la gestión y buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la colectividad.
- **Excelencia:** una forma de hacer las cosas; y esa forma es hacerlas bien, a la primera y superando las expectativas del cliente.
- **Positividad:** ver oportunidades donde otros ven problemas, lo que implica buscar siempre una solución eficaz y claramente positiva para todos.
- **Pasión:** sentimiento de absoluta satisfacción que se siente o que produce algo en nosotros.
- **Innovación:** lo que hace realmente competitiva a una empresa es la mejora constante y la rápida adaptación a las nuevas necesidades de los clientes.

Políticas de la empresa

- Brindar a los clientes los productos que siempre desean.
- Demostrar cero tolerancia a la corrupción.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Manejar precios accesibles para el consumidor.
- Fomentar valores a nuestros empleados para el mejoramiento de las relaciones humanas.



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Pág.
4

INTRODUCCIÓN

Para toda organización es necesario que se elabore un manual de control interno de Inventarios, esto facilita que se pueda monitorear los procesos, también es de gran apoyo para cuando haya cambios en el personal. Al disponer con personal nuevo se le debe facilitar una buena introducción debidamente sustentada en el manual y los conocimientos prácticos.

El manual tiene como finalidad dar a conocer el detalle de las operaciones necesarias para llevar a cabo los procedimientos de control de inventarios de la empresa DANIELITO MAYORISTA, tomando en cuenta desde la adquisición hasta el despacho y entrega a sus clientes, también se establece los procesos de pedido, compra y venta que normalicen las actividades comerciales dentro del almacén.

También, señala los diferentes procedimientos que debe realizar el personal encargado de las operaciones del almacén. Además, se diseñó las políticas y procedimiento indispensables a cumplirse en base a la necesidad de la empresa, con el objetivo de mantener un control interno adecuado y evitar el incorrecto manejo de los recursos, errores en sus registros, caer en desabastecimiento y la no entrega inmediata de sus productos al cliente.



**MANUAL DE CONTROL INTERNO DE
INVENTARIO DE DANIELITO
MAYORISTA**

Pág. 5

OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

- Optimizar la gestión del manejo de inventario a través del manual que servirá de guía para el desarrollo de las actividades y funciones del personal de la empresa.

Objetivos Específicos

- Precisar la secuencia lógica de cada uno de los pasos que componen los procedimientos.
- Determinar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Tener el espacio necesario para el almacenamiento de la mercadería.

POLÍTICAS GENERALES

Para el personal

- Mantener disciplina en las horas laborales y de permanencia en el trabajo.
- Respetar y tratar con cortesía a todos los compañeros de trabajo.
- El personal responderá por la pérdida de bienes y valores de la compañía a su cargo.
- Cuidar y conservar el aseo e higiene de la bodega.
- Preservar los equipos y suministros a su cargo.
- Brindar una excelente imagen al público mediante una buena atención al cliente.

Políticas de pedidos

Para la toma de pedidos se tomarán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Efectuar un conteo físico del stock de los productos.
- Se realizará la comparación del inventario realizado físicamente con lo que arroja el sistema contable de inventario.
- Se realizará los pedidos de las mercancías de mayor rotación.
- Previo al despacho de los productos se solicitará la orden de compra por parte del cliente.

Políticas de compra

La descripción de las políticas de compra de mercadería permitirá realizar un correcto ingreso de bodega, para su posterior comercialización y distribución.

Los procesos de adquisición o compra serán los siguientes:



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Pág. 7

- El gerente es el encargado de solicitar los saldos y las necesidades de los clientes para realizar los pedidos a los proveedores.
- Jefe de compras conjuntamente con el bodeguero informarán y estarán pendientes de los pedidos de productos y sus saldos para informar al gerente para que realice los pedidos y evitar la escasez del producto.
- El jefe de compras deberá mantener un listado de proveedores actualizada que ofrezcan variedad y calidad de productos.
- El pedido de productos se realizará con una semana de anticipación.
- Se elegirán las mejores ofertas tanto en precio como en plazo.
- Todas las compras realizadas deben ser ingresadas a los registros de control.
- Se realizará el registro correspondiente de la mercadería comprada en su respectivo Kardex, que estará clasificado por producto.
- Todas las mercancías que se compren deben ser apropiadamente resistidos con documentos con datos acordes al pedido.

Políticas de ventas

- Una vez salida la mercadería no se aceptará devoluciones.
- Las ventas se realizarán en efectivo, salvo autorización del gerente.
- Se registrarán los egresos de bodega en las tarjetas Kardex.
- Se ofertará los productos que tengan menores índices de rotación.
- No se otorgará créditos personales sin documentos que soporten las salidas y salvaguarden los cobros.
- Se orientará al cliente cuando este tenga dudas del producto que necesita adquirir.
- Se implementará estrategias de mercadeo para vender productos de lenta rotación.



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Pág.
8

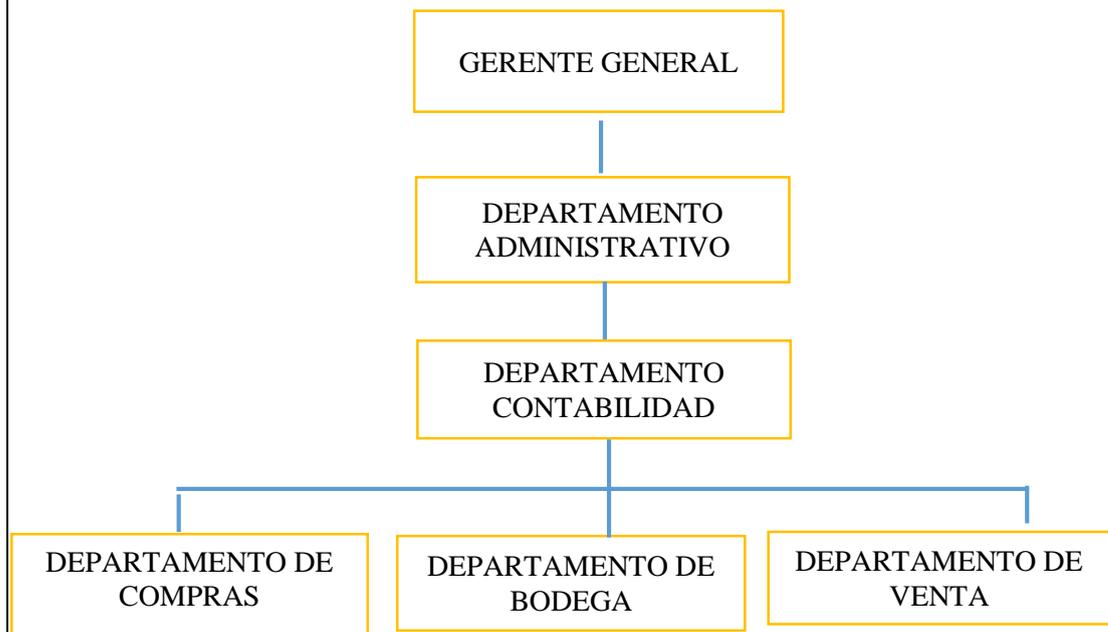
Políticas de almacenaje

Para el procedimiento de almacenaje de mercadería el personal responsable confirmará si existen las condiciones mínimas y necesarias para utilizar el área de bodega con el propósito de garantizar la revisión físico de los inventarios, su correspondida conservación y comprobación:

- El bodeguero será el responsable de la protección y seguridad de los productos a partir de la recepción de los mismos.
- El acceso a la bodega será restringido para el personal no autorizado.
- El pedido de productos se realizará con una semana de anticipación.
- El responsable de bodega será el encargado de que en los movimientos de la bodega se respeten las normativas establecidos en el presente manual.
- Se registrará la mercadería comprada en su pertinente Kardex, que estará clasificado por producto en su respectiva percha.
- Todas las compras realizadas deben ser ingresadas a los registros de control.
- Todas las mercancías que se compren deben ser apropiadamente respaldados con documentos con datos acordes al pedido.
- Las devoluciones al proveedor de artículos dañado, en mal estado o caducado será realizado por el jefe de compras.
- Se codifica y se percha los productos en su ubicación correspondiente y se revisa, esto trae como ayuda que en el proceso de almacenaje tenga un orden.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL DE DANIELITO
MAYORISTA

Figura 6. Organigrama Funcional



Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Se muestra la estructura organizacional de la empresa por medio de un organigrama vertical que está constituido de acuerdo a las necesidades de cada departamento que necesita la empresa para llevar un mejor manejo y control a nivel general de la empresa, mostrando sus niveles jerárquicos de mayor a menor encabezado por el gerente general, departamento administrativo, departamento de contabilidad y posteriormente se divide en tres ramas:

- Compras
- Bodega
- Ventas

FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Gerente General

Es el responsable por la dirección y representación legal, judicial y extrajudicial, estableciendo políticas generales que regirán a la empresa tomando en cuenta sus funciones que son planificar, organizar, dirigir, supervisar, controlar y evaluar el desarrollo y cumplimiento de la misión y los objetivos empresariales, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo, permitiendo alcanzar los objetivos planteados a corto y largo plazo.

Funciones del Cargo

- Representar legal de la empresa.
- Planificar, organizar dirigir y controlar las actividades de la empresa.
- Asignar y designar a los empleados a las áreas respectivas.
- Velar por el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos y los establecidos por la entidad de Regulación y control.
- Aprobar las compras y solicitar mercaderías.
- Analizar, crear y formular todos los procedimientos e informes que crea conveniente para un desempeño eficiente, económico y efectivo de las actividades de la Sociedad.
- Aprobar la compra de los activos que la empresa solicite para el funcionamiento de sus diferentes áreas.
- Dar a conocer a los trabajadores los objetivos y prioridades de la organización



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Pág.
11

Departamento Administrativo

Este departamento estará encargado de verificar que se cumplan los procesos del Manual de Control Interno para mejorar las técnicas dentro del negocio. Contribuirá a la gestión de la gerencia general donde responder por los procesos de planeación, organización, dirección, evaluación y control a desarrollarse en la empresa, utilizando su capacidad intelectual, en forma eficaz, eficiente, creativa e innovadora para dotar de herramientas necesarias para con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

Funciones del Cargo

- Operar como soporte de la empresa a nivel general, es decir supervisar cada una de las áreas y el perchado de la mercadería se encuentre ubicado de acuerdo a marcas y características.
- Analizar el manejo y control de los inventarios.
- Cumplir con las actividades administrativas asignadas por el gerente general.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos administrativos de la empresa.
- Presentar y diseñar programas de motivación, capacitación y desarrollo para el personal de la empresa.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos administrativos de la empresa.
- Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- Realizar el control sobre los recaudos de la entidad.



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Pág.
12

Departamento de Contabilidad

Se encargará de contabilizar todas las operaciones o eventos realizados por la empresa, controlará la recepción de la información contable proveniente de cada una de los departamentos de la empresa coordinando procedimientos con el Jefe Administrativo, Jefe Compras, Jefe de Bodega y el Gerente General.

Funciones del Cargo

- Conservar apropiadamente ordenados los archivos de la documentación sustentatoria e informes financieros.
- Analizar e inspeccionar que los ingresos hayan sido educadamente registrados y depositados.
- Elaborar las declaraciones de IVA, informe de Retenciones, Estados Financieros etc.
- Realice el Control físico de la reposición caja chica.
- Inspeccionar y controlar la codificación de los Activos Fijos que posee la empresa Fiscalizar y verificar que los comprobantes de pago, cuenten con los documentos sustentatorios y las autorizaciones respectivas.
- Elaborar las nóminas para el pago de los trabajadores y pago de seguridad social y compensaciones especiales de la nómina.
- Cumplir con otras funciones relacionadas con su cargo y que le sean asignadas por la Administrativa.

Departamento Compras

Esta encargado de supervisar el pertinente suministro de las mercaderías requeridas, para su posterior comercialización y distribución. A demás de proporcionar a la bodega de un instrumento administrativo que abarque las acciones, los elementos y las técnicas necesarias para la realización de compras directas productos en la bodega de inventarios.

Funciones del Cargo

- Controlar la labor de los bodegueros.
- Elaborar y confirmar órdenes de compras.
- Realizar cotizaciones de varios proveedores por cada producto.
- Establecer un cuadro de costo de los materiales cotizados.
- Comunicar al gerente sobre las necesidades y observaciones que manifiesten los clientes.
- Evaluar el comportamiento de salida de las mercaderías.
- Analizar las órdenes de compras pendientes y dar de baja a las órdenes que han sido atendidas.
- Confirmar la salida de mercadería con documentos que prueben la salida de los productos.
- Comprobar que la mercadería recibida se encuentre en circunstancias de calidad, cantidad y de acuerdo con las condiciones negociadas.
- Diseñar y rendir los informes que le correspondan de acuerdo con las normas y reglamentos solicitados por la autoridad competente.

Departamento de Bodega

Es la responsable de mantener una buena manipulación de los productos, no permitir el acceso a personas no autorizadas y seguir las órdenes del departamento de compras. Se encargará de dotar a la bodega de una herramienta para controlar y llevar un registro ordenado y real de toda la información de ingreso y egreso de bodega, además se encargará de realizar todas las actividades necesarias para el despacho del producto, recibe, revisa y organiza la mercadería adquirida por la empresa y finalmente se debe llevar una supervisión eficaz sobre el registro del inventario que tiene la empresa comercial.

Funciones del Cargo

- Informar por escrito al departamento de compra sobre las necesidades de mercadería.
- El área de bodega se encargará de la actualización del kardex a la fecha de cierre para verificarlo con las existencias físicas.
- Recibir la mercadería verificando cantidad, calidad y estado de los productos.
- Vigilar que los productos que ingresen se mantengan en buen estado, y en las cantidades que indiquen las facturas.
- La bodega deberá tener categorizado y separados los productos, ya sean de carácter devolutivos o consumibles y separados entre ellos por categorías.
- Revisar e informar sobre productos que tengan mucho tiempo sin salir de la bodega.
- El encargado de bodega solicita al Jefe de Bodega los insumos y/o materiales que se necesitan en bodega.
- Se realizará un reporte de entrada generada por cada ingreso de producto.
- Todos los ingresos y egresos de mercadería sin excepción serán justificados con su correspondiente factura y el debido reporte de entrada.
- Apoyar la toma física de inventarios cuando el gerente lo disponga.



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Pág. 15

Departamento de Venta

Tiene como responsabilidad establecer las estrategias de relaciones con los clientes, coordinando, supervisando e impulsar las ventas, investigar tendencias nuevas, verificar que los vendedores cumplan los objetivos, analizar comportamientos y motivar al personal a su cargo y a su vez velar por el cumplimiento de las políticas, los plazos y condiciones generales de venta de los diferentes productos que ofrece la empresa.

Funciones del Cargo

- Fijar con la gerencia general planes de mercadotecnia
- Confirmar que se cumpla las políticas de ventas para sus clientes por productos: precios, condiciones y garantías.
- Ayudar con información de los productos y asesorar a los clientes cuando ellos desconozcan lo que quieren comprar.
- Comunicar al gerente sobre las necesidades y observaciones que presenten los clientes.
- Vigilar que los productos estén en las perchas de forma ordenada.
- Realizar las ventas con los documentos que justifiquen la salida de los productos.
- Elaborar la factura respectiva, efectuar el cobro a todos los clientes detallados en preventa y entrega del producto.
- Receptar e ingresar toda la información del cliente previo a la facturación.
- Coordinar el despacho de mercadería y confirmar la recepción de la misma.
- Revisar las existencias con el Kardex de tal manera que sirva de soporte para la preparación del plan de compras.

CONTROL INTERNO

Es obligatorio que el acceso a la bodega general sea restringido para el personal no autorizado. Se realizará una instalación de cámaras de seguridad en la bodega general. Se realizarán tomas físicas de inventarios semestral y participarán los siguientes empleados:

- Jefe de Ventas
- Un vendedor
- Un delegado del departamento administrativo

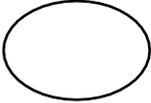
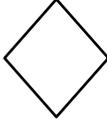
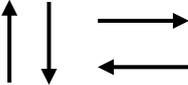
La realización del inventario físico beneficiará en:

- Ordenar y almacenar la mercadería en el lugar que destine la empresa.
- Codificar la mercadería y llevar un adecuado control con tarjetas Kardex.
- Conocimiento del stock actualizado que tiene la empresa por cada producto al momento de revisar el inventario físico.

SÍMBOLOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para el efecto y pleno entendimiento de todo el personal se utilizarán flujogramas verticales bajo la normativa ANSI con las siguientes formas gráficas.

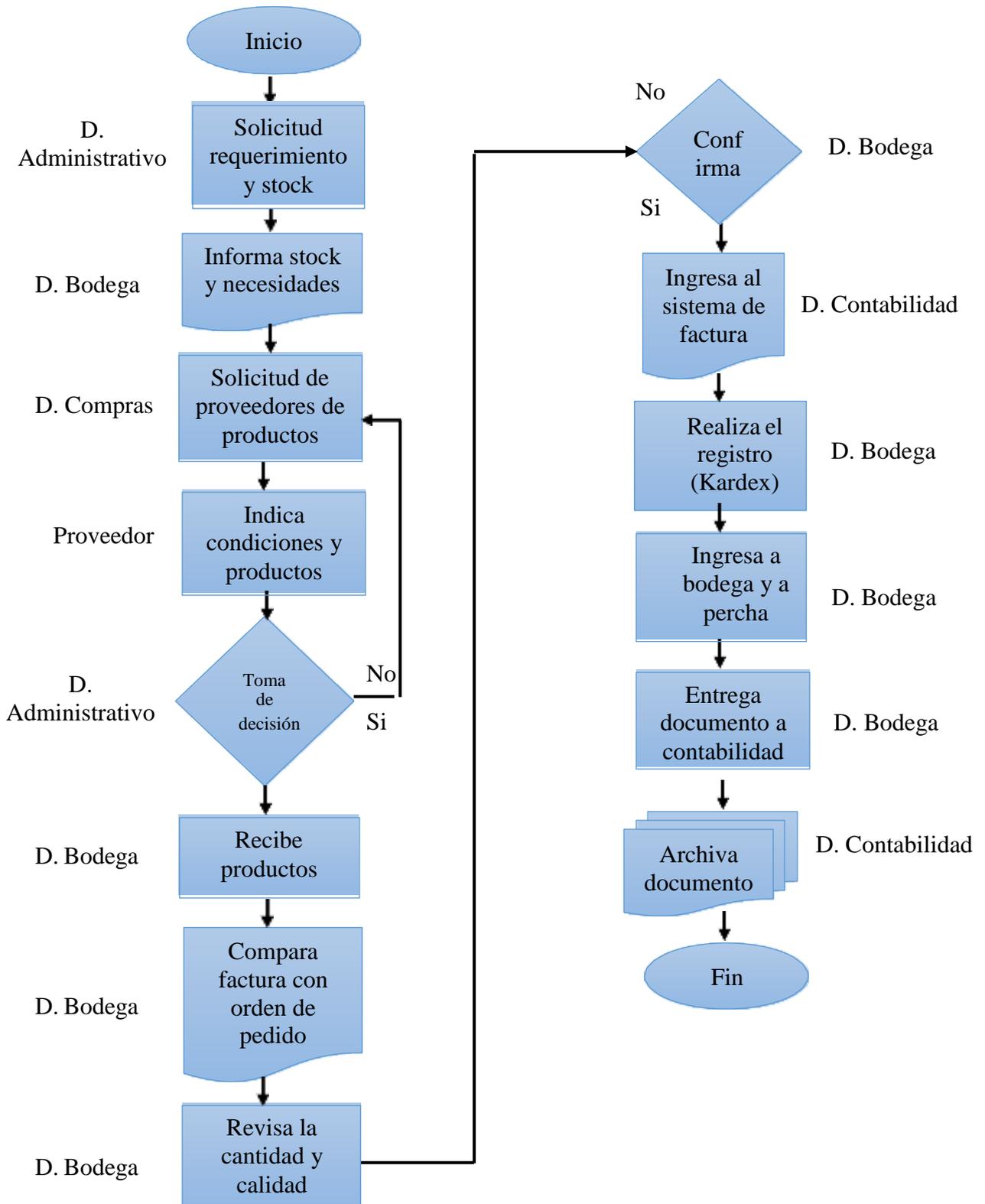
Cuadro 5. Diagrama de Flujo (ANSI)

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	El círculo se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso.
	El rectángulo representa una actividad a seguir dentro de un procedimiento.
	Este símbolo representa la necesidad de presentar un documento.
	Utilizando el rombo se entenderá que en el proceso existe una toma de decisión.
	Al emplear este símbolo en un flujograma se entenderá que se archiva documentación.
	Las flechas indican cual es el paso siguiente que se debe seguir en el proceso.

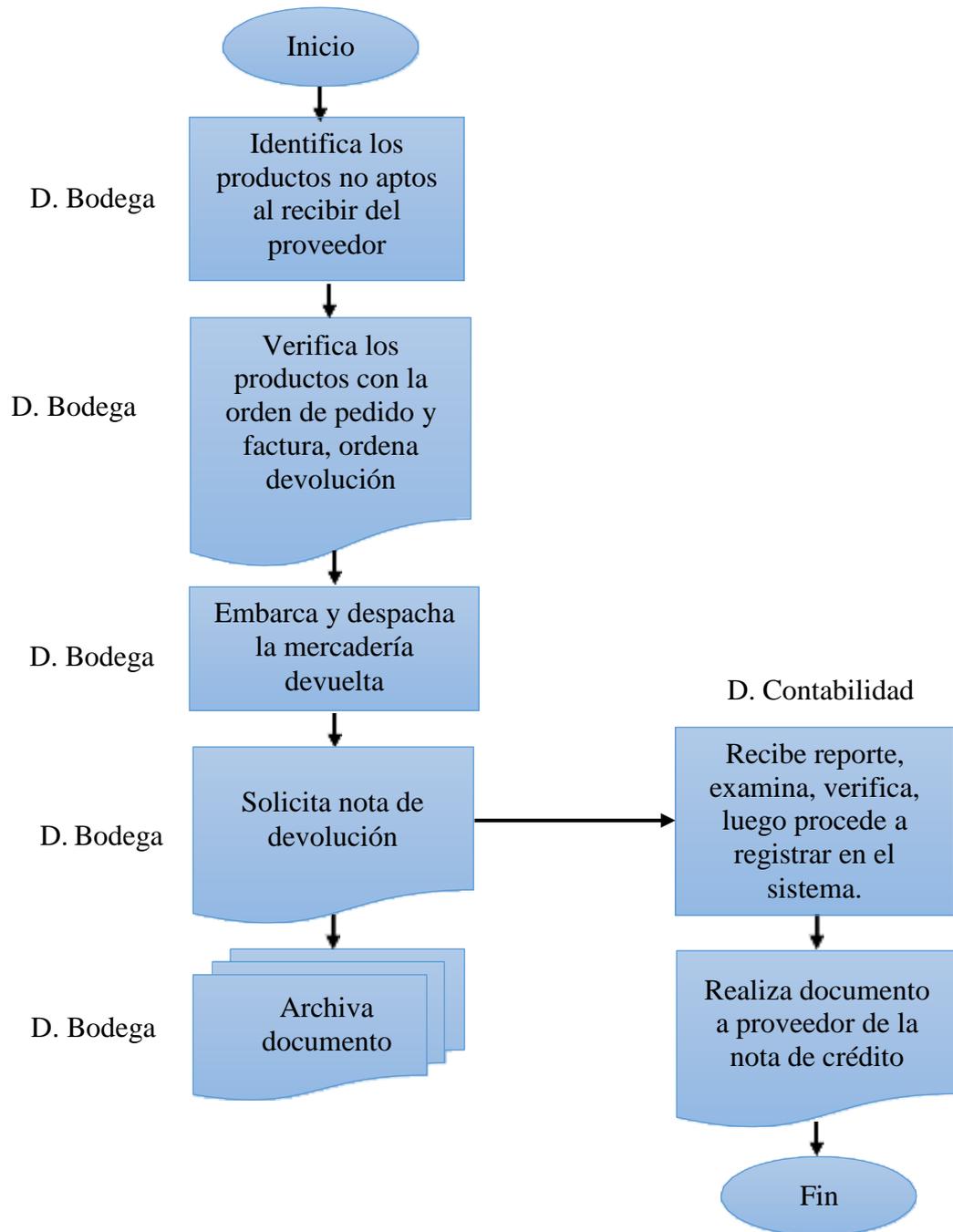
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Fuente: Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo

FLUJO DE PROCESOS DE COMPRA

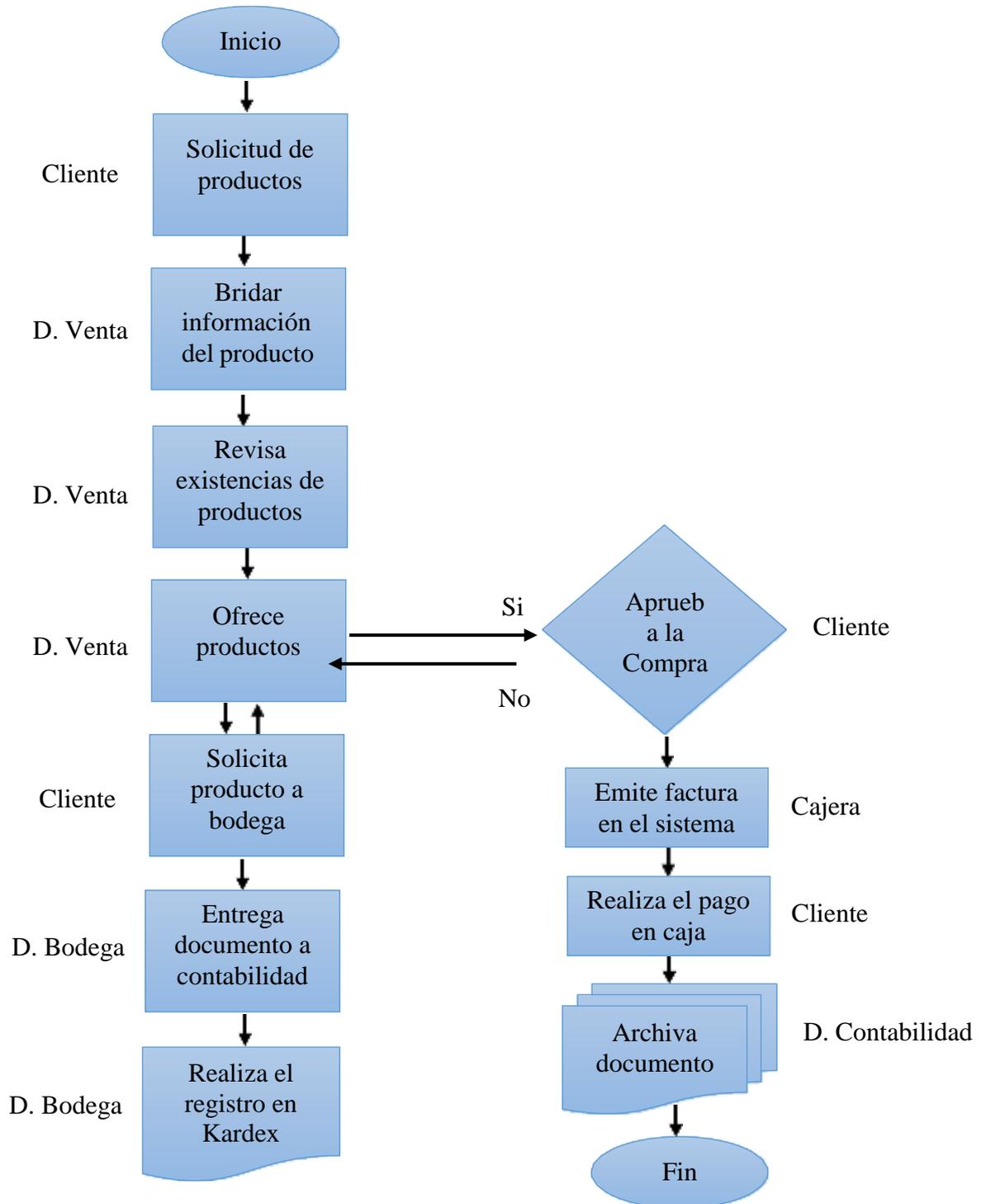


Elaborado por: Pantoja Kely (2022)



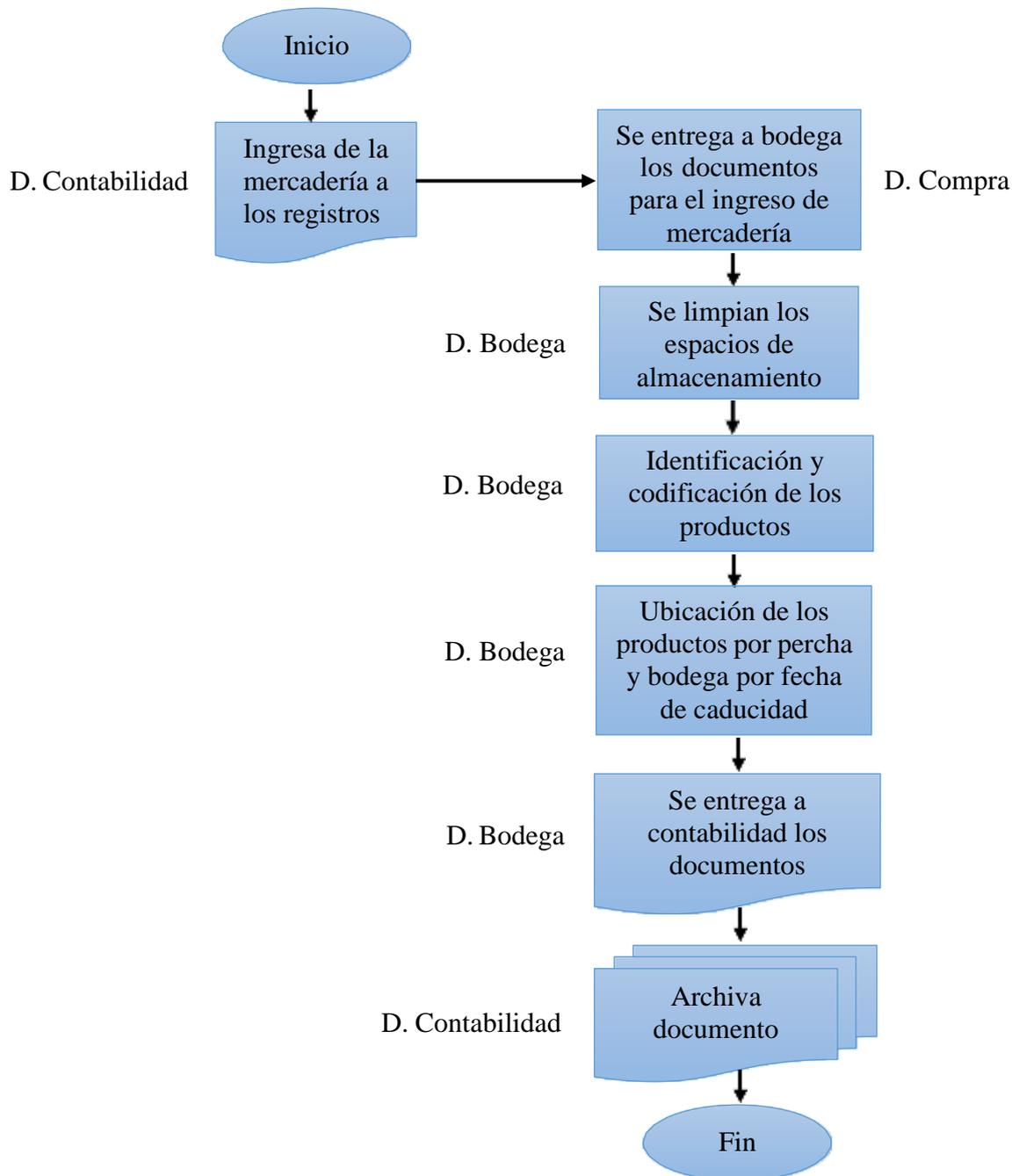
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

FLUJO DE PROCESO DE VENTA



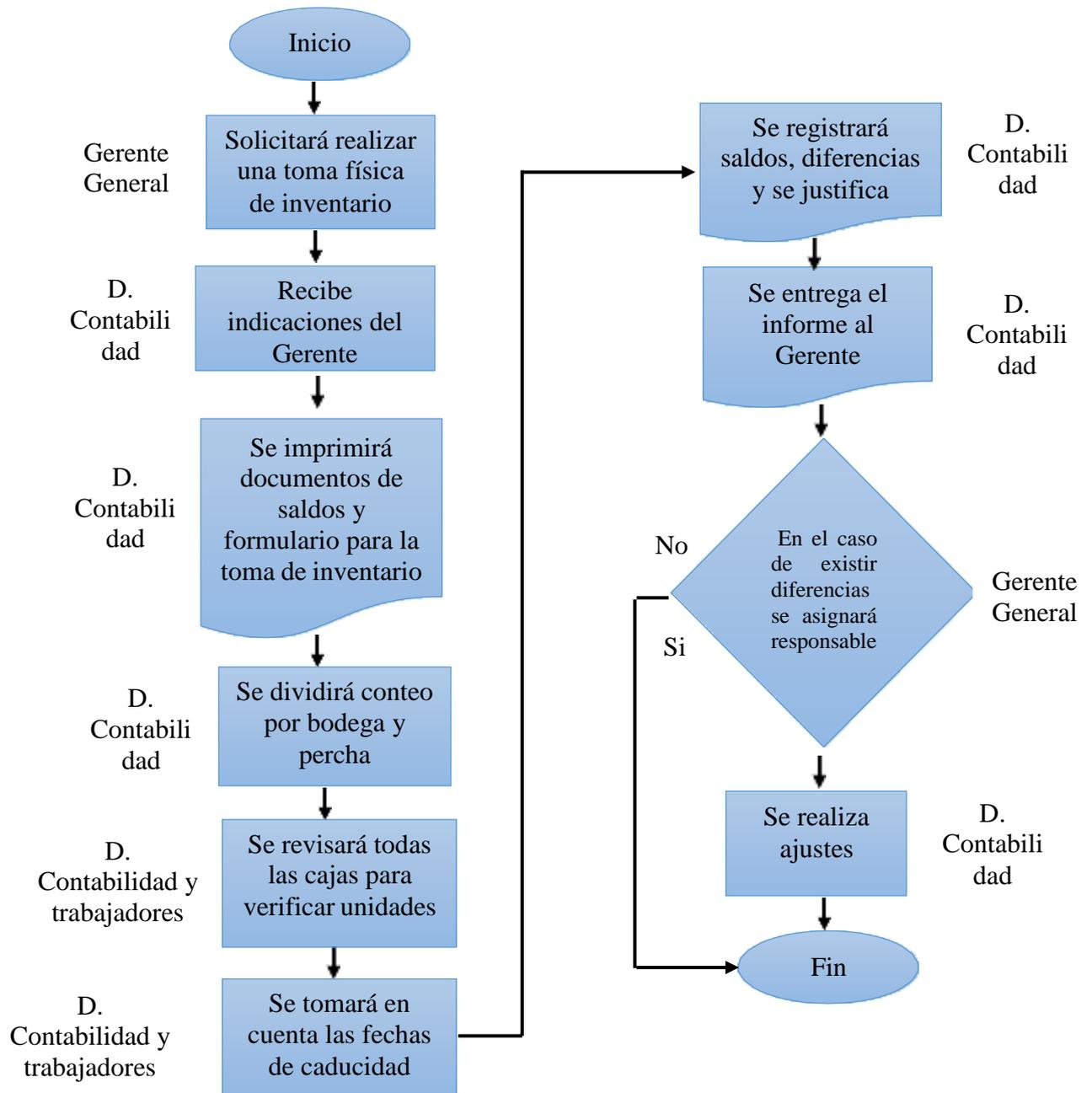
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

FLUJO DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO



Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

FLUJO DE PROCESO DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIO



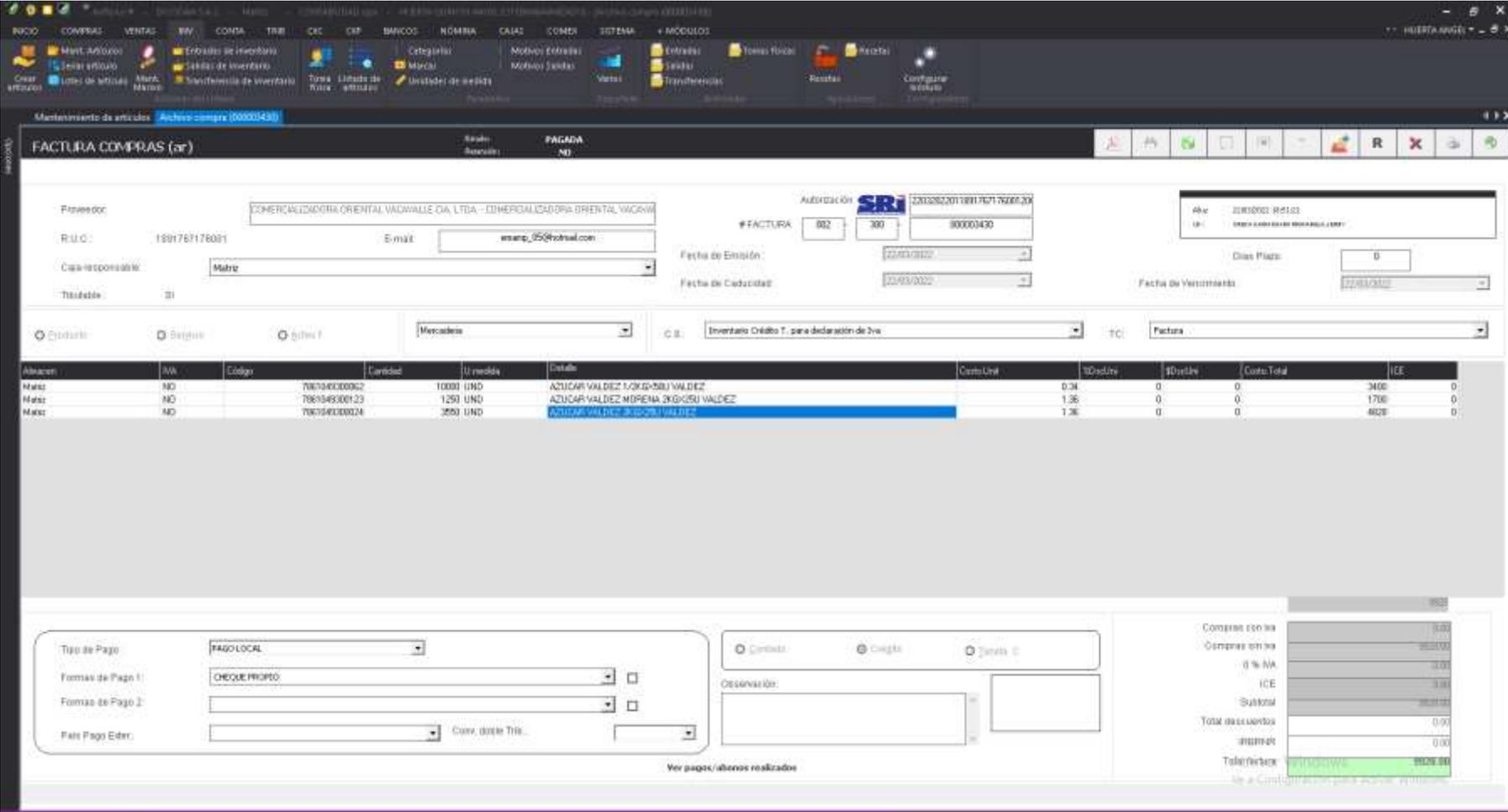
Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

A continuación, se detalla el proceso llevado de forma digital de la empresa DANIELITO MAYORISTA, el cual es a través de un programa denominado sistema contable y de facturación electrónica ANFIBIUS, que permite manejar todo lo relativo a los productos del inventario: Crear nuevos productos, modificarlos, eliminarlos, crear órdenes de compra, devoluciones al proveedor, manejar el kardex, entre otros; cabe destacar que el sistema ya era utilizado por la empresa, sin embargo no prestaban atención a la tarjeta kardex.

Como se puede visualizar en el gráfico 14, se puede realizar órdenes de compra, para luego ingresar las facturas de compra (Gráfico 11), lo cual permite tener de forma organizada los ingresos de mercadería, por otro lado, se genera un registro contable de inventario (Gráfico 12), dejando así una constancia de cada movimiento financiero, mostrando el uso y el origen de los recursos.

Este sistema se actualiza cada vez que se vende un artículo o se compra, de esta manera se genera de forma automática la tarjeta Kardex de cada producto (véase gráfico 13), considerando que se eligió utilizar el método de promedio ponderado debido a que ofrece el costo de venta más equilibrado, precisamente porque permite controlar los ingresos y egresos de las mercaderías, también los movimientos que serán anotados en el libro diario para la gestión de inventarios de manera eficaz y eficiente. Teniendo en cuenta que el método promedio se enfoca en la adquisición de productos con precios diferentes, siendo un sistema de valoración de inventarios útil para las empresas, porque se direcciona hacia la producción en tiempos establecidos, donde el flujo de los precios actuales y antiguos es cambiante, es decir, cuando aumentan o se reducen los precios.

Grafico 11. Ingreso de factura de compras



Fuente: Sistema Contable de Danielito Mayorista

Grafico 12. Registro contable de inventario

The screenshot shows a software interface for 'Asientos Contables Archivados'. At the top, there is a navigation menu with various modules like COMPRAS, VENTA, INVENTARIO, etc. The main area contains a form for recording an entry with fields for 'Asiento N°', 'Fecha', 'Tipo', 'Descripción', and 'Saldo'. Below the form is a table with columns for 'Cuenta', 'Documento', 'Descripción', 'Debe', and 'Haber'. The table contains two rows of data representing inventory transactions.

Form fields:

- Asiento N°: AFP 073
- Fecha: 20/03/20
- Modulo: COM
- Tipo: FACTURAS COMPRAS
- Descripción: POR FACTURA DE COMPRA 8802 360-00000430
- Saldo: 0.00

Cuenta	Documento	Descripción	Debe	Haber
	1.01.03.05	Inventarios de prod terminado en abastecimiento a terceros IT	9928.00	0.00
	2.01.03.01.01	Proveedores	0.00	9928.00

Totales: 9928.00 9928.00

Fuente: Sistema Contable de Danielito Mayorista

Grafico 13. Registro de Kardex

AZUCAR VALDEZ 2KGX25U VALDEZ											
ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS					
Sucursal	Fecha	Documento	Cart.	V. Unit.	C. Total	Cart.	V. Unit.	C. Total	Cart.	C. Prom.	C. Total
Maestr	22/03/2022 17:36	VENTA 000-001-29505				1.000000	1.361661	1.361660	1469.000000	1.361661	2000.286633
SUCURSAL 1	22/03/2022 17:57	VENTA 000-001-16611				1.000000	1.361661	1.361660	1468.000000	1.361661	1996.918941
SUCURSAL 2	22/03/2022 17:57	VENTA 003-001-13234				1.000000	1.361661	1.361660	1467.000000	1.361661	1997.557280
Maestr	22/03/2022 18:10	VENTA 000-001-29526				1.000000	1.361661	1.361660	1466.000000	1.361661	1996.199819
SUCURSAL 2	22/03/2022 18:13	VENTA 003-001-13238				1.000000	1.361661	1.361660	1465.000000	1.361661	1994.832957
Maestr	22/03/2022 18:21	VENTA 000-001-29544				1.000000	1.361661	1.361660	1464.000000	1.361661	1993.472296
Maestr	22/03/2022 18:24	VENTA 000-001-29546				1.000000	1.361661	1.361660	1463.000000	1.361661	1992.110834
Maestr	22/03/2022 18:26	VENTA 000-001-29548				1.000000	1.361661	1.361660	1462.000000	1.361661	1990.749873
Maestr	22/03/2022 18:51	COMPRA 000-300-0000048	3750.000000	1.360485	4910.000000				5012.000000	1.360485	6810.749873
SUCURSAL 1	22/03/2022 18:55	VENTA 000-001-16643				1.000000	1.360485	1.360480	5011.000000	1.360485	6817.388488
Maestr	22/03/2022 19:04	TRANSFERENCIA 1185				750.000000	1.360485	1020.360000	4261.000000	1.360485	5797.024738
SUCURSAL 1	22/03/2022 19:04	TRANSFERENCIA 1185	750.000000	1.360480	1020.360000				5011.000000	1.360485	6817.388488
Maestr	22/03/2022 19:09	TRANSFERENCIA 1186				750.000000	1.360485	1020.360000	4261.000000	1.360485	5797.024738
SUCURSAL 2	22/03/2022 19:09	TRANSFERENCIA 1186	750.000000	1.360480	1020.360000				5011.000000	1.360485	6817.388488
Maestr	22/03/2022 19:31	VENTA 001-001-29552				1.000000	1.360485	1.360480	5010.000000	1.360485	6816.028832
Maestr	22/03/2022 19:46	VENTA 000-001-29550				1.000000	1.360485	1.360480	5009.000000	1.360485	6814.667518
SUCURSAL 1	22/03/2022 19:57	VENTA 000-001-16683				1.000000	1.360485	1.360480	5008.000000	1.360485	6813.307033
SUCURSAL 1	22/03/2022 20:07	VENTA 000-001-16687				1.000000	1.360485	1.360480	5007.000000	1.360485	6811.946548
Maestr	22/03/2022 20:14	VENTA 000-001-29603				1.000000	1.360485	1.360480	5006.000000	1.360485	6810.586063
Maestr	22/03/2022 07:42	VENTA 001-001-29629				1.000000	1.360485	1.360480	5005.000000	1.360485	6809.225578
Maestr	22/03/2022 08:40	VENTA 001-001-29650				1.000000	1.360485	1.360480	5004.000000	1.360485	6807.865093
Maestr	22/03/2022 08:45	VENTA 000-001-29654				1.000000	1.360485	1.360480	5003.000000	1.360485	6806.504608
SUCURSAL 1	22/03/2022 09:01	VENTA 000-000-605				1.000000	1.360485	1.360480	5002.000000	1.360485	6805.144123
SUCURSAL 2	22/03/2022 09:11	VENTA 003-001-13291			25.000000			34.812100	4977.000000	1.360485	6771.131998
Maestr	22/03/2022 09:35	VENTA 000-001-29688				2.000000	1.360485	2.720970	4975.000000	1.360485	6768.411028
SUCURSAL 2	22/03/2022 09:44	VENTA 003-001-13296				2.000000	1.360485	2.720970	4973.000000	1.360485	6765.880298
SUCURSAL 1	22/03/2022 10:14	VENTA 000-001-16738				1.000000	1.360485	1.360480	4972.000000	1.360485	6764.519813

Fuente: Sistema Contable de Danielito Mayorista

Grafico 14. Orden de Compra

ORDEN DE COMPRA

Proveedor: PYDAGD CIA. LTDA.
R.U.C.: 1790599051001

Nro: 1
Fecha: 25/03/2022

Código	Iva	Cantidad	U. Medida	Detalle	Costo U	%Desc.	\$Desc.	Costo Total
7063002560005	NO	500	LIND	ACEITE COCINERO 240X400ML	0.984000	0.00	0.000000	492.000000

Observación:

Compras con iva: 0.000000
Compras sin iva: 492.000000
Iva %: 0.000000
Subtotal: 492.000000
Total descuentos \$: 0.000000
Total factura: **492.00**

Fuente: Sistema Contable de Danielito Mayorista

**IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVA DE BODEGA**

La metodología de las 5S está compuesta por las cinco fases que intervienen durante el proceso de implementación, y cada fase se define con una palabra japonesa iniciada por la letra S.

Antes de comenzar con la propuesta de las 5S en la bodega del comercial Danielito Mayorista, fue necesario observar la situación actual del almacén, con el fin de adquirir información exacta sobre las actividades diarias y las condiciones en que este se realiza.

Los criterios considerados para desarrollar la implementación del método de las 5 S en el departamento de bodega son los siguientes:

Primera etapa: Eliminar (SEIRI)

Para la primera S se desarrollan las tarjetas rojas, la cual se usa para identificar los productos innecesarios.

Segunda etapa: Orden (SEITON)

La segunda S se desarrolla a través de la organización del espacio de trabajo, colocando cada cosa en su lugar (lo que necesito y dónde lo necesito).

Tercera etapa: Limpieza (SEISO)

La tercera S nos permite mejorar el nivel de limpieza de toda el área de bodega y asignar a los responsables que lo deben realizar.

Cuarta etapa: Estandarización (SEIKETSU)

La cuarta S se realiza con la estandarización de las mejores prácticas de las tres primeras S.

Quinta etapa: Disciplina (SHITSUKE)

La quinta S nos permite fomentar una serie de normas o estándares en el área de bodega.

Lanzamiento de la propuesta de la 5 S

Clasificación. -

Para realización de esta etapa, se hace uso de las tarjetas rojas. A continuación, se visualiza el diseño propuesto con ítems de acuerdo a las actividades que se realiza en la empresa.

Figura 7. Formato de Tarjeta Roja

TARJETA ROJA	
Fecha:	Cantidad:
Área:	
Descripción:	
Responsable:	
Artículo/Materia:	
PLAN DE ACCIÓN	
Buscar código	<input type="text"/>
Reubicar	<input type="text"/>
Codificar	<input type="text"/>
Eliminar	<input type="text"/>
Otro:	
Comentario:	

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Las tarjetas rojas de la figura 7 se utilizarán para identificar los elementos innecesarios, caducados o que estén fuera de su lugar y se decidirá las cantidades necesarias de cada elemento. Se colocará una tarjeta por artículo o por grupo que sean iguales.

Nota: puede existir elementos que no correspondan a la aplicación de tarjeta roja, así como cartones vacíos y papeles que igual se deben desechar.

ORDEN

Una vez que se culmina con la etapa de “clasificación”, se procede a buscar zonas disponibles, las cuales tienen como fin ubicar y acomodar de forma efectiva los elementos.

Para lo cual se considerará lo siguiente: disponibilidad de espacio físico, fácil acceso, retorno a su lugar correspondiente, frecuencia de uso, relevancia, utilidad y cantidad.

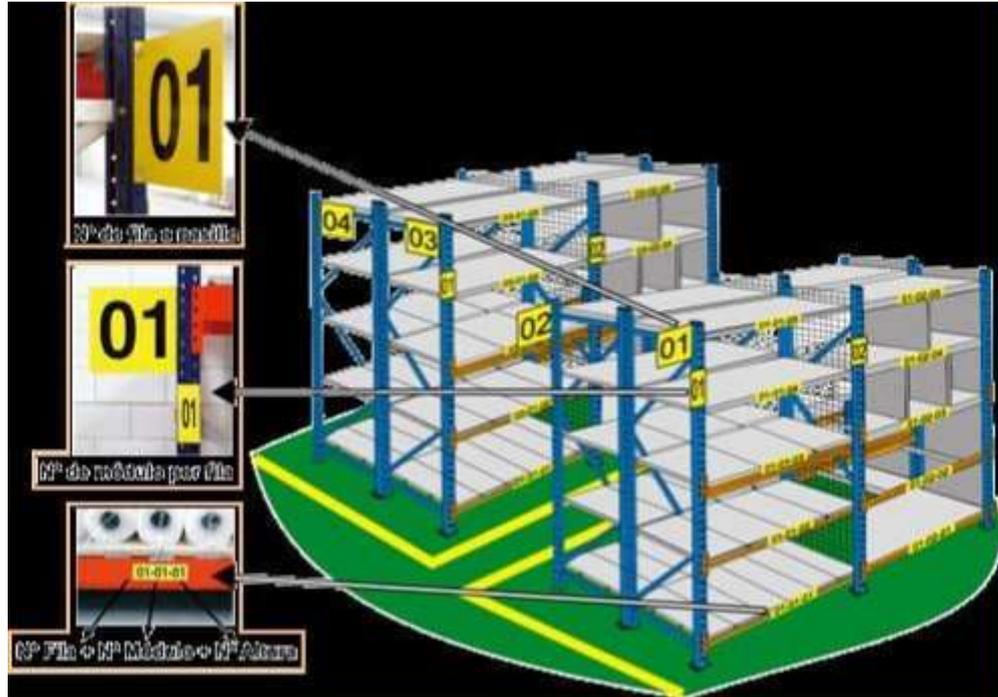
Ubicar elementos en lugares donde no corresponda genera errores que incidirán negativamente en la realización del trabajo. Por lo cual se describirá con precisión el nombre, considerando que existen elementos similares.

Para ello se utilizará la rotulación, la cual es una herramienta visual que ayuda a identificar el lugar donde se colocan los elementos, permitiendo disminuir el tiempo de búsqueda.

A continuación, se presenta la forma de identificación y su localización.

- **Sistema de rotulación para ubicación de estanterías N° de fila + n° de módulo+ n° de altura.** Consiste en crear una rotulación a 1 color que reúna tres numeraciones de número de fila, módulo, altura donde se encuentra exactamente la mercadería.

Figura 8. Sistema de rotulación



Fuente: <https://www.manufacturasmedrano.com/sistema-rotulacion-ubicacion-estanterias-numero-fila-modulo-altura>:

Además, de ello se debe indicar los niveles de máximos y mínimos requeridos para el almacenamiento de los elementos en un área total y parcial.

LIMPIEZA

Debido a que todo lo que se desecha debe ser documentado y notificado se realizará un informe de notificación de desecho, en donde se especifican los siguientes puntos:

Cuadro 6. Informe de notificación de desechos

Departamento:				Fecha:	
Responsable:					
Nombre del elemento	Cantidad	Estado	Motivo del retiro	Acción Sugerida	Decisión final

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

Cabe recalcar que la decisión final la tomará alta dirección y el informe será completado por el encargado del departamento de bodega. Entre las decisiones finales pueden ser vender, donar, transferir a otro sitio, reutilizar, reparar o eliminar.

Además, como medida para mantener la correcta limpieza y orden en el área de la bodega se elaboró el cuadro 6 sobre la asignación de los responsables para la limpieza diaria, se coordinó con el supervisor de despachos para las asignaciones.

Cuadro 7. Asignaciones de limpieza

N	Encajado/ Responsable	Días
1	Grefa Jimy	Lunes y Martes
2	Ríos Alex	Miércoles y Jueves
3	Vera Roni	Viernes y Sábado

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

ESTANDARIZACIÓN

Después de la implementación de las 3S, se debe mantener o mejorar los resultados ya obtenidos. Para lo cual, se realizarán reuniones con el personal para sensibilizar sobre las mejoras del área de despacho y para seguir manteniéndolo.

DISCIPLINA

En esta etapa se trata de fomentar la disciplina de todos los trabajadores respecto a las normas ya establecidas con la implementación de las S.

Para esto, se fomenta la autodisciplina de la siguiente manera:

- Dejar limpio el ambiente de trabajo luego de realizar las funciones asignadas.
- Hacer hábito de las normas establecidas.
- Colocar en su lugar cada elemento luego de ser utilizado.
- Asignar sanciones para los trabajadores que no cumplen con las normas establecidas.

PRESUPUESTO DEL MANUAL

Tabla 23. Presupuesto

N°	Detalle	Unidad	Cantidad	Alcance Personas	Precio Unitario USD	Precio Total USD
1	Impresión del manual	Unidad	12	12	15,00	180,00
2	Socialización al personal de manera semestral	Horas	8	12	1,25	120,00
Sub total						300,00
Imprevistos 10%						30,00
TOTAL						330,00

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 24. Cronograma de socialización del manual

N°	ACTIVIDADES	MESES							
		Enero				Junio			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
1	Aprobación del manual de control interno de inventario	X				X			
2	Impresión del manual de control interno de inventario		X				X		
3	Socialización el manual de control interno de inventario			X	X			X	X

Elaborado por: Pantoja Kely (2022)

H. CONCLUSIONES

1. Se realizó un análisis situacional mediante la herramienta FODA y la encuesta, con el fin de obtener los efectos que provoca no contar con un manual de control de inventarios, tomando como referencia que en la pregunta 3 el 91% (10) respondió que se ha dejado de despachar un pedido por motivo de no tener en existencias la mercadería requerida por el cliente, por lo que se concluye que la empresa Danielito Mayorista no cuenta con políticas y procedimientos de control de inventario, lo que ocasiona que la gerencia no cuente con informes oportunos del stock para la toma de decisiones.
2. Se desarrolló un análisis técnico y estratégico utilizando como herramienta los cuestionarios para cumplir con las gestiones dentro del estudio llegando a determinar que en las relaciones comerciales literal 4 los 11 trabajadores respondieron que han recibido quejas por no contar con suficiente mercadería, además en referencia a las entradas y salidas literal 8 los 11 trabajadores han respondido que no se verifica minuciosamente los productos cuando ingresan y salen del almacén, por ende, se concluye que las medidas adoptadas por el negocio no son las más acertadas, dejando así que exista un déficit de mercadería y no pueda satisfacer las necesidades de los clientes.
3. La empresa Danielito Mayorista no cuenta con políticas y procedimientos de control de inventario, por lo cual se elaboró un manual de control interno de inventarios que contiene los procesos necesarios para el manejo de la mercancía, tal como la metodología de las 5S que permite generar una cultura de orden, disciplina y progreso personal en los trabajadores, mejorando el control y la organización de la mercadería en bodega.

I. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa realizar un análisis situacional una vez al año para establecer el diagnóstico actual, y en base a eso modificar y mejorar las políticas y procedimientos propuestos en el manual.
2. Realizar informes oportunos, confiables y periódicamente del stock de bodega considerando las políticas y procedimientos que se han propuesto en el manual para evitar los desfases.
3. Se recomienda a la empresa implementar el manual de control interno de inventarios propuesto, el mismo que contiene políticas y procedimientos adecuados para facilitar y mejorar el manejo de los productos, además el uso de la metodología de las 5S para mantener el orden y control en bodega, asimismo, este manual servirá como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2015). El método de la investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 209.
- Adam, J. (2011). Contabilidad II Apunte electrónico. En *Sistema de control de mercancías* (págs. 9-59). México: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Aguilera, H., & Rina, M. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. vol. 9, núm. 28. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 81-103.
- Aldavert, J., Vidal, E., Lorente, J., & Aldavert, X. (2016). *5S para la mejora continua*. España: Cims © Midac.
- Argüello, F. (2019). *Valuación de inventarios de mercancías para efectos de la ley del impuesto sobre la renta*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. , 201-206.
- Calderón, A., Rodríguez, C., & Valdivieso, L. (2019). *Guía de investigación en Ciencias e Ingeniería, Estadística. Primera Edición*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castillo, K. (2013). *Propuesta de política de inventarios para productos "A" de la empresa REFA Mexicana S.A. de C.V. Puebla*. México: Universidad de Las Américas.
- Ceballos, A., Ernesto, P., Salgado, D., & Orbea, M. (2017). *Métodos y Técnicas de Investigación* . Ecuador : Grupo Compás.
- Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., & Orbea, M. (2017). *Métodos y Técnicas de Investigación* . Guayaquil-Ecuador : Grupo Compás .

- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway . (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. España: Copyright.
- Cordova, S. (2019). *COSO -CONTROL INTERNO: Historia, Evolución, Descripción y Aplicación de sus Componentes*. Perú: Academia.
- Coronel, M. (2018). *BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL ECUADOR*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL.
- Ecuador, C. d. (20 de 10 de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Estado, C. G. (2016). REGLAMENTO ADMINISTRACION Y CONTROL. En C. G. Estado, *Manejo y control de los bienes y existencias del sector público* (págs. 2-9). Quito: Lexis.
- ESTADO, L. O. (02 de Agosto de 2018). *Sistema de Control Interno* . Obtenido de Fiel Web Evolución Jurídica: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=220>
- Estrada, M. (2011). *Sistemas de control interno*. Perú: Editorial Publicidad y Matiz.
- Fernández, C. (2017). *Gestión de Inventarios*. Antequera, Málaga: IC Editoria.
- Financiera, N. d. (2010). *Norma de Información Financiera C-4*.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación. Primera Edición* . México: Red Tercer Milenio.
- Guajardo, G. (2013). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2011). Contabilidad Financiera Quinta edición. En *Inventarios* (págs. 366-384). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

- Horngrén, C. T. (2010). *Contabilidad octava edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- HORNGREN, C. T. (2010). Control Interno y Efectivo . En *Contabilidad. Octava edición* (pág. 379). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonales/Napo/Fasciculo_Tena.pdf
- Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenguer, A. (2011). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *Redalyc* , 315-344.
- Laveriano, W. (2017). Área Indicadores Económicos y Financiera . *Actualidad Empresarial*, 198.
- Lemoine, F., Delgado, Y., & Hernández, N. (2020). *ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD EN LOS NEGOCIO*. Buenos Aires : Ciencias Administrativas.
- Lima, E. (2020). *Importancia del control de inventario en las empresas comerciales*. Ecuador : UPSE.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría de Control Interno* . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, I., León, M. Á., & Kido, J. C. (2017). Metodología de la aplicación 5'S. *Revista de Investigaciones Sociales*, 3-8:29-4.
- Martínez, R., & Fernández, A. (2018). *Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales* . Colombia: Comfama.
- Mejía, C. (2011). *Las Unidades Estratégicas de Negocios* . Colombia : Planning.
- Panchana, M., Mosquera, G., Raza, J., & Cochea, H. (2017). El ambiente de control, la evaluación de riesgos y la actividad de la administración. *Administracion y Finanzas*, 2-23.

- Pérez, L. (2018). *Metodología de la Investigación en un página* . México: UNAM.
- Plasencia Asorey, C. (2011). *El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos*. Santiago de Cuba: MEDISAN.
- Ramírez, A. (2017). Construcción de objetivos . *UDGVirtual*, 5.
- Servín. (2019). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* . Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Servin, L. (2018). *PYMES*. Obtenido de Deloitte Touche Tohmatsu Limited: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Sy Corvo, H. (17 de Mayo de 2019). *Lifeder*. Obtenido de Sistema de inventarios: tipos, métodos y ejemplos: <https://www.lifeder.com/sistema-de-inventarios/>
- Tena, G. (2011). *Datos Estadísticos*. Obtenido de El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Tena: <https://tena.gob.ec/index.php/tena/canton-tena>
- Vega, D. (24 de Mayo de 2021). *Sistemas de inventarios que puedes manejar en una empresa*. Obtenido de Logo ClickBalance: <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/inventarios-de-mercancias-sistemas-de-inventarios/>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Volumen 9. *Universidad y Sociedad*, 248.
- Yuni, J. (2014). *Técnicas para Investigar: Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación*. Vol. 2. Argentina: Editorial Brujas.

K. ANEXOS

Anexo 1.- Solicitud del trabajo de titulación aplicado a Danielito Mayorista

Tena, 03 de enero del 2022

Sr. Salazar Balladares Edwim Rolando

PROPIETARIA DE DANIELITO MAYORISTA

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA** con cédula de identidad Nro. **150104741-7**, estudiante del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA** de Quinto semestre de la carrera **TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**, actualmente estoy en proceso de titulación, por tal motivo me dirijo a usted, para solicitar de la manera más comedida autorice realizar mi Proyecto Integrador, con la información que usted me proporcione se diseñará un Manual De Control Interno De Inventario De Danielito Mayorista.

Por la atención que se digne brindar al presente, hago llegar el debido agradecimiento.

Atentamente, -



.....
Pantoja Calapucha Kely Estefania
Estudiante
C.C. 1501047417-7

*Recibido
04/01/2022*

Anexo 2.- Carta de aceptación del trabajo de titulación aplicado a Danielito Mayorista

Tena, 04 de enero del 2022

Srta. Pantoja Calapucha Kely Estefania

ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **SALAZAR BALLADARES EDWIM ROLANDO** con cédula de identidad 180360361-0, en calidad de Propietario del negocio Danielito Mayorista, con ruc 1803603610001, autorizo a la señorita **PANTOJA CALAPUCHA KELY ESTEFANIA**, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena en la carrera de Tecnología superior en Administración, a utilizar información del negocio en su proyecto Integrador denominado **Manual de Control Interno de Inventario de Danielito Mayorista**.

Atentamente. -



Salazar Balladares Edwim Rolando
Propietaria del negocio Danielito Mayorista
C.C. 180360361-0

Anexo 3.- Encuesta



ENCUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE DANIELITO MAYORISTA

Objetivo: Precisar el pensamiento del personal sobre la necesidad de un manual de control interno de inventario de mercadería de Danielito Mayorista.

INDICACIONES

- Seleccionar el ítem que considere pertinente

1.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?

- Sí
- No
- Tal vez

2.- ¿Realiza inventarios para verificar faltantes o sobrantes en bodega?

- Sí
- No
- Tal vez

3.- Se ha dejado de despachar un pedido por motivo de no tener en existencias la mercadería requerida por el cliente.

- Sí
- No
- Tal vez

4.- ¿Se realiza un informe para dar a conocer sobre el stock de mercadería?

- Sí
- No
- Tal vez

5-. ¿Cuenta la empresa con un sistema que registre los ingresos y egresos?

- Si
- No
- Tal vez

6-. ¿La bodega cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de los productos?

- Si
- No
- Tal vez

7-. ¿Existe un personal para controlar la mercadería?

- Si
- No
- Tal vez

8-. ¿Se realiza revisión física de los productos?

- Si
- No
- Tal vez

9-. ¿Cree que es necesario un manual de control interno de inventario?

- Si
- No
- Tal vez

10-. ¿Cree que con un manual de control interno de inventario dentro de la empresa la rentabilidad de la misma mejorara?

- Si



No
Tal vez



Agradezco por el tiempo prestado a la contestación de esta encuesta.



CARINA ELIZABETH
MENDOZA VERGARA

Validado por:
Eco. Carina Mendoza
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



BETTY ALEJANDRA
JARAMILLO
TZUCUAR

Aprobado por:
Ing. Betty Jaramillo Mg.
**DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR (TIC)**