



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACION  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA**

**DISEÑO DE LOS PROCESOS DE BODEGA Y CONTROL DE  
INVENTARIO EN LA EMPRESA FAXMIR S.A.**

**TUTORA**

**MBA. KELLY CARLOTA LEÓN TÓMALA**

**AUTORES**

**ANDREA VANESSA BARRENO PEÑA**

**VIVIAN MADELINE HEREDIA ALVAREZ**

**GUAYAQUIL**

**2021**



<b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> Diseño de los procesos de Bodega y control de inventario en la empresa FAXMIR S.A.	
<b>AUTOR/ES:</b> Barreno Peña Andrea Vanessa Heredia Álvarez Vivian Madeline	<b>REVISORES O TUTORES:</b> MBA. Kelly León Tomalá
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b> Ingeniera Comercial
<b>FACULTAD:</b> Administración	<b>CARRERA:</b> Ingeniera Comercial
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2021	<b>N. DE PAGS:</b> 254
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación Comercial y Administración.	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Diseño de Procesos - Procesos - Control de Inventario - Costos - Beneficio - Manual de Procedimientos - Inventario - Diagrama de Flujo	
<p><b>RESUMEN:</b></p> <p>En el presente proyecto de titulación tiene como objetivo el diseño de procesos de bodega y control de inventario en FAXMIR S.A está ubicada en la Lotización Inmaconsa Calle Alfa Mz.28 Solar 4 y Mangos km10 ½ vía a Daule en la ciudad de Guayaquil, creada por el Ing. Fernando Espinoza Macas que inicio como sociedad y con el paso del tiempo ha venido desarrollando estas actividades con el fin de seguir creciendo. FAXMIR S.A es una microempresa dedicada a la venta al por mayor y menor de maquinaria y equipo de oficina: calculadora, contadoras de monedas, copiadoras e impresoras y otros repuestos tecnológicos, la compañía importa desde Estados Unidos y China productos de gama tecnológica. El gerente de la empresa no ha implementado para que de forma eficaz realice sus actividades un manual de procesos y procedimientos de las diferentes actividades para el departamento de operaciones, a pesar de que existe poco personal dentro de su empresa, y existe poca comunicación en los diferentes departamentos han trabajado de esa forma en su diario laboral, el personal de bodega no tiene especificado sus actividades y no maneja un sistema para el registro de las mercaderías que entra y sale de la empresa, el bodeguero se lo informa verbalmente al departamento administrativo(Contabilidad) y no detallan en un documento físico de los mantenimientos previos del producto. En la parte metodológica se utilizó un enfoque mixto, con las diferentes técnicas de investigación: entrevista y las fichas de observación donde se identificó las falencias dentro de la empresa. En los resultados del estudio de investigación de campo se concluyó que hace falta un manual de procesos y procedimientos para que los empleados puedan desarrollar sus actividades con eficiencia y puedan llevar un correcto orden dentro de la bodega. Se presenta un análisis del comportamiento del inventario que se procedió en consultar en los estados financieros de los últimos 5 años y muestra que la cuenta inventario se incrementó en los cinco años partiendo en el año 2015 \$154.217,82 a \$553.647,90 en el año 2019 es decir un aumento en mediano plazo, en el patrimonio ha incrementado a \$1.913.492,05 en el año 2019, en el apalancamiento son obligaciones que cada período muestra una</p>	

<p>participación de cobertura en el mediano y largo plazo, la empresa requiere dinero para obtener beneficio que quizás no se obtendrá en el mes o año corriente para cubrir costo y gastos operativos de la empresa, desde el punto de inversiones, el aumento de patrimonio se está destinado exclusivamente para el soporte del activo corriente, en el año 2017 la participación de pasivos corrientes se redujo al 51% quedando restante para el pasivo no corriente con el 49%, la empresa registra un financiamiento por dólar de 0,34 centavos con deuda a corto plazo y 0,66 centavos con deuda a largo plazo. La reacción de las ventas en función a la rotación de inventarios es más lenta tardando 86 días para que salga la mercadería de bodega y adicionando 59 días para el cobro en la factura, lo cual ocasiona un bache financiero con necesidad de apalancamiento. La totalidad del patrimonio representa en inventario, porque la evolución de su activo corriente se basa exclusivamente en crecimiento de efectivo, inventarios y cuentas por cobrar, dejando de lado la planificación de reemplazar activos productivos para ejecutar su trabajo de manera correcta. También se aplicará estrategias de mejora para el buen manejo de control de sus inventarios. Su Beneficio y Costo da como valor de \$4,81, de acuerdo a los cálculos que arroja la implementación de un manual de procesos, la empresa estaría generando un beneficio de \$ 3,81 por cada dólar invertido, monto que puede ser destinado al pago de dividendos de los accionistas, mejorar infraestructura en activos operativos o incursión en nuevos productos, previamente con una revisión del estado del mercado.</p>		
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b> Barreno Peña Andrea Vanessa Heredia Álvarez Vivian Madeline	<b>Teléfono:</b> 0968714361 0996134299	<b>E-mail:</b> abarrenop@ulvr.edu.ec herediaa@ulvr.edu.ec
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Ph.D. Ing. Com. Rafael Iturralde Solórzano (Decano) <b>Teléfono:</b> (04)2596500 Ext. 201 <b>E-mail:</b> riturraldes@ulvr.edu.ec MSc. Oscar Machado Álvarez (Director de Carrera) <b>Teléfono:</b> (04)2596500 Ext. 203 <b>E-mail:</b> omachadoa@ulvr.edu.ec	

## CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10%

Excluir bibliografía

Apagado



Firma:

MBA. Kelly León Tómalá

C.C. 0922648654

Profesor Tutor

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Las estudiantes egresadas Andrea Vanessa Barreno Peña y Vivian Madeline Heredia Álvarez, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Diseño de los procesos de bodega y control de inventario en la empresa FAXMIR S.A., corresponde totalmente a las suscritas y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma:



BARRENO PEÑA ANDREA VANESSA

C.I. 0953630431

Firma:



HEREDIA ALVAREZ VIVIAN MADELINE

C.I. 1719897041

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Diseño de los procesos de bodega y control de inventario en la empresa FAXMIR S.A., designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Diseño de los procesos de bodega y control de inventario en la empresa FAXMIR S.A., presentado por los estudiantes **ANDREA VANESSA BARRENO PEÑA** y **VIVIAN MADELINE HEREDIA ALVAREZ** como requisito previo, para optar al Título de INGENIERA COMERCIAL, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

A handwritten signature in blue ink that reads "Kelly León Tómalá". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

MBA. Kelly León Tómalá

C.C. 0922648654

Profesor Tutor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios y a mi madre la Sra. Mercedes Álvarez; que me dio los valores que fueron fundamentales en mi carrera que son perseverancia, fortaleza, el amor y fe para culminar la presente tesis, son mi pilar fundamental en todo lo que he realizado para culminar esta etapa de mi carrera, porque hice realidad este sueño anhelado, por ayudarme en todo momento que necesitaba guía, por estar a mi lado a pesar de las adversidades presentadas y saber guiarme en el camino correcto y a mi Padre Ing. Marco Heredia por financiarme la carrera y mis hermanas Fergie, Giulia Heredia Álvarez que siempre me apoyaron: a mi familia, mis tíos que siempre están presente en mi carrera.

A la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE por instruirme en el mundo del saber para el para realizarme profesionalmente, a los catedráticos por su dedicación, gracias , a sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que no me rinda para que termine mis estudios con éxito, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, su visión Profesional de muchos aspectos laboral para enfrentarse como futuros profesionales , por su rectitud en su profesión como docente, que ayudan a formarme como Profesional como persona.

**Vivian Heredia**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, ya que él me dio la fe y la fortaleza para seguir adelante durante todo el proceso y así cumplir una meta más en mi vida.

Agradezco a mis padres Teresa Peña y José Barreno que siempre estuvieron ahí dándome apoyo en todo momento, que me tuvieron paciencia y mucha fe en este último proceso, siempre guiándome a cumplir con todas mis metas, a mis hermanas Cristina y Jennifer por brindarme todo su apoyo y, a mi hija Doménica por darme todo su amor y su apoyo, a mi tía Patricia por darme el apoyo, fortaleza y la paciencia en todo durante este proceso.

De igual manera quiero agradecer a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, a toda la facultad de Administración, a mis profesores que me enseñaron todos sus conocimientos para ir creciendo durante todos estos años y así convertirme en una gran profesional, gracias a cada uno de ustedes.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a MBA. Kelly Carlota León Tómalá, mi gran colaboradora durante este proceso, que con sus conocimientos y enseñanza permitió el desarrollo de ese trabajo de titulación.

**Andrea Barreno Peña**

## **DEDICATORIA**

Dedico este esfuerzo a mi madre Mercedes Álvarez por apoyarme en los proyectos a futuro, a mis hermanas y a Dios por guiarme darme sabiduría y haberme enseñado el valor de la dedicación, perseverancia y sacrificio los cuáles me han ayudado en este camino para ser profesional.

**Vivian Heredia**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis va dedicada a mis padres José Barreno y Teresa Peña quienes siempre estuvieron dándome alientos de fuerza, paciencia y sobre todo amor que me han permitido terminar mi carrera y cumplir un sueño más en mi vida, gracias a ellos por inculcar un gran ejemplo de esfuerzo y valentía, y a mi Dios que siempre estará conmigo.

A mi hija Doménica por brindarme su amor, paciencia y apoyo incondicional, y por estar conmigo en todo momento.

A mis hermanas, tías y abuela porque gracias a ellas que me brindaron sus consejos, oraciones y palabras de aliento hicieron que yo pueda cumplir con una meta más en mi vida. Y a toda mi familia que pudieron confiar en mí y brindarme todo su apoyo.

También a mis amigos y amigas, por apoyarme en todo momento durante estos largos años de carrera, y por darme palabras de aliento y extender sus manos en momentos difíciles.

**Andrea Barreno Peña**

## TABLA DE CONTENIDO

FICHA DE REGISTRO DE TESIS .....	II
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO .....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES .....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	VIII
DEDICATORIA .....	IX
DEDICATORIA .....	X
TABLA DE CONTENIDO.....	XI
ÍNDICE DE FIGURA.....	XVI
ÍNDICE DE TABLA .....	XVII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVIII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	3
1.3. Formulación del Problema .....	8
1.4. Sistematización del Problema.....	8
1.5. Objetivo General .....	9
1.5.1. Objetivos Específicos .....	9
1.6. Justificación .....	9
1.7. Delimitación del Problema.....	10
1.8. Idea a Defender .....	11
1.9. Línea de Investigación Institucional/Facultad .....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO REFERENCIAL.....	12
2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
2.2. Marco Teórico Referencial.....	21
2.2.1. Estado del Arte .....	21
2.3. Marco Teórico.....	25
2.3.1. Control Interno .....	25
2.3.2. Sistemas de Control Interno .....	26
2.3.3. Objetivos del control interno .....	27
2.3.4. Control Interno de inventarios .....	27

2.3.5.	Elementos o Componentes del Control Interno de Inventario .....	27
2.3.6.	Inventario .....	29
2.3.7.	Tipos de inventarios .....	29
2.3.8.	Administración de Inventario .....	30
2.3.9.	Gestión del inventario.....	31
2.3.10.	Objetivo de la gestión de inventario .....	31
2.3.11.	Modelo de gestión de inventario.....	32
2.3.12.	Sistemas de Inventarios .....	32
2.3.13.	Sistemas de valoración de inventarios .....	33
2.3.14.	Clasificaciones ABC según el nivel de ocupación física, el valor y la criticidad. ....	34
2.3.15.	Modelo de inventario.....	35
2.3.16.	Logística.....	36
2.3.17.	Funciones de logística .....	36
2.3.18.	Cadena Logística .....	37
2.3.19.	Existencias.....	38
2.3.20.	Zona de movimiento y sectores de bodega .....	39
2.3.21.	Equipos y materiales requeridos en una bodega .....	39
2.3.22.	Stocks .....	40
2.3.23.	Control de stock .....	40
2.3.24.	Objetivos de Gestión de Stocks .....	41
2.3.25.	Tipos de stock.....	41
2.3.26.	Peligros e irregularidades en el control de stock.....	42
2.3.27.	La visión del stock en las empresas .....	42
2.3.28.	Rotación del stock: .....	43
2.3.29.	Flujo de Información .....	43
2.3.30.	Elementos del Flujo de Información.....	44
2.3.31.	Proceso .....	45
2.3.32.	Diseño del proceso .....	45
2.3.33.	Control de Procesos.....	45
2.3.34.	Enfoques a Procesos .....	46
2.3.35.	Proceso de gestión del inventario .....	46
2.3.36.	Tipos de Procesos.....	47
2.3.37.	Mapeo de Proceso .....	48
2.3.38.	Procedimientos .....	49
2.3.39.	Manuales .....	49
2.3.40.	Tipos de Manuales.....	50
2.3.41.	Manual de Procedimientos .....	51

2.3.42.	Objetivos de Manual de Procedimiento .....	52
2.3.43.	Política de Calidad.....	52
2.3.44.	Diagrama de Flujo .....	53
2.3.45.	Flujos de Comunicación .....	54
2.3.46.	Simbología de un Diagrama de flujo .....	55
2.3.47.	Beneficios del diagrama de flujo .....	55
2.3.48.	Tipos de Diagrama de Flujo. ....	56
2.3.49.	Actividad .....	58
2.3.50.	Just In Time.....	58
2.3.51.	Objetivos del Just in Time .....	59
2.3.52.	Análisis FODA .....	59
2.3.53.	¿Cómo se hace un DAFO? .....	59
2.3.54.	Análisis interno: Debilidades y Fortalezas.....	60
2.3.55.	Análisis externo: amenazas y oportunidades .....	60
2.3.56.	Definición de la estrategia .....	61
2.3.57.	Análisis PESTEL.....	62
2.3.58.	Las cinco Fuerzas de Porter .....	63
2.3.59.	Apalancamiento .....	64
2.3.60.	ROE.....	64
2.3.61.	ROA .....	65
2.4.	Marco Conceptual .....	65
2.5.	Marco Legal .....	70
CAPÍTULO III.....		74
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		74
3.1.	Tipos de Investigación.....	74
3.2.	Enfoque de Investigación .....	75
3.3.	Diseño de investigación.....	76
3.4.	Técnicas de Investigación.....	77
3.5.	Población.....	77
3.6.	Muestra .....	79
3.7.	Presentación de los resultados de las entrevistas. ....	79
3.7.1.	Presentación de los resultados de la entrevista al gerente general.....	79
3.7.2.	Presentación de los resultados de la contadora de la compañía.....	83
3.7.3.	Presentación de resultados de al bodeguero de la empresa .....	87
3.8.	Análisis de los resultados de la investigación. ....	92
3.8.1.	Perspectiva del Gerente General sobre el manejo de inventario .....	92
3.8.2.	Perspectiva de la contadora sobre el manejo de inventario .....	92

3.8.3.	Perspectiva del bodeguero sobre el manejo de inventario.....	92
3.9.	Ficha de observación.....	92
3.10.	Procesos de riesgo.....	95
3.10.1.	Proceso 1: Recepción de la mercadería.....	96
3.10.2.	Proceso 2: Control de mercadería.....	96
3.10.3.	Proceso 3: Ingreso de la mercadería.....	96
3.10.4.	Proceso 4: Manejo Técnico del producto.....	97
3.10.5.	Proceso 5: Conciliaciones contables.....	97
3.10.6.	Proceso 6: Salida de mercadería de bodega.....	97
3.10.7.	Proceso 7: Toma física de inventario.....	98
3.10.8.	Proceso 8: Baja de mercadería.....	98
3.10.9.	Proceso 9: Compra de mercadería.....	98
3.11.	Matriz de riesgos.....	99
CAPITULO IV.....		100
4.1.	Título de la propuesta.....	100
4.2.	Listado de contenidos para el desarrollo de la propuesta.....	100
4.3.	Situación actual sobre el manejo de la compañía FAXMIR S.A.....	101
4.3.1.	Misión.....	101
4.3.2.	Visión.....	101
4.3.3.	Valores Corporativos.....	102
4.3.4.	Organigrama de la empresa FAXMIR S.A.....	102
4.3.5.	Análisis PESTAL.....	102
4.3.6.	Análisis Porter.....	104
4.3.7.	Matriz FODA.....	105
4.4.	Estrategias de mejora.....	113
4.4.1.	Estrategias para la elaboración y difusión del manual de procesos.....	113
4.4.2.	Procesos para la inducción en el área de Operaciones (bodega).....	114
4.4.3.	Control y evaluación para el correcto manejo del área de bodega del inventario y sus activos en la empresa.....	114
4.4.4.	Actividades de control y comunicación en la organización.....	115
4.5.	Manual de procesos y procedimientos.....	116
1.	Procedimientos de Recepción de Mercadería.....	134
2.	Procedimiento para el Control de Inventario.....	137
3.	Procedimiento para Ingreso de Mercadería a Bodega.....	140
4.	Procedimientos Mantenimiento por el Técnico.....	144
5.	Conciliación contable de los movimientos de los materiales de bodega.....	147
6.	Procedimiento de Acomodo y Surtido.....	149
7.	Procedimiento de Empaque y Despacho.....	152

8.	Proceso de Salida de Bodega.....	156
9.	Proceso de Toma Física de Inventario.....	159
10.	Proceso Inventario de Baja de Mercadería .....	163
11.	Procedimiento de Compra de Mercadería.....	165
4.6.	Presupuesto y cronograma.....	176
4.6.1.	Cronograma de actividades .....	176
4.6.2.	Presupuesto .....	179
4.7.	Análisis Costo / Beneficio .....	180
	CONCLUSIONES .....	184
	RECOMENDACIONES .....	185
	BIBLIOGRAFIA .....	187

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	Árbol del problema.....	6
Figura 2	Ubicación de FAXMIR S.A. Fuente: Google Maps.....	11
Figura 3	Cadena de suministro de un producto.....	12
Figura 4	Composición en porcentajes de los componentes del activo corriente.....	14
Figura 5	Estructura de apalancamiento de la empresa entre los años 2015 - 2019.....	15
Figura 6	Estructura de inversión en activos de la empresa entre los años 2015 - 2019.....	16
Figura 7	Estructura de apalancamiento de la empresa sobre el inventario entre los años 2015 - 2019.....	17
Figura 8	Ciclo del efectivo de la empresa entre los años 2015 - 2019.....	18
Figura 9	Comparativos ROA Y ROE con montos de inventarios entre los años 2015 - 2019.....	20
Figura 10	Representación gráfica del lote económico de pedido.....	32
Figura 11	Clasificación ABC.....	35
Figura 12	El sistema logístico inversa en la empresa.....	46
Figura 13	Diagrama de Flujo.....	53
Figura 14	Simbología de Diagrama de Flujo.....	55
Figura 15	Diagrama Horizontal.....	56
Figura 16	Diagrama Vertical.....	57
Figura 17	Diagrama Panorámico.....	57
Figura 18	Diagrama Arquitectónico.....	58
Figura 19	Descripción de las variables del PESTEL.....	63
Figura 20	Cinco Fuerzas de Porter.....	64
Figura 21	Listado de contenidos para el desarrollo de la propuesta.....	100
Figura 22	Organigrama de la empresa FAXMIR S.A.....	102
Figura 23	Matriz de evaluación de factores internos y externos en la empresa FAXMIR S.A.....	110
Figura 24	Recepción de Mercadería.....	167
Figura 25	Control de mercadería.....	168
Figura 26	Ingreso de mercadería a bodega.....	169
Figura 27	Mantenimiento Técnico.....	170
Figura 28	Conciliación Contable.....	171
Figura 29	Salida de mercadería.....	172
Figura 30	Física de Inventario.....	173
Figura 31	Baja de mercadería.....	174
Figura 32	Compra de mercadería.....	175
Figura 33	Cronograma de actividades.....	178

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Balance general empresa FAXMIR S.A entre los años 2015 - 2019 .....	13
Tabla 2	Estado de resultados empresa FAXMIR S.A entre los años 2015 - 2019 .....	13
Tabla 3	Componentes del activo corriente de la empresa FAXMIR S.A entre los años 2015 - 2019 .....	14
Tabla 4	Controles del control Interno .....	26
Tabla 5	Clasificación de Inventarios .....	29
Tabla 6	Tipos de Inventario .....	30
Tabla 7	Sistema de Inventario .....	33
Tabla 8	Sistema de Valoración de Inventario .....	33
Tabla 9	Modelo de Inventario .....	35
Tabla 10	Cadena Logística .....	37
Tabla 11	Tipos de Stock .....	41
Tabla 12	Peligros e irregularidades en el control de stock. ....	42
Tabla 13	Proceso de gestión de inventario .....	47
Tabla 14	Subclasificación de Proceso de Flujo Continuo .....	48
Tabla 15	Flujo de Comunicación. ....	54
Tabla 16	Nómina de la Empresa. ....	78
Tabla 17	Ficha de observación sobre la comprobación de las causas en el problema. ....	93
Tabla 18	Ficha de observación sobre la comprobación de los efectos en el problema. ....	94
Tabla 19	Riesgos en el proceso de recepción de la mercadería. ....	96
Tabla 20	Riesgos en el proceso de control de mercaderías. ....	96
Tabla 21	Riesgos en el proceso de ingreso de la mercadería. ....	96
Tabla 22	Riesgos en el proceso de manejo técnico del producto. ....	97
Tabla 23	Riesgos en el proceso de conciliaciones contables. ....	97
Tabla 24	Riesgos en el proceso de salida de mercadería de bodega. ....	97
Tabla 25	Riesgos en el proceso de toma física de inventario. ....	98
Tabla 26	Riesgos en el proceso de baja de mercadería. ....	98
Tabla 27	Riesgos en el proceso de compra de mercadería. ....	98
Tabla 28	Calificación del nivel de riesgo. ....	99
Tabla 29	Nivel de riesgo de los procesos de control y manejo de inventarios. ....	99
Tabla 30	Aspectos que componen el análisis PESTAL. ....	103
Tabla 31	Aspectos que componen el análisis Porter: rivalidad competitiva, proveedores, clientes. ....	104
Tabla 32	Aspectos que componen el análisis Porter: sustitutos, nuevos competidores. ....	105
Tabla 33	Argumentos que respaldan las debilidades y amenazas en la compañía. ....	106
Tabla 34	Argumentos que respaldan las fortalezas y oportunidades en la compañía. ....	107
Tabla 35	Ponderación sobre factores internos que afectan a la compañía. ....	108
Tabla 36	Ponderación sobre factores externos que afectan a la compañía. ....	109
Tabla 37	Tipos de Procedimientos .....	133
Tabla 38	Recepción de mercadería .....	136
Tabla 39	Control de Inventario .....	139
Tabla 40	Ingreso de Mercadería Bodega .....	143
Tabla 41	Mantenimiento por el Técnico .....	146
Tabla 42	Acomodo y Surtido .....	151
Tabla 43	Empaque Y Despacho .....	155
Tabla 44	Salida de Bodega .....	158
Tabla 45	Toma Física del Inventario .....	162
Tabla 46	Cronograma de actividades .....	176

Tabla 47 Costo del Proyecto con relación al manual.....	179
Tabla 48 Costo de Materiales para Capacitar .....	179
Tabla 49 Costo total de la implementación del manual de procesos y actividades de control del inventario .....	180
Tabla 50 Balance General proyectado.....	181
Tabla 51 Estado de resultados proyectado .....	181
Tabla 52 Montos de inversión para los siguientes años.....	182
Tabla 53 Montos de inversión aplicando control de inventarios para los siguientes años .	183
Tabla 54 Montos de inversión aplicando control de inventarios para los siguientes años .	183

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1 Documentos de Soporte en relacion a la mercaderia que utiliza FAXMIR S.A ...	191
Anexo 2 Formato para desarrollar para la propuesta .....	214
Anexo 3 Fotos de los colaboradores y mercadería de la empresa FAXMIR S.A .....	224
Anexo 4 Mercadería en bodega.....	230

## INTRODUCCIÓN

La Distribuidora FAXMIR S.A es una microempresa dedicada a la distribución de copiadoras e impresoras, donde la experiencia y desarrollo en su actividad comercial ha llevado desde sus inicios de la compañía.

FAXMIR S.A tiene 28 años de servicio a nivel nacional en Ecuador ubicados en la ciudad de Guayaquil, cuenta con sus diferentes departamentos, la mayoría de sus departamentos no hay un respectivo control en relación de las mercaderías y su forma de comunicaciones con los otros departamentos es ambiguo pero no tienen problemas por la forma ortodoxa y rutinaria al momento de trabajar con los otros departamentos o con los colaboradores de la empresa, el departamento de Administración (contabilidad) maneja varios departamentos a su cargo y se encarga del correcto control de operaciones de sus inventarios.

La empresa desde su comienzo de sus operaciones no cuenta con el respectivo manual de procedimientos para el control del inventario en la que se ha presentado una serie de inconvenientes dentro de la bodega y esto afecta más en algunos departamentos de la empresa. Tras este escenario, la organización ha sabido manejarse con éxito en el desarrollo interno en sus actividades y sus operaciones que se han establecido en el mercado para su desarrollo y crecimiento comercial.

En ámbito empresarial toda organización ha tenido la obligación de tener sus respectivos manuales, pero a futuro el gerente considera la implementación de un manual de procedimientos para tener una mejor administración dentro de la empresa FAXMIR S.A

En el **Capítulo I** La problemática de estudio en este proyecto se resume en el problema a investigar que se encontró tras la investigación de campo de no tener un control correcto de sus inventarios, y así se podrá especificar el problema con la ayuda de la formulación y la sistematización del problema, la justificación es el motivo de desarrollo del tema con el fin de mostrar y probar que es necesario tener un correcto control de sus inventarios, los objetivos de investigación se refiere a metas exactas a desarrollarse en un futuro cercano, delimitación como esta divido el departamento que se organizará y la idea a defender es lo que desea mejorar en la empresa FAXMIR.

En el **Capítulo II** Se incluye el marco teórico en la cual se utilizó teorías de autores como guía para llevar a cabo la investigación basado en la carencia o problemática que hay en la empresa FAXMIR, el respectivo marco conceptual para definir e instruirse de palabras desconocidas que se presentará en el proyecto a proponer y marco legal son normativas a cumplirse por parte la empresa que proporciona las bases legales o normativas para la empresa que se desarrolla en la comercialización a nivel nacional, esto nos ayuda para una mejor investigación en el proyecto de realizarse.

En el **Capítulo III** la metodología del proyecto a realizarse se utilizará como ayuda en la investigación de campo en la que se detectaron de que no hay un buen control de sus inventarios, con los métodos, diseño e instrumentos que nos ayudará para la recopilación de información para el desarrollo del proyecto. Las técnicas que manejamos para la investigación de campo fue entrevista y ficha de observación para administradores y relacionados con el manejo del control del inventario en la pyme.

En el **Capítulo IV** Tras la situación de la problemática encontrada en la empresa FAXMIR la propuesta a desarrollar para un mejor control de sus inventarios, es la implementación y uso de un Manual de Procedimientos y Proceso como resultado tendrán un correcto manejo, supervisión del inventario en bodega y los departamentos. Se desarrolló los respectivos diagramas de flujos con su organigrama jerárquico junto con los estados financieros para demostrar la factibilidad de nuestra propuesta con poca inversión orientándolos a que el cambio ayude a mejorar un óptimo nivel de desarrollo laboral para la empresa obteniendo un excelente resultado.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Tema

Diseño de los procesos de bodega y control de inventario en la empresa FAXMIR S.A

### 1.2. Planteamiento del Problema

FAXMIR S.A es una empresa que lleva 28 años en el mercado local importando desde Estados Unidos y China productos de gama tecnológica, venta y distribución de copadoras, ítems como calculadoras, contadoras de monedas y repuestos tecnológicos al por mayor y menor; su estrategia de comercialización consiste en asegurar el buen estado de su inventario, capacitar a los clientes para la correcta manipulación de sus productos, maximizando el rendimiento del margen bruto a través del buen funcionamiento general de bodega, añadiendo su estructura comercial, que se compone por la presencia de asesores comerciales en 12 provincias del país, creada por el Ing. Fernando Espinoza Macas que inicio como sociedad y con el paso del tiempo ha venido desarrollando estas actividades con el fin de seguir creciendo.

En cuanto a la estructura organizacional, la compañía FAXMIR S.A cuenta con 4 departamentos, que son: Gerencia, Administración, Comercio Exterior, Operaciones (bodega), Supervisión y Seguridad. De acuerdo a un análisis general sobre la percepción del contador de la empresa, califica el desarrollo del talento humano bajo un buen ambiente laboral, criterio que ha permitido el desarrollo de actividades con total normalidad, sin la incursión de conflictos laborales o presencia de criterios en demanda de un desarrollo profesional que puedan poner en riesgo las metas comerciales de la empresa.

En cuanto a la gestión de procesos, control de actividades y estandarización de procedimientos, la gerencia general manifestó la falta de importancia en efectuar revisiones sobre el cumplimiento efectivo de actividades en los diferentes departamentos que se compone la compañía, resaltando la ausencia de canales de comunicación autorizados para entre jefaturas y subordinados, además de reuniones

que contemplen la modificación de metas de cada departamento y formas de cálculo de productividad para cada trabajador, convirtiendo la forma de trabajo en un criterio ortodoxa y rutinaria difícil de cuantificar para el empleado en caso de requerir un ascenso o promover su hoja de vida en cargos de mayor jerarquía.

En relación al manejo gerencial del departamento administrativo, el número de colaboradores registra 13 empleados, el jefe del área administrativa tiene bajo su mando los departamentos de comercio exterior y operaciones, criterio que se consideró por la gerencia general debido a la presencia de colaboradores con más de 10 años prestando servicios dentro del esquema organizacional. Dentro del área de operaciones el manejo del personal, está estructurado por: jefe de bodega, ayudante de bodega, técnico y choferes, entre lo más relevante, se infiere que, entre dichos cargos, no se efectúan informes o registros físicos sobre el manejo de inventario, tampoco existe un sistema computarizado que mantenga al día los ingresos y egresos de artículos que conforman el inventario.

Un ejemplo detallado de los riesgos de la falta de planificación y estandarización de procesos, se demuestra a través del siguiente escenario:

Proceso 1: el área administrativa entrega documentos físicos como: guías de rutas, guías de remisión, comprobante de retención y factura al chofer de la compañía.

El área administrativa o contable, mediante una orden verbal notifica sobre la venta de productos a la bodega, a fin de que el mismo ejecute el mantenimiento preventivo de la máquina antes de la entrega al cliente, estableciendo contingentes que reduzcan el margen de probabilidad de desperfectos del producto.

Proceso 2: el área operativa no emite un informe físico del problema, solo informa de manera verbal a la gerencia general sobre los trabajos de mantenimiento preventivo en el equipo vendido, de manera que no se crea un historial que permita medir la cantidad de desperfectos del producto ni el cumplimiento de la garantía en el servicio post-venta.

Claramente se infiere que no existe una designación de actividades en función a la naturaleza de cada departamento, enfatizando el error de incurrir la participación del área administrativa o contable en los procesos operativos y de ventas en la empresa,

generando carga laboral en áreas de control y falta de documentos de respaldo que describan la gestión del personal de bodega y un historial solo los errores posibles de funcionamiento en el producto que conforma el inventario, producido por la obsolescencia del almacenamiento, desde la entrega del proveedor hasta el despacho con el cliente.

Estos antecedentes, permiten mostrar de manera gráfica, las causas y efectos que, en la actualidad, denotan riesgos para la compañía, no solo de manera financiera, sino posibles problemas de control sobre procesos y procedimientos que realiza el recurso humano en la organización. Para esto se ha desarrollado un árbol de problema que se muestra a continuación:

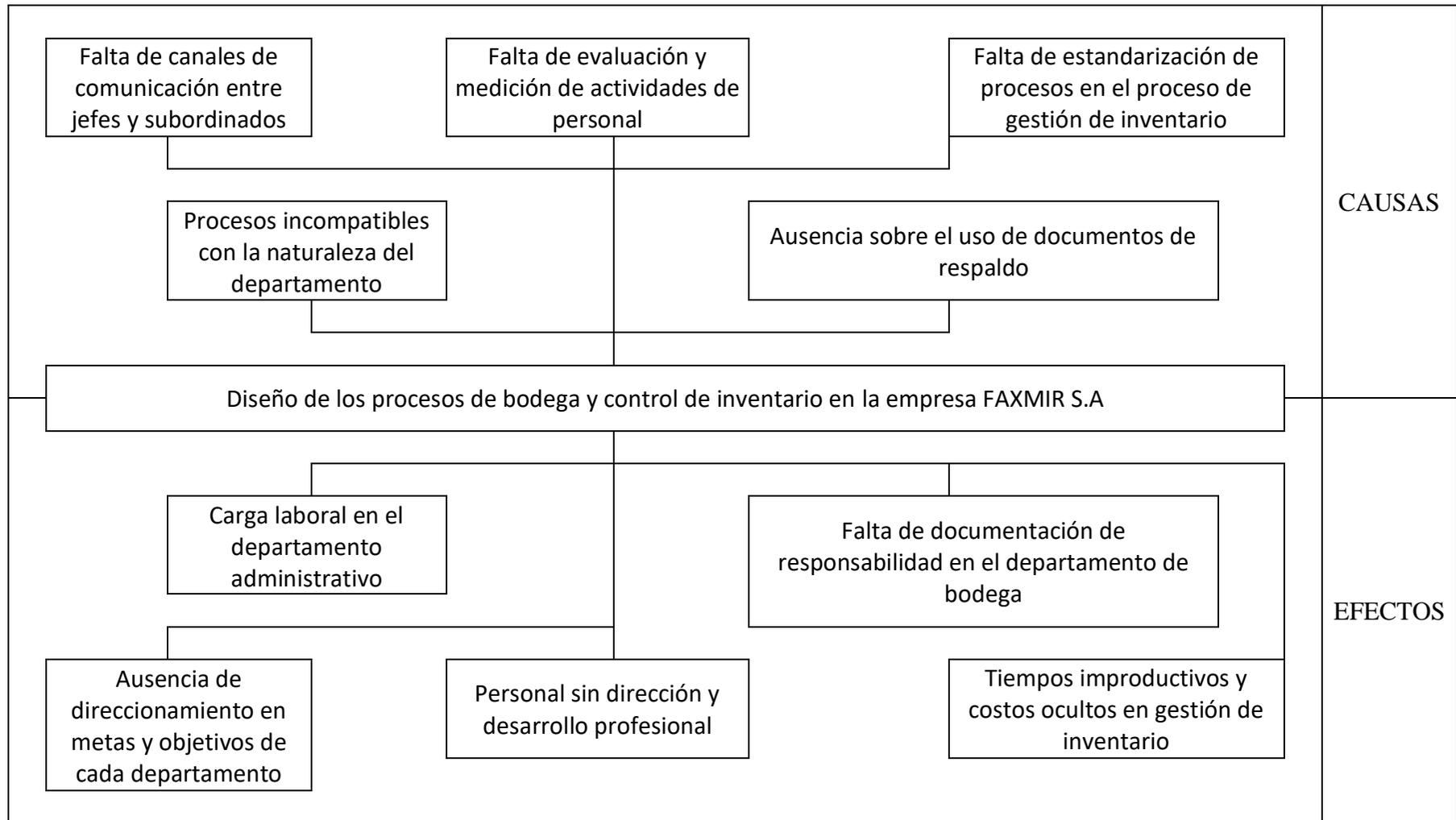


Figura 1 Árbol del problema  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

En referencia a la figura 1, se diagnosticaron cinco escenarios tomados de los antecedentes detallados en el planteamiento del problema, estos se explican a continuación:

La ausencia de canales de comunicación entre jefes y subordinados de cada departamento, genera una ausencia de direccionamiento de metas y objetivos, porque, el trabajador desconoce la importancia de su proceso, al momento de controlar específicamente el inventario, porque no dispone de un manual o informe estándar que le ayude a identificar el momento en que un compañero este generando resultados negativos para la organización, ya sea en la falta de efectividad del cumplimiento de mantenimientos preventivos, como en el riesgo que posiblemente exista en el manejo del producto en bodega, que según los antecedentes provoca obsolescencia por el tiempo en desuso.

La falta de evaluación y medición de actividades de personal ocasiona que los trabajadores no tengan una dirección y desarrollo profesional, esto porque, la ejecución de procesos empíricos y sin respaldo, evitan una especialización de trabajadores, ejemplo de ello, se encuentran la falta de conocimiento por la implementación de modelos de costos de inventarios, que no se documenta, no se mantiene un solo costo de productos vendidos y por ende, a futuro, el trabajador, no pueda explicar a la gerencia como su trabajo impacta en los márgenes brutos de la rotación de inventarios en la venta.

La presencia de procesos incompatibles con la naturaleza del departamento, como el diálogo que existe entre el área contable con la ejecución de procesos en bodega, evita que exista un control sobre el trabajo preventivo en los artículos previo a la venta, porque el área de control se convierte en un ejecutor de actividades, donde no existe un perito especialista en analizar si el producto requiere un perfeccionamiento antes de la entrega al cliente, y posiblemente se generen órdenes de trabajo sin justificativo y generación de tiempos de ocio, que no necesariamente se realice, creando una carga laboral para el personal de contabilidad y la ausencia de un supervisor en bodega.

La ausencia de documentos de respaldo, evita a la gerencia general, identificar los responsables de proceso, específicamente si en el mantenimiento preventivo, las actividades son realizadas de manera correcta, poniendo en riesgo la credibilidad de

la empresa, en referencia al cálculo de la productividad, se evita disponer de una base de datos, que sirva para posteriores análisis estadísticos sobre la necesidad a futuro de contemplar, ya sea un mejor manejo de los productos para evitar su daño en bodega, como la necesidad de reemplazarlos con otros de mejor calidad y menos errores en funcionamiento.

Finalmente, la falta de estandarización de procesos sobre todo en el manejo de inventario, promueve la presencia de tiempos improductivos porque no se mide el impacto de las actividades realizadas por cada trabajador en comparación al horario laboral, posiblemente se incurra en costos ocultos, como pago de sobretiempo injustificado o demora en procesos por la necesidad de tiempos de aprendizaje requeridos por los empleados.

En cuanto al uso de programas especializados en registro de actividades, la empresa dispone de un software denominado Visual Multineg, que conecta con todas las áreas de la compañía; la compatibilidad con utilitarios como Excel, permite obtener informes actualizados sobre estados financieros, esta variable de valor agregado, se tomará en consideración como estrategia en caso de obtener puntos críticos relacionados a sistematización, automatización y monitoreo de valores que midan la productividad y desempeño de los recursos material y humanos que implementa la empresa para generar ventas.

### **1.3. Formulación del Problema**

- ¿Cómo mejorar el desarrollo de procesos en bodega para tener un correcto control de inventario de la empresa FAXMIR S.A.?

### **1.4. Sistematización del Problema**

- ¿Qué tipo de teorías se deben aplicar para obtener un mejoramiento de procesos a nivel organizacional que cubra control sobre el talento humano y garantice una optimización en el manejo de inventarios?
- ¿Cuáles son los procedimientos que en la actualidad se desarrollan en la empresa FAXMIR S.A. para el control del personal y la gestión sobre el manejo de inventarios?

- ¿Qué tipo de estrategias se deben implementar en la empresa FAXMIR S.A. para evitar incurrir en costos ocultos sobre el trabajo ejecutado por el talento humano y minimizar el impacto en recursos financieros en el manejo de inventario?
- ¿Cuáles son los beneficios de implementar un diseño de manual de procesos para el manejo del inventario y el impacto en costos que representaría para la organización de la empresa FAXMIR S.A.?

## **1.5. Objetivo General**

- Diseñar un manual de procesos para el control de las actividades ejecutadas por el talento humano en bodega y la correcta gestión sobre el manejo de inventarios en la empresa FAXMIR S.A.

### **1.5.1. Objetivos Específicos**

- Elaborar un marco referencial sobre teorías que describan los procedimientos para el correcto control organizacional del talento humano y que garanticen una optimización en el manejo de inventarios.
- Desarrollar una investigación de carácter descriptivo que documenten los procedimientos que en la actualidad se desarrollan en la empresa FAXMIR S.A. sobre el manejo de inventarios desde la perspectiva de la gerencia general y jefatura a cargo.
- Diseñar un manual de procesos para la empresa FAXMIR S.A. que mitiguen las falencias en el control sobre el talento humano y gestión en el manejo de inventarios.
- Determinar por medio de un análisis costo / beneficio el impacto financiero de la propuesta en la empresa FAXMIR S.A.

## **1.6. Justificación**

Con la exposición del planteamiento del problema a través de cinco escenarios que demuestra de manera empírica la deficiencia en el control del personal y manejo de la gestión del inventario en la empresa FAXMIR S.A., se pronostica un panorama desfavorable hacia el desarrollo en el mediano plazo del control de actividades en el Departamento de Operaciones especialmente en el proceso de bodega, actividad considerada como crítica para los intereses en minimizar el costo de venta.

La premisa de diseñar un manual de procesos, acompañado con documentos de respaldo electrónicos sobre el control de inventario para la empresa FAXMIR S.A., parte de la necesidad de aplicar contingentes y estrategias basadas en una planificación que estandarice actividades, mitigando posibles riesgos que en la actualidad la compañía este expuesta y que a pesar de mantenerse veinte y ochos años trabajando de forma ortodoxa, rústica pueda verse afectada por el proceder de competidores externos, que traten de quitar participación de mercado o lancen productos sustitutos que afecten los márgenes líquidos de los balances financieros.

Cabe resaltar que los modelos de negocios caracterizados por la comercialización de productos elaborados, basan su estrategia en el control de inventarios, manejo de negociaciones con proveedores y distribución exclusiva entre marcas; en el trabajo de investigación, un eficiente control de inventarios no solo garantiza que exista documentación que evalúe la gestión del personal, sino identifica artículos con alta rotación, mayor margen de contribución, datos de vital relevancia para la aplicación de estrategias futuras hacia un mercado altamente competitivo, razón por la cual, esta investigación servirá como punto de partida, para demostrar a la gerencia general como detectar y obtener un valor agregado para mantenerse competitivo en el segmento.

### **1.7. Delimitación del Problema**

<b>Campo:</b>	Administración
<b>Área:</b>	Bodega - Control de Inventario
<b>Aspecto:</b>	Propuesta de diseño para control de inventario
<b>Delimitación espacial:</b>	Ciudadela Lotización Inmaconsa Calle Alfa Mz. 28 Solar 4 y Mangos Km. 10 ½ vía a Daule.
<b>Delimitación temporal:</b>	6 meses
<b>Población:</b>	Personal de Operaciones (bodega) FAXMIR S.A.



Figura 2 Ubicación de FAXMIR S.A. Fuente: Google Maps

CIUU: G46 – G4659.11

G4659.11 Venta al por mayor de maquinaria y equipo de oficina: calculadora, máquinas de escribir, contadora de monedas, excepto computadoras y equipo informático.

### 1.8. Idea a Defender

Diseñando un manual de procesos se podrá controlar y mejorar la gestión administrativa y de inventario en la empresa FAXMIR S.A.

### 1.9. Línea de Investigación Institucional/Facultad

**Línea Institucional:** Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

**Línea de Investigación:** Desarrollo Empresarial y Talento Humano

**Sub-línea de Investigación:** Modelo y procesos para la administración empresarial

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

A través de los años, la gestión del inventario ha tomado relevancia en la planificación que realiza la gerencia de cada compañía en particular, basando este escenario en el argumento de que los inventarios se han convertido en una de las tareas más importante y de gran responsabilidad porque a partir de su gestión se puede disminuir costos de manejo, almacenamiento, productos obsoletos o de lenta rotación, que afectan el flujo de inversiones y adicionan un costo financiero en el costo de venta final al momento de la venta.

FAXMIR S.A es una empresa creada por el Ing. Fernando Espinoza Macas que inicio como sociedad y con el paso del tiempo ha venido desarrollando estas actividades con el fin de seguir creciendo, está ubicada en la Lotización Inmaconsa Calle Alfa Mz.28 Solar 4 y Mangos km10 ½ vía a Daule en la ciudad de Guayaquil.

Se puede manifestar que, el modelo de negocio de la empresa FAXMIR S.A., se basa en la siguiente gráfica de distribución:



*Figura 3 Cadena de suministro de un producto.  
Tomado de: Cadena de suministro y logística, Douglas (2016)*

En referencia a la figura 3, la empresa se posiciona en el canal de distribución, porque su generación de beneficios se basa en la venta directa de un producto que es obtenido de proveedores en el exterior y que adiciona como valor agregado en la venta, la garantía de un funcionamiento correcto, antes que el bien pase a las manos de cliente. Esto promueve que la estrategia de optimización del gasto, se base en el

correcto manejo del inventario, forma de control y estudios de mercado que posibiliten que se fije el precio máximo, sin que se afecte la decisión de compra del consumidor.

Para obtener una evaluación financiera sobre el manejo de inventario en la empresa, se procedió a consultar los estados financieros de la compañía en los últimos cinco años, dato obtenido a través de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, estos se muestran a continuación:

Tabla 1  
*Balance general empresa FAXMIR S.A entre los años 2015 - 2019*

Cuentas	Años				
	2015	2016	2017	2018	2019
Total activos corrientes	\$ 1.314.822,36	\$ 1.478.188,39	\$ 1.696.112,26	\$ 2.031.007,16	\$ 2.270.830,18
Total activos no corrientes	\$ 17.262,53	\$ 11.799,00	\$ 39.171,64	\$ 31.482,79	\$ 24.831,12
Total activos	\$ 1.332.084,89	\$ 1.489.987,39	\$ 1.735.283,90	\$ 2.062.489,95	\$ 2.295.661,30
Pasivos corrientes	\$ 148.333,88	\$ 132.680,17	\$ 99.734,31	\$ 195.535,74	\$ 186.633,51
Pasivos no corrientes	\$ 96.151,25	\$ 130.343,25	\$ 197.351,10	\$ 174.418,00	\$ 195.535,74
Total Pasivos	\$ 244.485,13	\$ 263.023,42	\$ 297.085,41	\$ 369.953,74	\$ 382.169,25
Total Patrimonio	\$ 1.087.599,76	\$ 1.226.963,97	\$ 1.438.198,49	\$ 1.692.536,21	\$ 1.913.492,05
Total pasivos + patrimonio	\$ 1.332.084,89	\$ 1.489.987,39	\$ 1.735.283,90	\$ 2.062.489,95	\$ 2.295.661,30

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Tabla 2  
*Estado de resultados empresa FAXMIR S.A entre los años 2015 - 2019*

Cuentas	Años				
	2015	2016	2017	2018	2019
Ventas	\$ 2.201.762,66	\$ 3.013.354,88	\$ 3.195.876,91	\$ 3.241.856,69	\$ 2.909.633,56
Costo de ventas	\$ 1.768.292,50	\$ 2.514.860,30	\$ 2.577.060,77	\$ 2.567.825,31	\$ 2.346.954,90
Utilidad bruta	\$ 433.470,16	\$ 498.494,58	\$ 618.816,14	\$ 674.031,38	\$ 562.678,66
Gastos operativos	\$ 208.938,12	\$ 280.169,75	\$ 314.763,41	\$ 302.718,63	\$ 286.824,70
Utilidad neta	\$ 224.532,04	\$ 218.324,83	\$ 304.052,73	\$ 371.312,75	\$ 275.853,96

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Cada uno de los saldos mostrados de activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos sirven como base para la relación del comportamiento de uso del inventario, tanto el impacto en el componente de capital de trabajo, forma de financiamiento, afectación y aportación en el rendimiento de las ventas y perspectivas futuras sobre resultados en los próximos años.

La cuenta inventarios, forma parte del conjunto de valores que componen el total de activos corrientes que, en términos económicos, son las cuentas que promueven el eje de la operatividad de la empresa, además el respaldo financiero de cubrir endeudamiento al corto plazo, dónde el riesgo de impago se encontrará en la participación de aquellos activos que muestren dificultad en convertirse en efectivo. En base a los componentes del activo corriente tomados del balance general, las cuentas que componen este rubro son las siguientes:

Tabla 3  
Componentes del activo corriente de la empresa FAXMIR S.A entre los años 2015 - 2019

Cuentas	Años				
	2015	2016	2017	2018	2019
Caja - Bancos	\$ 718.013,77	\$ 709.023,09	\$ 835.799,49	\$ 1.098.686,77	\$ 1.248.140,63
Inventarios	\$ 154.217,82	\$ 127.626,97	\$ 196.287,94	\$ 465.673,79	\$ 553.647,90
Cuentas por cobrar	\$ 442.590,77	\$ 641.538,33	\$ 664.024,83	\$ 466.646,60	\$ 469.041,65
Total activos corrientes	\$ 1.314.822,36	\$ 1.478.188,39	\$ 1.696.112,26	\$ 2.031.007,16	\$ 2.270.830,18

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

En función a los datos de la tabla 3, se observa que el valor del inventario se incrementa en los cinco años analizados, partiendo de \$ 154.217,82 en el año 2015 a \$553.647,90 para el año 2019, es decir un aumento de cinco veces en el mediano plazo, con lo cual se puede argumentar que la empresa, a través de la referencia en ventas, cada periodo considera oportuno para cubrir sus metas de ingresos. Sin embargo, es relevante considerar el comportamiento de la cuenta inventarios en cuanto al grupo de cuentas que conforman el activo corriente, a fin de constatar que los demás rubros han seguido el comportamiento de aumento.

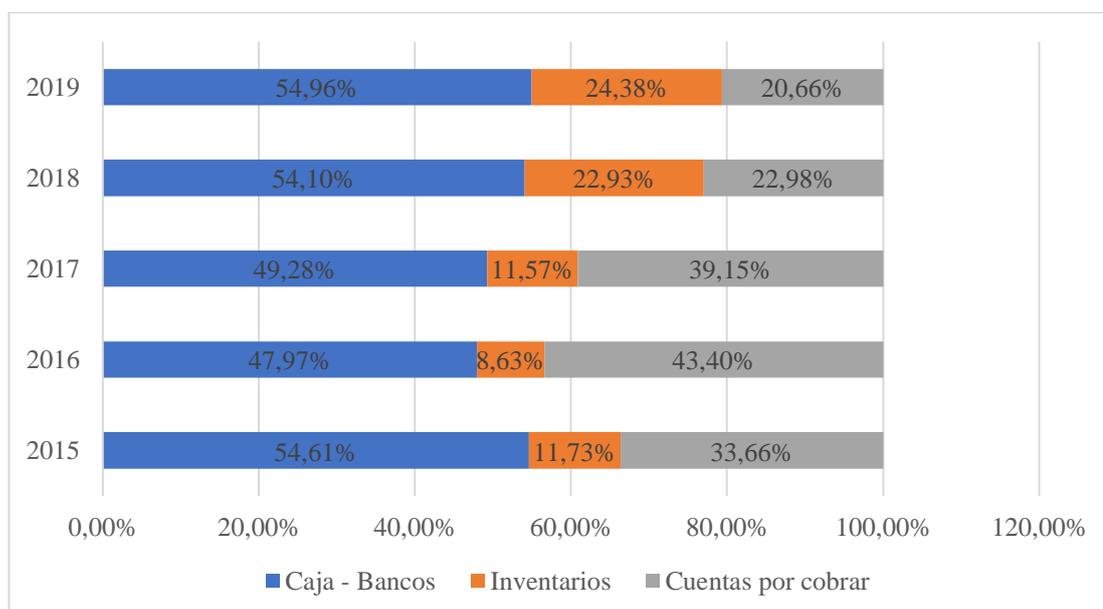


Figura 4 Composición en porcentajes de los componentes del activo corriente

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

En función a la figura 4, la presencia de la cuenta de inventarios, ha tenido un desarrollo considerable en su participación de los componentes del activo corriente, pasando del tercer valor en participación de los años 2015 al 2018, a ocupar la segunda casilla en 2019 justo por detrás de la cuenta caja – bancos. Con esto se argumenta que, la empresa en caso de cubrir deudas en el corto plazo, para el 2019, su segunda fuente de financiamiento serán los activos, debido a que, las cuentas por cobrar en el año 2018 igualaron en participación y fueron superadas finalmente en el último periodo por los inventarios.

Con estas referencias, las decisiones de la empresa tomadas por la gerencia, es priorizar la inversión en inventarios, tratando de mantener altas fuentes de activo líquido como el efectivo para seguir con el abastecimiento del producto, aunque se desconoce si la fuente de financiamiento de liquidez es adecuada y no generaría costos financieros que a futuro afecten la utilidad de la compañía. Para ello se hace una revisión de la estructura de apalancamiento de la empresa, la cual se muestra a continuación:

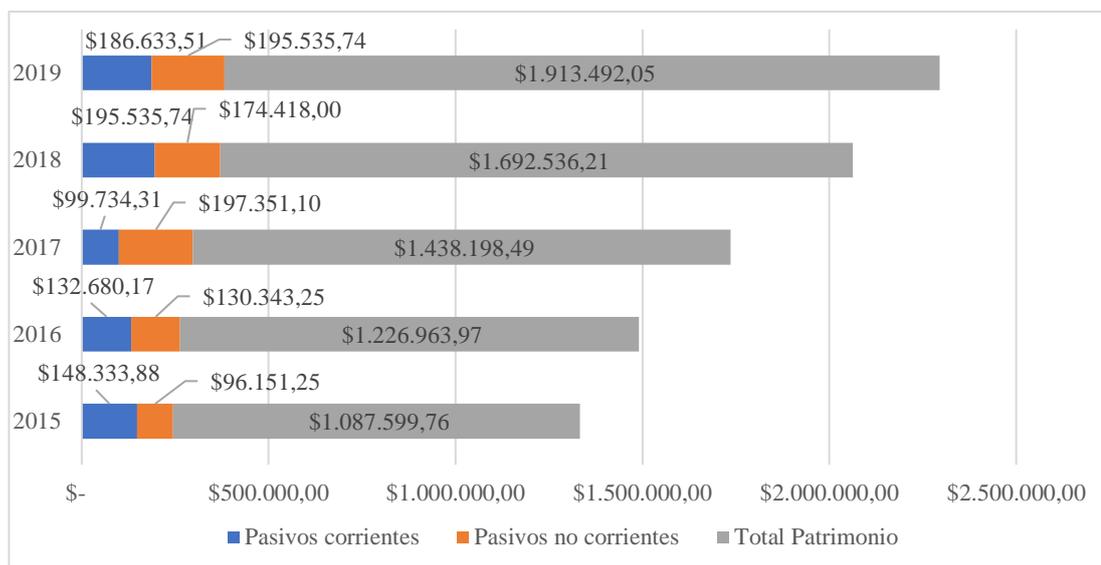


Figura 5 Estructura de apalancamiento de la empresa entre los años 2015 - 2019

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

Según la figura 5, la compañía se financia en su totalidad por patrimonio, comportamiento que ha incrementado su participación en los estados financieros de la empresa, pasando de \$ 1'087.599,76 en el 2015 a \$ 1'913.492,05 para el año 2019, es decir cerca de 900.000 dólares aportados al modelo de negocios, le siguen el pasivo

corriente con cerca de \$ 186.633,51 en el 2019 y el pasivo no corriente en \$ 195.535,74 en el mismo año.

Lo destacado del apalancamiento, es el comportamiento de las obligaciones que en cada periodo muestra una participación de cobertura en el mediano y largo plazo, es decir, la empresa requiere dinero para obtener beneficios que quizás no obtendrán en el mes o año corriente, sin embargo, dicha espera perfectamente podría cubrir costos y gastos operativos de la empresa, pero que existe el riesgo de adicionar costos financieros por obtener estos capitales de manera externa.

Desde el punto de vista de inversiones, el aumento de patrimonio se está destinando exclusivamente para el soporte del activo corriente, criterio que lo demuestra la siguiente gráfica de comportamiento de montos en los últimos cinco años.

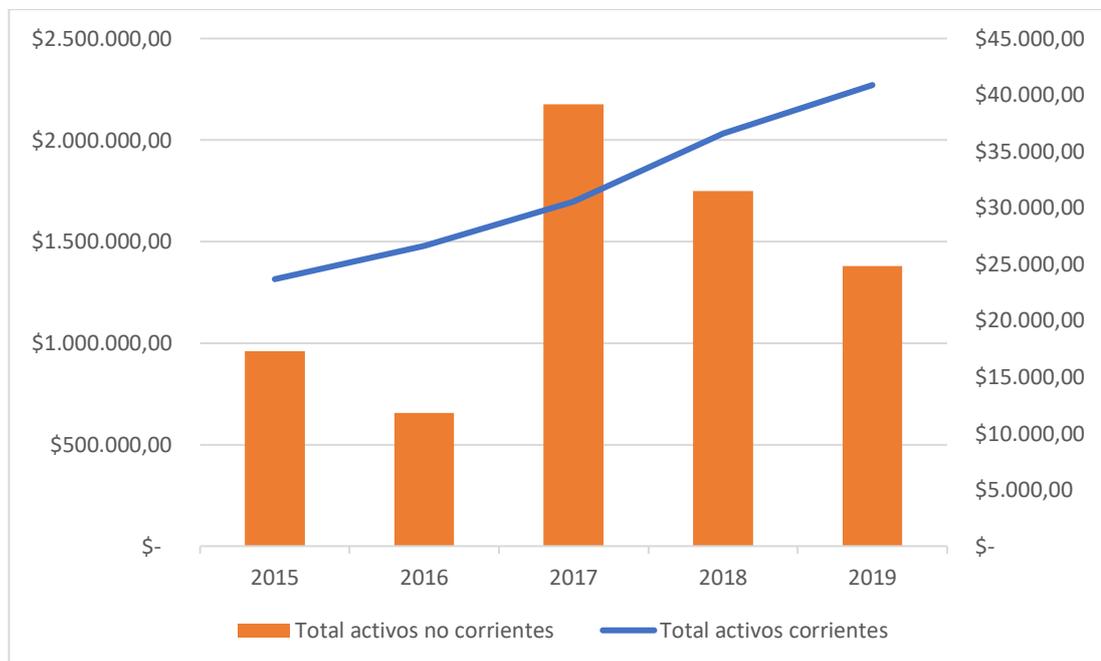


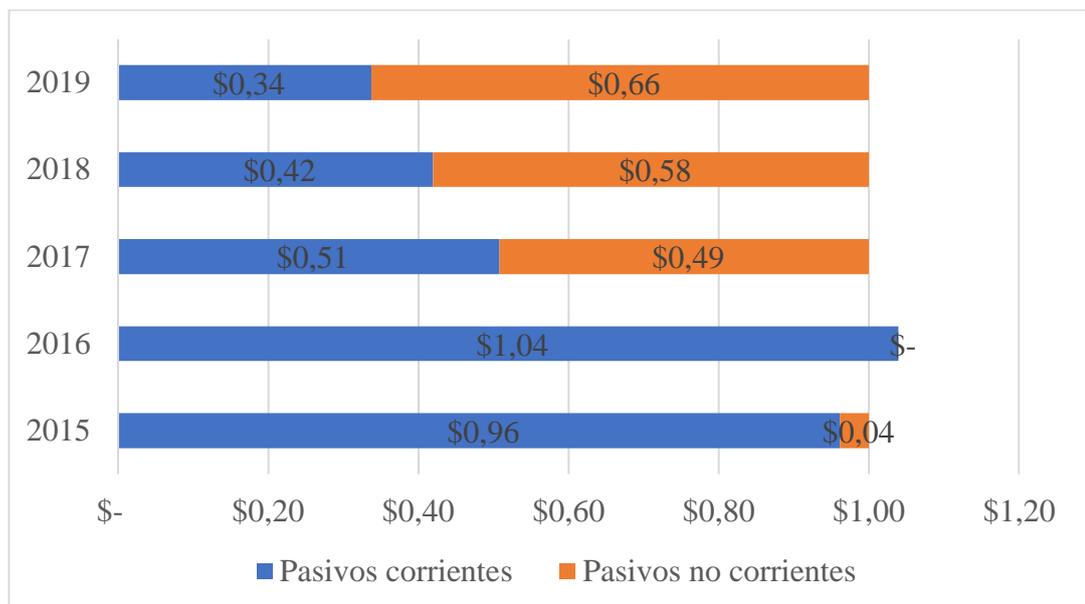
Figura 6 Estructura de inversión en activos de la empresa entre los años 2015 - 2019

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

Los activos no corrientes representan la presencia de equipos y maquinarias que dispone la empresa para ejercer sus actividades operativas, dichos rubros se han incrementado en los años 2015 y 2017, pero para los últimos dos periodos los valores por obsolescencia y falta de reemplazo, han generado que su participación en total del activo quede en segundo plano; escenario completamente distinto para los activos

corrientes, que en todo los cinco años, han tenido una tendencia lineal positiva, para como se lo observa en la figura 6.

Para determinar, como la estructura de financiamiento del corto plazo al largo plazo ha impactado la presencia de inventarios en el activo corriente, a continuación, se muestra una relación, de cobertura de apalancamiento por cada dólar invertido en artículos disponibles para la venta:



*Figura 7* Estructura de apalancamiento de la empresa sobre el inventario entre los años 2015 - 2019  
**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

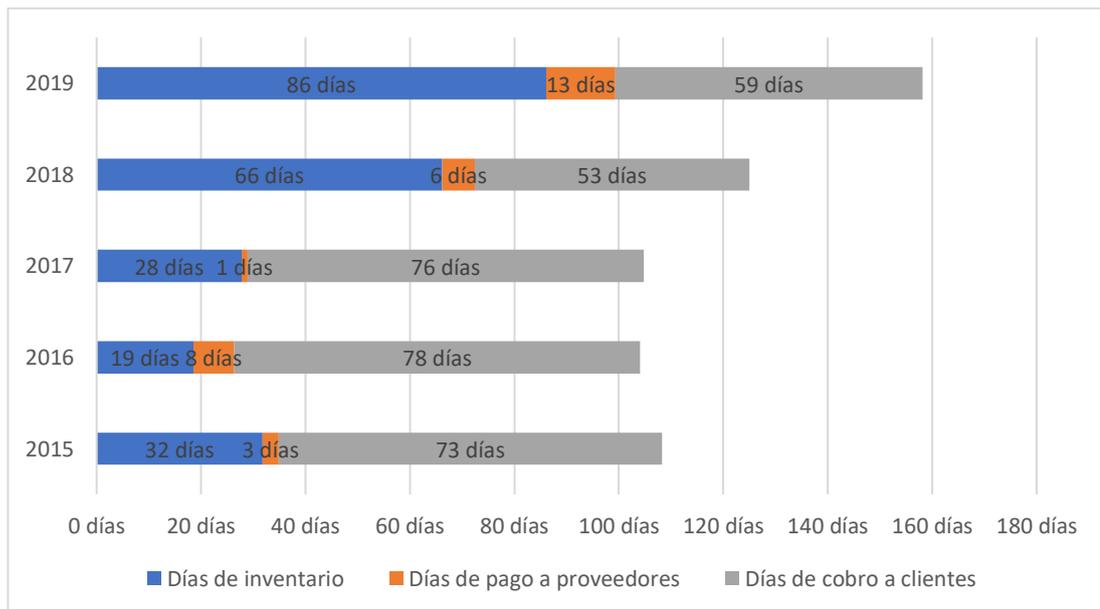
Para obtener los valores de la figura 7, se procedió a mostrar la relación de los pasivos corrientes y no corrientes para la totalidad del inventario, con lo cual se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Para el año 2015, la totalidad del inventario mostró una relación de 96% a 4% donde por cada dólar en inventario \$ 0.96 centavos se obtuvieron por medio de pasivos corrientes y \$ 0.04 centavos por pasivos no corrientes.
- Para el año 2016, los saldos de inventarios estuvieron financiados en su totalidad por pasivos corrientes.
- Para el año 2017, la participación de pasivos corrientes, se redujo al 51% quedando el restante para el pasivo no corriente, con el 49%, es decir que, por cada dólar en

los saldos del inventario, \$ 0.51 centavos se comprometen a cancelarlo en menos de un año y \$ 0.49 solicitan plazos mayores al año.

- En cuanto al año 2018, el panorama apunta a una participación del pasivo no corriente con un 58% y cubriendo la diferencia, un 42% con pasivos corrientes, aquí la administración decide que, por cada dólar invertido, los saldo se cubran \$ 0.58 centavos con entidades externas que pueden esperar a cancelar montos mayores al año y que \$ 0.42 centavos se los cubra dentro del periodo contable.
- Finalmente, para el año 2019, la empresa registra un financiamiento por dólar de \$ 0.34 centavos con deuda a corto plazo y \$ 0.66 centavos con deuda a largo plazo.

Dichas decisiones gerencial, solo responden a la falta de rapidez de un inventario, que a pesar que se encuentre en bodega, tiene difícil venta en un lapso de un mes y además el crédito referido a los clientes extiende la espera de la empresa a obtener facturas pagadas para cubrir costos y gastos corrientes en el mes. Para comprobar este argumento, se procede a calcular los periodos promedios en días que, rota el inventario, la empresa cancela las deudas con proveedores y las políticas de cobro que mantiene con sus clientes, esto se muestra a continuación:



*Figura 8* Ciclo del efectivo de la empresa entre los años 2015 - 2019  
**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

El ciclo de efectivo se compone en el periodo de espera que la empresa debe incurrir, para adquirir el inventario, mantenerlo en bodega y gestionar su venta con el cliente; su relevancia se contempla en determinar, la forma de financiamiento que se

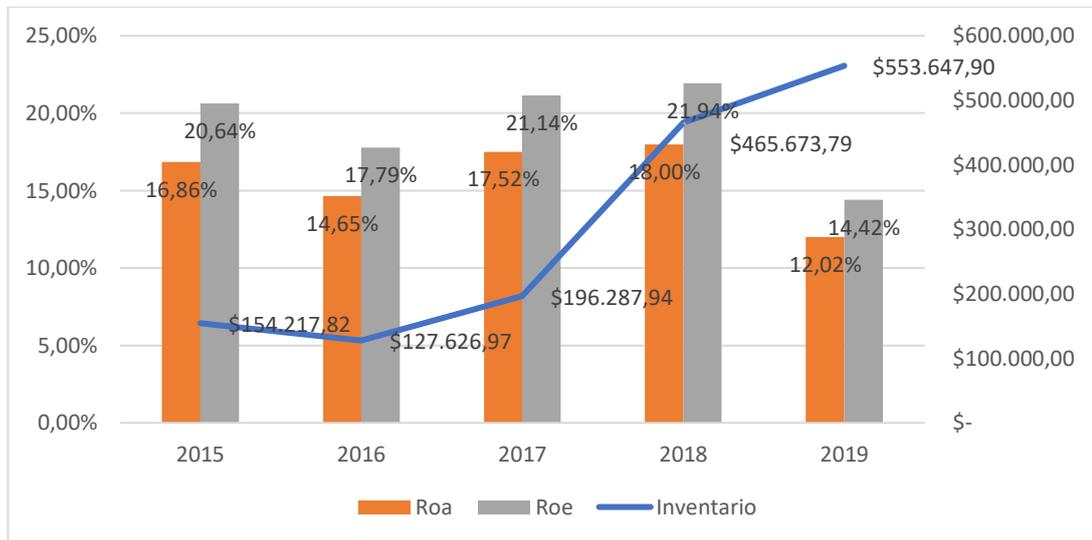
debe implementar a fin que se obtenga respaldo suficiente para evitar generar problemas de liquidez en la empresa.

De acuerdo a la naturaleza de la empresa, la compañía requiere de un proceso de importación para la compra, posteriormente, los inventarios pasan al almacenaje, del cual son sacados una vez que se concreta la venta, pero a su vez se debe incorporar el periodo de espera posiblemente otorgado al cliente para que cancele la factura e ingrese dinero en efectivo a la caja de la compañía.

En base al análisis de los saldos en cuentas de inventario, compras y cuentas por cobrar, consecuentemente aplicando ratios financieros, la empresa está presentando un problema en rotación de artículos, porque, de acuerdo a la figura 8, en el año 2015 requería 32 días en promedio para sacar su mercadería de bodega, ahora para el año 2019, este indicador aumentó a 86 días, sumando a esto el periodo de cobro en la facturación que se registró en 59 días.

La empresa en la actualidad al año 2019, requirió una forma de financiamiento de efectivo para 145 días tiempo en el cual recibiría el cobro de la factura, contemplando la posibilidad de endeudarse por el impedimento en utilizar la utilidad de las ventas en promedio de 4 meses. Este comportamiento de la gestión de ventas e inventarios podría dejar susceptible al modelo de negocios a cancelar tasas de interés de algunas entidades financieras, argumento por el cual la forma de financiamiento se estaría desplazando al mediano y largo plazo.

Para la gerencia general, la decisión de abastecerse de inventarios de manera lineal, no ha traído rentabilidad para la compañía, incluso ha afectado su rendimiento en uso de activos no corrientes y patrimonio, tal como lo muestra el siguiente cuadro comparativo:



**Figura 9** Comparativos ROA Y ROE con montos de inventarios entre los años 2015 - 2019  
**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Según los datos de la figura 9, entre el 2016 al 2018, todo apuntaba a tratar de aumentar los saldos de inventario en los activos no corrientes, porque tanto el uso de maquinarias como el patrimonio, aportaban mayores rendimientos a la empresa, ejemplo de ello es pasar de un ROA de 14,65% a 18% y un ROE de 17,79% a 21,94%; pero todo parece indicar que la gerencia debe cambiar de estrategia, porque para el año 2019, la tendencia de adquirir mayores inversiones en inventario, provocó que el rendimiento baje en un ROA al 12,02% y un ROE al 14,42%.

Con estos antecedentes se puede exponer las siguientes preocupaciones:

- La reacción de las ventas en función a la rotación de inventarios es más lenta, tardando 86 días para que salga la mercadería de bodega y adicionando 59 días para el cobro en la factura, lo cual ocasiona un bache financiero con necesidad de apalancamiento.
- Revisar la necesidad de abastecimiento de inventario y respaldarlo por una planificación en ventas, porque en cada periodo esta predominando los montos por artículos vendidos, un riesgo para la empresa en caso de cubrir a tiempo sus obligaciones efectivas en el corto plazo.
- La insostenibilidad de la operatividad del negocio, está generando que la empresa respalde su activo corriente con pasivo no corriente, escenario que conlleva a la compañía a comprometer su nivel de ventas y reducir su margen de contribución

con tasas de interés contemplada en contratos con apalancamientos mayores a un año.

- La totalidad del patrimonio a futuro podría representarse en solo inventarios, porque la evolución de su activo corriente se basa exclusivamente en crecimiento de efectivo, inventarios y cuentas por cobrar, dejando de lado la planificación de reemplazar activos productivos que posiblemente requiera el talento humano para ejecutar su trabajo de manera correcta.
- Se debe contemplar si los márgenes de contribución en cada venta, son los adecuados, para comprometer la contratación de apalancamiento financiero, acceder al pago de tasas de interés, a pesar que la rotación de artículos es cada vez más lenta. Un análisis ABC tanto de unidades como rentabilidad ayudaría a optimizar el valor del inventario.

Por ende, se puede resumir que, a partir de los antecedentes de la investigación en donde se ha presenta un pequeño análisis del comportamiento del inventario desde un criterio financiero en la empresa, concluye con la necesidad de emprender estrategias que mejoren el comportamiento de la gestión de la mercadería, debe dar como resultado justificativos claros y precisos de aumentar el monto de artículos en venta siempre y cuando se constate que el comportamiento de ingresos tendrá un comportamiento exponencial o aportar con herramientas claves que utilice la gerencia general, para no incurrir en problemas a futuro que signifique un sobre abastecimiento de inventario.

## **2.2. Marco Teórico Referencial**

### **2.2.1. Estado del Arte**

Respecto de las investigaciones realizadas sobre el diseño de control de inventarios, se ha evidenciado que es de suma importancia para las empresas y sobre todo aquellas de características comerciales, tener un mejor control en la gestión de los inventarios en todas las actividades que requiera la participación del talento humano.

### **INVESTIGACION # 1**

Los autores Flores Vera Ingrid Tatiana y Rojas Tinoco Andrea del Pilar, (2015) en su trabajo de titulación **TEMA: Evaluación de control interno al área de inventario**

**de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil** De la Universidad Politécnica Salesiana de la carrera Contabilidad y Auditoría.

Su propósito principal consistió la evaluación de la planificación estratégica de la empresa y se constató que existe un desconocimiento de las políticas y procedimientos para el control de inventarios para los procesos de recepción, registro, acomodo, salvaguarda, conservación y despacho de los materiales por parte de bodega, los colaboradores no se rigen hacer las actividades para tener un control en funciones y no cuenta con un Manual de Procesos y Responsabilidades definidas para cada área, lo que ha ocasionado la falta de sus actividades en relación con el inventario y las diferencias continuas en sus saldos contables.

### **Pertinencia teórica relacionada con la investigación**

Este proyecto se relaciona con la presente investigación, dentro del estudio se ha identificado que la empresa no consta de las políticas y procedimientos para los procesos de recepción, registro, acomodo, salvaguarda, conservación y despacho de los materiales por parte de bodega en la empresa, por lo que ha ocasionado muchas faltas en sus saldos contables en las diferentes áreas de la empresa.

### **INVESTIGACION # 2**

El autor Suárez Manobanda Gabriela Lisette, (2018) en su trabajo de titulación **TEMA: Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa COMAUTOR S.A. de la ciudad de Guayaquil** De la Universidad Politécnica Salesiana de la carrera Contabilidad y Auditoría.

Su propósito principal es que no se ha implementado manuales de funciones, políticas y procedimientos a través de los principios del COSO I por parte del dueño que permita a los empleados seguir con eficiencia y eficacia los procesos de las actividades de cada área.

### **Pertinencia teórica relacionada con la investigación**

Este proyecto se relaciona con la presente investigación, puesto que dentro del estudio se ha identificado que la empresa no cuenta y no lleva un manejo adecuado de las políticas y procesos dentro de cada área, y eso generó que sus operaciones no

permitieran conocer la situación real de la gestión de inventario que ayuda a identificar que por sus niveles de control del inventario.

### **INVESTIGACION # 3**

Los autores Estrada Rojas Tamara Esther y Dstteffano Suárez Juan Carlos, (2017) en su trabajo de titulación **TEMA: Estándar de procedimientos como mejora de control interno del inventario de una empresa importadora de repuestos automotrices** De la Universidad de Guayaquil de la Facultad de Ciencias Administrativas de la carrera de contador.

Actualizarse de las nuevas regulaciones que afectan a los diferentes importadores, si no se ocasionaría incluso el cierre de empresas por falta de planificación a los costos que deben ser considerados en materia tributaria y de no tener un correcto control de inventarios.

#### **Pertinencia teórica relacionada con la investigación**

Este proyecto se relaciona con la presente investigación, puesto que dentro del estudio se ha identificado que planteó procedimientos para tener un buen el control interno de inventario en la empresa importadora de repuestos automotrices ya que no cuenta con manuales o normas en el departamento de logística, por cuanto no tienen control de los niveles máximo y mínimos de la existencia de sus productos y puede causar daños en el futuro, también la ineficiencia por la falta de comunicación de las áreas involucradas.

### **INVESTIGACION # 4**

Los autores Hinojosa Tigrero Julissa Liliana y Holguín Segura, Danny Esnider, (2018) en su trabajo de titulación **TEMA: Manual de procesos para el control de inventario de la constructora consorcio inmobiliario Velasco S.A. para el periodo 2018** De la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil de la Facultad de Administración de la carrera Ingeniería Comercial.

Su propósito principal no cuenta con un manual que les guíe de cómo realizar la toma de inventario con el fin de conciliar las cifras en el sistema contable con las cantidades físicas en bodega, el mal manejo de los inventarios ha afectado la

rentabilidad financiera de la empresa, el administrador se ha descuidado en implementar controles para que los encargados del control contable y manejo de bodega sepan cómo proceder afectando la productividad del negocio.

### **Pertinencia teórica relacionada con la investigación**

Este proyecto se relaciona con la presente investigación, puesto que dentro del estudio se ha identificado que existe un manejo incorrecto en la gestión de inventarios es decir que no existe un procedimiento estandarizado adecuado en el área de bodega produciendo fallas en la planificación de adquisición y abastecimiento de inventarios, por eso también existe fallas en las áreas de contabilidad, administración y bodega, provocando fallas en las cifras en el sistema contable con las cantidades físicas de bodega en la provisión y abastecimiento de los insumos.

### **INVESTIGACION #5**

Los autores Troya Jaramillo Jenny Del Carmen y Cabrales Monroy Adriana Briggitt, (2016) en su trabajo de titulación **TEMA: Optimización de los procesos de control de inventario en bodega en Industrial Juvenalis S.A** De la Universidad de Guayaquil de la Facultad de Ciencias Administrativa de la carrera de contador.

los controles de que no están sistematizadas al 100% a pesar de que cuenta con un manual este no se mantiene actualizado y correctamente formulado por lo que no se precisa los procedimientos para la planificación, organización y controles en el área de bodega al cierre de cada mes con el fin de mantener el conocimiento del ítem.

### **Pertinencia teórica relacionada con la investigación**

Este proyecto se relaciona con la presente investigación a realizarse, dentro del estudio se ha identificado que el manejo de los controles de sus inventarios no tiene ordenados y actualizado de manera eficiente por esa razón presentan suministros y unidades obsoletas, caducadas o fallos que han generado pérdidas económicas y eso ha llevado un mal manejo en los registros mensuales y control de los suministros para su conciliación contables existiendo un desorden en bodega.

## **INVESTIGACION #6**

El autor Castillo Suárez Vanessa Virginia, (2017) en su trabajo de titulación **TEMA: Diseño de un sistema de control de inventario en la empresa PRODUVENTAS, de la ciudad de Riobamba, provincia del Chimborazo** De la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la Facultad de Administración de Empresa de la carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Su propósito principal detectaron que no cuenta con los debidos procedimientos de control de los inventarios de mercadería que comercializa, dando como resultado que la información que se manifiesta en contabilidad no sea confiable, además se detectó que existen faltantes de mercadería, no cuenta con políticas de la empresa que precisen el manejo de los procedimientos de control y ejecución de tareas, debido a que el trabajo de los departamentos se ha desarrollado únicamente a base de órdenes verbales, por intuición o por experiencia de los empleados.

### **Pertinencia teórica relacionada con la investigación**

Este proyecto se relaciona con la presente investigación, puesto que dentro del estudio se ha identificado que la empresa se desarrolla únicamente a través de órdenes verbales y no por medio de un manual de políticas y procedimientos para el control de inventarios por eso han tenido faltantes en el inventario.

## **2.3. Marco Teórico**

### **2.3.1. Control Interno**

Es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa...las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Estupiñán, 2015, p. 27).

El Control Interno comprende dos controles:

Tabla 4  
*Controles del control Interno*

<b>Control Interno Administrativo</b>	<b>Control Interno Contable</b>
Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado.	Comprende varios métodos, procedimientos y plan de organización para que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

Recuperado de Control Interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II,III con base de los ciclos transaccionales Copyright 2015 por (Estupiñán, 2015)

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### **2.3.2. Sistemas de Control Interno**

Los sistemas de control interno se han rodeado también de nuevos subsistemas desarrollados informáticamente, integrados en el esquema de la organización por el conjunto de planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación, adoptados con el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administración de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente, realizándose bajo normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la administración y en atención a una planeación estratégica de metas y objetivos (Estupiñán, 2015).

### **Pertinencia**

Los sistemas de control interno son muy importantes para las empresas porque dispone de su sistema de evaluación ajustando a las necesidades en los departamentos con el fin de aplicar normas o procedimiento para salvaguardar los bienes y así tener un buen manejo de las actividades y de la información de la empresa.

### **2.3.3. Objetivos del control interno**

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

Sus principales objetivos básicos según Estupiñán (2015), son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **2.3.4. Control Interno de inventarios**

Se encarga de determinar lo pertinente a pedidos de materias primas, la calidad a comprar, el tiempo en que debe hacerse de acuerdo con el plan de producción y la capacidad de la planta, determinando la mejor ubicación de los inventarios de materia prima de productos semielaborados y de los artículos terminado...el objetivo de tener un inventario apropiado es el de utilizarlo como protección contra incertidumbres, como puede ser la escasez de materias primas o un aumento intempestivo en la demanda, y permitir la producción en situaciones normales de costos, debido a que, al haber carencia de una materia prima, es necesario comprarla de emergencia con unos costos superiores de adquisición y transporte (Berghe, 2016).

### **2.3.5. Elementos o Componentes del Control Interno de Inventario**

Estupiñán (2015), de acuerdo con los componentes del Control Interno son:

#### **1. Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, tiene gran influencia en la

forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos.

## **2. Evaluación de riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de esta.

## **3. Actividades de control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

## **4. Información y Comunicación**

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades.

## **5. Supervisión y seguimiento**

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

### 2.3.6. Inventario

Flamarique (2018) define el inventario como “una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una organización” (p. 77).

Un inventario, sea cual sea la naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa, por tanto, ayuda a la empresa al aprovisionamiento de sus almacenes y bienes ayudando al proceso comercial o productivo, y favoreciendo con todo ello la puesta a disposición del producto al cliente (Cruz, 2017, p. 9).

También Cruz (2017), señaló que existen muchas clasificaciones y tipos de inventarios, pero algunos de los más importantes y elementales son los inventarios de:

Tabla 5  
*Clasificación de Inventarios*

<b>Materias primas</b>	Registran material que forma parte del proceso productivo y es suministrado por el proveedor.
<b>Productos semiterminados</b>	Registran las fases por las que pasa el producto dentro de su proceso de fabricación o producción
<b>Productos terminados</b>	Recogen los productos que tienen como destino la venta al cliente.

Recuperado de Gestión de Inventarios Copyright 2017 por (Cruz, 2017)

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### **Pertinencia**

Dentro de cualquier tipo de empresa los inventarios son importantes en el mundo de los negocios, en FAXMIR S.A los inventarios detallada con un listado ordenado de todos los productos e insumos de la empresa para sus consumidores o clientes dependiendo de su tamaño, costos entre otros detalles del producto. También existen variedades o tipos de inventario dependiendo de la comercialización de la empresa, tenemos como materias primas, productos semiterminados y productos terminados.

### 2.3.7. Tipos de inventarios

Cruz (2017) señaló “que la gestión empresarial de los inventarios es fundamental para tener un control exhaustivo de las existencias y, por consiguiente, de las inversiones que las empresas realizan en productos para su venta o en materias primas para la producción de los productos finales” (p. 26).

A continuación, se detalla una primera clasificación en función de diferentes características:

Tabla 6  
*Tipos de Inventario*

<b>Modelo</b>	<b>Característica</b>
Según el momento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario inicial.</li> <li>• Inventario final.</li> </ul>
Según la periodicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario intermitente.</li> <li>• Inventario perpetuo.</li> </ul>
Según la forma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario materias primas.</li> <li>• Inventario de productos en fabricación o en curso.</li> <li>• Inventario de productos terminados.</li> <li>• Inventario de suministros de fábrica.</li> </ul>
Según la función	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de mercancías.</li> <li>• Inventario de tránsito.</li> <li>• Inventario de ciclo.</li> <li>• Inventario de seguridad.</li> <li>• Inventario de previsión.</li> </ul>
Otros tipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de desacoplamiento.</li> <li>• Inventario físico.</li> <li>• Inventario mínimo.</li> <li>• Inventario máximo.</li> <li>• Inventario disponible.</li> <li>• Inventario en línea.</li> </ul>

Recuperado de Gestión de Inventarios Copyright 2017 por (Cruz, 2017)

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### **2.3.8. Administración de Inventario**

Toro (2016) afirma “la administración de inventario abarca la planeación, organización y control de las actividades que giran alrededor del flujo de materiales desde y hacia la organización” (pp. 337-338).

La información contable juega un papel clave en la administración de inventarios en dos áreas de importantes: administración de los bienes a ser vendidos en organizaciones al detal, la administración de inventarios para el manejo tanto de la materia prima como de las unidades en proceso y de los productos ya terminados (Toro, 2016).

### **2.3.9. Gestión del inventario**

El inventario es el resultado del recuento físico, real, de las existencias en un almacén. La actividad diaria de las empresas y las organizaciones conlleva movimientos de entrada y salida de mercancías que hacen variar la cantidad de existencias en los almacenes (Flamarique, 2018, p. 82).

#### **Pertinencia**

La gestión de los inventarios es realizada por el personal encargado de la empresa FAXMIR S.A en una fecha específica para saber cuántos productos hay dentro de la empresa esto permite saber el total de sus productos, cuantos están en buen o mal estado, esto también conlleva en cuantos movimientos de entrada y salida de las mercaderías realice las empresas dependiendo del tipo de actividad comercial que realiza la empresa.

### **2.3.10. Objetivo de la gestión de inventario**

Cruz (2017) señaló que “un inventario se fundamenta y está muy relacionado con dos funciones básicas en la empresa y su logística, como son la función de aprovisionamiento y distribución, ya que la empresa debe tener un gran control de sus inventarios para realizar los aprovisionamientos adecuados y a tiempo” (pp. 8-9).

Según Cruz (2017) los objetivos que persigue todo inventario son:

- Reducir los riesgos manteniendo los stocks de seguridad en la empresa.
- Reducir los costes, ya que permite programar las adquisiciones y la producción de la empresa de forma más eficiente.
- Reducir las variaciones entre la oferta de la empresa y la demanda de los clientes.
- Reducir los costes de la distribución del producto, ya que permite programar el transporte.

#### **Pertinencia**

El inventario que se realiza en la empresa nos ayuda a saber la situación en que se encuentra en stock, si está o no en lista y es importante porque los inventarios se debe

realizar los respectivos aprovisionamientos a tiempo es decir proporcionar al departamento administrativo toda la información necesaria para llevar a cabo su actividad y conseguir al menor coste posible para rentabilizar al máximo la inversión

### 2.3.11. Modelo de gestión de inventario

Mena (2017) señaló en la gestión de inventarios se utiliza dos tipos de modelos:

- **Modelo determinista:** La demanda es constante y conocida en el tiempo ya que sabemos en todo momento que tipo de demanda nos exige nuestros clientes, este modelo a la hora de lanzar un pedido es muy fiable y rápido porque tenemos constancia de la disponibilidad de dicha existencia por medio de su demanda. La única variable es la relativa a la cantidad de pedido, para lo cual se utiliza el lote económico de pedido.
  - **Lote económico de pedido:** Es cuando los inventarios de los productos se están terminando en el momento que dicho productos llegan al umbral de punto de pedido, el sistema lanza automáticamente un pedido. Esa cantidad de unidades es el lote económico de pedido.

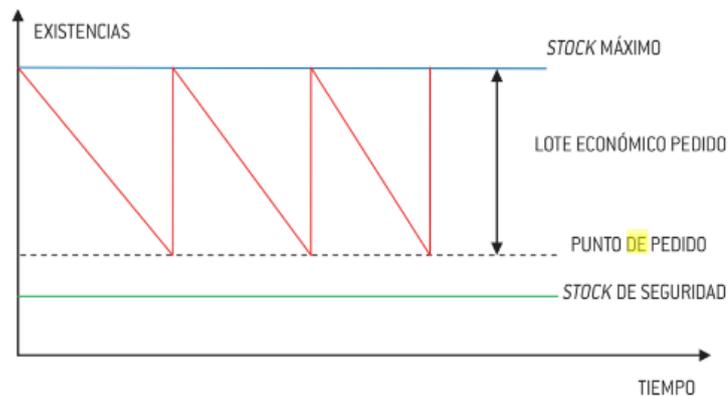


Figura 10 Representación gráfica del lote económico de pedido

Recuperado de: Gestión de Inventario Copyright 2017 por (Meana, 2017).

- **Modelo probabilístico:** cuando la demanda no es conocida necesitamos un stock de seguridad, se lanza la orden de pedido hasta que nuestra existencia sean consumidas.

### 2.3.12. Sistemas de Inventarios

Mendoza & Ortiz (2016), señalan que existen dos sistemas que proporcionan toda la estructura necesaria para la contabilización de los inventarios.

Tabla 7  
Sistema de Inventario

<b>Sistema de Inventario</b>	
<b>Sistema de Inventario Periódico</b>	Es generalmente utilizado para contabilizar los artículos del inventario que tienen un costo unitario bajo, ya que los artículos de bajo costo pueden no ser lo suficientemente valiosos para garantizar el costo de llevar un registro permanente del inventario disponible.
<b>Sistema de Inventario Perpetuo o permanente</b>	Este sistema permanente la mercancía disponible en el inventario y permite desarrollar un adecuado control sobre las existencias por parte de los administradores, el costo de ventas se determina cada vez que se realiza una venta, permite un registro actualizado del inventario.

Recuperado por Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración Copyright 2016 por (Mendoza & Ortiz, 2016)

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### 2.3.13. Sistemas de valoración de inventarios

Al introducir el concepto de inventario, se comentó que su valor puede expresarse de forma física (por unidades) o de forma económica (por su valor)". Para expresar el valor del inventario en esta segunda expresión es necesario cuantificar el valor de las existencias del almacén (Solórzano M. J., 2018, p. 174 ).

Tabla 8  
Sistema de Valoración de Inventario

<b>Sistema de Valoración de Inventario</b>	
<b>Método FIFO</b>	Las siglas FIFO se corresponden con el término en inglés "First In, First Out" que se traduce: "primero en entrar, primero en salir Este método se debe realizarse un registro de las entradas y salidas con el número de unidades y su precio.
<b>Método LIFO</b>	Se realiza las entradas y salidas por orden, las existencias que entran en último lugar, son las que salen primero. Las siglas LIFO se corresponden con el término en inglés "last in, first out" que se traduce en: "último en entrar, primero en salir".
<b>Método precio medio ponderado (PMP):</b>	Se realiza una valoración de existencias en función de la media ponderada de los productos del almacén. Las salidas se valoran con el mismo precio medio que va modificándose según se vayan adquiriendo productos.
<b>Método NIFO</b>	El término en inglés al que se refieren las siglas es "next in, first out", que se traduce en: "próximo en entrar, primero en salir". Se realiza la valoración de existencias consumidas en base al valor de las próximas entradas.

---

**Método HIFO** Las siglas HIFO se corresponden con los términos en inglés “high in, first out”. supone que primero se consuman las unidades valoradas a precios más altos, con independencia de su momento de compra. Los inventarios quedan valorados a precios más bajos, que presentan un desfase significativo con los valores de mercado.

---

Recuperado por Gestión de pedidos y stocks Copyright 2018 por (Solórzano M. J., 2018)  
**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

#### **2.3.14. Clasificaciones ABC según el nivel de ocupación física, el valor y la criticidad.**

Según Solórzano (2018) “la clasificación ABC es un sistema de administración de inventarios basado en el principio de Pareto (Vilfredo Pareto) para agrupar los productos de inventario en tres zonas diferentes: Zona A, Zona B y Zona C” (p. 180).

**Nivel de ocupación física:** Se refiere al espacio total que ocupa una referencia dentro del almacén.

**El valor:** Es la cuantía monetaria que se mueve al desplazar determinados ítems dentro del almacén, es decir, el precio de los productos.

**La criticidad:** Es el nivel de importancia que supone para el almacén el movimiento de ese producto.

Este modelo establece tres áreas fundamentales:

- **GRUPO A:** Los productos de este segmento se caracterizan por su coste elevado y por su gran aporte de utilidades que los convierten en elementos importantes para el almacén. Esta área recibe más atenciones, pues hay mayor rotación, se necesita más personal o sistemas de almacenaje automatizado que agilicen los tiempos de preparación de pedidos
- **GRUPO B:** Estas zonas intermedias se caracterizan por albergar del 20 al 30 % de los ítems y alrededor del 25 % en valor. Las zonas destinadas a este grupo dentro del almacén se sitúan entre las zonas A y las C en cuanto a su proximidad y facilidad de acceso. Están menos mecanizadas que las anteriores y se someten a menos control.
- **GRUPO C:** Las zonas C albergan entre un 50 y un 60 % de ítems del almacén, pero no aportan gran valor (20 %). Son zonas con diversidad de artículos de

poca rotación. No suelen estar mecanizadas y necesitan menos personal para su mantenimiento y control.

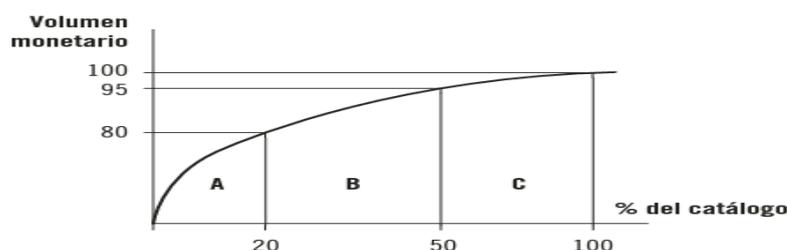


Figura 11 *Clasificación ABC*

Recuperado por Gestión de pedidos y stocks Copyright 2018 (Solórzano M. J., 2018)

### 2.3.15. Modelo de inventario

Ladrón de Guevara (2020) señaló “que es necesario examinar cuidadosamente la determinación de costos para las decisiones implicadas en sistema de gestión de inventario”, los costos más relevantes para tener en cuenta en el inventario son:

Tabla 9  
*Modelo de Inventario*

<b>Modelo de Inventario</b>	
<b>Coste de aprovisionamiento</b>	<p>Es el coste total que se origina cada vez que se efectúa un pedido de un artículo, de la cual este coste se detalla en dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Costo del pedido</li> <li>✚ Costo de emisión de pedido</li> </ul>
<b>Coste de Almacenaje</b>	<p>Este coste incurre la empresa como consecuencia de mantener una determinada cantidad de artículo de inventario.</p> <p>Los elementos de este coste de almacenaje son: Obsolescencia, Robo y Desperfecto, Seguro, Almacén, Capital.</p>
<b>Coste asociado a la existencia de la demanda insatisfecha:</b>	<p>Este coste incurre cuando no se puede atender la demanda debido a que se presenta no hay existencia en el almacén, denominada como rotación de stock.</p> <p>Tiene dos casos de demanda insatisfecha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda Insatisfecha Diferida</li> <li>• Demanda Insatisfecha Perdida</li> </ul>

Recuperado por Gestión de Inventario Copyright 2018 por (Ladrón de Guevara, Gestión de Inventario, 2020)

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### **2.3.16. Logística**

(Domínguez, Domínguez, & Torres (2016) señalan es “como la gestión de materiales y productos que hace la empresa desde los proveedores hasta los clientes cuando el cliente lo requiera y al menor costo posible” (pp. 61 - 62).

#### **Pertinencia**

La empresa FAXMIR S.A. se encargará de que los productos de maquinarias estén en buen uso para que en el momento de su compra vayan de acuerdo con el pedido que hizo el cliente y lo obtenga en un mejor costo posible.

### **2.3.17. Funciones de logística**

Según Castellano (2015) “la función principal de la gestión de almacén o bodega consiste en la optimización de los flujos físicos: lograr este objetivo depende de los flujos de información y se desarrolla paralelamente por tres vías”:

- Información para gestión
- Identificación para ubicaciones
- Trazabilidad de las mercancías

#### **Actividades**

Según Castellano (2015) las actividades que lleva al cabo el almacén son:

- Llegada al almacén
- Descarga
- Recepción y control
- Almacenamiento
- Desalmacenaje
- Picking
- Consolidación de Destinos
- Agrupamiento
- Carga
- Envió

Un operador logístico realiza las siguientes Funciones:

- **Procesamiento de Pedidos:** Esta actividad estará coordinada conjuntamente por el departamento de compra al fin de planear la recogida comprobación transmisión y órdenes de compras.
- **Manejo de Materiales:** Esta actividad incluye a la selección de los medios materiales y los procedimientos que se utilizara para la movilización de los productos dentro de los almacenes.
- **Embalaje:** Es la forma de Protección que requiere y va a utilizarse para el cuidado de los productos
- **Transporte de los productos:** Se elabora planes de rutas para el destino de entrega de mercadería.
- **Almacenamiento:** Esta actividad se encarga de definir los espacios y sistemas adecuado para el almacenamiento de mercadería.
- **Control de Inventario:** Mediante el uso de sistema informáticos se administra eficientemente el manejo de rotación de cada una de las mercaderías que se encuentra almacenada con el fin de conocer las cantidades disponibles para entrega de pedidos.

### 2.3.18. Cadena Logística

Es el canal de movimiento de los materiales a lo largo del proceso industrial desde su origen hasta el consumidor final o cliente”. Este movimiento se manifiesta mediante las sucesivas manipulaciones, transformaciones, desplazamientos y almacenajes que sufre el producto desde que es materia prima hasta que llega al cliente final (Domínguez, Domínguez, & Torres, 2016, p. 61).

La cadena logística se puede dividir en tres partes:

Tabla 10  
*Cadena Logística*

<b>Cadena Logística</b>	
<b>Cadena de aprovisionamiento</b>	Gestiona la materia prima y los componentes o productos semielaborados, conlleva hacer los pedidos a proveedores, el transporte, almacenaje y el suministro de fábrica.

<b>Cadena interna</b>	Se responsabiliza de gestionar el stock de producto semielaborado que se halla en curso de fabricación.
<b>Cadena de distribución</b>	Atiende la demanda de los clientes y el envío de productos por los canales de distribución. Comprende el stock de producto acabado, el almacenaje, el transporte y la entrega al cliente.

Recuperado por Didáctica y Aplicación de la Administración de Operaciones: Contaduría y Administración. Copyright 2016 por (Domínguez, Domínguez, & Torres, 2016)

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### 2.3.19. Existencias

Cruz (2017) señaló que “las existencias forman el stock de la empresa y pueden clasificarse según varios criterios, dentro de los cuales el más común en las empresas es el criterio contable” (pp. 11-12).

Según Cruz (2017) señaló que dentro de la clasificación que sigue el Grupo 3 del Plan General Contable de las existencias, las más comunes en los inventarios son:

- Mercaderías: “Bienes adquiridos por la empresa y destinados a la venta sin transformación”.
- Materias primas: Las que, mediante elaboración o transformación, se destinan a formar parte de los productos fabricados”.
- Otros aprovisionamientos: Forman parte de estas existencias los combustibles, repuestos, embalajes, envases, etc.”.
- Productos en curso: Bienes o servicios que se encuentran en fase de formación o transformación en un centro de actividad al cierre del ejercicio”.
- Productos semiterminados: Los fabricados por la empresa y no destinados normalmente a su venta hasta tanto sean objeto de elaboración, incorporación o transformación posterior”.
- Productos terminados: Los fabricados por la empresa y destinados al consumo final o a su utilización por otras empresas”.

### Pertinencia

Las existencias o mercaderías son aquellas cuentas que forma parte del activo de la empresa para estar en el proceso de transformación, distribución, producción o venta de sus artículos o servicios para ser consumidos. Es fundamental analizar las

existencias en bodega de acuerdo con la relación de su cantidad y variedad para clasificarlas de acuerdo con las características de cada artículo.

### **2.3.20. Zona de movimiento y sectores de bodega**

Según Riveros (2015) en la bodega habitualmente el 70% del espacio disponible se utiliza para almacenamiento y el 30% sirve como espacio y labor de trabajo de la cual los sectores de bodegas son:

- **Zona de llegada:** Es el punto de donde se realiza el ingreso de las provisiones labores de recepción, verificación de los contenidos antes de proceder al almacenar.
- **Zona de separación clasificación y registro:** Esta zona se ejecuta la separación de provisiones, se clasifica por jerarquía según su naturaleza del producto.
- **Zona de empaque y preparación de entrega:** Es donde realiza la preparación para los envíos que será próximamente despachados las cajas vacías y el material reutilizable también se guardan.
- **Zona de almacenamiento:** Es donde se conserva el material o los suministros que no tienen un destino inmediato, por eso está dividido en varios sectores de acuerdo con el tipo de suministros o con la naturaleza del producto.
- **Zona de entrega:** Se utiliza para colocar las provisiones que ya se encuentre lista para despacho está deben ser almacenada en pallets separadas y etiquetadas de acuerdo con el destino.

### **2.3.21. Equipos y materiales requeridos en una bodega**

Según Riveros (2015) para un buen funcionamiento de la bodega es necesario contar con equipo y materiales de las cuales describiremos:

- Sistema informático o software
- Formulario, formato, tarjeta que permita el control de existencia ingreso y salida de producto
- Archivo metálico
- Botiquín de primeros auxilios y extintores

- Generador eléctrico con su respectivo material para el mantenimiento
- Armazones de madera que pueden ser paletas o tarimas para almacenar productos en forma de estanterías
- Balanza cinta métrica y escalera
- Herramientas para mantenimiento de mercadería

### **2.3.22. Stocks**

Pulido (2015) señaló, el inventario o stock representa una parte importante de la inversión de la empresa (p. 218).

Estas existencias suponen un capital inmovilizado importante dentro de la cuenta financiera, por lo que su correcta gestión es fundamental. Si se mantienen inventarios demasiado altos, puede haber demasiado dinero inmovilizado con el riesgo de pérdidas por obsolescencia.

### **Pertinencia**

En la empresa nos enfocaríamos en manejar bien el stock ya que cuentan con el listado ordenado y detalladamente, se daría un mejor servicio a nuestros clientes de preferencia proponiéndoles ofertas de nuestros productos, mejoraríamos el flujo de caja para el departamento de contabilidad y ser más competitivo en el ámbito comercial así generaríamos un mayor número de ventas en la empresa.

### **2.3.23. Control de stock**

En la gestión de un almacén es el control exhaustivo del mismo, evitando pérdidas que propiciarán el mayor beneficio posible.

El control de almacén comienza con la recepción de la mercancía, diferenciando los productos nuevos de los adquiridos con anterioridad. Para realizar un buen aprovisionamiento se debe tener en cuenta todos los peligros que conlleva la manipulación de los productos y su manejo teniendo en cuenta el origen y los factores, tanto intrínsecos (composición del producto, ph, actividad acuosa) como extrínsecos (temperatura, humedad relativa, atmósfera) (Sánchez & Rey, 2018).

## **Pertinencia**

En la empresa se necesitará saber el manejo de los stocks para poder controlar y ver la inversión de los artículos vendidos dentro de la empresa, comenzando desde que artículos o mercaderías se va revisando y controlando para que exista un buen manejo de la mercadería, y que no haya manipulación en los productos o un mal manejo de ellos, para así evitar en el futuro severas complicaciones.

### **2.3.24. Objetivos de Gestión de Stocks**

Según Flamarique (2018) la gestión de stocks tiene como principales objetivos:

- Equilibrar los tiempos de generación y tránsito de los productos hasta los clientes y ayudar a reducir sus costos al mínimo aceptable.
- Almacenar la menor cantidad posible de productos, ajustándose a las necesidades del mercado y a los tiempos de tránsito, y reduciendo los costos al mínimo posible.
- Evitar la rotura de existencias para mantener la fluidez en el flujo de productos hacia los clientes de acuerdo con sus necesidades.
- Facilitar un correcto servicio a los clientes.

### **2.3.25. Tipos de stock**

Según Sánchez & Rey (2018) los tipos de stock que existen son los siguientes:

*Tabla 11 Tipos de Stock.*

<b>Tipos de Stock</b>	
<b>Stock de funcionamiento</b>	Es la cantidad total de productos necesarios para atender las necesidades del establecimiento, tanto de consumo como de venta, representando el consumo habitual.
<b>Stock de seguridad</b>	Es la cantidad de productos que se reservan para hacer frente a imprevistos mayores de consumo o a retrasos en la entrega de un pedido.
<b>Stock máximo</b>	Representa el stock total, siendo la mayor cantidad de almacenamiento de productos permitidos en el establecimiento.
<b>Stock mínimo</b>	Es la cantidad mínima de producto almacenado que permite hacer frente a una demanda normal mientras se reaprovisiona el almacén.

---

**Rotura de stock:** Se produce cuando un producto se agota, rompiendo la cadena de trabajo. Hay que procurar no llegar a esta situación nunca.

---

Recuperado por Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos Copyright 2018 por (Sánchez & Rey, 2018)

Modificado por: Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020)

### 2.3.26. Peligros e irregularidades en el control de stock

Según Sánchez & Rey (2018) atendiendo a las características de los productos o materias primas (insumos) que son usados en la elaboración de productos, pueden ser afectados por un mal stockaje por:

*Tabla 12 Peligros e irregularidades en el control de stock.*

<b>Peligros biológicos</b>	<b>Peligros físicos</b>
Son producidos por una rotación inadecuada y el almacenamiento y la manipulación de las materias primas en condiciones no higiénicas.	son los producidos por un transporte, un almacenamiento y una manipulación de las materias primas inadecuada, viéndose afectados por restos de materiales o elementos no comestibles

---

Recuperado por Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos Copyright 2018 por (Sánchez & Rey, 2018)

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### 2.3.27. La visión del stock en las empresas

Según Sabriá (2016) la visión que se tiene de las existencias en las empresas muchas veces se circunscribe a la perspectiva funcional de la persona que lo analiza:

- a) Desde los departamentos de ventas y mercadotecnia se suele pretender que el nivel de existencias sea lo más alto posible, para evitar rupturas y proporcionar un nivel de servicio «del cien por cien» al mercado.
- b) Los responsables de gestión del inventario suelen pretender que las existencias se mantengan en los niveles más bajos posibles debido al coste de inmovilizado (y otros costes) que ello conlleva.
- c) El departamento de compras a menudo está evaluado por el coste de compra unitario, lo cual hace que se busque reducir este coste mediante el incremento del tamaño del lote de compra, y esto significa incrementar las existencias.
- d) Desde las fábricas se prefieren tamaños de lote de fabricación grandes, con lo cual se reducen las improductividades derivadas de los cambios de formatos, limpiezas, etc., pero se aumentan las existencias.

- e) Los responsables del transporte a menudo están evaluados por el coste de tonelada/kilómetro, de manera que tienden a cargar al máximo los vehículos para reducir este índice, lo cual muchas veces conlleva mantener niveles de existencias más altos de lo que sería necesario.

### **2.3.28. Rotación del stock:**

La rotación del stock en el almacén de la empresa indica el número de veces que se renueva la mercancía en un periodo de tiempo establecido para su estudio y análisis. Medir el tiempo que cada producto permanece en el almacén hasta su venta es un dato importante para la empresa, ya que no hay que olvidar que las existencias del almacén son inversión económica de la empresa que, cuanto antes rote, antes se recuperará (Cruz, 2017, p. 126).

#### **Pertinencia**

La rotación de los stocks accede a saber el número de veces en que se mueve la mercadería en un cierto tiempo para saber cuántas mercaderías se ha vendido desde el momento que sale de la empresa, gracias a ello podemos saber la inversión económica final para la empresa.

### **2.3.29. Flujo de Información**

El flujo de información del proceso logístico sigue los mismos pasos y procedimientos que el visto para la cadena logística, incluye algunos documentos más técnicos que repercuten en la eficiencia y en la rentabilidad de la empresa, como son las previsiones de demanda, las órdenes de fabricación y las facturas, la documentación de las transacciones debe ejecutarse en el momento que ocurre la transmisión o el movimiento de materiales” (Solórzano M. J., 2017, p. 65).

#### **Pertinencia**

Los Flujos de Información es un proceso logístico utilizado para saber la transmisión y el movimiento de los materiales con ayuda de procedimientos, documentos más técnicos para la eficiencia y la rentabilidad de la empresa, esto ayuda

mucho para saber cuáles son los errores más comunes y poder arreglarlos o tener una solución rápida.

### 2.3.30. Elementos del Flujo de Información

Según Solórzano (2017) los siguientes elementos intervienen en el flujo de información de la cadena logística:

- **Datos de clientes:** Incluyen nombre, razón social, CIF o NIF, dirección y datos de solvencia (son necesarios para saber el grado de riesgo de sus relaciones comerciales).
- **Datos de proveedores:** Incluyen nombre, razón social, CIF o NIF y dirección.
- **Descripciones y especificaciones técnicas de productos:** Son fichas con todos los datos relativos a los productos que salen y entran a los almacenes.
- **Previsiones de demanda:** Documento del departamento de marketing necesario para gestionar el nivel de stock óptimo. Su cálculo se hace a través de métodos cualitativos y cuantitativos.
- **Órdenes de pedido:** Documentos de petición de pedidos de materias primas o mercaderías.
- **Órdenes de fabricación:** Documentan el inicio del proceso productivo por orden de pedido o a través de los planes de producción.
- **Inventarios:** Relación detallada de los productos que se encuentran en stock. Son necesarios para gestionar el almacén y ordenar nuevos pedidos.
- **Órdenes de picking:** Son documentos de gestión de pedidos en almacén, que detallan el lugar exacto de recogida de los materiales.
- **Facturas:** documento acreditativo de una transacción de compraventa utilizada en contabilidad y liquidación de impuestos.
- **Albaranes:** Documento que acredita la entrega de materiales.
- **Registros de salidas y entradas:** documento de carácter interno, donde se anotan todas las salidas y entradas de materiales al almacén. Deben especificar el producto, la cantidad y la fecha de la operación.
- **Documentación de incidencias:** Documentos que acreditan y recogen toda la información relativa a un incidente en transporte o en almacén.

### **2.3.31. Proceso**

Según Gonzáles & Arciniegas (2016) “es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (p. 70).

También se considera proceso a toda actividad u operación capaz de convertir unas entradas: inputs y en salidas: outputs.

#### **Pertinencia**

Los procesos son actividades planificadas que realizan un conjunto de personas y ciertos materiales para llegar a un determinado objetivo; FAXMIR planea diseñar procesos para poder cambiar o acoplarse mejor a las actividades y tareas de los diferentes departamentos para que tenga un buen manejo en el control de inventarios dentro de la empresa.

### **2.3.32. Diseño del proceso**

El diseño del proceso debe realizarse, definiendo secuencialmente todas las operaciones necesarias para la fabricación del producto o prestación del servicio, considerando en cada una de ellas qué medios técnicos o tecnología son necesarios, así como los recursos consumidos...esto nos proporcionará, no solo el previsible coste medio del producto elaborado, sino también el tiempo total para su obtención (plazo de entrega)” (Domínguez, Domínguez, & Torres, 2016, pp. 33-34).

#### **Pertinencia**

Cada departamento de la empresa FAXMIR se encargará de las actividades o tareas que deben seguir, en la cual con un diseño de proceso trabajaría de forma eficaz y eficiente en sus actividades especialmente el departamento de bodega.

### **2.3.33. Control de Procesos**

En la organización como el proveedor deberían facilitarse datos de sus procesos, como la capacidad de los mismos, los gráficos de control, el tipo de inspecciones realizadas. Esta información reduciría, por una parte, las

inspecciones de los productos por parte de la organización, la cual, además podría realizar sugerencias para la mejora de dichos procesos (Cortéz, 2017).

### 2.3.34. Enfoques a Procesos

Cortéz (2017) se insiste en que “el objetivo clave está en determinar las necesidades y expectativas de los clientes (entradas en la organización) para ofrecer productos y servicios (salidas de la organización) que satisfagan las mismas”.

Cualquier actividad que recibe entradas (inputs) y las convierte en salidas (outputs) puede considerarse como un proceso. Este proceso requerirá de unos recursos adecuados para que pueda ser desarrollado eficazmente.

### 2.3.35. Proceso de gestión del inventario

Uno de los principales puntos de atención a la hora de analizar el impacto del flujo de retorno de PFU sobre el sistema operativo de una empresa es la gestión de inventarios, ya que la existencia de un flujo de productos desde el consumidor hasta el recuperador puede modificar el comportamiento de los inventarios existentes, y en algunos casos generar nuevos inventarios para la correcta gestión de los PFU recuperados (Iglesias, 2018).

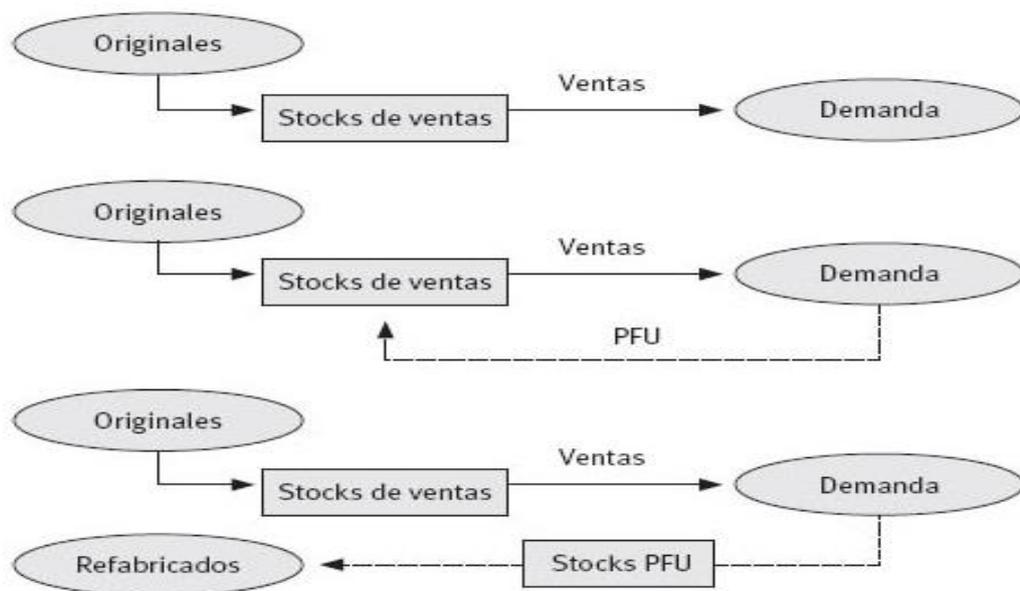


Figura 12 El sistema logístico inversa en la empresa  
**Recuperado por** El sistema logístico inversa en la empresa Copyright 2018 por (Iglesias, 2018)

Según el autor Iglesias (2018) indica los siguientes modelos:

- Forward.
- Reutilización.
- Refabricación

Tabla 13 Proceso de gestión de inventario

<b>Proceso de gestión de inventario</b>	
<b>Modelo forward</b>	Es donde no es posible la recuperación de PFU. No tiene incidencia en el inventario operativo de cara al servicio al cliente, deberemos tener un control de las cantidades incorporadas a nuestro centro operativo de cara a su salida hacia posteriores tratamientos de reciclaje, canalización, etc.,
<b>Modelo de reutilización</b>	Es donde son necesarias mínimas tareas de limpieza y mantenimiento para la recuperación de los PFU. Se debe realizar una incorporación al inventario del centro operativo, pero siempre deberemos tener en cuenta el plazo de realización de las tareas de limpieza y mantenimiento de cara al proceso de aprovisionamiento.
<b>Modelo de refabricación</b>	Es donde para la recuperación de los PFU son necesarias tareas complejas, debemos establecer el mismo control que en los modelos de reutilización, pero teniendo en cuenta que el proceso de prefabricación se puede realizar en plantas externas al centro operativo, y que los plazos de cara a disponer el producto para su servicio al cliente suele ser superior.

Recuperado por Manual de Logística Inversa Copyright 2018 por (Iglesias, 2018)

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 2.3.36. Tipos de Procesos

Según González (2016) los tipos de proceso de manera general pueden agruparse los procesos de una organización en 3 tipos diferentes:

- **Estratégicos:** Constituyen guías y directrices para los Procesos Operativos y de Apoyo. Dentro de esta clasificación se encuentran los procesos gerenciales o administrativos de la organización. También se los denomina **Procesos MOPs (Management Oriented Processes)** o procesos orientados a la administración.
- **Operativos:** Crean valor y tienen impacto en el cliente final, son los procesos de realización del producto, también conocidos como **Procesos COPs (Customer Oriented Processes)** o procesos orientados al cliente.

- **De Apoyo:** Dan apoyo o soporte a los procesos clave. Su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos. También se los denomina **Procesos SOPs (Support Oriented Processes)** o procesos orientados al soporte.

Según Cortéz (2017) la clasificación de los tipos de producción venía dada por la relación respecto al cliente. Adicionalmente, también podría realizarse una clasificación atendiendo al tipo de proceso.

- **Procesos de Flujo Continuo:** Estos procesos se adaptan bien a aquellos casos que se requiere producir contra-stock, porque la estandarización producto permite fijar de antemano y durante el tiempo de vida del producto la secuencia de operaciones.

Dentro de este tipo de procesos, puede definirse otra sub-clasificación:

*Tabla 14 Subclasificación de Proceso de Flujo Continuo.*

<b>Subclasificación de Proceso de Flujo Continuo</b>	
<b>Procesos continuos</b>	Todo el proceso se realiza utilizando la misma maquinaria y en los que no hay transición entre las operaciones
<b>Procesos en serie:</b>	Si hay transición entre las operaciones a efectuar, generalmente derivadas del cambio de la maquinaria a utilizar, aunque a veces también hay un cambio de recursos humanos.

Recuperado por Sistemas de Gestión de Calidad: Iso 9001:2015 Copyright 2017 por (Cortéz, 2017)  
**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

- **Procesos de Flujo Discontinuo:** Corresponde aquellos productos que no tienen definida una secuencia fija de operaciones. El flujo de operaciones queda determinado por el producto procesado y para ello no hay una maquinaria especialmente diseñada, sino múltiples maquinarias capaces de hacer tareas diferentes.
- **Procesos sin Flujo:** Se refieren a aquellos procesos donde se disponen las operaciones alrededor del producto.

### **2.3.37. Mapeo de Proceso**

Es una representación gráfica y secuencial de los diferentes pasos o etapas de un proceso, y pueden limitarse a un subproceso, a un proceso específico o ampliarse a toda la organización, y se realiza con apoyo de un diagrama, su

propósito fundamental es identificar todos los pasos y movimientos para ver cuáles son los fundamentales y cuales son innecesarios, lo que permite la simplificación y racionalización en el uso de los recursos (Baca, 2015).

### **Pertinencia**

El Mapeo de Procesos es una representación gráfica que nos muestra los diferentes pasos o sucesos de un proceso de la empresa, nos sirve porque podemos localizar y representar la gráfica de los procesos de una actividad o una tarea en una organización, por esta razón la empresa puede utilizar este tipo de mapeo para identificar sus actividades comerciales.

### **2.3.38. Procedimientos**

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos (Vivanco, 2017).

### **Pertinencia**

La empresa FAXMIR implementará un manual de proceso para el mejoramiento de procedimiento de las diferentes actividades o tareas para los departamentos afectados dentro de la empresa, tener en cuenta el procedimiento que hace el departamento de bodega en el manejo de sus inventarios al momento del conteo de las maquinarias o el mantenimiento de aquellas, esto sirve para que el departamento de contabilidad lleve el registro diario de sus ventas dentro de la empresa.

### **2.3.39. Manuales**

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

### 2.3.40. Tipos de Manuales

Según Vivanco (2017) los tipos de manuales son:

- **Organización:** Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- **Departamental:** Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple
- **Política:** Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
- **Calidad:** Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.
- **Sistema:** Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.
- **Finanzas:** Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
- **Múltiple:** Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
- **Puesto:** Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
- **Procedimientos:** Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta
- **Bienvenida:** Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa.
- **Técnicas:** Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

### **2.3.41. Manual de Procedimientos**

Según Ladrón de Guevara (2018) “es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática” (pp. 76 - 77).

#### **Estructura básica del Manual de Procedimientos es:**

Según Ladrón de Guevara (2018) la estructura básica para el manual de procedimiento es:

- **Identificación:** En la portada figuran el logotipo de la empresa, título del manual y fecha de la última actualización.
- **Índice de procedimientos:** Indicación del número y página de cada procedimiento para facilitar la localización por los usuarios.
- **Introducción:** En ella se recoge, entre otras cosas, la justificación del manual, la forma de uso y los usuarios. **Objetivo del manual:** Indicación de las utilidades y fines que se pretenden conseguir con su elaboración: mejorar la calidad, reducir costes, mejorar el servicio al cliente...
- **Desarrollo de los procedimientos:** En este apartado se describen de forma detallada las distintas fases de cada procedimiento.

La estructura estándar es la siguiente:

- **Título o nombre del procedimiento.**
- **Ámbito de aplicación:** departamentos o puestos implicados.
- **Descripción del procedimiento:** objetivo del procedimiento, detalle de las fases y diagrama de flujo (representación gráfica de las fases).
- **Responsable del proceso:** Se trata de la persona que debe revisar la adecuada realización de las actividades y tareas conforme a las indicaciones del Manual de Procedimientos. Esta persona también realiza las actualizaciones del Manual en el caso de que haya algún cambio en la forma de realizar las tareas.
- **Formatos y anexos:** Plantillas de los documentos que se utilizarán en el procedimiento. En ocasiones también se anexa legislación aplicable.

### **2.3.42. Objetivos de Manual de Procedimiento**

Un manual de procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales, a continuación, mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo (Vivanco, 2017).

- Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
- Contribuyen la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general.
- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades. Establecen los controles administrativos.
- Facilitan la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

### **2.3.43. Política de Calidad**

Según Cortéz (2017) “es un breve documento elaborado y firmado por la alta dirección de la organización, en el que se ofrecen los aspectos generales de actuación, funciones, dependencias, etc., relacionados con la gestión de la calidad de la empresa”.

Cortéz (2017), también menciona que en la política de Calidad se presenta los Documentos básicos:

- Política de calidad

- Mapa de procesos.
- Indicadores de calidad.
- Objetivos de calidad.
- Organigrama de la empresa funcional y nominal.

### 2.3.44. Diagrama de Flujo

Es la base del análisis de procesos, que se llevará a cabo por grupos de trabajo y en talleres que intentarán resolver los problemas de un proceso u/y optimizarlo, de manera que se mejore la eficacia y la eficiencia del proceso. Tienen como objetivo descomponer los pasos de un proceso en una secuencia. Se pueden emplear los siguientes elementos: secuencias de acciones, servicios o materiales que entran o salen del proceso, personas implicadas, tiempo empleado en cada uno de los pasos y medidas del proceso. (Piattini, García, Rodríguez de Guzmán, & Pino, 2018, pp. 584-585)

Alguno de los símbolos que se puede utilizar son:

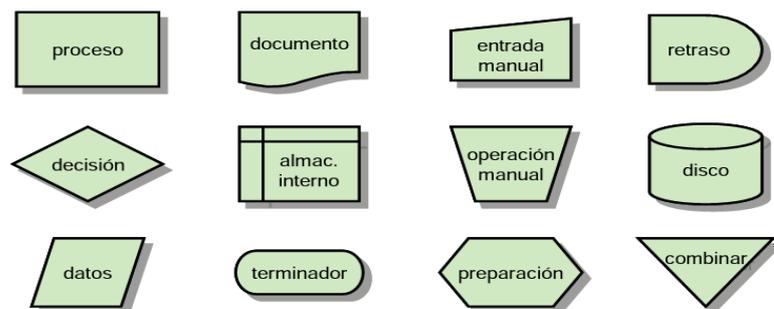


Figura 13 Diagrama de Flujo

**Recuperado por** Calidad de Sistemas de Información Copyright 2018 (Piattini, García, Rodríguez de Guzmán, & Pino, 2018)

Según Piattini, García, Rodríguez de Guzmán, & Pino (2018) al desarrollar un diagrama de flujo se recomienda seguir estos pasos:

1. Definir el proceso que debe ser representado.
2. Identificar y definir las actividades que deben ser desarrolladas y el orden en el que deben hacerlo.
3. Representar las actividades como cajas y la transición entre actividades como flechas de manera que sea posible hacer una traza de este desarrollo.

4. Revisar el diagrama de flujo con otras personas implicadas en el proceso para llegar a un consenso sobre su validez.

### **Pertinencia**

Los Diagramas de Flujos es una representación gráfica que puede ser utilizada en procesos para cualquier tipo de actividad o tarea para todo tipo de empresas, es de gran ayuda porque nos muestra mejorar las actividades necesarias dentro de una organización.

#### **2.3.45. Flujos de Comunicación**

Cuando percibimos que todas las empresas sin excepción lidian con algún tipo de información y necesitan distribuir el conocimiento internamente, llegamos a la conclusión de que la condición para el éxito empresarial es una estructura de comunicaciones organizada: la empresa que no consigue establecer una relación entre los líderes y los funcionarios (Ladrón de Guevara, 2018).

Según Ladrón de Guevara (2018) los flujos de comunicación dentro de las empresas se ramifican en todas las direcciones y sentidos, y permiten que la información, las ideas y el conocimiento circulen por todos los sectores:

*Tabla 15 Flujo de Comunicación.*

<b>Flujo de Comunicación</b>	
<b>Flujo de comunicación ascendente</b>	Es el que tiene lugar cuando la información parte del subordinado hacia su superior. En ese flujo el colaborador informa a los líderes sus impresiones sobre el modelo de gestión adoptado y las acciones administrativas que se hayan llevado a cabo.
<b>Flujo de comunicación descendente</b>	Este tipo de flujo parte del superior hacia el subordinado. Por ese motivo también se lo conoce como comunicación vertical u oficial, consiste en normas, orientaciones, atribuciones y metas, además de prácticas organizacionales y noticias institucionales.
<b>Flujo de comunicación horizontal</b>	Es el que ocurre entre personas de un mismo nivel jerárquico. Permite la unión de esfuerzos y contribuye a fomentar las relaciones entre colegas.
<b>Flujo de comunicación transversal</b>	El flujo recorre todas las direcciones, sin distinción de niveles jerárquicos.

**Flujo de comunicación circular**

En el flujo de comunicación circular, la información repercute libremente entre todos los colaboradores. Generalmente es más común en las empresas de pequeño porte o que recién inician operaciones, que cuentan con una cantidad reducida de trabajadores.

Recuperado por Técnicas de recepción y comunicación Copyright 2018 por (Ladrón de Guevara, Técnicas de recepción y comunicación, 2018)

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

**Pertinencia**

Los Flujos de Comunicación son procesos de comunicación que llevan a cabo dentro de las empresas, con estos nos genera diariamente un gran volumen de información que desempeña en cada uno de los sectores de las empresas.

**2.3.46. Simbología de un Diagrama de flujo**

Ladrón de Guevara (2018) señaló que existen “muchas formas para representar las actividades en un flujograma o mapa de procesos, la más básica de todas es hacerlo con rectángulos, figurando dentro de este una descripción de la actividad”.

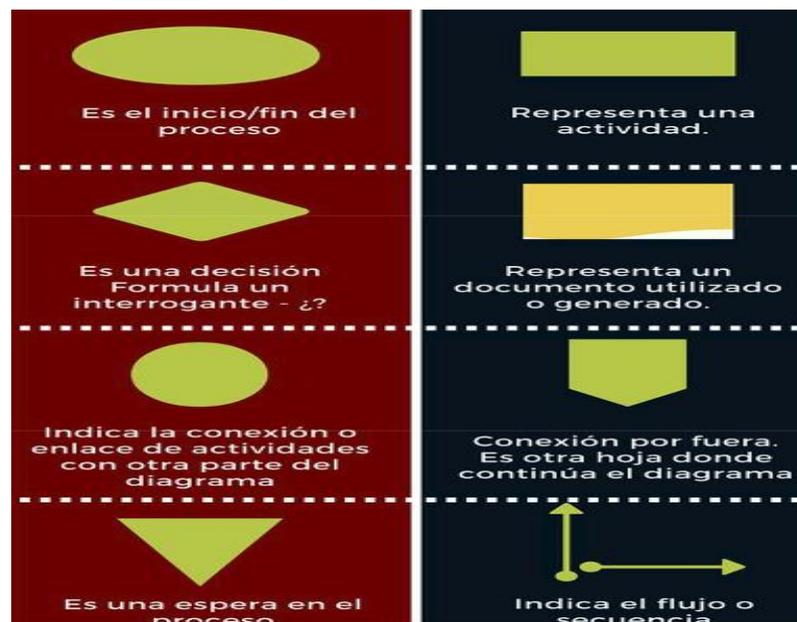


Figura 14 Simbología de Diagrama de Flujo

Recuperado por Técnicas de recepción y comunicación Copyright 2018 (Ladrón de Guevara, Técnicas de recepción y comunicación, 2018)

**2.3.47. Beneficios del diagrama de flujo**

Ladrón de Guevara (2018) señaló los beneficios al momento de realizar los diagramas de flujo en las que son las siguientes:

- **Mejor comprensión más fácil de un proceso:** una representación gráfica siempre será más amigable que una columna de texto.
- **Elaboración más ágil:** Es una ventaja dependiendo de qué tan capacitada este la persona para hacer el mapa de procesos.
- **Representación visual:** Por motivos de comunicación y simplicidad usamos un diagrama de flujo para comunicar procesos.
- Permite representar un proceso para realizar los respectivos análisis.

### 2.3.48. Tipos de Diagrama de Flujo.

Ladrón de Guevara (2018) señaló diversas clasificaciones otorgadas a los flujogramas: Por su formato, por su forma de presentación, por su propósito:

Por su formato:

**Horizontal:** Su desarrollo va de izquierda a derecha.

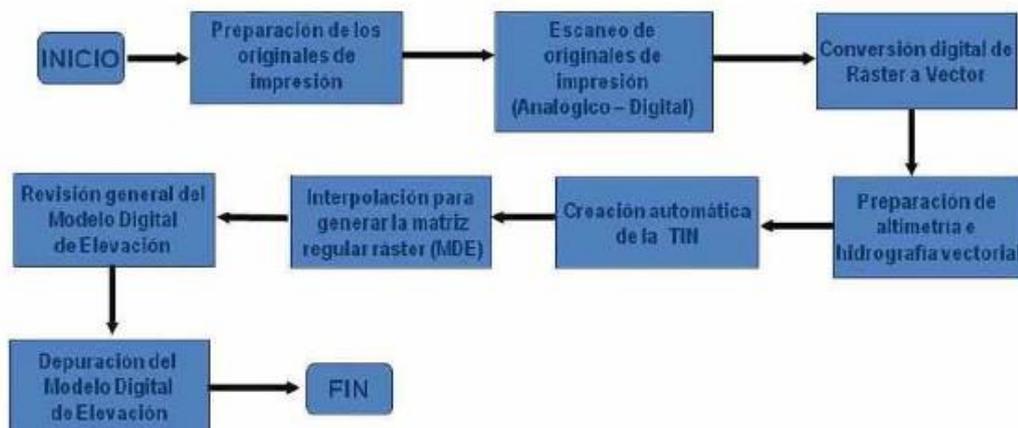


Figura 15 Diagrama Horizontal

**Recuperado por** Técnicas de recepción y comunicación Copyright 2018 (Ladrón de Guevara, Técnicas de recepción y comunicación, 2018)

**Vertical:** Se desarrolla desde arriba hasta abajo.

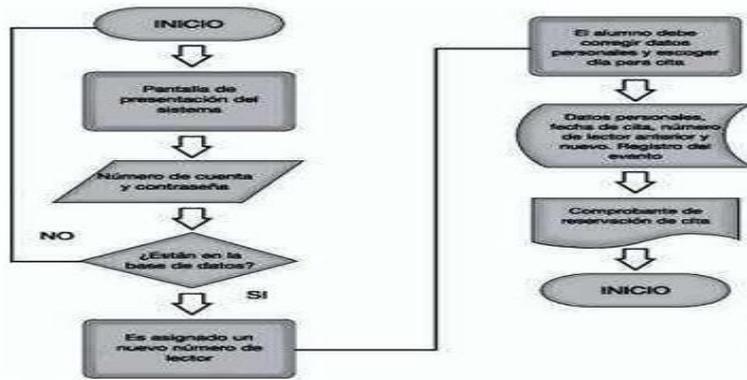


Figura 16 Diagrama Vertical  
 Recuperado por Técnicas de recepción y comunicación Copyright 2018 (Ladrón de Guevara, Técnicas de recepción y comunicación, 2018)

**Panorámico:** Su desarrollo no tiene un orden establecido, siendo hecho tanto en vertical como horizontal a la vez, logrando que se aprecie de un vistazo.



Figura 17 Diagrama Panorámico  
 Recuperado por Técnicas de recepción y comunicación Copyright 2018 (Ladrón de Guevara, Técnicas de recepción y comunicación, 2018)

**Arquitectónico:** Basándose en un plano arquitectónico del área de trabajo, esta representación describe el movimiento o flujo de personas y materiales en el espacio donde es realizado.

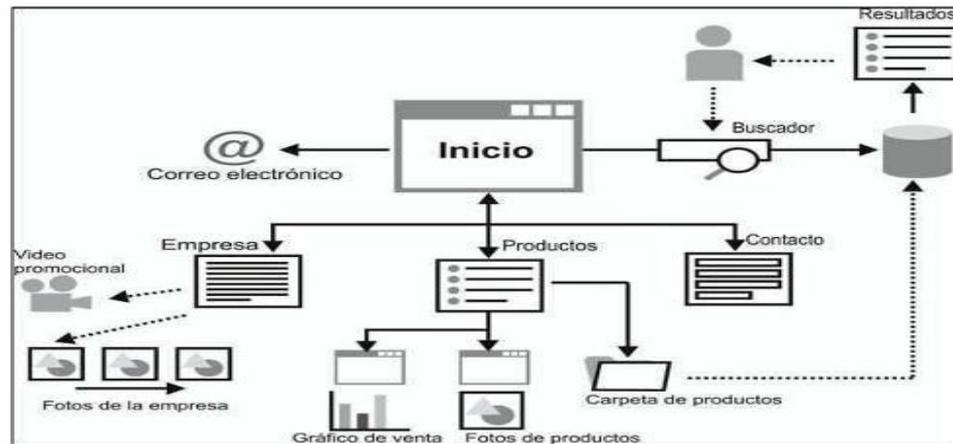


Figura 18 Diagrama Arquitectónico

Recuperado por Técnicas de recepción y comunicación Copyright 2018 (Ladrón de Guevara, Técnicas de recepción y comunicación, 2018)

### 2.3.49. Actividad

La actividad está compuesta por dos o más tareas, a la vez que un proceso está compuesto por dos o más actividades. La interacción entre estas actividades es la que determina el desempeño del proceso, por cual para mejorar un proceso o para solucionar un problema específico, es necesario explicar el proceso, y es ahí cuando entra en juego el diagrama de flujo (2018).

### 2.3.50. Just In Time

Según Domínguez, Domínguez, & Torres (2016) “es un método racional de producción que elimina los elementos innecesarios con el fin primordial de aumentar el beneficio mediante la reducción de costos”. Su idea básica radica en producir, en todas las fases del proceso de fabricación, lo que se necesita, en el momento adecuado y en la cantidad requerida en cada caso.

### Pertinencia

Just in Time es un método de gestión de inventarios que sirve para la eliminación de los tipos de actividades que no agregan valor, y al logro de un sistema de producción ágil y suficientemente flexible que de capacidad a las fluctuaciones en los pedidos de los clientes, esto ayudará mucho a comprender y mejorar los procedimientos dentro de la empresa.

### 2.3.51. Objetivos del Just in Time

Según Domínguez, Domínguez, & Torres (2016) permite además conseguir otros tres objetivos específicos orientados a lo largo del objetivo principal:

- **Control cuantitativo:** al permitir la adaptación en cantidad y variedad, a las fluctuaciones diarias y mensuales de la demanda.
- **Calidad asegurada:** al tenerse la certeza de que cada proceso únicamente proporciona al proceso siguiente unidades en buen estado.
- Respeto a la dimensión humana en cuanto al sistema utiliza recursos humanos para alcanzar sus objetivos de costo.

### 2.3.52. Análisis FODA

El análisis **DAFO** de una empresa permite diseñar la estrategia en la que se basará la compañía para afrontar su futuro a corto, medio y largo plazo. Se trata de un mapa a través del que se establecen las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización. Un análisis interno y externo del entorno en el que se desarrolla la actividad para mejorar su rentabilidad, funcionamiento y posicionamiento en el mercado (Martín, CEREM International Business School, 2018).

El **DAFO** también se conoce como **FODA o DOFA**. Las siglas en inglés son **SWOT** (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats). Se trata de una herramienta fundamental para conocer la situación en la que se encuentra la compañía a partir de la que se trazará la estrategia empresarial futura, y en su día se convirtió en una auténtica revolución (Martín, 2018).

### 2.3.53. ¿Cómo se hace un DAFO?

El modelo se puede aplicar a cualquier sector, tipo de gestión o área de negocio. El primer paso es describir la situación actual para después identificar las acciones o cambios que han de llevarse a cabo. Se trata de un diagnóstico estratégico clave en una organización. La información obtenida muestra el actual estado de la compañía, o departamento objeto de estudio, en función de sí misma y del entorno en el que se desarrolla o desea desarrollarse. Es el punto de partida para realizar un análisis histórico y proyectivo.

Según Martín (2018), “el primer paso para realizar un **FODA** es fijar el **objetivo principal y los objetivos que son secundarios**, después hay que desarrollar todo el análisis para trazar la estrategia más adecuada en función de los fines que se quieran conseguir”.

#### **2.3.54. Análisis interno: Debilidades y Fortalezas**

En el estudio interno, el objetivo es encontrar las **debilidades** y las **fortalezas** que tiene la organización: las primeras para corregirlas y las segundas para impulsarlas. Para ello se estudian diferentes variables: producción, marketing, organización, recursos humanos o personales y finanzas (Martín, 2018).

En el apartado de producción, se analiza la capacidad que tiene la empresa de producir sus servicios o productos, los costes, la calidad y la innovación. En marketing, se estudian las líneas y gamas de los productos, la imagen que se tiene, el posicionamiento, la cuota de mercado, la publicidad, los precios, las ventas, la distribución, el servicio al cliente y las promociones. En el estudio financiero, se engloba la rentabilidad, los recursos, el endeudamiento y la liquidez de que dispone la empresa (Martín, 2018).

Por otra parte, en el **análisis de la organización** se estudia la estructura de la compañía, la cultura empresarial, la jerarquía, el proceso de dirección y el de control. Y, por último, en el de recursos humanos se analiza el proceso de selección del personal, la formación que se realiza, la política de motivación, de rotación o de remuneración que hay establecida (Martín, 2018).

#### **2.3.55. Análisis externo: amenazas y oportunidades**

El análisis externo es el que se refiere al **entorno empresarial de la compañía**. Incluye todos aquellos aspectos que no dependen directamente de la empresa pero que le afectan. Estos puntos son muy reveladores a la hora de definir estrategias que permitan combatir las amenazas y aprovechar las oportunidades (Martín, 2018).

Las áreas que abarca el análisis externo son el mercado, el sector, la competencia y el entorno. En el mercado se define el público de la empresa, la evolución de la demanda, los deseos que tienen el consumidor y sus comportamientos a la hora de realizar la acción de compra.

En cuanto al sector, el objeto de estudio se centra en la detección de las tendencias que permitan obtener nuevas oportunidades de negocio. Para ello, se estudian tanto las empresas como los proveedores, distribuidores, clientes y fabricantes. El análisis de la competencia permite situar la empresa en el mapa y averiguar cuál es su posicionamiento en función del de otras compañías, los precios que se ofrecen, el tipo de productos o la distribución que realiza. En el estudio del entorno se incluyen todos aquellos aspectos que son ajenos a la organización pero que le influyen directamente, como son variables económicas, legislativas, sociológicas, tecnológicas o políticas (Martín, 2018).

### **2.3.56. Definición de la estrategia**

Gracias a la elaboración de la **matriz FODA**, la compañía obtiene la información que le permitirá trazar una estrategia para conseguir los objetivos comerciales, organizativos, productivos y financieros marcados. Obtiene un mapa que le permite obtener su situación objetiva, sabe dónde está para señalar el camino hacia el que quiere dirigirse (Martín, 2018).

Las estrategias más comunes entre las empresas son **defensiva, ofensiva, de supervivencia o de reorientación**. En función de la situación de la empresa y de los fines que se deseen conseguir, así como de los recursos de los que se dispone, la organización deberá fijar un tipo u otro de estrategia (Martín, 2018).

En la **defensiva**, la compañía está preparada para hacer frente a las amenazas que se le presenten. No está en posición de ataque, sino de defensa, lo que incluye diferenciarse de la competencia si ha perdido el liderazgo, reducir la cuota de mercado, maximizar y proteger la rentabilidad de los clientes.

En la **ofensiva**, la empresa está en condiciones de atacar, de crecer y de mejorar su posición en el mercado. Es el momento de potenciar las fortalezas y el liderazgo en el sector.

Cuando el resultado del **FODA** señala una estrategia de **supervivencia**, la compañía se enfrenta a una serie de amenazas externas y precisa organizar bien sus fuerzas internas. Los expertos recomiendan esperar, tener una actitud prudente que permita administrar los recursos hasta que se asienten los cambios que se puedan producir (Martín, 2018).

Cuando las empresas optan por una estrategia basada en la reorientación, el objetivo es la búsqueda de nuevas oportunidades y para ello conviene tener la preparación adecuada. La preparación incluye el cambio y la creación de nuevas políticas para conseguir unos resultados diferentes a los que se obtienen en la actualidad (Martín, 2018).

#### **2.3.57. Análisis PESTEL**

**PEST, PESTEL** (también conocido como PESTLE) es un instrumento que facilita la investigación y que ayuda a las compañías a definir su entorno, analizando una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre. Se trata de los **factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos**. En algunos casos, se han añadido otros dos factores, los **Ecológicos** y los **Legales**, aunque es muy común que se integren en alguna de las variables anteriores si así lo requieren las características del proyecto de la organización (Martín, 2017).

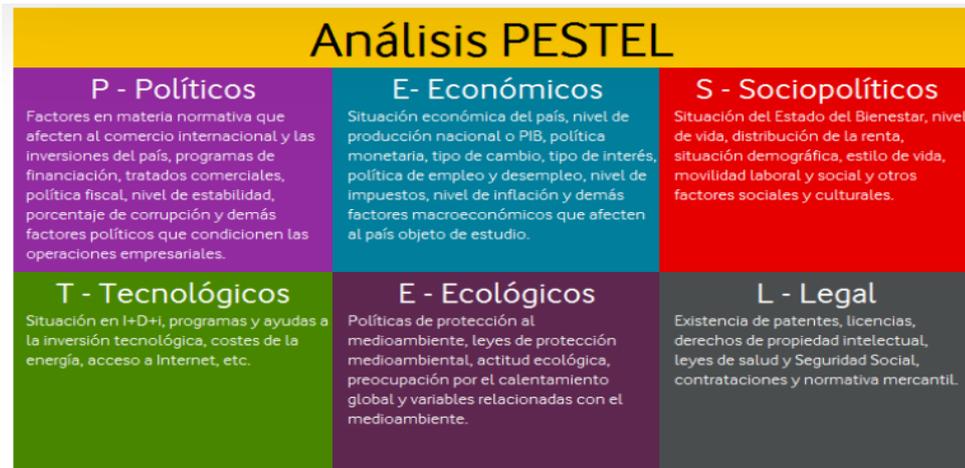


Figura 19 Descripción de las variables del PESTEL

Recuperado por Ideas para tu empresa Copyright 2018 (Cansado, 2018).

### 2.3.58. Las cinco Fuerzas de Porter

El análisis de las cinco fuerzas por Porter, es un modelo estratégico creado por el profesor Michael Porter, de la escuela de negocios en Harvard en el año 1979. Este modelo establece un marco de análisis para el nivel de competencia y rivalidad en las industrias, y para poder desarrollar una buena estrategia de negocio para esa competencia. Este análisis se basa en la respectiva articulación de “las cinco fuerzas” que determinan la intensidad de la competencia y rivalidad en la industria y por ende, en lo atractiva que es una industria en relación a las oportunidades de inversión y su rentabilidad. (Salazar, 2017)

- **Poder de negociación de los Clientes:** Si los usuarios son pocos, deben estar muy bien organizados y se ponen de acuerdo en los precios que están dispuestos a pagar por un bien, se genera una amenaza para la empresa ya que estos adquieren la posibilidad de plantarse en un precio específico el cual les parezca oportuno, pero generalmente este sea menor al que la empresa está dispuesta a aceptar.
- **Poder de negociación de los proveedores:** Este se refiere a la amenaza sobre una industria por parte de sus proveedores, a causa del poder que estos tienen (ya sea por su nivel de concentración, por el tipo de insumos que proveen, por la importancia de estos insumos para los costos de la industria, entre otros).
- **Fuerza de nuevos competidores entrantes al mercado:** Se refiere a las barreras de entrada de nuevos productos. Cuanto más fácil sea la entrada mayor

será la amenaza, es decir, si se intenta montar un negocio pequeño será muy fácil la entrada de nuevos competidores al mercado.

- **Fuerza de la amenaza de productos sustitutos:** Los mercados en los que existen muchos productos iguales o similares suponen por lo general una baja rentabilidad.
- **Fuerza de la rivalidad entre competidores:** La rivalidad entre competidores es un resultado de las cuatro fuerzas anteriores. La rivalidad define la rentabilidad de un sector: Cuanto menos competidores haya en un sector, será más rentable. Pero entre más competidores haya, será menos rentable participar en dicho sector.



Figura 20 Cinco Fuerzas de Porter

Recuperado por ABC Finanzas Copyright 2020 (Salazar, 2017)

### 2.3.59. Apalancamiento

Es la estrategia empleada para incrementar las ganancias y pérdidas de una inversión. A través de créditos, costes fijos u otra herramienta en el momento de la inversión facilite el crecimiento de la rentabilidad final, que puede ser positiva o negativa. (García, Economía Simple, 2017)

### 2.3.60. ROE

ROE conocido como rentabilidad financiera, son los beneficios económicos conseguidos a partir de las inversiones hechas y los recursos propios, que vincula los beneficios netos obtenidos en una operación de inversión concreta con los recursos precisos para conseguirla. (García, Economía Simple, 2017)

#### Fórmula:

$ROE = \text{Beneficio neto} / \text{Recursos Propios}$

### 2.3.61. ROA

ROA es un ratio financiero que mide la capacidad de generar ganancias. Esto, tomando en cuenta dos factores: Los recursos propiedad de la empresa y el beneficio neto obtenido en el último ejercicio. (García, Economía Simple, 2017)

#### Fórmula

ROA = Beneficio Neto / Activos

### 2.4. Marco Conceptual

- **Inventario:** Es la relación ordenada de las existencias con indicación de la cantidad disponible y valoración de cada una de ellas. También es un proceso de recuento y verificación del material almacenado.

FAXMIR S.A. raramente realiza el proceso de recuento y verificación del material almacenado, ya que en la investigación se realizará un mejor proceso para el correcto control del inventario.

- **Gestión de inventarios:** Es la administración adecuada del registro, compra y salida de inventario dentro de la empresa.

FAXMIR S.A. no cuenta con modelos de gestión o procesos para llevar un adecuado control de la mercadería y en la investigación a realizar se diseñará modelos de procesos para una mejor gestión de inventario.

- **Control:** Es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

FAXMIR S.A. tiene la confianza de que sus colaboradores cumplan sus actividades al finalizar el mes, y se refleja en los resultados la eficiencia del trabajo del departamento. En este proyecto de investigación se entrevistará al gerente para tener la información correcta de que existen procesos, normas y registros continuo a través de un sistema o físico de las actividades que estaría continuamente informado y saldría de la forma rustica que se ha llevado trabajando.

- **Almacenamiento:** la mercancía en un almacén, donde se realiza las operaciones o actividades de traslado de esta a o desde su ubicación, carga o descarga y colocación o extracción, y la de gestión de la información inherente a su movimiento.

FAXMIR S.A. realiza las operaciones de traslado de las mercaderías desde su ubicación y las actividades principales de carga o descarga, colocación o extracción de la mercadería y la de gestión de la información inherente a su movimiento. En la tesis se presentará todos los procesos en bodega y de los departamentos que están familiarizado constantemente en su labor.

- **Modelo no determinista:** Son aquellos que suponen que las ventas reales para un determinado período de tiempo varían aleatoriamente alrededor de un valor medio aproximadamente constante.

El Departamento de Administración tiene toda la información del inventario, sus ventas y los demás departamentos que no conoce la información detallada de la mercadería; en nuestro proyecto de investigación se propondrá que con los diseños de procesos mejoraríamos el flujo de información y de sus actividades entre departamentos.

- **Stock:** También llamado stockaje son productos que se conservan en depósito en un momento determinado en previsión de futuras necesidades.

FAXMIR S.A tiene entre sus mercaderías están a bajo pedido y no se almacenan por tanto tiempo; en nuestro proyecto de investigación propondremos que con los procesos mejoraríamos el control de almacenaje mientras que las mercaderías se retirarían cuando se facture.

- **Rotación del stock:** Es el número de veces que se renueva el stock durante un periodo determinado de tiempo, como consecuencia de esta rotación se recuperará la inversión realizada en el aprovisionamiento de mercancías.

FAXMIR S.A lleva la rotación de stock es 5 veces al día con la forma rustica que se trabaja; con la investigación a realizar propondrá un manual de procesos que se aumentaría la rotación de stocks.

- **Stock de seguridad:** Cierta número de unidades producidas que se mantiene en inventario, con el propósito de prever una posible subida de la demanda, para que no se ponga en peligro su provisión a tiempo.

FAXMIR S.A. tiene mercaderías bajo pedido de la cual tiene el stock mínimo de seguridad para unos imprevistos relacionados con la demanda o retrasos de nuestros proveedores para que no se vea afectado.

- **JIT (Just in Time):** Es el sistema en el cual se muestra la mercadería llegan justamente en las cantidades y momentos que se requieren, de acuerdo con las necesidades de la empresa.

FAXMIR S.A trabajan bajo pedido por lo que el departamento de administración tiene una cuidadosa planeación de los procesos de manufactura; para la investigación proponemos mejorar en bodega en relación con los departamentos el sistema de producción o actividades para la máxima eficiencia con el mínimo de desperdicio para el beneficio de la empresa de la cual necesitará mejorar algunos procesos de bodega que permite reducir costos también reduce o hasta elimina la necesidad de almacenar y trasladar la materia prima del almacén dentro de la empresa.

- **Existencia:** Es la cantidad disponible de un determinado producto (ítem), almacenado y listo para ser vendido, distribuido o utilizado.

FAXMIR S.A. tiene ciertas mercaderías guardadas para ser vendidos para sus respectivos clientes, estas mercaderías también no se ven afectadas porque se hace el debido mantenimiento de ellas, para nuestro proyecto de investigación mejoraríamos el proceso para el correcto control de existencia.

- **Logística:** Es el proceso de planificación, gestión y control de los flujos de materiales y productos, informaciones y servicios relacionados con dicho proceso.

FAXMIR S.A. a través de nuestra investigación propondremos que se llevará una mejor planificación de sus inventarios.

- **Procedimiento:** Es un orden para llevar a cabo una actividad.

FAXMIR S.A propondrá en mejorar los procedimientos en las actividades de cada uno de sus trabajadores de sus respectivos departamentos para que en un futuro tenga una mejor rentabilidad en la empresa.

- **Proceso:** Es el orden de actividades que se utiliza para desarrollarse en una organización.

FAXMIR S.A propondrá que llevará registrado diariamente sus procesos de cada actividad de los diferentes departamentos que se presenta.

- **Rediseño de procesos:** Es el método para lograr mejoras importantes en la calidad, productividad. tiempo y costos de un proceso.

FAXMIR S.A realizará el rediseño de mejorar los procesos de los departamentos de bodega y contabilidad para una mejor comunicación entre sus actividades.

- **Mapeo de procesos:** Es la actividad que consiste en identificar, entender y describir los procesos para el desarrollo de una actividad.

Proponemos que dentro de la empresa FAXMIR S.A. identificaremos los procesos necesarios para mejorar sus actividades.

- **Flujo:** Es la manera de representar de forma ordenada y secuencial las diferentes tareas y operaciones de un proceso en la organización.

Proponemos que mediante los flujos se mejoraría los procesos administrativos y los demás departamentos de las actividades en relación con las mercaderías.

- **Cuello de Botella:** Son restricciones o faltantes para el despacho con respecto a un volumen solicitado o pendiente de satisfacer la demanda del cliente.

En nuestra investigación observamos que está conforme de la forma rustica ya que no le toman mucha importancia en la cual genera tiempos de parada habiendo retrasos de su control y procesos de mercadería, nuestro objetivo es mejorar todas esas falencias para que tenga un mejor orden y rentabilidad para la empresa FAXMIR S.A.

- **Aprovisionamiento:** Son acciones necesarias para adquirir los productos y garantizar la mercadería disponible para la venta.

En FAXMIR S.A en el departamento de Administración se encarga de prever las necesidades de la empresa, planificarlas, expresarlas, satisfacerlas por medio de las compras; un proveedor para que llegue toda la mercadería a bodega y asegurarse de que se recibe exactamente lo que se ha pedido, y pagarlo; a través de nuestra investigación propondríamos a mejorar todos los procesos de aprovisionamiento.

- **Stock Keeping Unit (SKU):** Es el registro de las unidades en existencia dentro del almacén.

FAXMIR S.A el departamento de administración se encarga de registrar en su sistema todos los registros contables, en nuestra investigación propondremos que en bodega apliquen un sistema y procesos adecuados para su debido registro ya que carece de ello y el bodeguero no tiene noción exacta de la mercadería recibida y salida.

- **Trazabilidad:** Es un sistema de rastreo que se lleva a cabo en la mayoría de las mercancías perecederas, que permite en todo momento de la cadena de distribución, diseñar una ruta hacia atrás, localizando todos los distribuidores e intermediarios por los que la mercancía.

Los choferes de FAXMIR S. le dan guías de rutas que elabora el departamento de administración para poder entregar las mercaderías hacia las diferentes provincias del país, esto también ayuda a conocer ubicación, movimiento y trayectoria de las mercaderías, en el proyecto de investigación se van a mejorar los procesos de registro de rutas; y bodega que estará informado a través de un sistema y los debidos procesos para la empresa.

- **Picking:** Es la actividad de preparación de pedidos consiste en la recogida y cargas para conformar el pedido de un cliente.

En bodega de la empresa FAXMIR S.A el picking se realiza a las mercaderías es bajo a pedido y ya está facturado, en nuestra investigación propondríamos mejorar los procesos de bodega en relación con las mercaderías.

- **Packing:** Es el proceso embalado, empaquetado y envasado de un producto.

En la empresa FAXMIR S.A se realiza el correcto empaquetado, pero no hay un registro de sus actividades, en nuestra investigación mejoraríamos lo procesos de las actividades.

## 2.5. Marco Legal

### NIIF

#### Sección 13 NIIF para pymes 2017

13.1 Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Los inventarios son activos:

- a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de las operaciones;
- b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- c) en forma de materiales o suministros que se consumirán en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos. Los inventarios de una entidad manufacturera se clasifican de la siguiente forma:

- a) productos terminados: activos mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones;
- b) trabajo en proceso: activos en proceso de producción con vistas a esa venta;
- c) bienes fungibles: activos en forma de suministros que se consumirán en el proceso productivo; y
- d) materia prima: activos en forma de materiales que se consumirán en el proceso productivo (IASB, 2009, p. 3).

Se calcula que los bienes fungibles y las materias primas se consumirán en el ciclo de operación normal de la entidad.

Los productos terminados se mantienen principalmente para negociar.

Los inventarios son activos corrientes.

13. 2 Esta sección se aplica a todos los inventarios, excepto a:

- a) Las obras en progreso, que surgen de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados.
- b) Los instrumentos financieros.
- c) Los activos biológicos relacionados con la actividad y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (IASB, 2009, p. 5).

### **Medición de los Inventarios**

13.4 Una entidad medirá los inventarios al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta (IASB, 2009, p. 6).

13. 7 Una entidad puede adquirir inventarios con pago aplazado. En algunos casos, el acuerdo contiene de hecho un elemento de financiación implícito, por ejemplo, una diferencia entre el precio de compra para condiciones normales de crédito y el importe de pago aplazado. En estos casos, la diferencia se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación y no se añadirá al costo de los inventarios (IASB, 2009, p. 9).

### **Costo de los inventarios**

13.5 Una entidad incluirá en el costo de los inventarios todos los costos de adquisición y, costos de transformación y otros costos incurridos para dar a los inventarios su condición y ubicación actuales (IASB, 2009, p. 6).

### **Costo de Transformación**

13.8 Los costos de transformación de los inventarios incluirán los costos directamente relacionados con las unidades de producción, tales como la mano de obra directa. También incluirán una distribución sistemática de los costos indirectos de

producción variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados (IASB, 2009, p. 9).

### **Costos de adquisición**

13.6 Los costos de adquisición de los inventarios comprenderán el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), el transporte, la manipulación y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, materiales o servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición (IASB, 2009, p. 6).

#### **Costos excluidos de los inventarios**

13.13 Son ejemplos de costos excluidos del costo de los inventarios y reconocidos como gastos en el periodo en el que se incurren, los siguientes:

- a) Importes anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costos de producción.
- b) Costos de almacenamiento, a menos que sean necesarios durante el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior.
- c) Costos indirectos de administración que no contribuyan a dar a los inventarios su condición y ubicación actuales.
- d) Costos de venta (IASB, 2009, p. 16).

### **Costo de los inventarios para un prestador de servicios**

13.14 En la medida en que los prestadores de servicios tengan inventarios, los medirán por los costos que suponga su producción. Estos costos consisten fundamentalmente en mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles (IASB, 2009).

La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán, pero se reconocerán como gastos en el periodo en el que se hayan incurrido.

Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no atribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por los prestadores de servicios (IASB, 2009, p. 17).

### **Costo de los inventarios**

13.17 Una entidad medirá el costo de los inventarios de partidas que no son habitualmente intercambiables y de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, utilizando identificación específica de sus costos individuales (IASB, 2009, p. 20).

13.18 Una entidad medirá el costo de los inventarios utilizando los métodos de primera entrada primera salida (FIFO) o costo promedio ponderado. Una entidad utilizará la misma fórmula de costo para todos los inventarios que tengan una naturaleza y uso similares. Para los inventarios con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de costo distintas. El método última entrada primera salida (LIFO) no está permitido en esta NIIF (IASB, 2009, p. 21).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo de metodología de la investigación, se realiza un análisis profundo al objeto de estudio, es decir, comprobar si los escenarios que se plantearon en el problema, existen en la organización, además de identificar a fondo, la operatividad de las actividades que se desarrollan alrededor de la gestión de inventarios, criterio que debe corregirse por el antecedente en materia financiera que se expuso en el capítulo 2 y que en el futuro se pronostica una mayor participación de respaldo en mercadería para la venta y un financiamiento en el largo plazo, que pone en riesgo la rentabilidad en el patrimonio colocado por los accionistas.

Para establecer un análisis preciso sobre la operatividad de la gestión de inventarios, se realizó una revisión a fondo de los tipos, enfoques, diseños y técnicas de investigación que se deben aplicar, los resultados a esperar y finalmente los datos obtenidos de cada herramienta de recolección de información. Al finalizar el capítulo, el lector de la investigación podrá definir con claridad los puntos críticos que necesitan revisarse en los procesos, así como un preámbulo al análisis de factores internos y externos que están afectando el desarrollo del talento humano en su participación para alcanzar metas reales que determinen una rentabilidad en activos y patrimonio para el desarrollo financiero en el medio plazo de la empresa.

A continuación, se presenta el desarrollo del capítulo:

#### **3.1. Tipos de Investigación**

El desarrollo de la investigación, es de tipo descriptivo según el tratamiento teórico del siguiente autor:

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), las investigaciones descriptivas “buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población”.

La necesidad de describir y detallar cada uno de los procesos que interfieren en la gestión del inventario y que según la problemática, son los causantes del bajo rendimiento de los activos y patrimonios de la empresa, es el justificativo suficiente

para argumentar que la investigación descriptiva es compatible con la referencia teórica de Hernández, Fernández & Baptista (2014), esto ayuda no solo a definir una revisión sobre las actuales políticas y procesos que se llevan a cabo en la empresa, sino a identificar el talento humano que lo opera y a través de criterios de la jefatura, conocer si dichas falencias fueron atendidas o la planificación adecuada para garantizar un óptimo manejo de los recursos.

### **3.2. Enfoque de Investigación**

En cuanto al enfoque de la investigación, se especifica que el estudio es de tipo mixto porque:

Las características cualitativas del estudio denotan la imperiosa necesidad de permitir a los elementos que forman parte del objeto de estudio, en emitir sus comentarios definiendo criterios de valor que conformen el comportamiento, en este caso de la correcta gestión de los inventarios y las falencias que existen en su administración y reducción de costos ocultos en el mantenimiento y tratamiento del producto hasta que llegue a las manos del cliente.

Según el autor Moguel (2011) catalogar con un enfoque cualitativo a un estudio, es tener la certeza que los datos obtenidos de los elementos que interactúan con el objeto en análisis, tenga la limitación de proporcionar datos que difícilmente pueden representarse en criterio numérico, medirse o seguir una escala en algún criterio que clasifique su relevancia.

Con esto se concluye que, el enfoque de la investigación de tipo cualitativo es usado por la disposición de emplear el talento humano de dirección y control, para catalogar las falencias del proceso y con este justificativo abordar una revisión de las actuales actividades a fin de seleccionar las más relevantes, creando en la posterior propuesta la garantía de aplicar estrategias con características óptimas en favor al presupuesto que avale la viabilidad del cambio.

Consecuentemente las características cuantitativas del estudio, se definen por la aplicación de un análisis financiero al comportamiento del inventario, tanto a las cuentas que componen el activo corriente, como su relación en apalancamiento e influencia en el rendimiento sobre el patrimonio, todo ello tomando de la base

financiera de los últimos cinco años de los estados financieros en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

Según el autor Moguel (2011) el enfoque cuantitativo se emplea para analizar datos de la investigación que se expresan en forma numérica, es decir que siguen un orden, puede ser expuesta a un análisis descriptivo profundo y adicionalmente generen indicadores que permitan al investigador calificar de manera positiva o negativa los resultados los cuales también pueden estar contemplados en el planteamiento del problema.

Frente a la premisa de denotar un ineficiente control y gestión del inventario en los escenarios de la problemática del capítulo 1, el análisis financiero sobre la incidencia de la mercadería vendida pudo avizorar cómo reducción de la rotación en ventas, está afectando al respaldo del activo corriente y el nivel de rentabilidad de la empresa al que está acostumbrado hasta el año 2018; porque se evidenció que el sobre abastecimiento del inventario, está aportando con costos financieros en apalancamiento y el patrimonio tenga menos rendimiento de obtener en su calidad de inversión en el modelo de negocios analizado.

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño de investigación se compone de un criterio sistemático porque:

Es una investigación que tiene como rasgo principal que los datos se categorizan con codificación abierta, luego el investigador organiza las categorías resultantes en un modelo de interrelaciones (codificación axial), que representa a la teoría emergente y explica el proceso o fenómeno de estudio (codificación selectiva) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Según el esquema del proyecto se utilizó teoría fundamentada porque el investigador hace una explicación general de todas la actividad y operaciones relacionada con la mercadería que se realiza dentro de bodega en la empresa.

Al investigar analizó de forma general los departamentos, el fenómeno y la causa del problema de la cual es motivo principal del desarrollo de la tesis, interacciones, emociones que se aplican desde la perspectiva de las entrevistas. Desde luego, al

generarse la respuesta a través de la utilización de métodos de recolección de información se desarrollan unas soluciones variables para el desarrollo de la propuesta en este tema proponer de esta investigación.

El Diseño Inductivo se utilizará para establecer conclusiones y análisis generales basándonos en hechos recopilados mediante la observación directa que inicia de acciones particulares o concretos en la cual nos ayudará analizar y tener conclusiones generales acerca del comportamiento o la conducta de los colaboradores.

### **3.4. Técnicas de Investigación**

Las herramientas que abarcan criterios cualitativos son las siguientes:

**Entrevista personales:** Se realizarán entrevistas al gerente de la empresa y jefatura del departamento, para conocer la perspectiva sobre el control y manejo que se efectúa en el inventario y las falencias que, a criterio de experiencia laboral, consideran como riesgosas y consecuentemente podrían afectar financieramente a la empresa.

**Ficha de observación:** Se usa la ficha de observación, para enlistar aquellas falencias que quizás no se contemplen o se recolecten en la entrevista personal.

### **Cuantitativa**

**Análisis financiero:** Se realiza un análisis financiero sobre la incidencia de los saldos de la cuenta inventarios sobre la participación del patrimonio, la afectación del rendimiento y los riesgos para la administración en función a la política de abastecimientos de inventario.

### **3.5. Población**

La naturaleza de la investigación, apunta como objeto de estudio, el manejo de los procesos y procedimientos del personal sobre el control y gestión del inventario, para lo cual, los entes que aportan con criterios y puntos de vista relevantes en el tratamiento del problema son el gerente general y el jefe de área, justificado en función de los siguientes escenarios:

Contadora: tiene a cargo el trabajo del talento humano, medición de sus resultados, corregir errores y constantemente emitir programas de cambios de procesos, todo esto

en favor de garantizar el manejo óptimo de los recursos, en ella se centralizan los movimientos del inventario en bodega.

Gerencia general: se encarga de constatar que la empresa genere el beneficio suficiente para mantenerse en el mercado, por lo tanto, su cargo podrá identificar alguna falencia entre departamentos y en caso de hacerlo, se vale de informes para solicitar cambios.

Bodeguero: realiza el trabajo operativo, teniendo la capacidad de manifestar los errores, riesgos y falencias que presenta, con la responsabilidad atribuida de custodiar las mercaderías.

De la población se descartan las opiniones de empleados que se encuentren bajo la línea de jefaturas, porque su trabajo depende exclusivamente de los procesos estandarizados que publique la empresa, sin embargo, su accionar y ejecución de trabajos, quedarán plasmados en la ficha de observación. A continuación, se detalla el número de personas, sobre los cuales se va a recolectar datos, asignando la herramienta de recolección de datos apropiada para su tratamiento de información:

*Tabla 16 Nómina de la Empresa.*

<b>Departamentos</b>	<b>Personal</b>	<b>Herramienta de recolección de datos</b>	<b>Finalidad</b>
Presidente / Gerente	1	Entrevista	Identificar puntos críticos y falencias en el proceso de gestión de inventarios en el área
Contadora	1	Entrevista	
Bodeguero	1	Entrevista	
Jefe de Importación (Comercio Exterior)	1	Ficha de Observación	Incidencia y participación sobre procesos en el control, gestión y manejo de inventarios
Ayudante de Bodega	1	Ficha de Observación	
Técnico	2	Ficha de Observación	
Limpieza	1	Ficha de Observación	
Chofer - Mensajero	2	Ficha de Observación	

Recepcionista	1	Ficha de Observación
Guardia	2	Ficha de Observación
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### **3.6. Muestra**

Debido a la existencia de pocos elementos que participan en los procesos de manejo, control y gestión sobre el inventario, se emplea un análisis total de la población antes referida, por ello, no fue necesario aplicar la fórmula para determinar la muestra.

### **3.7. Presentación de los resultados de las entrevistas.**

Se realizarán entrevistas en primer orden al Gerente General y jefe del departamento administrativo de la empresa FAXMIR S.A. para conocer su gestión y la realidad de la empresa desde su óptica, con lo cual se plasma la experiencia que ellos tienen desempeñando sus labores diarias y así garantizar un criterio totalmente válido sobre la presencia de los escenarios propuestos en el planteamiento del problema. A continuación, se muestran los resultados:

#### **3.7.1. Presentación de los resultados de la entrevista al gerente general.**

En una entrevista con el Ingeniero Fernando Cristóbal Espinoza Macas administrador de “FAXMIR S.A” respondió lo siguiente:

#### **Pregunta 1. ¿Cuenta con los procesos y recursos necesarios para controlar de manera eficiente el inventario?**

En la actualidad no se cuenta con ningún control de mercadería, tampoco se tiene definido procesos estandarizados para gestionar el inventario; en el diario laboral la Ing. Cynthia Lindao (Mano Derecha) se encargada de la actividad y operaciones, cada vez que realiza la compra y venta de mercadería se encarga que tenga un correcto control en sus operaciones de la mercadería; el control de inventario se hace en el mes de noviembre de cada año y se registra en hoja de Excel, en la toma física del inventario cómo ve el lugar de bodega es pequeño y demora 40 minutos en el conteo solo necesito hoja y papel.

**Pregunta 2. ¿Existen medidas de control para restringir el acceso a las bodegas de la empresa para personas no autorizada?**

Medidas en si no hay, pero siempre las persona que ingresa son con previa cita antes, y el departamento que vayan en garita informa de su ingreso.

**Pregunta 3. ¿Por qué no ha existido en la empresa un manual de procedimientos para el control de los inventarios?**

Un manual de proceso no lo veo necesario porque ya llevamos 28 años en el mercado trabajando con este método comunicación ascendente, no hemos tenido contratiempo con proveedores en bodega y en operaciones ha sucedido dificultados pequeñas que se soluciona al momento, los empleados se saben manejar muy bien de acuerdo con sus funciones que tienen en la empresa.

La empresa cuenta con un buen ambiente laboral, considero que como es pequeño, su área de administración y bodega no es necesario porque creo que son simple lineamientos y formalidades.

**Pregunta 4. ¿Qué medida toma cuando existen faltantes en los inventarios?**

No se han presentado perdidas significantes de mercadería en la actualidad, rara vez sucede faltante en los inventarios, en si no hay una medida o política en esta situación porque soy riguroso al momento de captar clientes seguros, proveedores seguros, mi chofer de la empresa es una persona ética y responsable.

La contadora y mi persona siempre estamos monitoreando el sistema del inventario de costo y existencia; si por remoto caso hubiera faltante en el inventario según la situación procederemos a liquidación si es el empleado, si es proveedor nos comunicamos por llamada o correo para dar solución, si hay accidente de tránsito o caso fortuito, ya tiene seguro la mercadería, primero es la vida de nuestros empleados.

**Pregunta 5. ¿Qué estrategia ha optado la empresa para solventar la falta de un manual de inventarios?**

Pues como gerente aplico algunas estrategias que aplicamos que son las políticas generales que tiene la empresa y manejamos una constante supervisión y control con la contadora y bodega para poder tener información real para evitar errores.

Bueno considero que un manual son lineamientos y modalidades que se llevan para cumplir las actividades de colaboradores en mejor tiempo y que el personal se rija a ello.

**Pregunta 6. ¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?**

Si, de mi parte es mi obligación soy muy riguroso en ello, monitoreo los posibles clientes, verifico los balances, los cambios contaste de tributo por el Servicio de Rentas Internas, por ello siempre pago capacitaciones a la contadora.

**Pregunta 7. ¿Existe regularidad a la hora de solicitar información sobre los materiales en existencia en bodega?**

Considero que depende de la persona y la información con mi permiso, porque es confidencial la información como toda empresa.

**Pregunta 8. ¿Considera, que la empresa tiene que mejorar para perfeccionar el control de inventario a beneficio de la empresa?**

No, nos manejamos bien con todos mis colaboradores.

**Pregunta 9. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con la información necesaria para realizar un manual que le ayude a controlar sus inventarios?**

Si, por supuesto que sí le brindaría toda la información necesaria para poder realizar el manual, porque me permite conocer las actividades a ser cumplidas por cada uno de mis empleados en orden jerárquico y la forma en que las mismas deben ser ejecutadas.

**Pregunta 10. ¿Conociendo los beneficios de un manual de procedimientos, el cual mejoraría el control de inventario, estaría dispuesto a implementarlo en la empresa?**

Bueno, si escuchado de mis colegas sobre cómo ha mejorado las actividades internas de sus empleados y mejorando el tiempo en sus labores, sigo diciendo que son modalidades que cambiaría, pero requiere tiempo que se acostumbre mis colaboradores a esta modalidad, no veo que algo indispensable que falte en mi empresa.

**Pregunta 11. ¿Piensa usted que existe un control eficiente en el manejo de inventario?**

Por ahora nos manejamos así en el manejo de los inventarios, confío en las capacidades de la contadora que es mi mano derecha, mi constante y rigurosos monitoreo con relación a la mercadería de mi negocio, el bodeguero se encarga de verificar en que llegue toda la mercadería, contarlas y ponerlas en orden, los demás empleados saben las labores o funciones que tiene que llevar para un correcto control en el inventario.

**Pregunta 12. ¿Cree usted que la empresa FAXMIR S.A. siga manteniéndose en el mercado sin contar con una herramienta tan necesaria como un manual de procedimientos que ayude al control de inventario?**

No somos los líderes en el mercado, pero nos mantenemos en el mercado, porque nos caracterizamos por ser una empresa seria, responsable, por nuestra calidad en el producto y brindar buen servicio a los clientes; pero mi objetivo es ser líder en el mercado que crezca y tengamos sucursales en diferentes provincias del país, pero con un manual de funciones de procesos si me ayudara ahí si lo veo indispensable, como supervisión y control de las actividades.

**Pregunta 13. ¿La empresa tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función?**

Sí, considero que mis colaboradores se manejan bien en sus actividades que realizan porque no me han pedido que necesitan que contraten personal para su área como auxiliar si tengo los recursos, pero sería un gasto más porque nos manejamos bien con la cantidad de colaboradores que tengo.

**Pregunta 14. ¿Qué tipo de manuales existe en su empresa? Enumérela**

No tenemos manuales, pero si política que son: para el empleado, seguridad al empleado, el inventario.

**Pregunta 15. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas?**

Si, apenas el empleado ingresa a trabajar en FAXMIR S.A firma contrato y se le da las respectivas políticas internas de la empresa.

### **3.7.2. Presentación de los resultados de la contadora de la compañía.**

En una entrevista con la Ingeniera Cynthia Lindao contadora, colaboradora de “FAXMIR S.A”, respondió lo siguiente:

**Pregunta 1. ¿Es consistentes y uniformes durante todo el periodo contable el sistema de registro de la mercadería en sus operaciones?**

Si, considero que en el correcto orden y la forma ética en que eh llevado y sigo en mi labor de mi trabajo.

**Pregunta 2. ¿Los estados Financieros son emitidos y sus registros contables obedecen a los principios, políticas y normas técnicas vigentes para el registro y presentación de la información financiera?**

Si en un correcto orden respetando las leyes y normas en mi área del SRI y NIIF, actualizándome constantemente en los cambios constantes del SRI por parte del Gobierno o en parte del negocio una ley del gobierno en nuestro mercado y en las leyes de aduanas.

**Pregunta 3. ¿Cómo se efectúan las compras de los inventarios?**

Con una orden de compra generada en sistema para que apruebe, se demora 2 días dentro del mes de realizar el pedido al proveedor internacional, él envió de la mercadería al puerto en Guayaquil demora un mes o dos meses al realizar el pedido para que llegue la importación a nuestra bodega, no se adelanta dinero, se maneja con crédito a plazo y proveedores, existe excepciones con proveedores nuevos que se adelanta por depósitos en transferencia bancaria.

**Pregunta 4. ¿Cree Ud. que la empresa maneja adecuadamente su sistema de inventarios?**

Sí, yo llevo el control del sistema en relación de la mercadería en sus operaciones, registro, se informa de la situación real y actual al gerente general.

**Pregunta 5. ¿Cree Ud. que el actual manejo de inventarios que tiene la empresa le permite hacer frente a la oferta y demanda?**

Si, en mi departamento con el sistema de software y el correcto orden en documento, operaciones se ha llevado trabajando 28 años.

**Pregunta 6. ¿A través de qué medios o documentos realiza usted el seguimiento de atención de su orden de compra?**

Por correo electrónico y llamada al proveedor.

**Pregunta 7. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?**

En si no tiene, los colaboradores de la empresa no tienen manual de funciones, pero al momento que hicieron su contrato se les dice de su actividad específica informándoles de su ambiente y sus operaciones para que se desarrollen en su labor.

**Pregunta 8. ¿En la recepción de la mercadería es posible constatar lo que le envía el proveedor, es exactamente lo que usted solicito en su orden de compra?**

Si se realiza personalmente eso hace bodega, se verifica la mercadería que este en buen estado y todo lo que se solicitó con los soportes de documentos correspondientes.

**Pregunta 9. ¿Con que frecuencia se realiza el control de inventario en la empresa FAXMIR S.A., ha encontrado diferencia al momento de la toma física? ¿Qué ha pasado con esa diferencia?**

El mes de noviembre se realiza el control de inventario le llamamos la toma física, rara vez en los 15 años que estado trabajando hay diferencia en la toma física con el sistema que manejo, a veces hubo diferencia por mal estado de la mercadería y se le llamo baja de mercadería, tuvimos un sucesos inédito fue el robo en bodega por la delincuencia del amigo de lo ajeno fue en el periodo de prueba que estaba trabajando, después se lo reportó a las autoridades e hice las respectivas conciliaciones y ajustes, de ahí nuestro personal de bodega que sustraía no ha pasado, en todos los años que he trabajado, no hacemos revisión ni entrada y ni de salida así confiamos ciegamente en nuestro personal a cargo de bodega.

**Pregunta 10. ¿Cada que tiempo generan pedido de la mercadería a sus proveedores?**

Cada dos meses generamos pedidos a los proveedores porque son internacionales.

**Pregunta 11. ¿El departamento de contabilidad refleja, integra y procesa la información generada en todos los departamentos o unidades de la entidad a fin de proporcionar información financiera real y fiable?**

Claro que sí.

**Pregunta 12. ¿Cuál es el proceso para autorizar los registros de los inventarios?**

Que la mercadería este aprobada en la recepción por el bodeguero y si hay anomalías me informan para su registro y procede el ingreso al sistema.

**Pregunta 13. ¿Existe regularidad a la hora de solicitar información sobre la mercadería en existencia en bodega?**

Sí, solicito información y me lo comunica de forma verbal en el momento oportuno.

**Pregunta 14. ¿Considera que un diseño de políticas administrativas ayudaría a mantener un control del inventario favorecida en el registro de los estados financieros?**

Considero que la forma en que trabajamos es la correcta porque tengo control de las operaciones de mi departamento y de los demás ya que eso me ayuda a tener informado al gerente con información real exacta, si el gerente ve conveniente implementar un manual de funciones estoy dispuesta adaptarme a la modalidad para un buen desarrollo interno.

**Pregunta 15. ¿Qué sistema (software) de inventarios aplica?**

Visual Multineg.ec con ese programa se ha manejado actualmente.

**Pregunta 16. ¿Los organismos de control interno realizan auditorias en la empresa?**

Sí, pero primero se informa al gerente general protocolos de la empresa.

**Pregunta 17. ¿Cuántos Proveedores tienen?**

Tenemos 16 proveedores internacionales.

**Pregunta 18. ¿Se efectúan los despachos únicamente con base en órdenes debidamente aprobadas y facturada por el cliente?**

Si, cuando se factura al cliente, le informo de forma verbal a bodega para que prosiga el despacho entregándole los respectivos documento de soporte, para el envío y la entrega de la mercadería a los clientes, si son de Guayaquil los clientes dejan cheques con crédito y pago de contado; los que no tienen crédito si son de provincia nos envía el cheque por Servientrega igual se le da crédito a los cliente de provincia; si son clientes de tiempo vendiéndoles mercadería y si son nuevos que envíe el cheque con el pago completo según su pedido de facturado y al final del día le informo al gerente de las operaciones que se ha realizado en mi departamento.

**Pregunta 19. ¿Constan con un listado de la mercadería que existe en la bodega para la venta?**

Si, un listado de toda la mercadería que está en la bodega que se llama planilla de ítems lo tengo en Excel e impreso como revista.

**Pregunta 20. ¿El inventario de la empresa se encuentra asegurado?**

Si, como política y seguridad por la empresa tiene seguro Genesis.

**Pregunta 21. ¿Existe un sistema automatizado que garantice el control y registro para el inventario?**

Si, el sistema de software que utilizo ya mencionado anteriormente con 7 actividades de operaciones con relación a la mercadería para su control y costo que son:

1. Contabilidad y Banco
2. Cuenta por Pagar
3. Control de Inventario
4. Cuentas por cobrar
5. Compra e Importación
6. Facturación
7. Parámetros y Seguridad

**Pregunta. 22. ¿Se solicita a tiempo la compra de productos necesarios?**

Si, informándome primeramente en bodega la cantidad de mercadería que hay actualmente, la mercadería con órdenes del gerente.

**Pregunta 23. ¿Hay procedimientos adecuados para el control de mercadería, me refiero el tipo de manejo de sistema de valoración de inventario que utilizan (UEPS, PEPS, ponderado)?**

(Kardex) como el método Promedio que hay en el sistema de software que tiene la empresa.

**Pregunta 24. ¿Cómo se efectúan las compras con los proveedores?**

Se mantiene una cartera de proveedores, a los cuales se les asigna ciertos productos, se elige el proveedor según el gerente general y se desarrolla una cotización previa, si se aprueba la respectiva orden y la factura.

**Pregunta 25. ¿De qué forma se lleva el registro de los inventarios?**

En libros contables que registran el ingreso y egreso en el sistema de mi departamento.

**Pregunta 26. ¿Cuáles son las políticas que permiten la recepción, almacenamiento y control de los inventarios?**

Aprobar la mercadería según su estado que llevo por la observación que nos dio bodega y la revisión de los documentos de soporte y llamar a bodega para que almacene.

**Pregunta 27. ¿El actual sistema contable nos da una información integral y confiable para resolver los requerimientos contables y operativos?**

Sí, me manejo bien con el sistema que me dio la empresa.

**Pregunta 28. ¿Con que frecuencia se revisa y actualizan los procesos contables?**

Cada vez que ingresa una mercadería, sale y el pago a proveedores y bancos.

### **3.7.3. Presentación de resultados de al bodeguero de la empresa**

En una entrevista con el Señor Darwin Benavides colaborador de "FAXMIR S.A", respondió lo siguiente:

**Pregunta 1. ¿Cuál es el proceso para autorizar los registros de los inventarios?**

El manejo de los registro se encarga solo contabilidad, el gerente es la única persona de autorizar y aprobar sus registros operativos a la contadora con los respectivo procesos, con los documentos de soporte que le llevamos al departamento de Contabilidad que se encarga de registrar en Excel y en el programa Visual Multineg que utiliza la empresa para el registro de todos los inventarios, en la cual se lleva los registros de todas las entradas y salidas del inventario, se verifica que estén soportados con documentos autorizados; los registros de la devolución de mercancía este soportado con una nota de crédito aprobada, evitar el acceso a cualquier persona que no esté autorizada para la manipulación de los registros de inventario en el sistema contable, solo el gerente y la contadora son los autorizados en el registro del inventario en el sistema.

**Pregunta 2. ¿Cómo se efectúan las compras de los inventarios?**

Primero se receiptan los requerimientos de contabilidad de todas las áreas de la empresa que requiera el departamento de contabilidad el gerente le da lista de proveedores nuevos y los que han trabajado, prosigue de hacer la respectiva cotización de la mercadería con el posible proveedor, detalla el valor y en cuantas cuotas se puede pagar, se realiza la factura con sus cuotas y cuando llegue la mercadería nos informa de forma verbal a nuestro departamento de bodega para ingresar el producto con su respectivo documento de soporte de compra.

**Pregunta 3. ¿De qué forma se lleva el registro de los inventarios en la empresa?**

La empresa cuenta con su respectivo programa de software Visual Multineg. que lleva todos los registros del inventario de la empresa que se encarga el departamento contable.

**Pregunta 4. ¿Beneficiaría la existencia de un manual de control de inventarios?**

Si, beneficiaria mucho al área de bodega y a la empresa.

**Pregunta 5. ¿Cuáles son las políticas que permiten la recepción, almacenamiento y control de los inventarios?**

Nosotros solo procedemos a descargar la que aprueba la mercadería según su estado; primero nosotros los de bodega vemos que la mercadería en recepción llegue en mal estado / buen estado y con documento de soporte para su registro respectivo que llevamos a la contadora; la política de nosotros le informarnos en el momento preciso del suceso al departamento de contabilidad para que verifique en recepción, lo apruebe o no y nos comunica si procedemos a almacenar la mercadería en bodega.

**Pregunta 6. ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos facilitará el control de inventario?**

Claro que sí, porque nos facilitaría mejor el control de inventario en nuestra empresa.

**Pregunta 7. ¿Cómo es el proceso del área de despacho?**

Cada venta aprobada y facturada que realiza, el departamento de contabilidad emitirá la respectiva guía de remisión, y factura de la cual nos entregan aquellos documentos de soporte para que nosotros los bodega a procedamos al despacho del inventario según la orden de compra (factura) por parte del cliente aprobada y le informamos de forma verbal que el despacho ya fue realizado y embarcado en el vehículo de la empresa, después contabilidad se encarga de las respectivas operaciones ya sea revisión o ajuste en el sistema de la actividad realizada en relación de la mercadería, informándole de forma verbal al gerente general de las operaciones al final del día.

**Pregunta 8. ¿Si el manual de procedimientos mejorara su rendimiento laboral, estaría dispuesto a aceptarlo?**

Por supuesto que sí.

**Pregunta 9. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de su área?**

En el área de bodega no se realiza un control de inventarios, falta de procedimientos y tampoco no cuenta con reportes o sustento físicos al momento de las entradas y salidas de las mercaderías, no tenemos una constancia física con el departamento de contabilidad por eso también puede presentarse desajustes como faltantes o sobrantes y, no necesariamente significa que haya robo o pérdida de mercadería.

**Pregunta 10. ¿Tiene en la empresa establecido normas que regularicen las entradas y salidas de los inventarios en bodega?**

Por supuesto que sí, se tiene que avisar primero al gerente y al departamento de Contabilidad y ahí ellos nos dan los permisos adecuados para la entrada o salida de las mercaderías cuando lo pidan.

**Pregunta 11. ¿Qué medidas se toman para la ubicación física, conservación y clasificación del inventario?**

Toda la mercadería es revisada al ingresar a bodega más detalladamente por parte del técnico, clasificada y ordenada por nuestros colaboradores del área de bodega; también si existe mercaderías dañadas son separadas en un lugar específico por las demás mercaderías.

**Pregunta 12. ¿Qué tipo de indicadores manejan dentro de su departamento?**

No se maneja ningún tipo de indicadores, simplemente le damos toda la información necesaria y oportuna al departamento contable en la cual se utiliza Excel y el programa Visual Multineg que maneja el departamento contable en el cual se registran todos los ingresos y egresos de las mercaderías que realizan.

**Pregunta 13. ¿Existe restricciones de ingreso a las bodegas?**

Por el momento que todas las mercaderías ingresen con su debida norma que impone la empresa.

**Pregunta 14. ¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?**

Claro que sí, el departamento de contabilidad se encarga de los informes de toda la existencia de los inventarios y también tiene una fecha específica para informar a gerencia para presentarlo, nosotros como bodega le informamos de forma verbal para que tome las medidas correspondientes.

**Pregunta 15. ¿Conoce el manejo de los siguientes programas informáticos? Administradores, bodeguero y vendedores.**

No ningún sistema de software ni de Excel en bodega nos han facilitado la empresa FAXMIR S.A. de la cual el departamento de contabilidad trabaja otro programa Visual Multineg que maneja todos los inventarios de las mercaderías de la empresa.

**Pregunta 16. ¿Cómo es la comunicación laboral con el gerente general y el departamento contable en la empresa FAXMIR?**

Nosotros, siempre nos comunicamos con contabilidad, rara vez con gerencia; contabilidad le informa de una manera detalla todos los sucesos y operaciones a gerencia para la toma de decisiones.

**Pregunta 17. ¿Qué medida toma cuando existen faltantes en los inventarios?**

En este caso el gerente de la empresa tomas las medidas adecuadas según las políticas de la empresa le comunica al departamento de contabilidad el resultado de la investigación del destino de las diferencias para que este proceda a realizar los ajustes contables según corresponda y la operación al empleado según el caso.

Existen 3 tipos de Faltantes en las empresas:

- Faltantes por merma
- Faltantes por negligencia o sustracción
- Faltantes por volumen de movimiento

El departamento de contabilidad realiza ajustes a nivel de sistema y contablemente para cuadrar la información y la empresa tiene dos opciones, se cobra a los responsables del área, descuentos en porcentajes en su sueldo y si vuelve a suceder liquidación es muy rara vez que sucedido en la empresa en los 18 años que eh trabajado.

**Pregunta 18. ¿Se han presentado accidentes laborales en el área de Bodega?**

En el transcurso que lleva la empresa solo se reportó un accidente laboral leve en el cual se tomaron las medidas preventivas para que no vuelva a ocurrir.

### **3.8. Análisis de los resultados de la investigación.**

#### **3.8.1. Perspectiva del Gerente General sobre el manejo de inventario**

El Gerente considera que los procesos son lineamientos y modalidades que se llevan para que sean más eficiente en su actividad que no lo ve indispensable para su empresa porque la modalidad que han trabajado por 28 años con el monitoreo y supervisión constante con los empleados como resultado ha tenido éxito en todas sus operaciones, actividades interna y externa en la empresa FAXMIR S.A. pero no descarta la idea de tener un manual por las sucursales que tendrá más adelante.

#### **3.8.2. Perspectiva de la contadora sobre el manejo de inventario**

La contadora no ve necesario un manual de proceso porque ella se maneja bien como lleva sus actividades en sus operaciones y el control que tiene en el departamento administrativo y con los demás departamentos relacionados en sus operaciones y a las actividades que le relacionan a la mercadería en la empresa FAXMIR S.A. así se han llevado trabajando por 28 años, si el gerente implementa un manual de procesos ella se adaptaría al cambio.

#### **3.8.3. Perspectiva del bodeguero sobre el manejo de inventario**

El bodeguero expresó que solo traslada la mercadería a bodega y que mantiene limpio y ordenado el lugar, revisa la mercadería si tiene una falla externa, golpes o en mal estado; que 28 años se han llevado trabajando de esta forma rústica no hubo problemas que se ha resuelto al momento, no tiene en su área un software o hoja de Excel para llevar el registro. Hoy en día se desconoce la cantidad exacta que se mantiene en bodega solo recuerda lo que llegan en el día o sale la mercadería y se le informa a la contadora para que registra, después se le olvida, si ayudara un manual de proceso y procedimiento si la gerencia implementará.

### **3.9. Ficha de observación**

Por medio de la ficha de observación, se categorizan los diferentes argumentos expuestos por los entrevistados, en cuanto al manejo de la gestión y control sobre los inventarios de la compañía, tomando como referencia los argumentos expuestos en el árbol del problema tanto las causas posibles determinando el origen del problema,

como aquellos efectos que ya denotan en la organización por la ausencia de procesos de control.

Tabla 17 Ficha de observación sobre la comprobación de las causas en el problema.

Criterios e indicadores	Ocurrencia		Observación	Análisis
	Si	No		
Procesos incompatibles con la naturaleza del departamento	X		El control de la administración de la bodega lo lleva a cabo la contadora, quién en responsabilidad compartida con el Gerente general, aprueban los movimientos de compra de mercadería.	La ausencia de un manual de procesos por parte de la Gerencia General, erróneamente ha provocado que un perfil de contador lleve a cabo tareas que normalmente realiza un Jefe de Compras y Jefe de Ventas o Comercial
Falta de canales de comunicación entre jefes y subordinados	X		Existe una comunicación directa entre la contadora y el Gerente General, no existe un contralor o auditor que revise las transacciones de compra, ni un departamento de ventas, que justifique la adquisición del inventario de una manera técnica, provocando indirectamente un sobre abastecimiento de mercadería.	La adquisición de mercaderías deben responder a una planificación netamente de ventas, comportamiento de mercado y definición de costos a fin de seleccionar los proveedores adecuados; actualmente no se realiza ninguno de estos criterios, incluso bodega actúa como un observador de la mercadería sin la posibilidad de responsabilizar su gestión en un documento autorizado por la gerencia
Falta de evaluación y medición de actividades de personal	X		La ausencia de un manual de procesos, imposibilita que se evalúe la experiencia y pericia de los involucrados, limitando al responsable de bodega en una revisión superficial de las mercaderías, sin que evidencie un documento su responsabilidad en el proceso y produciendo el riesgo que exista un registro de mercaderías que quizás nunca pasaron por bodega dentro de la contabilidad, provocando con ello faltantes injustificados.	Si bien es cierto el trabajo dentro de la organización se basa en la confianza, el ser humano está susceptible a errores, por ende, la falta de mediciones y evaluación al personal, imposibilita que se lleve a cabo un eficiente reemplazo del talento humano, incurriendo con ello costos de aprendizaje en caso que alguno de los involucrados renuncie a la empresa

Falta de estandarización de actividades en el proceso de gestión de inventario	X	No existe un manual de procesos en la empresa.	La estandarización de procesos identifica carga laboral en alguno de los trabajadores y posibles riesgos de fraude dentro de los resultados que se ejecutan dentro de su trabajo
Ausencia sobre el uso de documentos de respaldo	X	Las actividades de control del inventario se realizan de manera verbal entre la contadora y el bodeguero.	Un documento de respaldo, podría identificar el talento humano que falla en el proceso, en este caso, incurrir en una venta no autorizada por la gerencia, falsificación de firmas por parte de la contadora, o registros de facturación indebidos sobre mercadería que nunca ingresó a bodega.

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

*Tabla 18 Ficha de observación sobre la comprobación de los efectos en el problema.*

Criterios e indicadores	Ocurrencia		Observación	Análisis
	Si	No		
Carga laboral en el departamento administrativo	X		La contadora ejecuta actividades relacionados a gestionar compras de mercadería, lo cual desenfoca la finalidad del cargo, que es garantizar el correcto registro contable y presentación real de valores en los balances	Se pueden dar posibles errores en los registros contables, porque la contadora ejerce de manera diaria actividades ajenas a la contabilidad
Ausencia de direccionamiento en metas y objetivos de cada departamento	X		No se evidencio una planificación de actividades en cada uno de los departamentos	Si la empresa planea crecer en el mercado, es necesario que su personal sea direccionado en función a este argumento.
Personal sin dirección y desarrollo profesional	X		No existe un proceso de evaluación de gestión de personal, por lo tanto, es difícil cuantificar la compatibilidad de la experiencia del trabajador con su nivel de estudios.	La ejecución empírica de los procesos, evita encontrar errores, retroalimentaciones o necesidad de cambios en procesos

Falta de documentación de responsabilidad en el departamento de bodega	X	La confirmación de bodega sobre la entrega y recepción de mercaderías es verbal, lo cual puede ser puesto en duda mediante la revisión de un tercero	No hay un elemento o respaldo que identifique a los responsables de cada proceso
Tiempos improductivos y costos ocultos en gestión de inventario	X	El tiempo de 40 minutos manifestado por el gerente general, es empírico, no existe un proceso calificado que garantice el manejo eficiente de bodega.	La empresa al no ubicarse como líder de mercado, depende de una estrategia de optimización de costos, para convertirse en una unidad competitiva en precios. Si existe una falta de control en el manejo de inventario, las pérdidas por obsolescencia o robos pueden ser mayores que impactan directamente al recurso financiero de la empresa.

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### 3.10. Procesos de riesgo

Una vez que se ha comprobado la presencia de causas y efectos dentro del problema de investigación, se procede a valorar el riesgo de ocurrencia de fallas en los procesos conjuntamente con el impacto en los estados financieros, a fin de determinar el grado de urgencia que requiere la compañía para obtener estrategias que no afecten los intereses de desarrollo económico en el mediano plazo.

Los criterios cualitativos para medir el nivel de riesgo serán a través de las siguientes escalas:

- Nivel 1 y 2: rara ocurrencia del suceso.
- Nivel 3 y 4: improbable ocurrencia del suceso.
- Nivel 5 y 6: posible ocurrencia del suceso.
- Nivel 7 y 8: probable ocurrencia del suceso.
- Nivel 9 y 10: casi seguro de la ocurrencia del suceso.

De acuerdo a cada proceso de manejo de inventario, los riesgos que actualmente se identifican en la organización, son los siguientes:

### 3.10.1. Proceso 1: Recepción de la mercadería

Tabla 19 Riesgos en el proceso de recepción de la mercadería.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
Falsificación de proformas por parte del departamento contable sin autorización de la Gerencia General	10	10
Selección de proveedor por intereses particulares	9	10
Pagos de mercadería sin una entrega del producto	10	10
<b>Promedio</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.2. Proceso 2: Control de mercadería.

Tabla 20 Riesgos en el proceso de control de mercaderías.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
Diferencia en el control del costeo de inventario, porque no se especifica una forma de metodología para valorar la mercadería, de manera empírica de manifiesta el método promedio.	9	9
No se documenta los responsables de la recepción de la mercadería, solo se avisa de manera verbal	8	8
La revisión física, solo identifica diferencias, no emite responsabilidades en el talento humano	10	8
<b>Promedio</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.3. Proceso 3: Ingreso de la mercadería.

Tabla 21 Riesgos en el proceso de ingreso de la mercadería.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
Comunicación exclusiva de la contabilidad con el bodeguero, esto ocasiona que la contadora y el bodeguero de manera ficticia evidencien ingreso de mercadería que solo se constata de manera física en el inventario de noviembre	8	8

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.4. Proceso 4: Manejo Técnico del producto.

Tabla 22 Riesgos en el proceso de manejo técnico del producto.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
La falta de procesos estandarizados impide que se establezca un modelo de costeo de inventarios único, lo cual puede generar cambios repentinos en el valor de las mercaderías, infiriendo que las mismas no cuadren con la facturación o incurran en faltantes irreales	6	10
La ausencia de un sistema que identifique el proveedor y las características del producto, podrían ocasionar que la bodega deje ingresar artículos que difieren en marca y características con la solicitud de pedido.	9	10
Un débil control del ingreso de mercaderías, evita que se revisen de manera técnica el estado del producto, lo que hace susceptible a la obsolescencia	8	10
<b>Promedio</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.5. Proceso 5: Conciliaciones contables.

Tabla 23 Riesgos en el proceso de conciliaciones contables.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
Ausencia de un criterio técnico como un contralor o auditor sobre la veracidad de los estados financieros	9	10
Falta de análisis financiero en el impacto descontrolado de abastecimiento de inventario	8	10
Riesgo sobre el cálculo o valoración errónea de los inventarios	9	10
<b>Promedio</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.6. Proceso 6: Salida de mercadería de bodega.

Tabla 24 Riesgos en el proceso de salida de mercadería de bodega.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
Ventas con entrega ficticia de la mercadería	9	10
Cuentas por cobrar irreales con porcentaje de incobrabilidad alta	7	10
<b>Promedio</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.7. Proceso 7: Toma física de inventario.

Tabla 25 Riesgos en el proceso de toma física de inventario.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
La falta de revisión física del inventario de manera constante evita identificar los meses que ocurre el posible faltante de mercadería	8	9
No hay respaldos físicos de la persona que recibe el producto	6	7
No se determina de manera correcta la evidencia de ingresar producto compatible con las proformas del proveedor	9	10
<b>Promedio</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.8. Proceso 8: Baja de mercadería.

Tabla 26 Riesgos en el proceso de baja de mercadería.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
Producto que posiblemente no se encuentre dañado u obsoleto	8	9
Costeo incompatible con el ingresado en facturación	7	8
Ejecución a nivel contable pero con beneficio físico para empleados de la empresa	7	8
<b>Promedio</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.10.9. Proceso 9: Compra de mercadería.

Tabla 27 Riesgos en el proceso de compra de mercadería.

Argumentos	Falla en proceso	Impacto en los estados financieros
La confirmación verbal del responsable de bodega, impide verificar la hora y la cantidad de producto ingresado a bodega.	10	10
La falta de confirmación de firmas del gerente general por el responsable de bodega, impide determinar si la compra ejecutada por la contadora fue totalmente autorizada	6	10
La centralización de los pedidos en el departamento contabilidad, impide corroborar si el proveedor seleccionado es el correcto en términos de costos y calidad de artículos	8	8
<b>Promedio</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### 3.11. Matriz de riesgos

Completado el proceso de cualificación de fallas e impacto en los estados financieros, el nivel de ocurrencia de riesgos, se evidencia bajo la siguiente identificación:

Tabla 28 Calificación del nivel de riesgo.

NIVEL DE RIESGO		
<b>Bajo</b>	<b>1 - 15</b>	
<b>Medio</b>	<b>16- 29</b>	
<b>Alto</b>	<b>30- 59</b>	
<b>Extremo</b>	<b>&gt; a 60</b>	

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

Para determinar el nivel de riesgo, se multiplica el nivel de fallas del proceso con el nivel de impacto en los estados financieros, resultados que se muestran a continuación:

Tabla 29 Nivel de riesgo de los procesos de control y manejo de inventarios.

Proceso	Falla en procesos	Impacto en estados financieros	Resultado	Nivel de riesgo
Proceso 1: Recepción de la mercadería	10	10	100	<b>EXTREMO</b>
Proceso 2: Control de mercadería.	9	8	72	<b>EXTREMO</b>
Proceso 3: Ingreso de la mercadería.	8	8	64	<b>EXTREMO</b>
Proceso 4: Manejo Técnico del producto.	8	10	80	<b>EXTREMO</b>
Proceso 5: Conciliaciones contables.	9	10	90	<b>EXTREMO</b>
Proceso 6: Salida de mercadería de bodega.	8	10	80	<b>EXTREMO</b>
Proceso 7: Toma física de inventario.	8	9	72	<b>EXTREMO</b>
Proceso 8: Baja de mercadería.	7	8	56	<b>ALTO</b>
Proceso 9: Compra de mercadería.	8	9	72	<b>EXTREMO</b>

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

De acuerdo a los resultados de la tabla 29, la urgencia es crítica, porque a pesar de la manifestación del gerente general en no requerir un manual de procesos, la probabilidad de riesgos que su talento humano incurra en fraude es alta, lo que podría poner en riesgo un impacto negativo en el rendimiento de sus estados financieros.

## CAPITULO IV

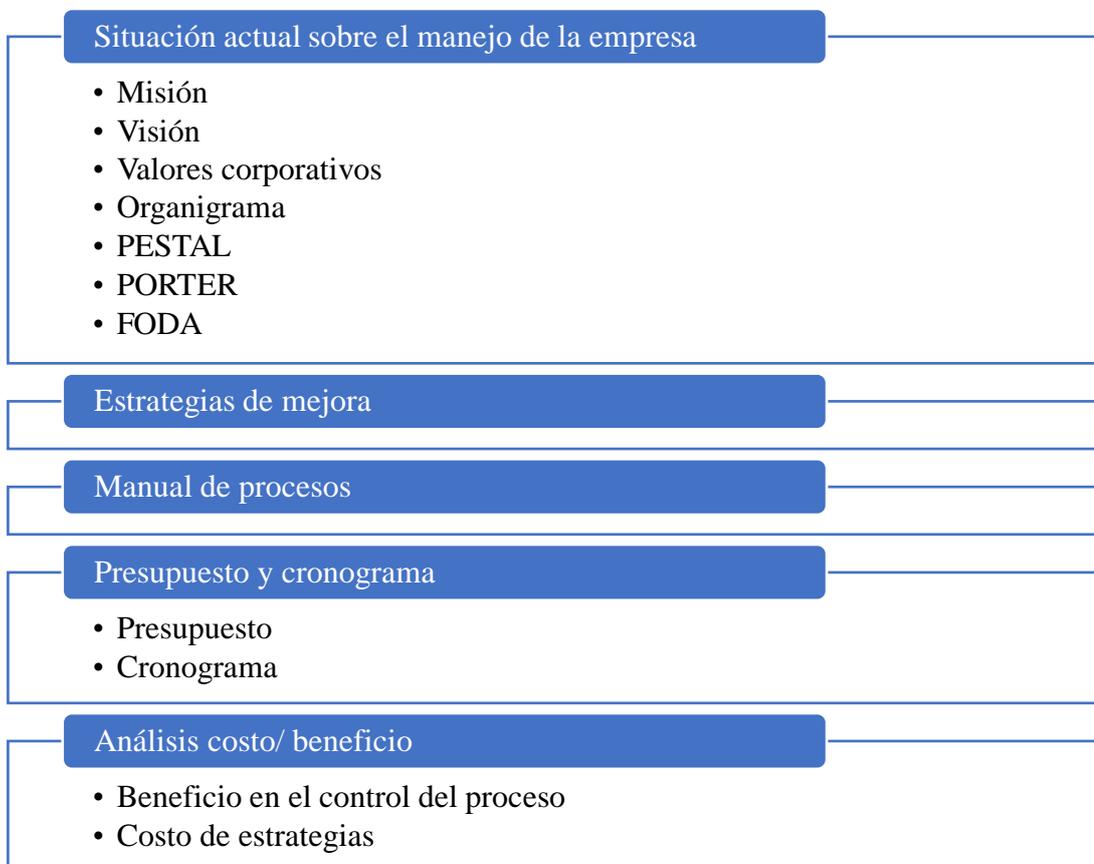
### PROPUESTA

#### 4.1. Título de la propuesta

Diseño del Manual de procesos/ procedimientos con formatos correspondientes a su actividad para el control de inventario en la empresa FAXMIR S.A

#### 4.2. Listado de contenidos para el desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta, se muestra a continuación un listado de contenidos que se presentan como puntos de referencia, que ayudan a explicar las falencias en la organización, las cuales conjuntamente con la matriz de riesgo, contribuyen a explicar la relevancia de realizar un cambio en los procesos de la empresa FAXMIR S.A. a pesar de la afirmación de su Gerente General en no priorizar la presentación de un manual de procesos.



*Figura 21 Listado de contenidos para el desarrollo de la propuesta.*  
**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

El listado de contenidos, presenta el desarrollo de cuatro puntos estos:

Situación actual, a fin de identificar el manejo de procesos y los aspectos cualitativos que según las autoras de este documento conllevan a situaciones críticas de falta de control y alejamiento de un escenario para el manejo óptimo de recursos.

Estrategias de mejora, en donde se manifiesta los puntos críticos que se deben corregir para garantizar un efectivo control, manejo correcto de recursos, basado en escenarios de eficiencia y eficacia administrativa y gestión a través de responsabilidades directas con elementos que conforman el organigrama de la compañía.

Presupuesto y cronograma, muestra de manera ordena la ejecución de cada una de las estrategias asignando el costo de la puesta en marcha en la organización.

El análisis costo beneficio, compara de forma numérica la viabilidad para la organización en la implementación hipotética de la propuesta de estrategias, comparando con ello el costo que se incurren en aplicarlas, de tal manera que, tanto el Gerente General de FAXMIR S.A. como los lectores del trabajo de investigación propongan sus propias conclusiones sobre la aportación para el manejo óptimo de los recursos, el desarrollo correcto de actividades y el control sobre la gestión de cada elemento que conforma el recurso humano.

### **4.3. Situación actual sobre el manejo de la compañía FAXMIR S.A.**

#### **4.3.1. Misión**

Somos una empresa dedicada a la venta de maquinarias y equipos informáticos proporcionando a los clientes, copiadoras e impresoras y repuestos tecnológicos de excelentes marcas, superando sus expectativas con equipos de calidad logrando así la satisfacción de nuestros clientes y así mismo la solidez de la empresa y el bienestar de quienes la integran.

#### **4.3.2. Visión**

Ser una empresa líder en el ámbito nacional para los clientes actuales y futuros satisfaciendo su necesidad de marca de su versión actualizada y de calidad de nuestros productos para tener una buena competitividad en el mercado.

### 4.3.3. Valores Corporativos

- **Honestidad:** Realizar el trabajo diario con absoluta transparencia, ser coherentes para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben, así como de quienes lo generan.
- **Responsabilidad:** Asumir con compromiso las actividades asignadas siguiendo los lineamientos y reglas establecidas.
- **Productividad:** Hacer más con menos recursos.

### 4.3.4. Organigrama de la empresa FAXMIR S.A.

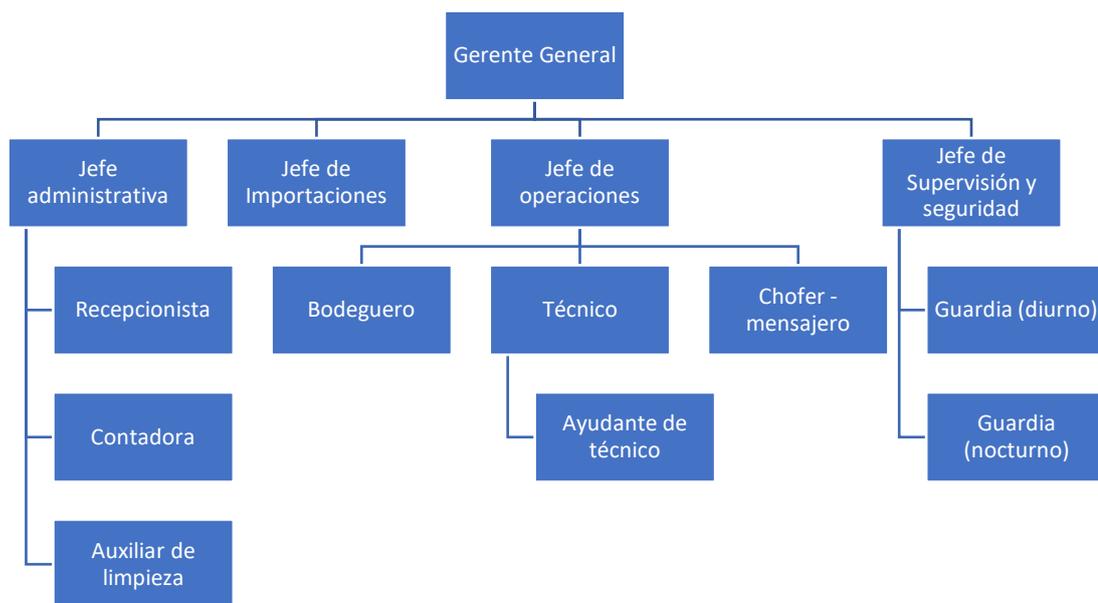


Figura 22 Organigrama de la empresa FAXMIR S.A.

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### 4.3.5. Análisis PESTAL

La importación en la presentación del análisis PESTAL, se encuentra en describir para la Gerencia General, los aquellos aspectos externos que pueden afectar el posicionamiento de la marca en el mercado, criterios que influyan en el precio de productos y restricciones en el abastecimiento de su inventario, definiéndose como criterios de Oportunidades que está dejando de percibir y riesgos de Amenazas que puede enfrentar, debido a la ausencia de contingentes para proteger la operatividad de su organización, estas se enlistan a continuación:

Tabla 30 Aspectos que componen el análisis PESTAL.

Factores	Categorías				
	Muy negativo	Negativo	Medio	Positivo	Muy positivo
<b>Aspectos políticos</b>					
Cambio de gobierno por elecciones presidenciales que ponen en riesgo la política de comercio exterior que afectan al abastecimiento de inventario.			X		
Restricciones de movilidad producto de la pandemia que reducen la visita de los clientes a la empresa.			X		
Disminución del poder adquisitivo de los consumidores por el aumento de desempleo.		X			
<b>Aspectos Económicos</b>					
Apreciación del dólar producto de la devaluación de divisas extranjeras las cuales impactan directamente el costo de venta del inventario.			X		
Contracción de la economía por cierre principalmente de las MIPYMES producto de la pandemia		X			
Aumento de la incobrabilidad de las cuentas por cobrar por iliquidez posible de los clientes	X				
<b>Aspectos Sociales</b>					
Priorización en la compra de bienes alimenticios			X		
Compra de materiales de protección de bioseguridad para empleados con costos adicionales		X			
Riesgos de contacto masivo a los empleados por COVID 19 que limiten su capacidad de trabajo	X				
<b>Aspectos tecnológicos</b>					
Competitividad en precios por parte de los competidores que optimizan el inventario por un análisis previo a través de sistemas contables sofisticados		X			
Limitaciones en el control de nuevos productos ofertados por proveedores		X			
Obsolescencia de inventarios por cambios tecnológicos en el mercado	X				
<b>Aspectos legales</b>					
Cambios tributarios en pro del aumento en tarifas de impuestos			X		
Implementación de medidas de bioseguridad con costos adicionales			X		
Cobro de multas e intereses por nuevos tributos no contemplados en presupuestos			X		
Incentivos a la inversión de capitales y fomentación de empleo					X

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

Se excluye los aspectos ecológicos o ambientales, porque la empresa no incurre en procesos de transformación y cambio del producto vendido, adicional en el manejo del transporte, no se influye en una decisión, porque esto aumenta conforme al número de pedidos y depende de las técnicas de manejo de la empresa Servientrega como proveedor logístico.

#### 4.3.6. Análisis Porter

A través del análisis Porter, se identifica aquellos aspectos internos que la empresa FAXMIR S.A. presenta riesgos, todo ello tomado del análisis de resultados del capítulo 3. Estos argumentos, pueden clasificarse en fortalezas y debilidades para el próximo análisis FODA.

Tabla 31 Aspectos que componen el análisis Porter: rivalidad competitiva, proveedores, clientes.

Factores	Categorías			
	Muy negativo	Negativo	Medio	Positivo
<b>Rivalidad competitiva</b>				
Empresas con diferencias en marcas y precios más accesibles		X		
Falta de identificación de competidores por la ausencia de un análisis de ventas			X	
Amplia cartera de clientes a nivel local				X
<b>Poder de negociación de proveedores</b>				
Relaciones permanentes con proveedores en el extranjero				X
Costos competitivos relacionados al precio				X
Acceso a fuentes de financiamiento con crédito directo				X
<b>Poder de negociación de clientes</b>				
Necesidad de crédito a mediano plazo y flexibilidad en cobros		X		
Priorización de precio sobre la calidad del producto			X	
Financiamiento en capital de trabajo para soportar cambios en políticas de cobro		X		

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Tabla 32 Aspectos que componen el análisis Porter: sustitutos, nuevos competidores.

Factores	Categorías				
	Muy negativo	Negativo	Medio	Positivo	Muy positivo
<b>Amenaza de productos sustitutos</b>					
Productos de otras marcas con mejor tecnología			X		
Manejo logístico con menor impacto en el precio			X		
<b>Amenaza de nuevos competidores</b>					
Ausencia de barreras para la importación de productos		X			
Adquisición de inventario similar a la compañía por la falta de contratos exclusivos ante proveedores		X			
Mantenimiento previo antes de la entrega del producto					X

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Las categorías asignadas en cada uno de los factores tanto en el análisis Porter y PESTAL, argumentan su incidencia en la importancia del control del inventario y su efecto en el apalancamiento de la compañía, esto con la finalidad de clasificarlos en la matriz FODA y su cruce entre factores internos y externos.

#### 4.3.7. Matriz FODA

Producto del análisis PESTAL y Porter, obtenido en los puntos anteriores, cada uno de los argumentos se los clasifica en fortalezas y debilidades como aspectos internos que puede ser controlados por la administración, y oportunidades con amenazas a fin de crear contingentes que impidan un resultado positivo para los resultados económicos de la empresa.

En referencia a la medición cuantitativa de cada argumento, se aplica la siguiente metodología:

- Muy positivo = 5 puntos
- Positivo = 4 puntos
- Medio = 3 puntos
- Negativo = 2 puntos
- Muy negativo = 1 punto.

A continuación, se presentan los resultados del análisis FODA:

Tabla 33 Argumentos que respaldan las debilidades y amenazas en la compañía.

Clasificación	Argumentos	Impacto	Significancia
Debilidades	Empresas con diferencias en marcas y precios más accesibles	2	Negativa
Debilidades	Falta de identificación de competidores por la ausencia de un análisis de ventas	3	Medio
Debilidades	Necesidad de crédito a mediano plazo y flexibilidad en cobros	2	Negativa
Debilidades	Priorización de precio sobre la calidad del producto	3	Medio
Debilidades	Financiamiento en capital de trabajo para soportar cambios en políticas de cobro	2	Negativa
Debilidades	Productos de otras marcas con mejor tecnología	3	Medio
Debilidades	Manejo logístico con menor impacto en el precio	3	Medio
Debilidades	Ausencia de barreras para la importación de productos	2	Negativa
Debilidades	Adquisición de inventario similar a la compañía por la falta de contratos exclusivos ante proveedores	2	Negativa
Amenaza	Restricciones de movilidad producto de la pandemia que reducen la visita de los clientes a la empresa.	3	Medio
Amenaza	Disminución del poder adquisitivo de los consumidores por el aumento de desempleo.	2	Negativa
Amenaza	Apreciación del dólar producto de la devaluación de divisas extranjeras las cuales impactan directamente el costo de venta del inventario.	3	Medio
Amenaza	Contracción de la economía por cierre principalmente de las MIPYMES producto de la pandemia	2	Negativa
Amenaza	Aumento de la incobrabilidad de las cuentas por cobrar por iliquidez posible de los clientes	1	Muy negativa
Amenaza	Priorización en la compra de bienes alimenticios	3	Medio
Amenaza	Compra de materiales de protección de bioseguridad para empleados con costos adicionales	2	Negativa
Amenaza	Riesgos de contacto masivo a los empleados por COVID 19 que limiten su capacidad de trabajo	1	Muy negativa
Amenaza	Competitividad en precios por parte de los competidores que optimizan el inventario por un análisis previo a través de sistemas contables sofisticados	3	Negativa
Amenaza	Limitaciones en el control de nuevos productos ofertados por proveedores	3	Negativa
Amenaza	Obsolescencia de inventarios por cambios tecnológicos en el mercado	1	Muy negativa
Amenaza	Cambios tributarios en pro del aumento en tarifas de impuestos	3	Medio
Amenaza	Implementación de medidas de bioseguridad con costos adicionales	3	Medio
Amenaza	Cobro de multas e intereses por nuevos tributos no contemplados en presupuestos	3	Medio

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

Tabla 34 Argumentos que respaldan las fortalezas y oportunidades en la compañía.

Clasificación	Argumentos	Impacto	Significancia
Fortalezas	Amplia cartera de clientes a nivel local.	5	Muy positivo
Fortalezas	Relaciones permanentes con proveedores en el extranjero	5	Muy positivo
Fortalezas	Costos competitivos relacionados al precio	4	Positivo
Fortalezas	Acceso a fuentes de financiamiento con crédito directo	4	Positivo
Fortalezas	Mantenimiento previo antes de la entrega del producto	5	Muy positivo
Oportunidad	Cambio de gobierno por elecciones presidenciales que ponen en riesgo la política de comercio exterior que afectan al abastecimiento de inventario.	3	Medio
Oportunidad	Incentivos a la inversión de capitales y fomentación de empleo	5	Muy positivo

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Para evitar distorsión en resultados y falta de imparcialidad en los efectos de cada argumento sobre la necesidad de respaldarlos por estrategias, se asimila que el peso requerido en la multiplicación del impacto de los componentes del análisis FODA, tendrán una proporción en partes iguales. Por medio de esta aclaración, se procede a calcular el cuadrante compatible con las necesidades que la empresa debería cubrir ante su falta de control y gestión en los inventarios, tal como se explica en la siguiente exposición de resultados:

Tabla 35 Ponderación sobre factores internos que afectan a la compañía.

Argumentos	Impacto	Importancia	Valor ponderado
<b>Fortalezas</b>			
Amplia cartera de clientes a nivel local.	5	0,07	0,35714286
Relaciones permanentes con proveedores en el extranjero	5	0,07	0,35714286
Costos competitivos relacionados al precio	4	0,07	0,28571429
Acceso a fuentes de financiamiento con crédito directo	4	0,07	0,28571429
Mantenimiento previo antes de la entrega del producto	5	0,07	0,35714286
<b>Debilidades</b>			
Empresas con diferencias en marcas y precios más accesibles	2	0,07	0,14285714
Falta de identificación de competidores por la ausencia de una análisis de ventas	3	0,07	0,21428571
Necesidad de crédito a mediano plazo y flexibilidad en cobros	2	0,07	0,14285714
Priorización de precio sobre la calidad del producto	3	0,07	0,21428571
Financiamiento en capital de trabajo para soportar cambios en políticas de cobro	2	0,07	0,14285714
Productos de otras marcas con mejor tecnología	3	0,07	0,21428571
Manejo logístico con menor impacto en el precio	3	0,07	0,21428571
Ausencia de barreras para la importación de productos	2	0,07	0,14285714
Adquisición de inventario similar a la compañía por la falta de contratos exclusivos ante proveedores	2	0,07	0,14285714
Total		1,00	3,21428571

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Tabla 36 Ponderación sobre factores externos que afectan a la compañía.

Argumentos	Impacto	Importancia	Valor ponderado
<b>Oportunidades</b>			
Cambio de gobierno por elecciones presidenciales que ponen en riesgo la política de comercio exterior que afectan al abastecimiento de inventario.	3	0,06	0,1875
Incentivos a la inversión de capitales y fomentación de empleo	5	0,06	0,3125
<b>Amenazas</b>			
Restricciones de movilidad producto de la pandemia que reducen la visita de los clientes a la empresa.	3	0,06	0,1875
Disminución del poder adquisitivo de los consumidores por el aumento de desempleo.	2	0,06	0,125
Apreciación del dólar producto de la devaluación de divisas extranjeras las cuales impactan directamente el costo de venta del inventario.	3	0,06	0,1875
Contracción de la economía por cierre principalmente de las MIPYMES producto de la pandemia	2	0,06	0,125
Aumento de la incobrabilidad de las cuentas por cobrar por iliquidez posible de los clientes	1	0,06	0,0625
Priorización en la compra de bienes alimenticios	3	0,06	0,1875
Compra de materiales de protección de bioseguridad para empleados con costos adicionales	2	0,06	0,125
Riesgos de contacto masivo a los empleados por COVID 19 que limiten su capacidad de trabajo	1	0,06	0,0625
Competitividad en precios por parte de los competidores que optimizan el inventario por un análisis previo a través de sistemas contables sofisticados	3	0,06	0,1875
Limitaciones en el control de nuevos productos ofertados por proveedores	3	0,06	0,1875
Obsolescencia de inventarios por cambios tecnológicos en el mercado	1	0,06	0,0625
Cambios tributarios en pro del aumento en tarifas de impuestos	3	0,06	0,1875
Implementación de medidas de bioseguridad con costos adicionales	3	0,06	0,1875
Cobro de multas e intereses por nuevos tributos no contemplados en presupuestos	3	0,06	0,1875
Total		1,00	2,56

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

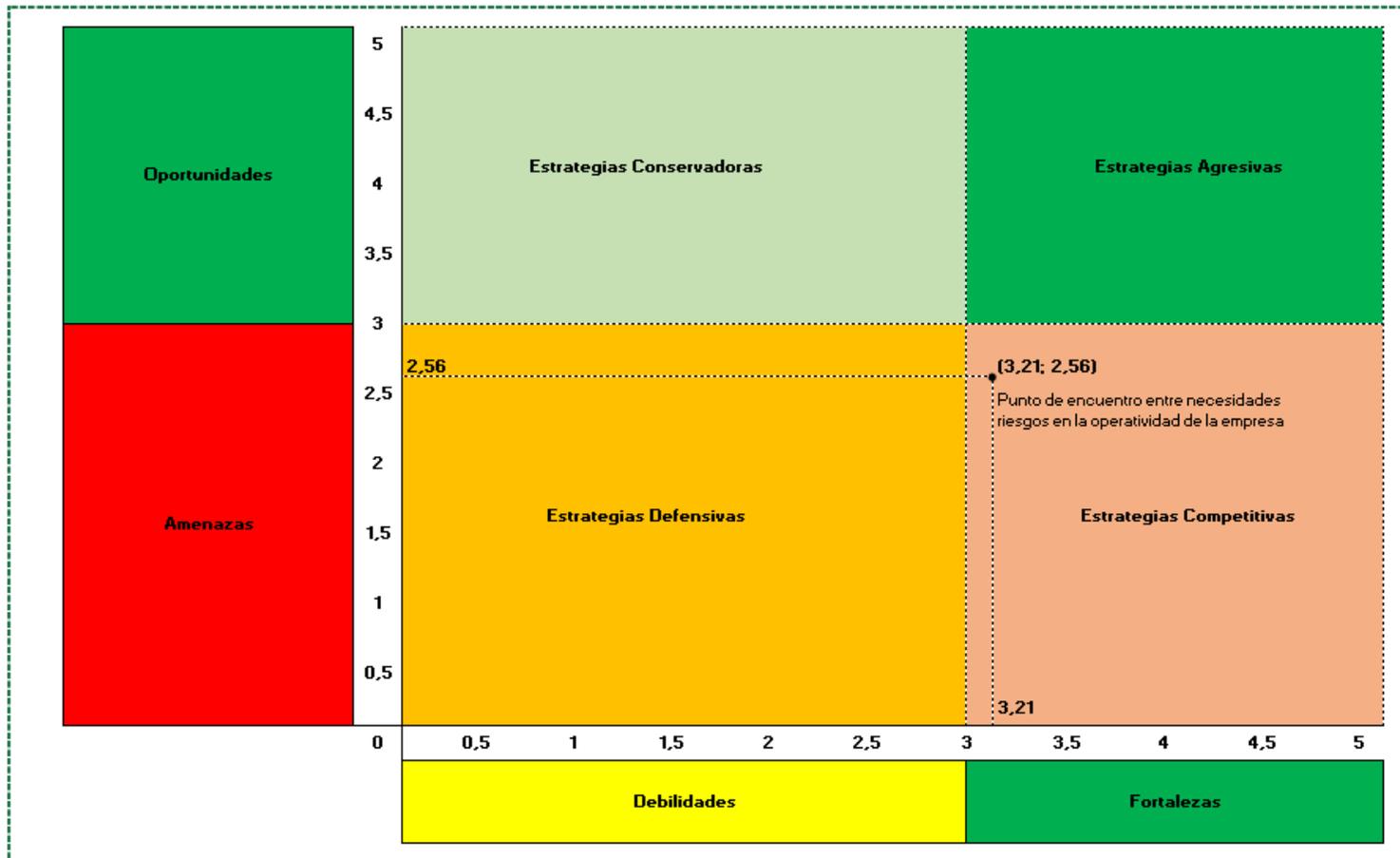


Figura 23 Matriz de evaluación de factores internos y externos en la empresa FAXMIR S.A.  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

De acuerdo a la matriz de evaluación de factores internos y externos de la empresa FAXMIR S.A., se puede identificar sobre qué argumentos se deben basar las estrategias de la compañía, optimizando con ello el uso de matriz FOFA DODA, dónde, la combinación del cuadrante sugiere la combinación exclusiva entre fortalezas y debilidad, criterios que se muestran a continuación:

Los criterios que permiten contrarrestar cualquier eventualidad interna en la empresa se consolidan con:

- Amplia cartera de clientes a nivel local.
- Relaciones permanentes con proveedores en el extranjero
- Costos competitivos relacionados al precio
- Acceso a fuentes de financiamiento con crédito directo

Por lo tanto, los contingentes para responder a cada una de las amenazas que se detallaron en la matriz FODA son los siguientes:

Escenario 1:

- Amenaza: Restricciones de movilidad producto de la pandemia que reducen la visita de los clientes a la empresa.
- Contingente: Implementar un sistema contable que clasifique los clientes de acuerdo al número de pedidos y montos en ventas
- Resultado: Abastecer el inventario con aquellos productos demandados por clientes frecuentes.

Escenario 2:

Amenaza: Apreciación del dólar producto de la devaluación de divisas extranjeras las cuales impactan directamente el costo de venta del inventario.

Contingente: Negociar con los proveedores, contratos de exclusividad o manejo anticipado de variación de costos unitarios, de manera que la administración se anticipe a futuras subidas de precios. Para ello es necesario que el sistema contable, identifique a valor real los costos unitarios de cada producto.

Resultado: Optimizar el manejo de costos, identificando aquellos productos de mayor rotación y que han sido afectados por posibles aumentos en apreciación del dólar,

anticipando con ello campañas de referencia a los clientes, notificando posibles aumentos en precios o en su caso descuentos.

Escenario 3:

Amenaza: En caso que el mercado priorice productos de otra naturaleza, la falta de control de inventario, podría ocasionar compra de mercadería innecesaria y de difícil rotación.

Contingente: Emplear un sistema contable que identifique el comportamiento de las ventas de los últimos meses, confrontando, si las disminuciones en ventas son provocadas por un solo cliente o en la totalidad del mercado.

Resultado: Disminuir el listado de productos de menor rotación o de difícil salida.

Escenario 4:

Amenaza: Aumento de la incobrabilidad de las cuentas por cobrar por iliquidez posible de los clientes.

Contingente: Seleccionar los clientes con mayor frecuencia de compra e incentivarlos con descuentos y flexibilidad de cobros.

Resultado: Establecer políticas de manejo de ventas, en temas de cobros y descuentos por temporada.

Escenario 5:

Amenaza: Riesgos de contacto masivo a los empleados por COVID 19 que limiten su capacidad de trabajo.

Contingente: Detallar las actividades de cada uno de los elementos que laboran gestionando el control y manejo de inventario.

Resultado: Incurrir en costos ocultos por contratación de personal temporal y costos de aprendizaje.

Contingente:

Amenaza: Obsolescencia de inventarios por cambios tecnológicos en el mercado

## **4.4. Estrategias de mejora**

### **4.4.1. Estrategias para la elaboración y difusión del manual de procesos**

La empresa FAXMIR S.A requiere que todos sus procesos de gestión de manejo de inventarios se estructuren bajo premisas que denoten un escenario claro y ordenado, con la finalidad presentar información compatible con el desarrollo del mercado al cual apunta la compañía. Dentro de las estrategias que se abarcan en la presentación de un manual de procesos, estos contemplan los siguientes puntos.

- Fijar responsabilidades en la ejecución de actividades, además de presentar un documento de fácil lectura para nuevos elementos del talento humano en caso que un individuo abandone la organización. Es evidente que la presencia de guías y mecanismos que describan el proceso, elimina costos de aprendizaje del nuevo operativo, además ayuda a definir análisis de productividad y medir carga laboral.
- Las áreas que incurren en estos procesos son:
  - Contabilidad: registro de operaciones.
  - Bodega: custodia de entradas y salidas de mercadería.
  - Importaciones: contacto con proveedores, gestión sobre mercadería en tránsito.
- En la investigación de campo, la gestión de proveedores y pago de facturas se centraliza en una sola persona, sin embargo, esto denota riesgos de fraude, por lo tanto, se procede a intervenir la participación del departamento de importadores, para controlar políticas de crédito y confirmar pagos de facturas a proveedores.
- La función del jefe de control de inventario es ayudar con el control del inventario anual, la circulación de información dentro del departamento, la disposición y la adquisición de artículos excedentes.
- Este manual ha sido realizado como guía para ayudar al personal en sus actividades de FAXMIR S.A con el fin que se adapten a las políticas y procesos administrativas, trabajen de forma eficaz con respecto al inventario anual, sobre el mantenimiento de ítems, el ingreso y entrada de ítems, la baja y cuidado del equipo en stock de propiedad en la empresa, la toma física y otros procesos que se detallará en el manual de procedimientos.
- Cada miembro tendrá una copia de este manual y una copia de registro en un archivo de electrónico del inventario.

- Proponer formato de control electrónico para el inventario según el personal correspondiente.

#### **4.4.2. Procesos para la inducción en el área de Operaciones (bodega)**

En el Departamento de operaciones (bodega), se procederá a la actualización constante de los registros de la mercadería que comercializa la empresa FAXMIR S.A, y esta función recae en el jefe de control de inventarios, pero esto no se puede hacer sin la asistencia de los miembros individuales de cada área de la empresa, por ello, es responsabilidad del departamento:

1. Notificar al Jefe de Control de Inventario de los cambios de equipos dentro de su departamento. Esto incluiría cambios tales como ubicación, condición y uso.
2. Es responsabilidad del departamento asegurar que cualquier bien o producto sea agregado a los registros de inventario departamentales.
3. Es responsabilidad de los departamentos individuales ayudar al Jefe de Control de Inventarios a realizar una auditoría anual del inventario de la distribuidora.
4. Es responsabilidad del departamento notificar el control de inventario de los equipos que pueden ser excedentes a las necesidades del departamento.
5. Es responsabilidad de cada departamento mantener un registro de los equipos que caigan por debajo del nivel de inventario. Esto incluiría información como baja de inventario de la mercadería, fecha y cantidad de compra, fabricante, modelo y números de serie.

#### **4.4.3. Control y evaluación para el correcto manejo del área de bodega del inventario y sus activos en la empresa.**

Los bienes o productos que comercializa la empresa deben ser manejados en el área que ha proporcionado para el almacenamiento de mercaderías rara vez que son excedentes a las necesidades de la demanda encargada de los departamentos individuales.

La mercadería almacenada está disponible para cualquier otro departamento que desee poner el artículo en uso relacionado con la distribución y venta.

Si un colaborador o en el área de operaciones, tiene algún artículo que ya no es funcional para su entorno, debe solicitar al área de control de inventarios que traslade los artículos al área de almacenamiento excedente.

Esta solicitud ahora se realizará mediante el envío por correo electrónico de una solicitud de mensaje al Coordinador de control de inventario.

La solicitud se procederá esto implica la evaluación superficial del personal de bodega y revisión técnica ABC según el caso si ya no hay solución se procederá a la eliminación/destrucción del activo, el mismo proceder para la baja de inventario, desuso de mercadería en bodega.

Durante la implementación del manual el gerente deberá asegurar la adaptación integración e interacción del manual de procedimientos en los departamentos de la empresa, lo que ayudará a confirmar, que se efectúe el desarrollo de sus actividades correctamente ya que es muy importante para el desempeño del área antes mencionada.

#### **4.4.4. Actividades de control y comunicación en la organización**

En la empresa FAXMIR S.A el gerente general tiene la obligación de tener un correcto control y monitoreo de las actividades del personal a cargo que tiene que llevar acerca de sus procesos, procedimientos y mercadería que perpetuar en el sistema es los tipos de responsabilidad que es:

1. El flujo de comunicación entre departamentos en la empresa FAXMIR puede estimular el espíritu de equipo y mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa. El objetivo del flujo de comunicación que todo el personal debe recibir constantemente indicaciones claras y orientación de los superiores, los colaboradores informar en el tiempo oportuno sobre lo que ocurre referente a lo laboral.
2. Implementar políticas al empleado en relación con el inventario según la labor de su departamento.
3. Evaluar los productos antes de la venta.

4. Asegurarse de que tenga control y conocimiento actual de su haber un buen inventario, además verificar en el área de bodega que la mercancía esté limpio y organizado.
5. Supervisar y dirigir al personal para garantizar que se cumplan con sus actividades diarias de forma correcta.
6. Revisar y utilizar el balance de estados de resultados de ganancias y pérdidas anual para obtener el estimado de las pérdidas de sus operaciones.
7. La capacitación y el entrenamiento que puede brindar un buen gerente comercial.
8. Implementación y desarrollo de la propuesta: Políticas administrativas para el control de inventario y procesos comerciales.

#### **4.5. Manual de procesos y procedimientos**

Se presentará como propuesta el manual de proceso y procedimientos para que los colaboradores utilicen, se guíen en su labor diario para su correcto funcionamiento en el control de sus actividades y operaciones en relación con la mercadería para que trabajen de forma eficiente y eficaz dentro de la empresa.

***Faxmir S.A.***

Distribución de Copiadoras e Impresoras

---

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
CONTROL DE INVENTARIOS DE LA  
EMPRESA FAXMIR S.A.**

**INDICE**

INTRODUCCIÓN .....	121
OBJETIVO GENERAL .....	122
OBJETIVO ESPECÍFICO .....	122
BASE LEGAL PARA CREAR PROCEDIMIENTOS.....	123
POLITICAS GENERALES .....	124
DESARROLLO DE POLITICAS DEL MANUAL .....	127
DIAGRAMA DE FLUJO .....	167

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 24 Recepción de Mercadería.....	167
Figura 25 Control de Inventario.....	168
Figura 26 Ingreso de mercadería a bodega .....	169
Figura 27 Mantenimiento Técnico.....	170
Figura 28 Conciliación Contable .....	171
Figura 29 Salida de mercadería.....	172
Figura 30 Toma Física de Inventario.....	173
Figura 31 Baja de Mercadería.....	174
Figura 32 Compra de Mercadería.....	175

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 37 Tipos de Procedimiento.....133  
Tabla 38 Recepción de Inventario.....136  
Tabla 39 Control de Mercadería.....139  
Tabla 40 Ingreso de mercadería a bodega .....143  
Tabla 41 Mantenimiento Técnico.....146  
Tabla 42 Acomodo y Surtido... .....151  
Tabla 43 Empaque y Despacho.....155  
Tabla 44 Salida de Bodega.....158  
Tabla 45 Toma Física del Inventario.....162

## **INTRODUCCIÓN**

En la empresa FAXMIR S.A. no dispone de un manual de procesos para la eficacia de sus actividades y para control del inventario, que ayude a que tenga un manejo adecuado de las mercaderías existentes tanto en el área de bodega como los departamentos relacionados.

El presente manual de políticas y procedimientos proporcionará la información necesaria para llevar un manejo adecuado en el control de los inventarios físicos. También se propondrán política para el control de inventario, política de pedido, política de almacenaje que ayuden a las actividades comerciales dentro de la empresa.

También se presentará en el manual los lineamientos en las actividades efectuadas en el departamento de logística u operaciones y los departamentos relacionados en la empresa que ayudará en el futuro al mejoramiento de su proceso de actividades de su labor, mediante el control, monitoreo y constante actualización de información en el sistema y sus procesos con sus respectivas codificaciones de la cual nos ayudará a tener un correcto funcionamiento de las actividades que implica la mercadería.

El presente manual deberá ser ajustado para identificar los nuevos cambios que se presentará en el futuro y así llegar a nuevos mercados.

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer una guía para todo el personal para que trabaje de manera correcta y eficaz en sus funciones para el buen manejo del control del inventario, proporcionando al personal de las áreas involucradas de la empresa, políticas/norma, lineamientos para el desarrollo de sus actividades y tenga control continuo como registro de almacenamiento, custodia, entrega y la baja de bienes de acuerdo a los requerimientos o observaciones que se da.

Recalcamos que el presente manual debe revisarse anualmente con respecto a la fecha o cada vez que exista un cambio en las políticas de la empresa o la estructura organizacional autorizada por la gerencia general.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Elaborar un Manual de procedimientos y políticas que sirva como lineamiento para que los trabajadores lo apliquen de forma eficaz en sus actividades diarias en la empresa.
- Conocer los detalles de las mercaderías que cuenta la empresa para compartir información a todos sus colaboradores para un mejor manejo en el control de sus inventarios.
- Llevar a cabo una mejor gestión de stock eficiente y que pueda utilizarse cuando la empresa lo requiera.

## **BASE LEGAL PARA CREAR PROCEDIMIENTOS**

### **Ley de compañía del Ecuador reglamento general a la ley de sistema ecuatoriano de la calidad**

- **Art. 1.-** El presente Reglamento General contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios, en busca de la eficiencia, el mejoramiento de la competitividad; el incremento de la productividad; y, el bienestar de los consumidores y usuarios.
- **Art. 2.-** Este Reglamento tiene como objetivo regularizar el Sistema Nacional de la Calidad, adaptándolo a la nueva estructura democrática del Estado, lo cual permitirá un sistema coherentemente articulado, solidario, inclusivo, y de permanente y continua colaboración interinstitucional, en armonía con los preceptos legales.
- **Art. 4.-** Mediante resolución motivada del Comité Interministerial de la Calidad, se designarán a las:
  - ❖ Entidades e instituciones públicas que, en función de sus competencias, tendrán la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.

### **POLITICAS GENERALES**

1. Los empleados están obligados a acatar y cumplir las siguientes políticas internas establecidas por la empresa.
2. Respetar y tratar con amabilidad a los representantes de la compañía y a sus compañeros de trabajo.
3. Guardar disciplina durante las horas laborales y en general durante su estabilidad en la compañía.
4. Asistir con puntualidad a las actividades del trabajo.
5. Cuidar las herramientas, útiles de trabajo y bienes de la empresa en caso de pérdida y daño de la misma responderá el trabajador que está encargado en el momento que estuvo a su cuidado que será descontado del sueldo que percibe.
6. Observar con debido cuidado y respetar las medidas preventivas de riesgo de accidente de trabajo y procedimientos.
7. Dar atención cordial y respetuosa al público que ingresa a nuestras instalaciones.
8. En caso de retraso o falta de dar aviso correspondiente a su jefe inmediato si se trata de enfermedad, dar aviso inmediato deberá presentar un certificado médico sellado por el IESS para justificación de la misma.
9. Dar aviso al jefe sobre cualquier anomalía que haya en la empresa sea falta hurto error o acto ilícito que perjudique a la empresa.
10. Dar aviso inmediato al gerente administrativo en caso de accidente de trabajo.
11. Entregar a la empresa en buen estado los equipos de trabajo al momento de no pertenecer a la empresa o estar con permiso o licencia por vacaciones.
12. Asumir con responsabilidad los errores que ha cometido o hubiese causado, daño a la empresa o a terceros.
13. Mantener limpia y buen estado las herramientas de trabajo para lograr un buen funcionamiento.
14. Realizar todas las actividades laborales con empeño y cuidado para no despreciar tiempo de dinero.
15. Trabajar en caso de accidente fortuito en la empresa por un tiempo mayor a las horas laborales en el caso que así se requiera.

16. No se devuelve la mercadería se da mantenimiento con garantía de 1 año.
17. Mantener una excelente conducta y mejor desempeño laboral para que permita lograr un buen ambiente de trabajo y el cumplimiento correcto de sus labores en la empresa.
18. Desarrollar actividades que fueron encomendadas en el tiempo establecido.
19. Comunicar al jefe o dueño los peligros de daños materiales que perjudica la vida del empleador y sus trabajadores.
20. Colaborar con todas las inspecciones y auditorias que realiza el empleador con el fin de guardar los intereses de la empresa.
21. Acatar las medidas de prevención e higiene que aplique las autoridades.
22. Guardar minuciosamente las confidencias generales de la empresa.
23. Someterse a prueba médica para comprobar su actual estado de salud al solicitar su ingreso al trabajo.
24. Abstener de prestar servicio a otra empresa similar característica durante la permanencia en la empresa, así como también en periodo de vacaciones, se le considera como desleal y como tal será sancionado.
25. Revisar que todos los equipos estén apagados al finalizar el día de trabajo.
26. Abstener de sacar documentos administrativos, equipo de oficina o bienes de propiedad de la empresa sin autorización del jefe o representante.
27. Se podrá sacar con autorización herramientas u otro bien que se encuentre defectuosos para darle mantenimiento y poder ser utilizado en las actividades de la empresa.
28. Cumplir con horas laborales y no paralizar las actividades excepto que el jefe lo ordene.
29. Mantener limpia las instalaciones de trabajo en beneficio de la empresa y sus colaboradores
30. Para pedir permiso en hora laborables, el trabajador deberá solicitar por medio electrónico autorización con anticipación de 24 horas al jefe inmediato y al departamento de recursos humanos decir su hora de salida y entrada del trabajo.
31. Asistir a las reuniones que realiza la empresa en el horario indicado.
32. Colaborar con disciplina las órdenes del empleador.

33. Todo reclamo u observación tiene que ser con fundamento y de manera respetuosa.
34. El empleado debe informar al empleador sobre cambio de dirección, correo electrónico, estado civil, teléfono u otro dato adicional.
35. Prohibido comer en horas laborales y lanzar desperdicio en lugares no apropiados.
36. No exceder del tiempo no establecido del horario asignado para almorzar el cual es una hora como lo establece la ley.
37. No dedicarse a otra actividad que no sea del área designada por el jefe.
38. Al finalizar el día laboral reportar las herramientas o útiles que le han asignado entregado a trabajar.
39. El empleado debe presentarse a laboral con el uniforme que la empresa le ha dado en la cual debe mantenerlo limpio y buen estado.
40. Informa al jefe si no tiene claro algún procedimiento o proceso de la cual se haya asignado de sus actividades.
41. Cuidar su imagen personal.

**DESARROLLO DE POLITICAS DEL MANUAL**

**Políticas para el control de inventario**

1. El control de inventario se efectuará de forma permanente en la bodega de almacenamiento de manera permanente con cortes semestrales bajo las directrices y principios fijados en este presente manual.
2. La bodega deberá contar con un registró sistemático de los movimientos e insumos de Kardex o hojas de control.
3. El encargado de bodega será responsable que los movimientos de bodega que se respeten las disposiciones fijadas en este presente manual.
4. Los movimientos de Bodega se registrarán en el sistema por medio de un Kardex para evidenciar de manera precisa y clara los saldos de existencia física de los materiales.
5. El ingreso, egreso de bodega y despacho de bodega tendrá que ser autorizado solamente por el jefe de bodega.
6. Se tendrá que efectuar revisiones periódicas de las actividades realizadas en bodega por parte del encargado.
7. La bodega será destinada para el almacenamiento de mercadería que sean propiedad de la empresa FAXMIR S.A.

**Para el control de operaciones en inventario**

1. Tener en cuenta el periodo de llegada de los materiales a la bodega.
2. Considerar los plazos fijados para la devolución o reclamos de piezas o materiales.
3. Verificar de manera física la existencia de inventarios.
4. El jefe de bodega coordina con el asistente de bodega la debida documentación para el logro del óptimo resultado.
5. Ingresar al sistema la mercadería que ingresa a bodega y las conciliaciones correspondientes.
6. Llevar un registro físico de todas las actividades sobre las mercaderías.

**Política de Pedido**

Para la política de Pedido se toma las siguientes recomendaciones:

1. Se realiza un conteo Físico de la mercadería en stock.
2. Se compara las tarjetas Kardex con los resultados de nuestro conteo físico.
3. Se realiza pedido de los Productos que estén por acabarse.
4. El pedido se realiza a la lista de los proveedores.

**Política de Almacenaje**

1. Se compara la factura con la mercancía.
2. Se revisa cuidadosamente cada producto.
3. Se ordena según su clasificación.
4. Se contará el total de stock para conocer existencias reales y saber con certeza cual es el faltante.

### **Funciones de los empleados**

#### **Contadora**

- ✚ Verificar que los libros contables cumplan con la legislación aplicable.
- ✚ Elaborar informes financieros y realiza recomendaciones al jefe para la reducción de costos.
- ✚ Elaborar declaraciones de impuestos e identificar las potenciales reducciones y deducibles tributarios.
- ✚ Preparar presupuestos para compra y ventas.
- ✚ Manejar la nómina de las empresas.
- ✚ Realiza los estados financieros.

#### **Exportación**

- ✚ Analizar los mercados regionales y para captar nuevos proveedores para el negocio de la empresa.
- ✚ Velar por el financiamiento para la importación que se desarrollarán de las copadoras y repuestos traída del exterior.
- ✚ Actualizarse y orientar a la empresa sobre los tratados internacionales que regirán los futuros acuerdos logrados.
- ✚ Impulsar la promoción internacional de la empresa y sus productos o servicios.
- ✚ Conocer el sistema legal local, regulaciones en cuanto al comercio exterior.

**Administrador**

**Conocer su empresa:**

- Revisar cada mes los estados financieros.
- Llevar orden y diversificación, extensión, estructura.
- Pedir opinión analítica al contador de posible apalancamiento.
- Pedir cuentas al contador.

**Técnico**

- ✚ Realizan una impresión de prueba para comprobar la calidad.
- ✚ Realizan una prueba para poder realizar los ajustes necesarios.
- ✚ Informe de piezas de la fotocopiadora, el reporte se emite para los posibles cambios de piezas a realizar.
- ✚ También limpian y llevan a cabo el mantenimiento rutinario de la maquinaria, incluyendo la sustitución del tóner y las fotocopiadoras.

### **Recepción**

- ✚ Avisar al departamento contable que llegó la mercadería.
- ✚ Servir a los visitantes, saludándolos, dándoles la bienvenida, y anunciándolos de forma adecuada.
- ✚ Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono, así como de proporcionar la información básica si es necesaria.
- ✚ Recibir y responder diariamente a los emails, notificaciones, avisos o certificados.
- ✚ Mantener la seguridad siguiendo los procesos y el control de acceso de mercadería en la recepción de la empresa.

### **Chofer**

- ✚ Transportar las mercancías por carretera.
- ✚ Mantenimiento diario y revisión del vehículo para asegurar un buen transporte.
- ✚ Realizar pequeñas reparaciones.
- ✚ Organizar y preparar la reparación en garajes especializados.
- ✚ Supervisar o realizar las operaciones de carga y descarga y manipulación de mercancías.
- ✚ Ocuparse del flete transportado, incluyendo si fuera necesaria, la preparación de la documentación para la aduana y otra documentación referente a permisos, etc....
- ✚ Registrar todo incidente concerniente al vehículo, los viajes realizados, el consumo de gasolina.
- ✚ Verificar las condiciones mecánicas y del equipo, antes-durante-después, del viaje para asegurar el transporte de la carga y descarga, conforme a la normatividad establecida.
- ✚ Registrar en una bitácora la información sobre el tipo de carga, distancias recorridas, el consumo de combustible y otra información relacionada.
- ✚ Realizar mantenimiento preventivo al camión y reparaciones menores.
- ✚ Recibir y transmitir información, por medio de un radio de banda civil, al coordinador de tráfico de la empresa en caso de accidentes, averías o desperfectos del vehículo a su cargo.
- ✚ Verificar las maniobras de carga y descarga y, en su caso, participan en la manipulación de la carga.

### **Guardia**

- ✚ Llevar registros detallados en la bitácora de seguridad de todas las horas que laboran según su turno
- ✚ Reportar todos los incidentes acontecidos en su turno de trabajo.
- ✚ Revisar los registros previos y hacer seguimiento a las incidencias reportadas.
- ✚ Brindar protección las 24 horas del día de ser necesario.
- ✚ Monitorear las actividades de los visitantes o transeúntes.

### **Limpieza**

- ✚ Limpieza de suelos, muebles y cristales. Generalmente esto se basa en barrer, fregar, quitar el polvo, entre otros.
- ✚ Vaciado de papeleras o eliminación de residuos.
- ✚ Reposición de materiales, como papel higiénico o servilletas.
- ✚ Mantenimiento de equipos.

### **Bodeguero**

- ✚ Ingresa la mercancía al almacén.
- ✚ Saca la mercancía del almacén por órdenes de la contadora.
- ✚ Vigila la mercancía del almacén.
- ✚ Mantener ordenado y limpio.

**TIPOS DE PROCEDIMIENTOS**

*Tabla 37 Tipos de Procedimientos*

<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>
<b>Procedimiento para Recepción</b>	V- 001
<b>Procedimiento para el Control del Inventario</b>	V- 002
<b>Procedimiento de Ingreso de Mercadería a Bodega</b>	V- 003
<b>Procedimiento Mantenimiento Técnico e del Producto</b>	V – 004
<b>Procedimiento Conciliaciones de las Operación</b>	V – 005
<b>Procedimiento de Acomodo y Surtido</b>	V- 006
<b>Procedimiento de Despacho y Embalaje de Mercadería</b>	V -007
<b>Procedimiento para la Salida de la Mercadería</b>	V -008
<b>Procedimiento para la toma física del Inventario</b>	V - 009
<b>Procedimiento de baja de mercadería</b>	V- 010
<b>Procedimiento de compra de mercadería</b>	V- 011

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

## 1. Procedimientos de Recepción de Mercadería

### **Objetivo**

Cumplir y realizar las actividades de forma eficaz y correcta en la recepción, relacionado con la mercadería informando a bodega y los departamentos afines.

### **Politica**

1. Todo el producto que ingreso a la empresa deberá contar con documentacion de soporte, aprobado por cada filtro de verificación que son los departamentos correspondientes.
2. En el área de recepción debe permanecer libre para la recepción de las mercaderias.
3. La rúbrica plasmado en cada remisión significa que el items es liberado en todas sus característica de seguimiento.
4. Colocar la etiqueta de liberación que significa el producto tenga o no un defecto en todas sus característica de seguimiento.
5. El items debe tener una ficha de identiicación.
6. El personal de recepción es el encargado de colocar la etiqueta del estado de las mercaderías.
7. La infomación de recepción a los departamentos acerca de la mercadería sea real y exacta en el momento que ingresa a la empresa ya sea la mercaderia aceptada, rechazada o pendiente de verificación.

### **Responsable de la actividad**

- ❖ Recepción
- ❖ Bodega
- ❖ Contabilidad

**Descripción de proceso**

1. La recepción revisa la respectiva remisión: 1 original y 2 copias recibidas del proveedor internacional a través del chofer de la empresa FAXMIR S.A.
  - ❖ Copia del pedido original de parte del proveedor, copia de factura (original al Departamento de Contabilidad, las copias a bodega)
2. Verificar la documentación: Fecha vigente y número de identificación.
3. La recepción determinará el espacio físico provisional, en la cual dejarán las mercaderías que ingresará a la empresa.
4. Verificar que la entrega se encuentre completa y buen estado.
  - 4.1. Cuando se reciba la mercadería con rayones, hundimiento y con poca envoltura en el material, se identifica con una etiqueta correspondiente amarilla después lleno en el formato de excel las acciones.
    - 4.1.2. Cuando la máquina no sea correcta o el daño es notorio interno o externo, se informa a bodega para que se le informe al Departamento de contabilidad para que proceda en el asunto para que informe al proveedor internacional vía telefónica o email y se registre el hallazgo en el formato de excel según el caso del producto.
  - 4.2. Si el total de los ítems coincide con lo indicado en la factura procederá a realizar la siguiente inspección por parte de bodega antes de eso se pone un visto en la factura de la respectiva revisión, y si hay alguna observación igual va el visto después lleno en el formato de excel (utilitario) la acción e informe en el tiempo oportuno a los superiores para que solucionen el suceso.
    - 4.2.1. Cuando no se encuentre completa es decir sea por cantidad, anoto la cantidad, registro la información exacta y real en el formato de excel (utilitario) correspondiente, después de una llamada de recepción le comunico de la situación a bodega para que revise la información dada según su revisión le comunica a contabilidad le informa al proveedor vía email o llamada de los hechos al proveedor internacional.
5. Cuando la mercadería llega se registra de forma manual o en el formato de excel (utilitario) describiendo las observaciones, si llega en buen estado se coloca la etiqueta verde y se informa para seguir con el proceso para su acomodo.

6. Con una llamada de recepción al personal de bodega y contabilidad va y recibe la documentación de soporte del pedido, copia y original de factura, remisión del transportista y dirige la mercadería a bodega.
  - 6.1- verificar la mercadería aprobada por recepción con un visto y que este en buenas condiciones externas y debidamente embaladas para su inspección y que en los documentos de copias recibida este relacionado con el pedido.
7. Aprueba y firma bodega la respectiva remisión al transportista para su liberación.
8. Registra la hora de entrada y fecha del tranportista.

Instructivo de llenado:

1.- Título: Recepción de Producto

2.- Objetivo del registro:

Tener un formato que permita la identificación del producto, así como su estado de inspección.

3.- Responsable de su llenado

El empleado de recepción

El bodeguero

4.- Forma de llenado

Manual

5.- Descripción de llenado de elemento

*Tabla 38 Recepción de mercadería*

<b>Id</b>	<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
1	Proveedor	Anotar la razón social del proveedor que entrega el producto.
2	Fecha de recepción	Registra el día, mes de la recepción del producto
3	Empresa	Anotar el tipo de mercadería que viene.
4	Cantidad o caja de paquetes	Registra el número de caja o paquete que recibieron y la cantidad de mercadería que viene.
6	Estado de inspección	Colocar etiqueta de estado de inspección Roja = no conformé Verde =aprobado

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

## 2. Procedimiento para el Control de Inventario

### **Objetivo**

Normas para que las actividades que se realiza el proceso tenga un correcto control de movimientos internos de la mercadería cuando ingrese a bodega.

### **Definiciones**

- ❖ **Inventario:** El inventario es el conjunto de mercadería o artículos que tiene la empresa para la venta.
- ❖ **Stock:** todo referente a los bienes que una persona u organización posee en bodega.

### **Referencia**

Política de la empresa

### **Responsabilidad y autoridad**

- Contadora y bodega (jefe de venta): registra la mercadería que ingresa a la organización en el sistema que se maneja.

**Descripción de proceso:**

1. Inspecciona y Aprueba la mercadería para el retiro /despacho de la mercadería en la recepción que va a ingresar y egresar de bodega de acuerdo con el soporte de documentación de ingreso, devolución (cambio) (que recibe de recepción), baja de materiales movimientos que son registrado por (Bodega) en el formato de control en una hoja de Excel (utilitario), según el formato de acuerdo el suceso diario.
2. Bodega sella las guías de remisión como evidencia de su revisión, verificación de lo que recibió y entrega mercadería para la liberación del chofer.
3. Si hay solicitud de cambio porque la empresa no reembolsa; en la recepción.
  - Bodega (primero ante cualquier iniciativa de bodega se le informa en la observación de la hoja de control de Excel (utilitario) al Departamento de Contabilidad del suceso para la actualización de su registro), la baja de la mercadería en bodega (primero ante cualquier iniciativa de bodega se le informa a contabilidad del suceso para la actualización de su registro) si así lo determinará el personal de bodega con la x de revisión del departamento de bodega.
  - Anota en el formato correspondiente de Excel del control (utilitario) registrando los movimientos de la mercadería con su observación de forma física, pone entregas no conformes en la observación (devolución, baja; con un visto en la factura por revisión).
4. Realiza el departamento de Operaciones (bodega) los registros de los movimientos efectuados durante la jornada. (hoja de Excel utilitario del formato correspondiente de control de movimientos de mercadería).
5. Departamento de Costos y Finanzas (Contabilidad) verifica movimientos con los documentos de soporte y el formato de control de Excel (utilitario) recibidos registra, ajusta y archiva.
  - 5.1 Recibe las observaciones por bodega (baja, devolución par actualización en sus operaciones).

**Instructivo de llenado**

**Título**

Reporte de movimiento de entrada por producto internacional

**Objetivo de registro**

Disponer de un registro que refleje los movimientos de entrada por compras

**Responsable de su llenado**

Bodeguero

**Forma de llenado**

Medio electrónico (sistema)

**Descripción de actividades**

*Tabla 39 Control de Inventario*

ID	Elemento	Descripción
1	Reporte de movimiento	Seleccionar el tipo de reporte, vía en el sistema de entrada y salida de documentos
2	Hora, fecha	El sistema registra hora de ingreso y fecha de aplicación
3	Movimiento	Anota el tipo de movimiento
4	Almacén	Ingreso de mercadería
5	Nombre del proveedor	La empresa que adquieren la mercadería
6	Cantidad	Anota la cantidad ingresada y solicitada por el área emisora
7	Venta - costo	El sistema registra totales de costo
8	Usuario	Registra en el sistema clave del usuario
9	Localización	Registra en el sistema localización de salida
10	Total, por documentos	Registra en el sistema total de movimiento por documentos
11	Total, general	Registra en el sistema total de movimiento por reporte

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

### 3. Procedimiento para Ingreso de Mercadería a Bodega

#### **Objetivo**

Ingresar, almacenar y sistematizar la mercadería en la bodega de la empresa.

#### **Alcance**

El procedimiento del ingreso de la mercadería en bodega hasta la ubicación en la misma área física correspondiente.

#### **Definiciones**

- ❖ **Factura.** - Es un documento que tiene en físico FAXMIR de carácter administrativo que sirve de comprobante de un bien, servicio y además incluye toda la información de la operación.
- ❖ **Guía de Remisión.** - Es el documento que tiene en físico FAXMIR que emite el remitente para sustentar el traslado de los bienes, con motivo de compra, venta y la prestación de servicios que involucran o no a la transformación de bienes.

#### **4.- Responsabilidad de autoridad**

- Bodega

### **Políticas**

1. El jefe de bodega y representante de compras (contabilidad) recibe los ítems junto con la factura, guía de remisión, verificando que esté de acuerdo con el pedido realizado por el administrador.
2. El Jefe de bodega tiene el compromiso de garantizar e informar el estado de la mercadería recibida.
3. El Jefe de bodega y representante de compras (contabilidad) no recibirán producto que no se haya solicitado.
4. El personal de bodega recibe en la recepción si la factura llega con manchones o borrones, o debe comunicar de inmediato al contador.
5. El Jefe de bodega es el responsable de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el área de bodega.
6. El Jefe de bodega debe realizar un control visual intrínseco de la mercadería que está llegando antes de facilitar la entrada a la bodega.
7. El Jefe de bodega debe verificar que la factura junto con su copia venga a nombre del proveedor y datos correspondientes de la mercadería.
8. El contador debe preparar y entregar al Jefe de bodega el listado de los proveedores a los que se les solicito pedido, para la semana entrante llegará el pedido.
9. Todas las facturas de productos recibidos deben tener una rúbrica por el jefe de bodega por razón de revisión.
10. Todas las facturas deben estar archivadas.

**Descripción de Proceso:**

Para realizar el ingreso de mercadería se debe llevar a cabo lo siguiente:

1. Tienen los soportes de documentación aprobada en la recepción y por el personal de bodega como son factura y guía de remisión realizadas por el proveedor internacional donde consta la cantidad de mercadería que se solicitó tener en cuenta la fecha del pedido.
2. Se vuelve a observar visualmente de forma detallada la mercadería de forma física y revisando las observaciones de la etiqueta en correspondiente puesta en la recepción.
3. Si la mercadería no presenta falla externa o daño luego de sacar la envoltura, el bodeguero pone un visto en la copia de factura para la aprobación de ingreso en el almacén de bodega, y si presenta daño pone un visto de revisión, se le informa a través de los formatos de Excel (utilitario) de control de mercadería a la contadora donde se detalla los daños que se observó y registra esa actividad del daño en el formato de control correspondiente.
4. Se verifica el ingreso toda la mercadería en bodega.
5. Registra el pedido en sistema los datos en el formato de Excel (utilitario) correspondiente, como son: nombre del proveedor, nombre de la persona que recibió el producto en bodega, cantidad recibida, estado de producto (aprobado o no) fecha que ingreso el producto y de la persona que recibió el pedido.
6. Se verifica y retiro las etiquetas de color que ponen recepción.
7. Siempre que llega una mercadería sea el estado del producto que informa recepción, para que haga el respectivo mantenimiento.
  - 7.1 Se llama al técnico para hacer una ABC, una revisión interna de la máquina, si hay fallas relevantes el técnico le da el informe en el respectivo formato de mantenimiento control de Excel (utilitario) a bodega para le comunique y envíe a contabilidad para que se comunique con el proveedor dentro de la semana en el que llegó el pedido.

Si de forma externa/internas no hay fallas se procederá al siguiente paso.
8. Se ingresa información del técnico como observación en el formato de control de Excel (utilitario) y el técnico hará su respectivo formato según su inspección.
9. Indica el lugar de ubicación de la mercadería tomando en cuenta el tipo de mercadería que se ha solicitado.

**Descripción de llenado de elemento:**

**Instructivo de llenado:**

**Título:**

Ingresar la mercadería a Bodega

**Objetivo del registro:**

Tener un formato que permita la identificación del producto, así como su estado de inspección

**Responsable de su llenado**

Bodeguero

**Forma de llenado Manual**

Medio electrónico (sistema)

*Tabla 40 Ingreso de Mercadería Bodega*

Id	Elementos	Descripción
1	Proveedor	Anotar la razón social del proveedor que entrega el producto
2	Fecha de recepción	Registra el día, mes de la recepción del producto
3	Empresa	Anotar el tipo de mercadería que viene
4	Cantidad o caja de paquetes	Registra el número de caja o paquete que recibieron y la cantidad de mercadería que viene
6	Estado de inspección	Colocar etiqueta de estado de inspección Roja = no conforme Verde = aprobado
7	Mercadería	Tipo de Mercadería
8	Observación	Un suceso observado

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

#### 4. Procedimientos Mantenimiento por el Técnico

**Objetivo:**

Se genera un ahorro de costos, al detectar oportunamente las fallas en los equipos.

**Tecnico**

**Manual de procedimientos**

**Procedimientos:** Departamento técnico

**Cronograma de actividades del departamento técnico (Domicilio)**

- Revisa la solicitud de mantenimiento a domicilio.
- Solicitar información del daño al cliente para llevar las herramientas adecuadas.
- Separa el sector de la solicitud, poner fecha y día para la visita.
- Procede a la revisión técnica.
- Comunica al cliente tras su inspección técnica la solución más negociable para ambas partes si es grave, si es leve la solución es inmediata.
- El técnico hace un informe analítico tras su revisión para la empresa con el formato correspondiente de hoja en Excel (utilitario) de control de mercadería que le corresponde al técnico.
- Si el daño es grave se informa haciendo el informe según el formato correspondiente de la hoja de control de mercadería de Excel (utilitario) que le corresponda al técnico para que tomen las medidas correspondientes (en la empresa).
- Los informes se los envía a bodega.

**Organiza las visitas para ir a la empresa**

- Revisar las solicitudes de reparación o revisión del día de la mercadería en la empresa y la que llegó o la que está almacenada en bodega.
- Confirmación de separación de cita con el técnico.
- Revisión técnica de la máquina.
- Si es solución inmediata se prosigue al siguiente paso de dar mantenimiento a la máquina, si no es, se separa el equipo de bodega para que el jefe de bodega tome su respectiva acción.
- Dar el respectivo mantenimiento técnico de la máquina.
- Registro en el formato de control de mantenimiento en Excel (utilitario) de la maquinaria de inventario, poner información de reparación técnica según su observación.

 **Entrega o envía la hoja de control de mantenimiento de excel a bodega para que archive e informe al Departamento de contabilidad del suceso.**

**Instructivo de llenado**

**Título**

Reporte de mantenimiento u observación técnica de la mercadería

**Objetivo de registro**

Disponer de un registro que refleje el estado técnico de las maquinarias

**Responsable de su llenado**

Técnico

**Forma de llenado**

Medio electrónico (sistema)

**Descripción de actividades**

*Tabla 41 Mantenimiento por el Técnico*

ID	Elemento	Descripción
1	Número de reporte del ítem	Número de solicitudes que recibe en el día
2	Hora, fecha	El sistema registra hora de ingreso y fecha de aplicación
3	Datos del técnico encargado	Los datos personales del técnico
4	Tipo de mercadería	Equipo, Marca, Modelo
5	Cantidad en el día	Anota la cantidad ingresada y solicitada por el área emisora
6	Diagnóstico del equipo	Falla, Causa, Solución

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

**5. Conciliación contable de los movimientos de los materiales de bodega.**

**Objetivo:**

Proporcionar al departamento de contabilidad los informes de observaciones en relación de la mercadería de las acciones necesarias para llevar a cabo la conciliación de los movimientos del almacén entre el departamento de contabilidad y bodega.

La conciliación de cualquier cuenta contable es el ajuste de su saldo contable con respecto a su saldo real.

**Responsable:**

- ❖ Departamento de Contabilidad
- ❖ Bodega

**Política:**

- Reportes de libro mayor de años anteriores y año vigente.
- Informes de constataciones física.
- Informes de los responsables del registro y control de la mercadería.
- Actas de entrega en la recepción.
- Informes técnicos por los funcionarios responsables.
- Otros documentos habilitantes establecidos en la Ley.

**Descripción del proceso:**

1. Según los movimientos y pedidos de mercadería inesperada por gerencia.
2. Si hubiera pérdida, robo, daño o faltante en la empresa en referencia a la mercadería o llega muy defectuosa en la cual bodega es la encargada de inspeccionar e informará al Departamento de contabilidad con los formatos de Excel (utilitario) correspondiente para que procederá hacer conciliación en las operaciones existentes en el sistema.

- 2.1. De presentar daños según informe técnico, bodega, recepción; por causas remotas ya sea interna o externa o del proveedor en la empresa por causa (baja, desuso, robo) el departamento de contabilidad elaborará una minuta, señalando la observación de las facturas para un ajuste de corrección en la operación correspondiente.
3. Recibe el departamento de contabilidad los formatos (documentación) de la mercadería de los departamentos responsable según su análisis del informe que consten que hay cambios necesarios de los ítems necesitan que registre para que se realiza la conciliación y los archiva.
4. Si el reporte coincide con los soportes existentes, redacta la minuta de conciliación y procede a su archivo.

**El procedimiento de conciliación se hará mensualmente o en el transcurso del mes dependiendo de la necesidad.**

## 6. Procedimiento de Acomodo y Surtido

### **Objetivo:**

Establecer un orden de las actividades que integran el proceso de acomodo y surtido del producto propiedad de la empresa FAXMIR S.A cuando este ingrese en la cadena de custodia del Almacén.

### **Política**

1. El orden del surtido será agotar como las primeras salidas los paquetes abiertos, comenzar a surtir del tercer nivel hacía abajo.
2. Es responsabilidad de la empresa revisar la información de la requisición como el producto, calidad, código de identificación y la cantidad de los materiales, antes de iniciar el proceso.
3. Es responsabilidad del personal: auxiliar de almacén que acomode el producto, mantener los pasillos despejados, en completo orden y aseo.
4. Es responsabilidad del personal de bodega informar acerca del producto, informar de los cambios de ubicación a fin de mantener actualizado el catálogo de localización.
5. El surtidor informará la coordinación de compras (contabilidad y gerencia) para la actualización de conocimiento de la mercadería que vendrá.
6. La rúbrica plasmada en el soporte de recepción significa que el producto/proceso es liberado en todas sus características de seguimiento y listo para almacenamiento.
7. Las solicitudes de materiales de la gerencia de FAXMIR S.A. deberán estar sin excepción acompañadas por la documentación soporte o el formato correspondiente, no se aceptarán pedidos verbales.

**Descripción de proceso:**

1. En la recepción se coloca la mercadería para su acomodo y verificación.  
Bodega: verifica en la recepción los documentos y la mercadería correspondiente si es aceptada o para cambio y la transporta a bodega.
2. La mercadería de bodega se acomoda en el anaquel o espacio correspondiente de acuerdo con su localización e ingresa información en el formato correspondiente registrando detalladamente la mercancía que son con código de barra, cantidad o por paquete, peso y detalle.

**Para el surtido se hace lo siguiente**

3. El Departamento de Contabilidad hace pedido a sus proveedores cada 2 meses para la venta de mercadería, ve en su sistema contable o segunda opción piden al departamento de bodega que le informe de la mercadería que ya no haya en el almacén para que haga el prepedidos para el surtido para que envíe la orden de compra con tiempo que le de la aprobación de orden de compra del proveedor internacional.
4. Bodega: envía el pedido por registros en formato de Excel (utilitario) con la cantidad real para surtir si lo solicita contabilidad para que verifique cuantas mercaderías (si hay o no en stock).
  - a. Organiza prepedido por prioridad.
  - b. Si no hay la mercadería; se identifica la mercadería a surtir de acuerdo al código de barra solicitado.
5. Registra por formato correspondiente todos los procesos de las actividades que se realizan al momento que ingresa mercadería o surte.
6. El Departamento de Contabilidad revisa el informe enviado por bodega e informa a gerencia.
7. Cada departamento debe archivar los documentos de compra de relación de mercadería en archivadero de la empresa.
8. Bodega recibe del área comercial (contabilidad), copia de surtido ya sea en sistema o físico.
9. Verificar que haya la mercadería coincida con la solicitud que le envío contabilidad para que hagan posibles pedido a sus proveedoress para que le informe a gerencia de la mercadería existente y las faltantes.

**Instructivo de llenado**

**Título**

Surtir Mercadería

**Objetivo de registro**

Disponer de un registro de la mercadería que falta o se acabó por la demanda del ítem en bodega si alguien solicite.

**Responsable de su llenado**

Bodeguero

**Forma de llenado**

Medio electrónico (sistema)

**Descripción de actividades**

*Tabla 42 Acomodo y Surtido*

<b>ID</b>	<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
1	Código	La cantidad de veces en símbolos de solicitud de consulta de existencia en mercadería
2	Hora, fecha	El sistema registra hora de la solicitud a pedir
3	Ítems	Anota el tipo de mercadería
4	Modelo	Ingreso de mercadería
5	Nombre del proveedor	La empresa que adquieren la mercadería
6	Cantidad real en bodega	Anota la cantidad ingresada y solicitada por el área emisora
7	Solicitado	Envío la respuesta de su solicitud
8	Departamentos que solicita	Registro el departamento que desee la información

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

## 7. Procedimiento de Empaque y Despacho

### **Objetivo**

Describir el procedimiento para realizar la entrega del producto en función de las indicaciones a proponer, asegurando la preservación del producto hasta la entrega del destinatario.

### **Política:**

1. La distribución de la bodega de la empresa de entrega tendrá como prioridad los pedidos que no se entregaron el día anterior.
2. El ítem liberado con etiqueta verde es la única que será embarcada en los vehículos.
3. Es responsabilidad del chofer mantener en buenas condiciones el vehículo asignado, así como los documentos de referencia.
4. Las mercaderías para entregar se envolverán adecuadamente con plástico de embalaje.
5. Todas las cajas de cartón plástico o paquete deberán estar identificadas.
6. Es responsabilidad del chofer asegurar de contar con toda la documentación de soporte de las entregas.
7. Los choferes podrán incluir en relación de reparto de solicitudes del área de contabilidad (venta) para la recolección de cambio de mercadería.
8. El orden de acomodo de los pedidos en los vehículos será de acuerdo con una cantidad máxima de las facturar en el día.
9. Es responsabilidad del chofer recabar en la entrega del producto el nombre firma de conformidad del cliente en la copia de la factura.
10. Es responsabilidad del chofer que tenga soporte de documentación acerca de la mercadería.

**Descripción de Proceso:**

1. Revisar la notificación de la mercadería a despachar / entregar; si hay o no la mercadería en almacén.
2. Recibe los documentos correspondientes que te da contabilidad para los clientes para el despacho: factura, original y copia.
3. Bodega verifica los pedidos a entregar y ubicar la mercadería almacenada.
4. Bodega se encarga de dar la hoja de ruta y la guía de remisión a los choferes.
5. Registrar y revisa los pedidos los por despachar o la salida de mercadería por sistema o notificación dada por contabilidad.
  - Bodega revisa datos de la documentación recibida de los datos del producto: nombre del cliente, Número de factura, orden de pedido, número de paquete o caja en todas las mercaderías.
6. Los choferes verificar los pedidos y documentos de soporte a entregar para los clientes.
  - Separar documentación por zona y provincia en el ecuador.
7. Bodega imprime las hojas de ruta de traslado para los choferes.
  - a. Colocar documentación de entrega por ruta.
8. Cuando la mercadería es aprobada quiere decir que tiene su correcta inspección de la máquina o repuesto por un técnico esta lista para el empaque.
9. Alistar.
10. La mercadería debe llevar la etiqueta de color verde y la etiqueta de identificación del cliente y la información específica de la mercadería.
11. Despachar y entregar de mercancía para los clientes.
12. Bodega firma la factura, guía remisión, hoja de ruta (copia y original), copia para el archivo y la entrega de documento al chofer.
13. Coloca el producto en la zona de distribución para embarcar la mercadería.
14. Verificar las condiciones del vehículo.
15. Revisa que el vehículo este limpio y libre de humedad ya verificado y aprobado embarca la mercadería.
16. Registrar el nombre del chofer que salió, la hora y día.

17. Trasportar y entregar y sube la mercadería.
18. El chofer al ingresar a la empresa con los documentos de la mercadería tiene que entregar 2 copia de factura firmada por el cliente por la entrega a contabilidad.
  - Los choferes al ingresar a la empresa nos entregan los documentos de soporte de cambios de mercadería o novedades escritas del cliente y copia de factura donde está la firma por la entrega del pedido.
19. Retroalimentar el proceso.

**Instructivo de llenado**

**Título:**

Relación de reparto

**Objetivo de registro:**

Disponer de un formato de que nos permita conocer las condiciones de embarque y transportación de producto

**Responsable del llenado:**

Chofer

**Forma de llenado:**

Medio electrónico

**Descripción de actividades**

*Tabla 43 Empaque Y Despacho*

ID	Elementos	Descripción
1	Ruta	Anota la ruta que corresponde la entrega.
2	Fecha	Escribir el día mes de elaboración de reporte.
3	Chofer	Anotar el nombre completo de las personas responsable de las entregas.
4	Hora inicial y final	Anotar la hora del vehículo que sale del almacén y el final de hora de ingreso del vehículo en el almacén.
5	Combustible	Registrar con un visto cuando con la cantidad suficiente o caso contrario indicar la cantidad.
6	Limpieza	Registrar con un visto cuando el vehículo se encuentre limpio para colocación de mercadería o con una x si está sucio.
7	Estado físico	Anota con un visto cuando el vehículo no cuenta ningún defecto que impida su transportación en caso contrario con una x
8	Mercadería	Anotar el número de cajas o máquina por documento a entregar.
9	Documento	Registrar el número de documento que corresponde a la entrega.
10	Cliente	Anotar la razón social del cliente que se le entregará el producto.
11	Observaciones durante la entrega	Registra comentarios referentes a la entrega como son las causas de atrasos o incumplimiento.

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

## 8. Proceso de Salida de Bodega

### **Objetivo**

Un control de la salida de la mercadería aprobada con relación a la calidad y una versión rápida, que embarque la mercadería completa en el transporte correspondiente

### **Responsable:**

1. Jefe Personal
2. Directo de contabilidad

### **Política de Proceso de Salida de Bodega**

- a. Verificar el contenido de la factura de salida de la mercadería sea correcta y debidamente autorizado.
- b. Verificar la mercadería, antes de proceder a la entrega y que coincida con la factura del pedido con la finalidad de asegurarse de cumplir lo mismo.
- c. Legalizar los formularios con las firmas de entrega de los bienes.
- d. Registrar los Kardex y también en el formato de salida mercadería que hace contabilidad y bodega.

### **Actividades de proceso de salida de mercadería**

1. Recibe la factura de salida de mercadería que da contabilidad y bodega, reúne la documentación en su área (guía remisión, guía de ruta, nota de entrega).
2. Verificar el contenido y legalidad de la documentación, si existe carencia o errores en el documento de autorización se vuelve la unidad del solicitante.
3. Aprueba y observa que la mercadería no tenga defectos ya sea interno o externo y le pone el sticker verde de aprobación.
4. Registrar la salida de la mercadería en bodega en el formato de control correspondiente en Excel o en el sistema que tenga.

5. Firmar, y poner el visto de la correcta entrega de mercadería.
6. Registrar el nombre del chofer, hora de salida de la mercadería y la cantidad que saldrá.
7. Prepara y entrega mercaderías para subir al camión.
8. El chofer recibe mercaderías completas y los documentos correspondientes.

**Instructivo de llenado**

**Título:**

Informe diario de salida de almacén

**Objetivo del registro:**

Informa sobre la salida de la mercadería

**Responsable de su llenado:**

Personal de bodega

**Descripción de actividades**

*Tabla 44 Salida de Bodega*

<b>ID</b>	<b>Elemento</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Movimiento del día	Registra el día el mes y año de elaboración de informe.
2	Bodega	Anotar la firma responsable del proceso de control documental.
3	Cliente	Anotar el nombre del cliente.
4	Fecha de Recibido	Anotar el día y mes de recibido.
5	Documento	Registra el número de documento.
6	Número de Pedido	Anotar el número de pedido.
7	Tipo	Registra el tipo de Documento fuente.
8	Destino	Registra el destino de entrega.
9	Cantidades ejemplares	Anotar la cantidad de mercadería entregados.
10	Cantidades de paquete	Anotar la cantidad de paquetes que se entregaron.
11	Importe	Registrar el importe del documento correspondiente de la entrega.
12	Observaciones	Registrar las observaciones de entrega.

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

## 9. Proceso de Toma Física de Inventario

### **Objetivo**

La verificación de la existencia de los materiales y bienes que están en bodega con la finalidad de comprobar que tenga similitud con lo que se registra en sistemas de control administrativo y financiero.

### **Política de la toma física de inventario**

- La toma física de los inventarios de la empresa deberá realizarse periódicamente mediante constataciones física.
- La toma física de los inventarios de la bodega en toda el área de la empresa se llevará a cabo obligatoriamente una vez por año al finalizar el ejercicio económico.
- El control interno se requiere el mismo que puede darse mensual, trimestral o semestralmente según la gerencia.
- Realizar conciliaciones entre las áreas de bodega y contabilidad de forma mensual.
- Asegurar que la mercadería sea controlada y vigilada en forma periódica para salvaguardar los activos.
- La toma física se realizará en el mes de noviembre de cada año.

### **Responsable**

#### **Jefe de Bodega**

- Verificar que los inventarios del almacén estén al día.
- Revisa y entrega el inventario físico a contabilidad.
- Mantener informado a contabilidad sobre el control físico de los inventarios de la mercadería existente.
- Supervisar y controlar el personal a su cargo.

**Jefe de Contabilidad**

- Programa la toma de inventario de la cual realiza la toma de inventario físico.
- Proporcionar los elementos y la información necesaria para la toma de inventario.
- Elaborar documentos e informes requeridos.
- Fija cronograma para la toma de inventario.
- Mantener comunicación constante con el jefe de bodega.
- Revisar y aprobar la información entregada por el auxiliar y jefe de almacén.

**Procedimiento de toma física**

1. Gerencia informa al departamento de contabilidad y bodega de las fechas para la toma de inventario y cierre temporal de operaciones.
2. La gerencia realiza una reunión previa a la toma de inventario con todo el personal que participará.
3. Bodega envía el catálogo de la mercadería almacenada al departamento de contabilidad o gerencia para realizar el control.
4. El Departamento de contabilidad recibe y revisa el registro de las mercaderías actuales de bodega que tiene registrado en el sistema.
5. Imprime o buscar las fichas de control (talón) previo al inventario.
6. El contador procede al inicio de conteo físico.
7. El contador verifica que la localización a contar esté debidamente acomodada, y si en caso deberá acomodarla para iniciar su conteo.
  - ❖ Inician el 1er. Conteo de materiales.
8. El Departamento de contabilidad desprenden de la ficha del talón que se registra al conteo en curso y guarda la ficha en la bolsa asignada; se deben llenar con “X” los espacios vacíos, con el fin de no sugerir que se olvidó anotar el dato.
9. Bodega registra que se realizó la toma física.
10. El Departamento de contabilidad verifica que haya tenido un conteo correcto y se hacen las correcciones necesarias en totalidad de sus talones.

11. Revisar que cuadre el listado comparativo entre la existencia del sistema y la física, para determinar si necesita nuevos conteos por inconsistencias detectadas en la toma de información.
12. El Departamento de contabilidad ingresa la información de las fichas de inventario elaboradas.
  - ❖ Si hay diferencia entre sistema y física toma las correcciones respectivas según el caso se sigue el siguiente paso.
13. Bodega: En caso de determinarse un nuevo conteo por descuadre en sistema y en físico, asigna los pasillos y los equipos de manera que ninguno se repita.
  - El Departamento de contabilidad con las fichas de inventario necesarias para su comprobación en este proceso y verifica que la localización a contar cuente con sus respectivas fichas antes de iniciar el nuevo conteo.
  - Autoriza el inicio de la actividad.
14. Bodega ayuda a contabilidad en su recuento para su reingreso y ajuste necesario de la toma física.
15. El Departamento de contabilidad registra la información de las fichas de talón de inventario elaboradas.
16. El Departamento de contabilidad verifica que todas las fichas colocadas estén correctas al final del segundo conteo.
17. El Departamento de contabilidad con auxilio de bodega verifica el conteo correcto y hacen las correcciones necesarias.
  - ❖ Se verifica el listado comparativo entre la existencia teórica y la física.
18. Bodega valida el inventario físico, si el proceso y los resultados del inventario son satisfactorios.
19. El Departamento de contabilidad aclara las diferencias de inventario que la presidencia requiera en un periodo de 10 días hábiles después de haber concluido el inventario, una vez que el reajuste este avalado por el contabilidad y personal de bodega, capturará dichos reajustes.
20. Coordinador de compras (contabilidad) y almacén evalúa el resultado del procedimiento, genera acciones correctivas o preventivas y termina el procedimiento.

**Instructivo de llenado**

**Objetivo del registro**

Contar con un documento para realizar la toma física del inventario de existencia en el almacén

**Responsable su llenado**

Bodega y contabilidad

**Forma de llenado:**

Manual y medios electrónicos

**Descripción de llenado de elementos**

*Tabla 45 Toma Física del Inventario*

<b>ID</b>	<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
<u>1</u>	Fecha de inventario	Anotar la fecha de inicio de toma física de inventario
<u>2</u>	Código	Anotar el código o ver el número de barras
<u>3</u>	localización	Anotar la localización física del título en los estantes del almacén
<u>4</u>	Mercadería	Anotar el tipo de mercadería a contar
<u>5</u>	Contador	anotar la cantidad de mercadería almacenada según su utilidad y separados Anotar la mercadería que este defectuoso o su parte estén sueltos

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

10. Proceso Inventario de Baja de Mercadería

**Objetivo:**

Guiarse por las observaciones de los documentos de respaldo en línea y tomar las acciones necesarias para la baja de mercadería.

Normalmente se puede realizar las bajas de inventarios de los productos caducados, obsoletos, con fallas.

**Responsable**

- ❖ Bodega
- ❖ Departamento de Contabilidad

**Política:**

- La baja de inventario de la mercadería que se encuentre deteriorados, obsoleto o desuso, se llevará a cabo con la autorización de contabilidad (Jefe Financiero) de la entidad.
- Si la baja procediere de una pérdida o destrucción injustificada al empleado responsable se le aplicará la sanción administración que corresponda y el cuándo el caso lo amerite se le exigirá reponer o pagar su valor al precio del mercado.

**Descripción del proceso:**

1. La mercadería que se encuentre deteriorados, obsoleto o desuso se procede a separar el equipo.
2. El jefe de Bodega realizará el formato de la baja de inventario realizado en Excel (utilitario) dirigido a la máxima autoridad de la empresa para que autorice a contabilidad si se procede a la venta, donación o destrucción de este.
3. Cuando no es posible la venta y donación de mercadería que se encuentra inservibles se podrá a la destrucción de estos de acuerdo con las normas ambientales vigentes.

4. Se elaborará un informe técnico donde se dictaminará que la mercadería es inservible para la empresa, el analista técnico deberá reportar la obsolescencia de la mercadería a contabilidad mediante el formulario baja de bienes o en formato de revisión técnica.
5. Previamente la baja deberá obtenerse de una lista de respaldo para el acta que se suscribirá por parte de los funcionarios (contabilidad) que interviene en esta diligencia y deben ser archivados con todos los documentos de soporte en cada una de las oficinas.
6. La información de baja se remitirá a contabilidad para que se efectúe los asientos contables y ajustes respectivos.

11. Procedimiento de Compra de Mercadería

**Objetivo**

Definir los procedimientos que realiza el Departamento de Compras (Contabilidad) para la adquisición de bienes para la venta.

**Departamentos que intervienen:**

1. Contabilidad
2. Bodega

**Política de Compra**

1. Mantendremos la lista de los Proveedores.
2. Se elegirá a los mejores ofertantes.
3. Elegir productos de buena característica.
4. Se registrará todas las compras de la tarjeta o el registro de la tarjeta Kardex.

**Descripción de proceso:**

1. El Encargado de Compras (Contabilidad) consulta en el sistema si hay la mercadería para la demanda, o en segunda orden bodega le informa enviándole sus registros en los formatos realizados para que se informen y se procederá a cotizar con proveedores de giro comercial.
2. El Personal de compras (contabilidad) revisan los proveedores que le da gerencia.
3. El departamento de Contabilidad informa del interés en la compra al proveedor, enviándole al correo una proforma de compra para que detalle de la información de la mercadería que requiere.
4. El encargado de Compras (contabilidad) con la información analizada y enviada por los proveedores, evalúa la futura compra del bien, servicio o suministro, que se informará la marca, calidad, costos y compara entre los proveedores y elige al mejor ofertante.

5. Director Administrativo (Gerente/Dueño) revisa el cuadro comparativo de precios de la mercadería de los proveedores en la hoja de Excel (utilitario) correspondiente o en sistema.
6. Analiza el mejor Proveedor.
7. Encargado de Compras (contabilidad) verificar disponibilidad presupuestaria, si existe envía la solicitud y genera la orden de compra continúa el trámite, de no existir si es posible se programa.
8. Contabilidad elabora orden de compra en el Sistema y traslada expediente, con cotizaciones y cuadro comparativo a la Dirección Financiera (Contabilidad para el compromiso presupuestario correspondiente)
9. Encargado de Compras (contabilidad) procede al proceso de compra según modelo marca y demanda de pedido en la empresa.
10. Consulta el contador con gerencia para su aprobación de compra.
11. Contabilidad elabora los soportes necesarios la documentación correspondiente financiera incluye Anexo del Sistema, que es la orden de compra original y firmada por la persona que solicito el bien y el director.
12. Envía la orden de compra al proveedor para el envío de mercadería.
13. Negociar con el proveedor de la compra y pago.
14. Finalizar acordando con fecha específica de llegada de mercadería y documentación en regla de importación (departamento de comercio exterior) que ve los costos correspondientes del proceso y de soporte.
15. Espero la mercadería.

## DIAGRAMA DE FLUJO

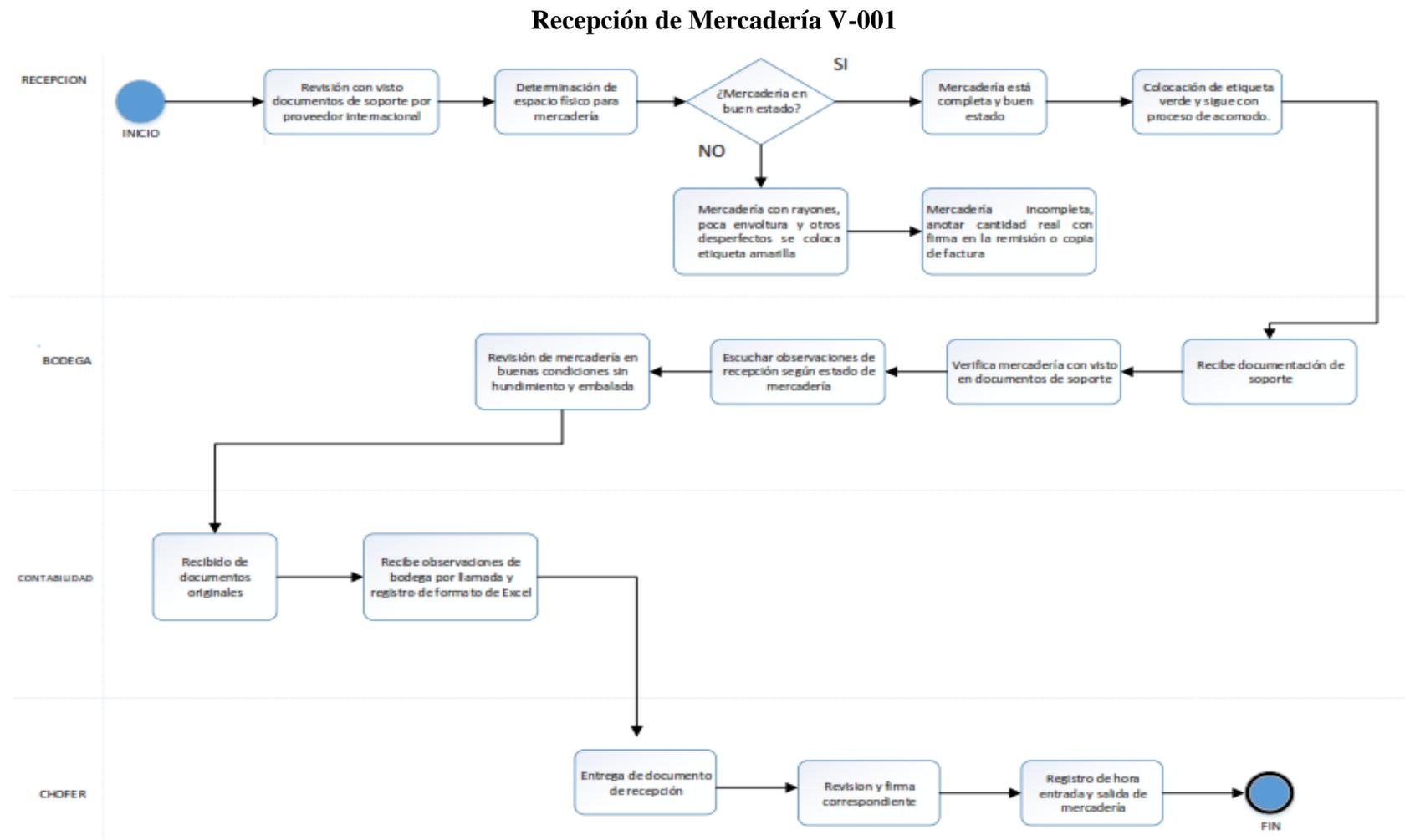


Figura 24 Recepción de Mercadería  
Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### Control de Mercadería V-002

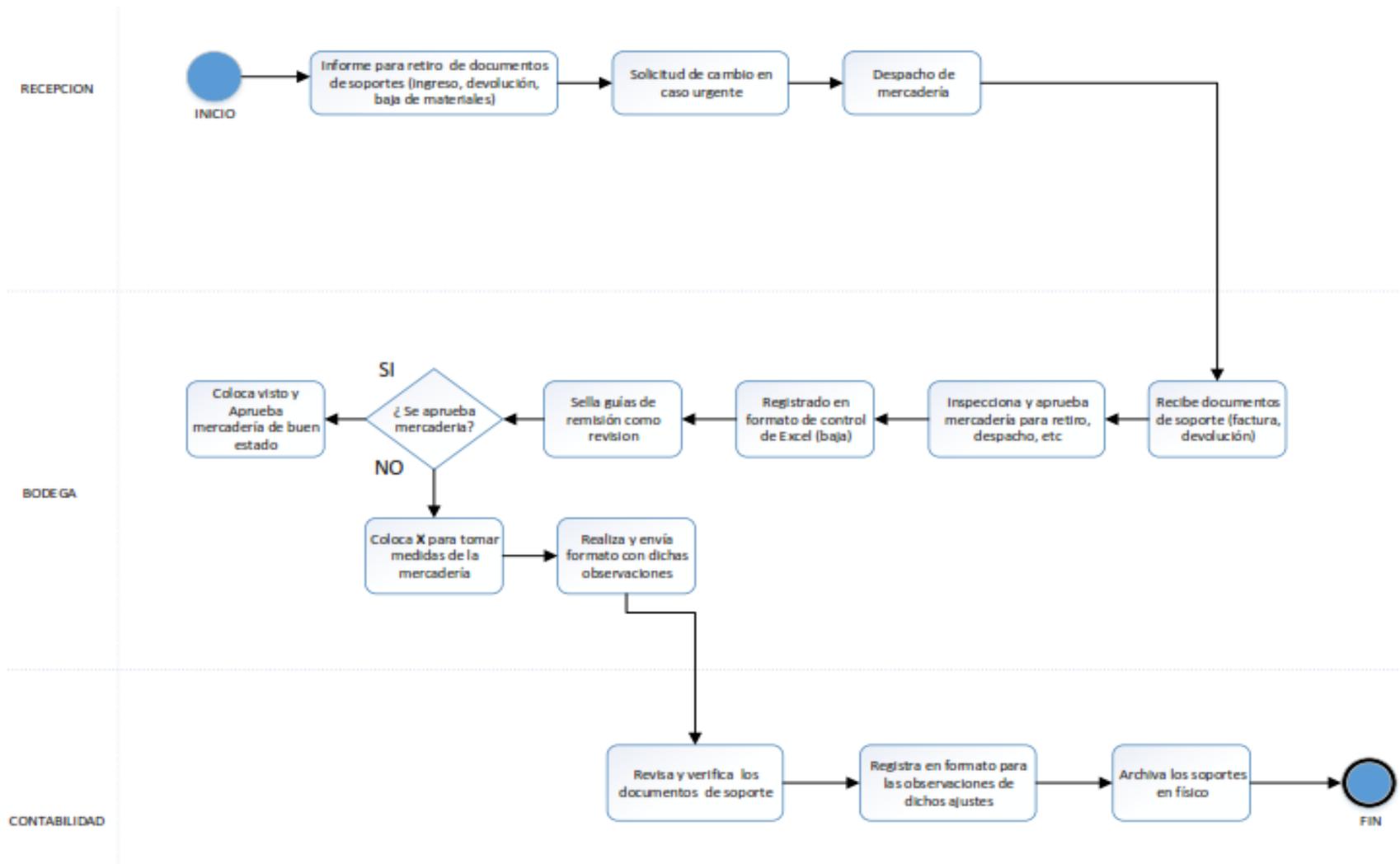


Figura 25 Control de mercadería  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### Ingreso de Mercadería a Bodega V-003

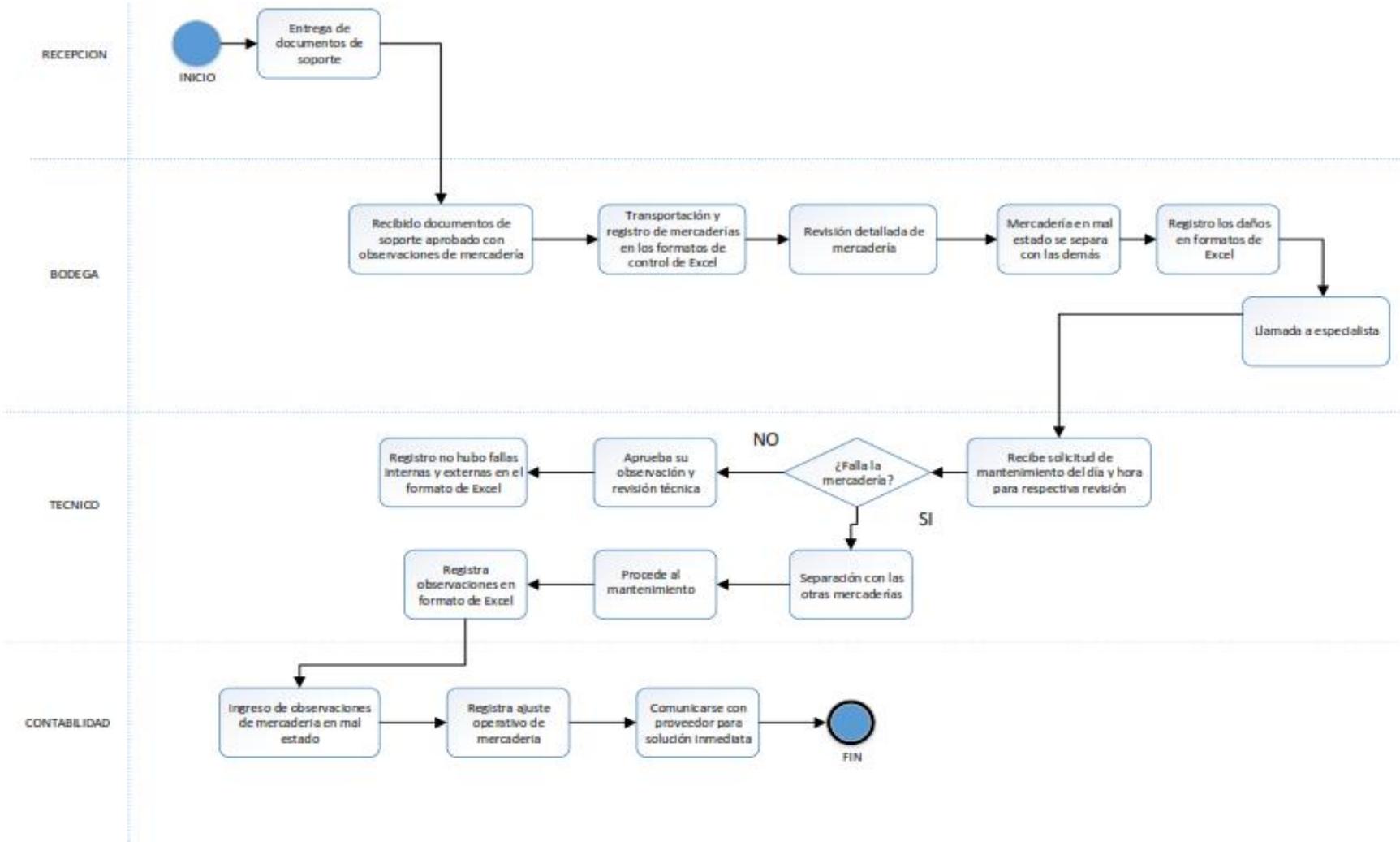


Figura 26 Ingreso de mercadería a bodega  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

## Mantenimiento Técnico del Producto V-004

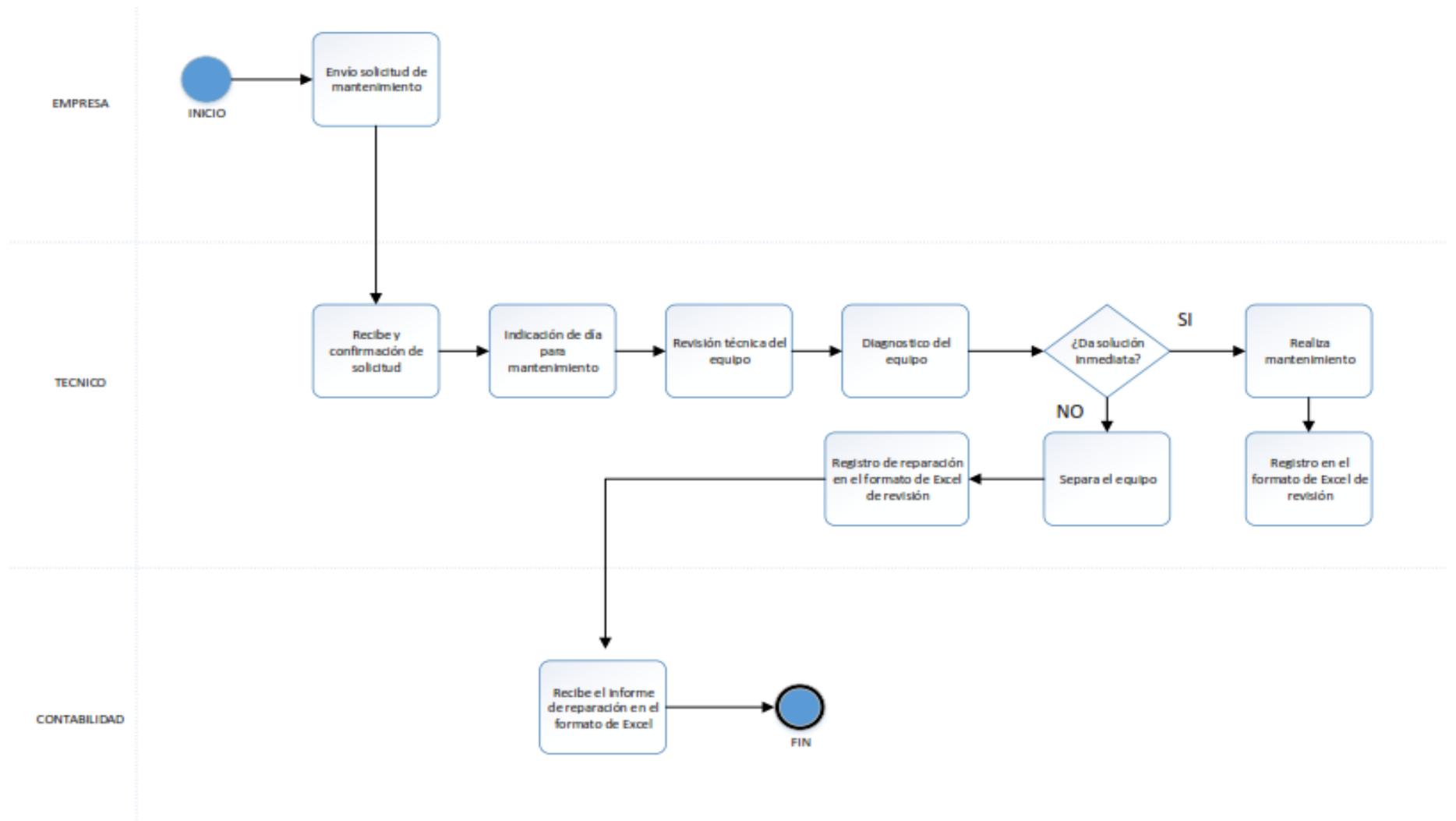


Figura 27 Mantenimiento Técnico  
Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### Conciliaciones Contables V -005

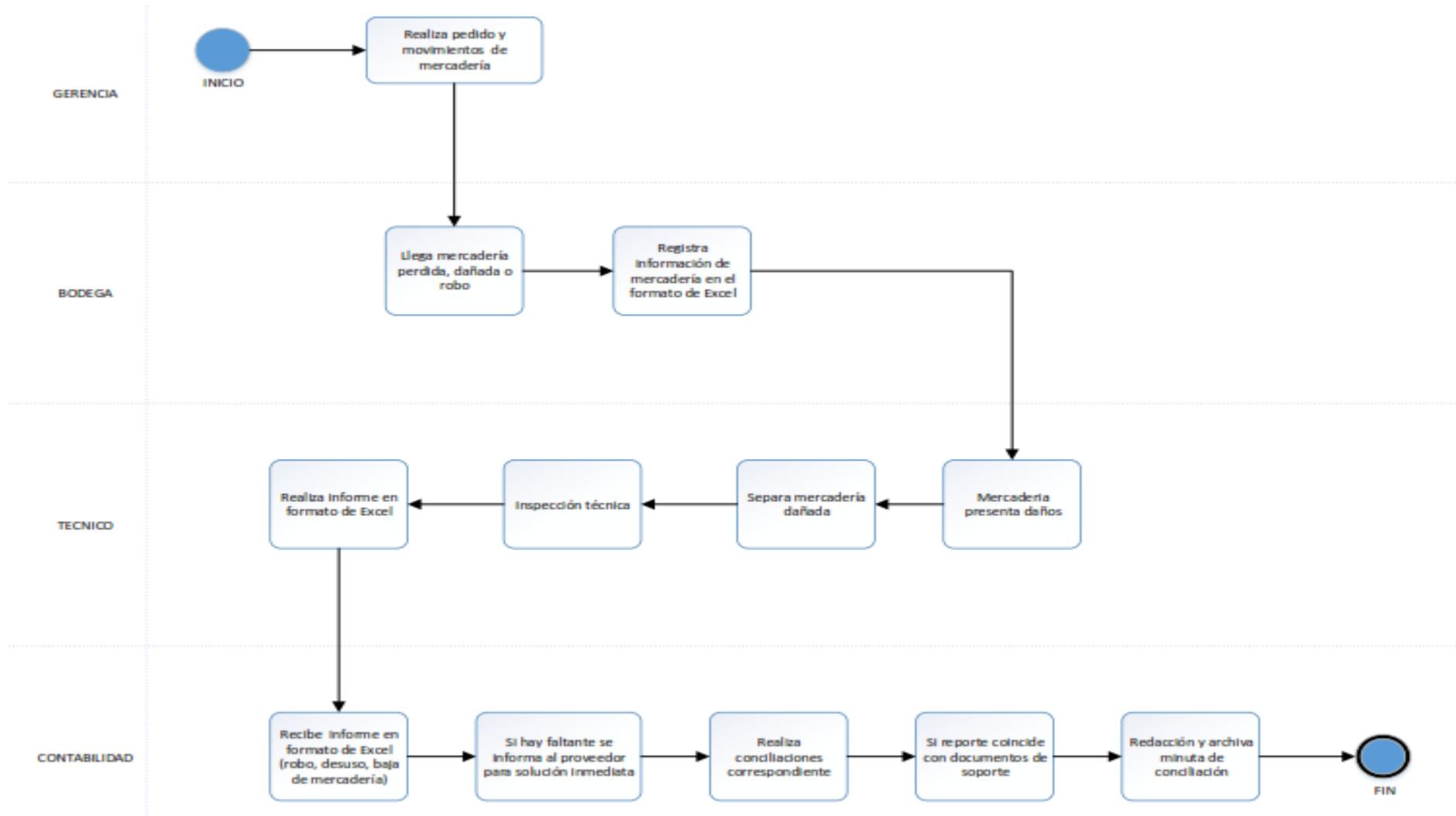


Figura 28 Conciliación Contable  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### Salida de Mercadería a Bodega V -008

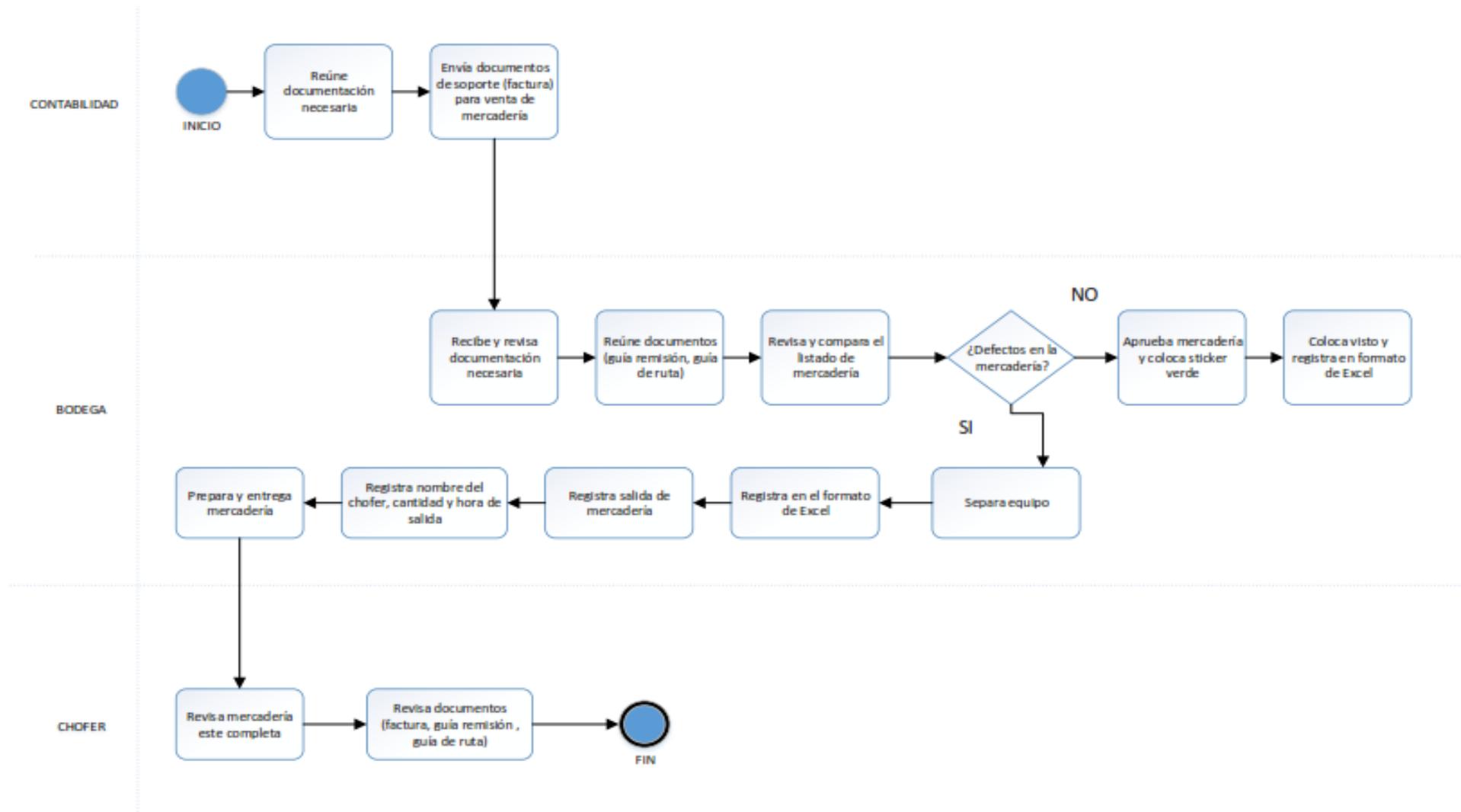


Figura 29 Salida de mercadería  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

### Toma Física de Inventario V -009

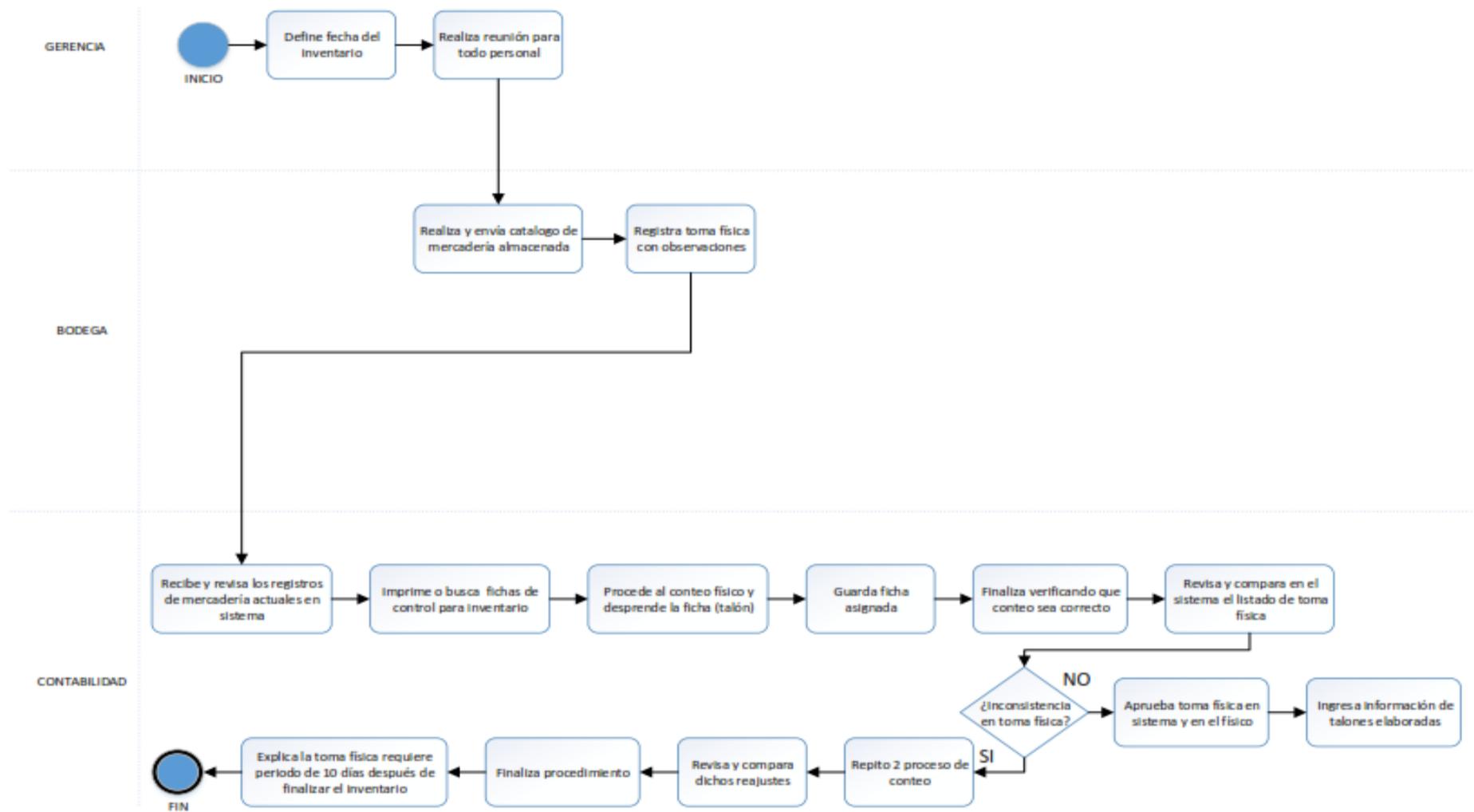


Figura 30 Física de Inventario  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

## Baja de Mercadería V- 010

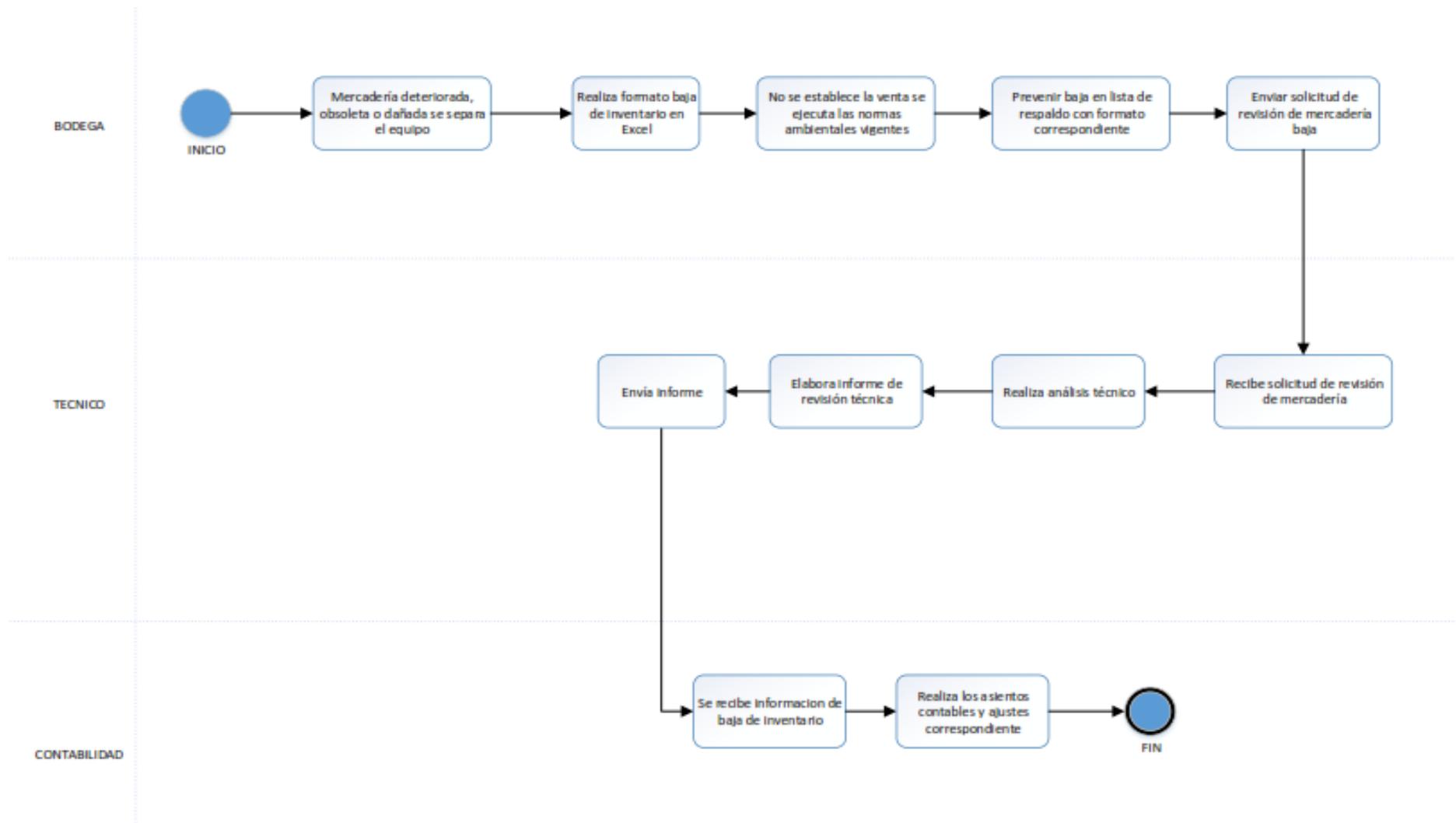


Figura 31 Baja de mercadería

Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

## Compra de Mercadería V-011

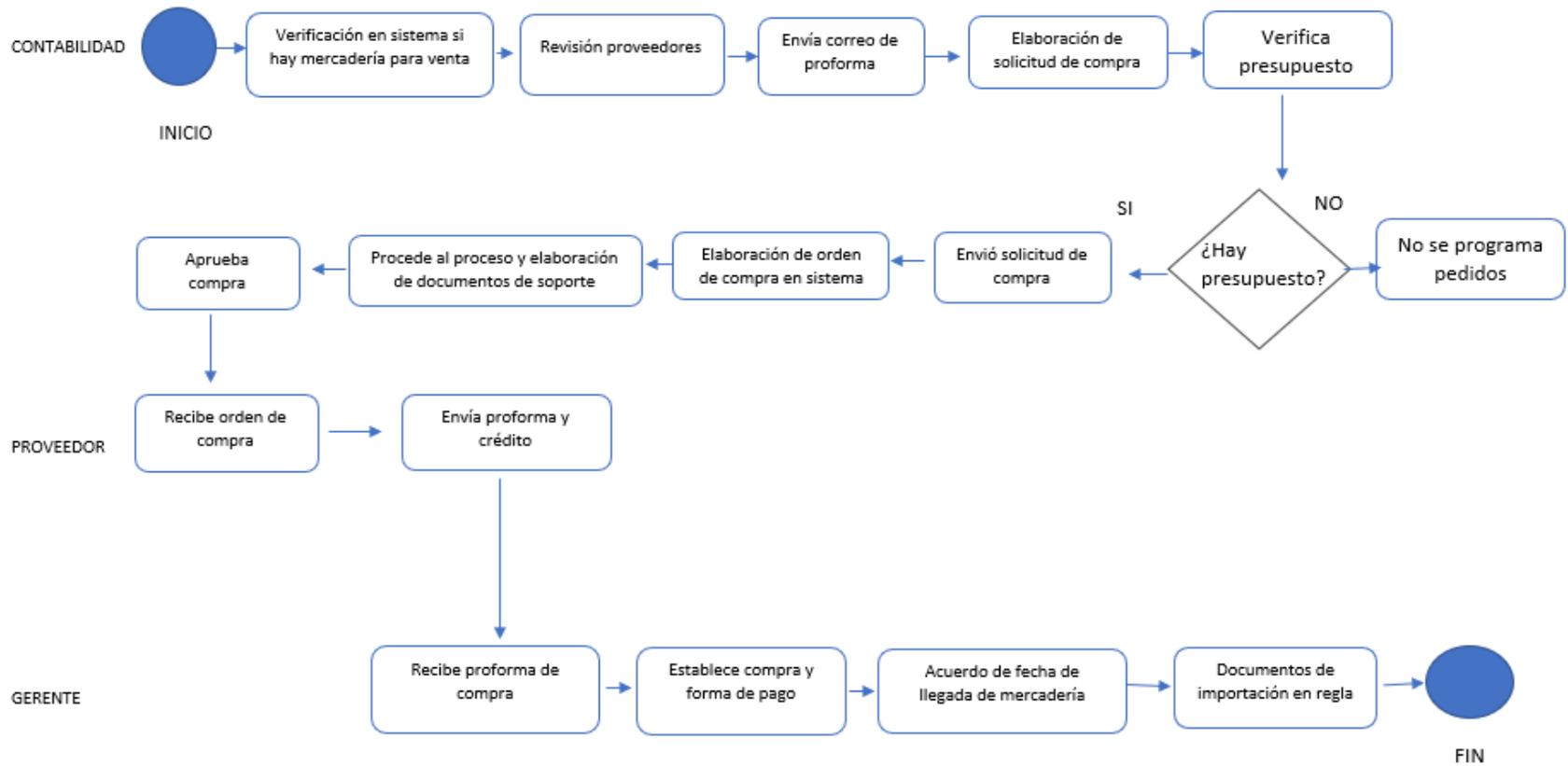


Figura 32 Compra de mercadería  
 Elaborado por: Barreno & Heredia (2020)

## 4.6. Presupuesto y cronograma.

### 4.6.1. Cronograma de actividades

Se realizó el Diagrama de Gantt para planificar y programar tareas a lo largo de un período del proyecto presente en la cual nos ayuda de manera eficiente ver el tiempo en los que se espera que se realice una serie de actividades y procesos con la ayuda de los colaboradores en la empresa FAXMIR S.A. El Diagrama nos facilita visualizar el cronograma global del proyecto lo que resulta muy práctico para saber las fases y tareas que se llevarán a cabo, los tiempos previstos y la evolución.

En el transcurso del tiempo en que nos demoraremos durará 2 meses y 5 días para la ejecución completa de este proyecto.

Tabla 46  
*Cronograma de actividades*

<b>Actividades</b>	<b>Semana/días</b>
1.Recolección de información de la empresa	3 días
2.- Realizar el Cuestionario de preguntas para entrevistar	2 días
3.- Realización de entrevista a personas vinculadas a bodegas	2 días
4.- Análisis de los resultados de la entrevista	2 días
5.- Redacción y realización de los procedimientos de manual de procesos	2 semanas
6.- Análisis del manual por el dueño/gerente	3 días
7.- Aprobación del manual por dueño/gerente	1 día
8.- Informar que se va a implementar un plan de procesos	2 días
9.,Capacitar a Bodega y los departamentos relacionados	1 día
10.- Entregar ejemplares al personal	1 día

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)





#### 4.6.2. Presupuesto

Para la implementación del presente manual de procedimientos se realizó un cálculo estimado de costos relacionados con la capacitación y sus respectivos materiales de apoyo y los que son usados como herramientas para la elaboración de los manuales físicos a entregar a cada colaborador que labora en la empresa. Para el efecto se elaborarán 8 manuales de funciones a manera de folletos físicos, divididos para jefes y empleados para directivos, y un formato de manera digital en PDF disponible para los socios.

Además de en las reuniones se entregarán 2 hojas en blanco y un bolígrafo a cada asistente con la finalidad de que apunten los aspectos más importantes, también se hará uso de un proyector disponible en la empresa para hacer más interactiva y visualmente agradable la presentación, y una pizarra acrílica también disponible, y sus respectivos marcadores para reafirmar o puntualizar algún tema específico relacionado con el manual de procedimientos, siendo:

Tabla 47  
*Costo del Proyecto con relación al manual*

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Útiles de oficina y materiales para la capacitación ( plumas, papel)	\$ 5,55
Costo del manual	\$ 10,00
Costo de capacitar	\$ 30,00
Costo del Blog del Talon de conteo	20,00
<b>Total</b>	<b>\$ 65,55</b>

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Tabla 48  
*Costo de Materiales para Capacitar*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
6	Plumas color azul	\$ 0,60	\$ 3,60
15	Hojas Bond A4	0,75	0,75
2	Marcadores (pizarra acrílica)	0,60	1,20
<b>Total</b>			<b>5,55</b>

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Costo del Sistema SAP \$ 1.200,00

Tabla 49

Costo total de la implementación del manual de procesos y actividades de control del inventario

Actividades	Tiempo	Cantidad	Costo mensual	Total
<b>Actividades pre - elaboración del manual</b>				<b>\$ 8.400,00</b>
Contratación de profesional especializado en organización y métodos				\$ 4.800,00
Especialista	3 meses	1	\$ 800,00	\$ 2.400,00
Asistentes	3 meses	2	\$ 400,00	\$ 2.400,00
Equipos de computación				\$ 3.600,00
Computadoras	3 meses	1	\$ 400,00	\$ 1.200,00
Impresora	3 meses	2	\$ 400,00	\$ 2.400,00
<b>Actividades elaboración manual</b>				<b>\$ 800,00</b>
Equipo de digitalización		1	\$ 200,00	\$ 200,00
Plataforma intranet		1	\$ 600,00	\$ 600,00
<b>Actividades de aprendizaje y difusión del manual al personal</b>				<b>\$ 220,55</b>
Útiles de oficina y materiales para la capacitación ( plumas, papel)				\$ 5,55
Plumas color azul		6	\$ 0,60	\$ 3,60
Hojas Bond A4		15	\$ 0,75	\$ 0,75
Marcadores (pizarra acrílica)		2	\$ 0,60	\$ 1,20
Costo de impresión de manual		1	\$ 15,00	\$ 15,00
Costo capacitación (especialista)		1	\$ 200,00	\$ 200,00
<b>Actividades control</b>				
<b>Contratación sistema SAP (mensual)</b>		12	\$ 1.200,00	\$ 14.400,00
<b>Total anual</b>				<b>\$23.820,55</b>

Elaborado por: Barreno &amp; Heredia (2020)

#### 4.7. Análisis Costo / Beneficio

El costo de implementar el manual es de \$ 23.820,55 que la administración debe de invertir mejorar el control de sus actividades en el manejo del inventario, esto permite el ahorro de mejorar las decisiones en inversión de las mercaderías vendidas como en permitir un mejor manejo de políticas de rotación en productos.

Si la empresa desiste de implementar los controles de inventario, se avizora los siguientes resultados tomados de la evaluación financiera en el último año 2019 presentado en los antecedentes del problema:

- Rotación del inventario = 4 veces en el año u 86 días para su venta.

- Rotación de pagos = 28 veces al año o 13 días en promedio de pago de proveedores.
- Rotación de cobros = 6 veces en el año o 59 días en el cobro de clientes
- Un rendimiento de la inversión del 14,42% en los montos de patrimonio.
- Un rendimiento operativo del 12,02% en montos del activo.
- Una relación de \$ 0.34 centavos de cobertura en endeudamiento a corto plazo sobre el monto de inventario.

Estos criterios permiten pronosticar los siguientes estados financieros:

Tabla 50  
*Balance General proyectado*

Cuentas	Proyectados		
	Año 1	Año 2	Año 3
Caja - Bancos	\$1.480.773,23	\$1.550.487,07	\$1.620.200,91
Inventarios	\$ 649.610,51	\$ 680.972,52	\$ 712.334,52
Cuentas por cobrar	\$ 549.020,33	\$ 575.526,03	\$ 602.031,73
Total activos corrientes	\$2.679.404,07	\$2.806.985,62	\$2.934.567,17
Total activos no corrientes	\$ 35.355,71	\$ 38.837,80	\$ 42.319,90
Total activos	\$2.714.759,77	\$2.845.823,42	\$2.976.887,07
Pasivos corrientes	\$ 218.982,30	\$ 229.554,36	\$ 240.126,43
Pasivos no corrientes	\$ 232.956,20	\$ 244.202,90	\$ 255.449,60
Total Pasivos	\$ 451.938,49	\$ 473.757,26	\$ 495.576,02
Total Patrimonio	\$2.262.821,28	\$2.372.066,16	\$2.481.311,04
Total pasivos + patrimonio	\$2.714.759,77	\$2.845.823,42	\$2.976.887,07

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Tabla 51  
*Estado de resultados proyectado*

Cuentas	Proyectados		
	Año 1	Año 2	Año 3
Ventas	\$3.405.770,02	\$3.570.194,38	\$3.734.618,75
Costo de ventas	\$2.753.747,57	\$2.886.693,48	\$3.019.639,38
Utilidad bruta	\$ 652.022,45	\$ 683.500,91	\$ 714.979,36
Gastos operativos	\$ 325.808,29	\$ 341.537,72	\$ 357.267,15
Utilidad neta	\$ 326.214,16	\$ 341.963,19	\$ 357.712,21

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Es decir, para los siguientes dos años, los montos de adición a inversiones de patrimonio para lograr la meta de ventas presentadas en el estado de resultados proyectado y con ello la incursión de una utilidad neta sería de:

Tabla 52  
Montos de inversión para los siguientes años

Año	Adición de inversión al patrimonio	Aumento del inventario	Capital de trabajo	Cobertura de financiamiento externo
Año 1	\$ 349.329,23	\$ 95.962,61	\$ 376.225,10	\$ 26.895,87
Año 2	\$ 109.244,88	\$ 31.362,01	\$ 117.009,48	\$ 7.764,60
Año 3	\$ 109.244,88	\$ 31.362,01	\$ 117.009,48	\$ 7.764,60
Total	\$ 567.818,99	\$ 158.686,62	\$ 610.244,07	\$ 42.425,07

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Como se observa en la tabla 43, al finalizar tres años proyectados, la administración debe de invertir \$ 568.818,99 en patrimonio y solicitar a tercer por medio de préstamos o créditos a proveedores \$ 42.425,07 dólares, que en total se proyecta en una inyección de recursos financieros de \$ 610.244,07 producto de procesos que no tienen su respectivo control y gestión para optimizar el inventario.

Si la empresa considera oportuno aplicar el manual de procedimientos, se pueden tomar los mejores rendimientos de los cinco años en cuanto aspectos positivos, para definir metas económicas que optimicen el control del inventario como:

- Rotación del inventario = 20 veces en el año ó 19 días para su venta como se logró en el año 2016
- Rotación de pagos = 28 veces al año o 13 días en promedio de pago de proveedores en el año 2019
- Rotación de cobros = 7 veces en el año o 53 días en el cobro de clientes como se logró en el año 2018
- Un rendimiento de la inversión del 21,14% en los montos de patrimonio como en el año 2018
- Un rendimiento operativo del 18,00% en montos del activo como en el año 2018
- Una relación de \$ 0.34 centavos de cobertura en endeudamiento a corto plazo sobre el monto de inventario en el año 2019

La inversión total para los siguientes tres años sería la siguiente:

Tabla 53  
 Montos de inversión aplicando control de inventarios para los siguientes años

Año	Adición de inversión al patrimonio	Aumento del inventario	Capital de trabajo	Cobertura de financiamiento externo
Año 1	\$-370.467,85	\$-413.897,61	\$-354.676,08	\$-
Año 2	\$74.494,39	\$6.746,89	\$81.722,91	\$7.228,52
Año 3	\$74.494,39	\$6.746,89	\$81.722,91	\$7.228,52
Total	\$-221.479,07	\$-400.403,83	\$-191.230,26	\$14.457,03

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

Con lo observado en la tabla 44, se evitaría invertir \$ 221.479,01 en reinversión de utilidades y aporte de los socios, además cubrir una necesidad de inversión externa en \$ 14.457,03 dólares, quedando un ahorro de \$ 207.022,03

Para determinar la factibilidad de la propuesta, se procede a comparar los costos del manual de procesos en cuanto a su implementación y reajuste a la realidad laboral de la compañía en comparación con el ahorro en inversión de la empresa para obtener las mismas utilidades netas:

Tabla 54  
 Montos de inversión aplicando control de inventarios para los siguientes años

Criterios	Valor actual	Año 1	Año 2	Año 3
Ahorro en inversión	\$207.496,04	\$ 370.467,85	\$ -81.722,91	\$ -81.722,91
Costo proyecto	\$43.111,65	\$ 23.820,55	\$ 14.400,00	\$ 14.400,00
Beneficios / costos	\$4,81			
Tasa de descuento				
Tasa de interés productivo PYMES	11,83%			

**Elaborado por:** Barreno & Heredia (2020)

De acuerdo a los cálculos que arroja la implementación de un manual de procesos, la empresa estaría generando un beneficio de \$ 3,81 por cada dólar invertido, monto que puede ser destinado al pago de dividendos de los accionistas, mejorar infraestructura en activos operativos o incursión en nuevos productos, previamente con una revisión del estado del mercado

## CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos de la investigación se concluyó que la empresa FAXMIR S.A no cuenta con un adecuado control de inventario, basado en nuestra investigación de campo consideramos que los empleados no desarrollan las actividades de forma correcta y eficaz en los diferentes departamentos de la empresa.

La propuesta de nuestro proyecto proporcionará un mayor soporte en las actividades para los departamentos relacionados con la mercadería, a través de la técnica de investigación que se utilizó nos dimos cuenta que no existe un reporte físico un sistema de parte del departamento de operaciones (bodega), con ayuda del manual de procesos se podrá lograr un mayor control en el personal de sus funciones logrando de esta manera cumplir con los objetivos y disminuir los riesgos o errores del área de la empresa.

También existe la poca comunicación entre los diferentes departamentos de administración y operaciones (bodega), provocando fallas o errores mínimos en el despacho de las mercaderías.

Se propuso este manual de Proceso y Procedimiento para el control de los inventarios para que los colaboradores que esté relacionado con la mercadería utilicen el formato de control de mercadería correspondiente según la actividad, para que los colaboradores de la empresa puedan tener una correcta asignación de las actividades o funciones de sus respectivos departamentos y se guíen con el manual de procesos para así reducir los riesgos o errores dentro de este departamento.

Se realizó los diferentes flujogramas de procedimientos y los modelos de los inventarios también para los diferentes departamentos para los colaboradores de la empresa para puedan tener en claro los debidos procesos que deben llevar en la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Informar e invitar a todos los colaboradores de la empresa FAXMIR S.A a usar el manual de control interno de procedimientos para sus actividades que se desarrollan en la empresa según su área.

Realizar un seguimiento al personal del manual tipo campañas por medio el correo electrónico para la utilización del manual por medio de un mensaje o video.

Realizar un seguimiento al personal si se utiliza el manual para evaluar su eficiencia y eficacia de sus actividades. Los resultados que se obtengan servirán para ver la adaptación del personal con el manual en sus actividades a efectuar ya que permite que el manual logre los objetivos de un correcto control de la mercadería por los cuales fue diseñado.

Actualizar periódicamente cada año el manual con el fin de incorporar los cambios en los procedimientos de los procesos en relación con la mercadería y departamentos afines.

Distribuir un ejemplar del manual de procedimientos a todo el personal de la empresa.

Para mantenerse relevante y actualizado en el departamento de operaciones (bodega) sobre el control de inventario confiable debe registrar su actividad detalladamente en el sistema que proponemos.

Capacitar al personal sobre el sistema que proponemos para el control de inventario.

Se recomienda comprar laptop o Tablet para los registros del control de inventario en bodega para que la empresa realice ventas al por mayor.

Se recomienda a la directiva de la empresa FAXMIR S.A. a realizar reuniones semanales para determinar si se están realizando bien las actividades asignadas en su departamento.

Se recomienda establecer políticas de riesgo laboral basado en las normas ISO.

Establecer un cronograma de revisión de las actividades mes a mes para el rendimiento y beneficio de la empresa con utilización del manual si se adaptaron al manual.

El personal directivo si implementa el proyecto propuesto tiene la responsabilidad, controlar su ejecución y cumplimiento, además de dar a conocer a todo el personal el mismo ya que de labor dependerá gran parte el éxito de este.

Sancionar al personal por incumplimiento de no utilizar el manual correctamente.

## BIBLIOGRAFIA

- Baca, G. (2015). *Proyectos de Sistema de Información* (1ra ed.). México: Editorial Patria.
- Berghe, É. V. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial* (3ra ed.). Bogotá: Ecoe Editorial Ltda.
- Cansado, M. (17 de Enero de 2018). *Ideas para tu empresa*. Obtenido de <https://ideasparatuempresa.vodafone.es/internacionalizacion-pyme-analisis-pestel/>
- Castellano, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Barranquilla: Ecoe Editorial.
- Castillo, V. (20 de Marzo de 2017). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/6694/1/82T00762.pdf>
- Cortéz, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad: Iso 9001:2015* (1ra ed.). Málaga - España: Editorial ICB.
- Cruz, A. (2017). *Gestión de Inventarios* (1ra ed.). Andalucía, España: IC Editorial.
- Domínguez, G., Domínguez, A. R., & Torres, J. (2016). *Didáctica y Aplicación de la Administración de Operaciones: Contaduría y Administración*. (1ra. ed.). México: ESIC Editorial.
- Douglas. (05 de Mayo de 2016). *Cadena de Suministro y logística*. Obtenido de <http://catarina.udlap.mx>
- Estrada, T. E., & Dstteffano, J. C. (01 de Marzo de 2017). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17314/1/UG%20TESIS%20EST%20c3%81NDAR%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20COMO%20MEJORA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DEL%20INVENTARIO.pdf>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II, III con base de los ciclos transaccionales* (3ra ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en almacenes* (1ra ed.). Valencia, Barcelona: Marge Books.
- Flores, I., & Rojas, A. (01 de Marzo de 2015). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf>
- García, I. (2 de Noviembre de 2017). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/roe>
- García, I. (2 de Noviembre de 2017). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/roa>

- González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la normal ISO 2015* (1ra. ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gonzalez, H. (20 de julio de 2016). *Calidad & Gestión*. Obtenido de *Calidad & Gestión*.: <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/07/20/iso-9001-2015-elaboracion-de-mapas-de-procesos/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación* (6ta ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hinojosa, J. L., & Holguín, D. E. (02 de Marzo de 2018). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2222/1/T-ULVR-2019.pdf>
- IASC, F. (9 de julio de 2009). *NIC NIIF*. Obtenido de NIC NIIF: [file:///C:/Users/Cris/Downloads/13\\_Inventarios.pdf](file:///C:/Users/Cris/Downloads/13_Inventarios.pdf)
- Iglesias, A. (2018). *Manual de Logística Inversa* (1ra. ed.). Madrid - España: ESIC Editorial.
- Ladrón de Guevara, M. Á. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación*. San Millán: Editorial Tutor Formación .
- Ladrón de Guevara, M. Á. (2020). *Gestión de Inventario*. San Millán - España: Editorial Tutor Formación.
- Macros, D. (2018). *Datos Macros* . Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/paises/ecuador>
- Martín, J. (15 de Mayo de 2017). *CEREM International Business School; Universidad Complutense Madrid*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>
- Martín, J. (21 de 02 de 2018). *CEREM International Business School*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/claves-para-hacer-un-buen-dafo-o-foda>
- Martínez, F. (2016). *Transformación Gerencial* (1ra ed.). México: Editorial Patria.
- Meana, P. (2017). *Gestión de Inventario*. Madrid - España: Editorial Parainfo.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla, Colombia.: ECOE Ediciones.
- Moguel, E. (2011). *Desarrollo de técnicas basadas en la metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial Merino.
- Piattini, M., García, F., Rodríguez de Guzmán, I., & Pino, F. (2018). *Calidad de Sistemas de Información* (4ta ed.). Madrid: RA-MA Editorial.
- Pulido, C. (2015). *Gestión de bodega en restauración* (1ra ed.). Málaga: IC Editorial.

- Riveros, G. (2015). *Marketing Logístico* (1ra ed.). Bogota - Colombia: ECOE Ediciones.
- Sabriá, F. (2016). *La cadena de suministros* (3ra ed.). España: Marge Books.
- Salazar, B. (11 de Octubre de 2017). *ABC Finanzas*. Obtenido de <https://abcfianzas.com/finanzas-personales/cuales-las-5-fuerzas-porter/>
- Sánchez, A., & Rey, L. (2018). *Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos* (2da ed.). Málaga, España: IC Editorial.
- Solórzano, M. J. (2017). *Optimización de la cadena logística* (1ra. ed.). Málaga: Ic Editorial.
- Solórzano, M. J. (2018). *Gestión de pedidos y stocks* (1ra ed.). España: IC Editorial.
- Suaréz, G. L. (01 de Marzo de 2018). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15540/1/UPS-GT002144.pdf>
- Toro, F. (2016). *Costos ABC y Presupuestos: Herramientas para la productividad*. (2da ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Troya, J. D., & Cabrales, A. (2 de Octubre de 2016). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19994/1/TESIS%20OPTIMIZACION%20DE%20PROCESOS%202017-01-22%20Revisores.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización. *Revista Científica Universidad Cien fuegos*, 248 - 249 - 250. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

A  
N  
N  
E  
X  
O  
S

## Anexo 1 Documentos de Soporte en relacion a la mercaderia que utiliza FAXMIR S.A

### Factura

**Faxmir S.A.**  
SAOYAC, Calle Luperón, Pinar del Río, Calle 2da del 2do Sector E y Manguera  
 P.O. Box 104 y 2da - Teléfono: 044 2020179 - 2020177 - 2020178 - 2020179 - 2020180  
 Mayagüez - Pinar del Río

• Canon  
 • Konica Minolta  
 • Kyocera-Mita  
 • Ricoh

**MAYORISTAS**

R.U.C. 0991247254001  
**FACTURA**  
 001-001- 000044143  
 AUT. S.R.L.: 1125995543  
Fecha de Autorización: 27/02/2019

Señal: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Vendedor: \_\_\_\_\_

R.U.C.I.: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

Cantidad	DESCRIPCION	PRECIO	
		UNITARIO	TOTAL

BLANCO - ADQUIRENTE - E. ROSADO - EMISOR - B. CELESTE. SIN VALOR PARA EFECTOS TRIBUTARIOS

on: \_\_\_\_\_  
 Sub-Total %  
 Sub-Total 0%  
 I.V.A. %  
**TOTAL USD \$**

FIRMA DE PAGO  
 \_\_\_\_\_  
 en electrónico  
 \_\_\_\_\_  
 de credibilidad  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Digitador \_\_\_\_\_

TURA \_\_\_\_\_ POR \_\_\_\_\_  
 garé \* \_\_\_\_\_ días vista, a la orden de FAXMIR S.A. de la ciudad de \_\_\_\_\_, la cantidad de \_\_\_\_\_

En el momento de la suscripción de esta factura, me obligo a cancelarla al momento mismo que se opere el (los) día(s) de la presente obligación. Me obligo a pagar el interés de \_\_\_\_\_ % anual desde el vencimiento hasta la total cancelación. Para el caso de mora me obligo a pagar los intereses moratorios a la más alta tasa legal que rija al momento de cancelar toda la obligación, así como los costos judiciales causados, los mismos, más los honorarios del abogado defensor. Bastando para esta causa la simple afirmación que realice el acreedor.  
 En el momento de la suscripción de esta factura, me obligo con todos mis bienes muebles, inmuebles que respalden económicamente la principalidad de este pagaré, a responder y justificación a toda ley y excepción que pueda favorecerme; y me obligo a uno de los señores jueces de lo civil de Guayaquil, a emitir sentencia de interdicción al recurso de apelación y si de hecho, en providencias que se dictaren dentro de cualquier juicio que me inicie. El pago de este pagaré no hará surtir efecto ni aun por mí herederos. Estímase al acreedor de las obligaciones del presente de pago y de aviso por falta de pago.

GUAYAQUIL, A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
 FIRMA/SELLO: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 R.U.C.I.: \_\_\_\_\_

MOSCOSO FRANCO ESTHER JACQUELINE \* R.U.C.0912383775031 \* AUT. N° 13649 \* 30 BL.100X3 DEL 0042801. AI 0045500 - VALIDO PARA SU EMISION HASTA 27/Diciembre/2020

Fuente: (FAXMIR S.A. 2020)



## Recibo de Dinero

**Faxmir S.A.**  
Venta de Copiadoras, Impresoras, Suministros y Repuestos

**RECIBO DE DINERO**  
0023887

CIUDAD \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

RECIBO DE \_\_\_\_\_ POR \$ \_\_\_\_\_

POR CONCEPTO DE \_\_\_\_\_

BANCO \_\_\_\_\_ EFECTIVO

CUENTA No. \_\_\_\_\_ CHEQUE No. \_\_\_\_\_

DEPOSITO / TRANSFERENCIA: \_\_\_\_\_

LA SUMA DE \_\_\_\_\_

RECIBI CONFORME 

FIRMA \_\_\_\_\_

C.I.No. \_\_\_\_\_

GRAFICOS Y FORMAS TEL. 0994883348 \* 30 ML. 100002 DEL. 21821 AL. 24800

Fuente: (FAXMIR S.A. 2020)

## Planilla de Materiales de FAXMIR S.A.

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
BARRA LUB RICOH MPC3002/3502/4502/5502 BLA CET	CET561002		33	33
BARRA LUB RICOH MPC3002/3502/4502/5502 COL CET	CET561003		17	17
BARRA LUB RICOH MPC3002/3502/4502/5502 COL DIS	BLRMPC3002		6	6
BARRA LUB RICOH MPC3003/3503/4503/5503/6003 BL CET	CET6320		27	27
BARRA LUB RICOH MPC3003/3503/4503/5503/6003 CL CET	CET6324		22	22
BARRA LUB RICOH MPC6502,PRO C5100/5110 UNIDAD	D1362411		3	3
BASE CONTR DISCO DURO RICOH MP4002/5002	D1295852		1	1
BASE CUBIERTA FRO RICOH MPC2003/3003/3503/4503/5503 TON	D1491248		18	18
BASE DISCO DURO RICOH 2051,2060,2075	B1405856		2	2
BASE DISCO DURO RICOH MP5500/6000/6500/7000/7500/8000	B2475834		1	1
BASE DISCO DURO RICOH MP5500/6000/6500/7000/7500/8000 PLA	B2475835		1	1
BASE DISCO DURO RICOH MP6001/7001/8001	D0625842		1	1
BASE DISCO DURO RICOH MP6001/7001/8001 PLA	D0625841		1	1
BASE DISCO DURO RICOH MPC2800/3001/3501/4000/4501/5501	D0295882		6	6
BASE DISCO DURO RICOH MPC300/400	M0265662		1	1
BASE PARA DISCO DURO WAVLINK	WL-ST333U		1	1
BASE ROD TRAN RICOH MPC2800/3001/3300/3501/4000/4501/5000/5501	D0296288		15	15
BASE ROD TRANSFERENCIA RICOH MPC2050/2051/2550/2551	D0396241		1	1
BASE ROD TRANSFERENCIA RICOH MPC3002/3502/4502/5502	D1446274		1	1
BASE UÑAS RICOH MP301	D1274179		24	24
BASE WEB RICOH MP4002/5002/6002/7502/9002 TEM	B1404209		1	1
BOCIN FUS RICOH 1013,1013F,1515,1515F,MP161/171/201	AE031044		16	16
BOCIN FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 CET	CET3974		4	4
BOCIN FUS RICOH MPC2000/2500/2800/3000/3300	AE032030		2	2
BOCIN PRE RICOH 1515,MP161/171/201/301	AE031035		53	53
BOCIN REV RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002 X4	B0653069		235	235
BOCIN REV RICOH 3035,MP3500/4000/4001/4002/5002	AA080281		151	151
BOCIN REV RICOH MP4054 DER FRO	D2023119		19	19
BOCIN REV RICOH MP4054 DER POS	D2023123		19	19
BOCIN REV RICOH MP4054 IZQ FRO	D2023121		19	19
BOCIN REV RICOH MP4054 IZQ POS	D2023125		19	19
BOCIN WEB RICOH MP4002/5002 TEM FRO	D1294359		1	1

BOMBA TONER RICOH MPC2000/2500/3000/3500 BL,CYA,MAG CET	CET6199		2	2	2
BOMBA TONER RICOH MPC2800/3001/3501/4000/4501/5501 B	D0293221		9	9	9
BOMBA TONER RICOH MPC2800/3001/3501/4000/4501/5501 C USADA	BTRMPC4501C		6	6	6
BOMBA TONER RICOH MPC2800/3001/3501/4000/4501/5501 M USADA	BTRMPC4501M		6	6	6
BOMBA TONER RICOH MPC3002/3502/4502/5502 B USADA	BRMPC3002B		1	1	1
BOMBA TONER RICOH MPC3002/3502/4502/5502 C USADA	BRMPC3002C		1	1	1
BOMBA TONER RICOH MPC3002/3502/4502/5502 M USADA	BRMPC3002M		1	1	1
BROCA TALADRO 36MM MINERIA	BRO36		2,700	2,700	2,700
BROCA TALADRO 38MM 5*9MM MINERIA	BRO38-9		3,700	3,700	3,700

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
FELPA LUB FUS RICOH MPC2003/3003/4503 O UNIDAD	CET6326		27	27
FELPA LUB FUS RICOH MPC2004 USADA	FLRMPC2004		20	20
FELPA LUB FUS RICOH MPC3002/3502/4502/5502 CET UNIDAD	CET6325		9	9
FELPA LUB FUS RICOH MPC3002/3502/4502/5502 CZD	FLRMPC3002		15	15
FILTRO REV RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002	B2473340		2	2
FILTRO TYPE2 3M K	737731		4	4
FUSIBLE FUS RICOH MP2554/3054/3554/4054/5054 CET	CET6595		5	5
FUSIBLE FUS RICOH MPC2003/3003/4503/5503/6003 CET	CET6344		4	4
FUSIBLE FUS RICOH MPC2004/2504/3004/4504/5504/6004 CET	CET6872		10	10
FUSIBLE FUS RICOH MPC3002/3502/4502/5502 CET	CET6343		9	9
FUSIBLE PICO 125MA 250V	FUSE		31	31
	FUSI		9	9
GABINETE FAC58 RICOH MP301	416442		1	1
GRASA SILICON FUSORA 10GR	GRASILG		1	1
GRILLA RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002	A0962060		41	41
GUIA ALI PAPEL RICOH 2852/3352	D1202962		1	1
GUIA BASE TRAN RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002	D0094551		4	4
GUIA BYPASS RICOH MP4002/5002,MPC3002/3502/4502/5502 POS	D1292673		3	3
GUIA FUS RICOH 1015,1018,2020,MP1600/2000	B0394107		1	1
GUIA FUS RICOH 1015,1018,2020,MP1600/2000 RESORTE	AA066635		2	2
GUIA FUS RICOH 1515,MP161/171/201	H5562206		3	3
GUIA FUS RICOH 1515,MP161/171/201 ACTUADOR	H5562208		13	13
GUIA FUS RICOH MP301 ACTUADOR	D1274459		9	9
GUIA FUS RICOH MPC3001/3501/4000/4501/5000/5501 SUP FRO	D0291345		1	1
GUIA PAPEL RICOH MP4000/4001/4002,MPC3001/3501/4501 2	D0092841		1	1
GUIA PAPEL RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 COVER	D0092618		3	3
GUIA PAPEL RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 RESORTE	D0092650		6	6
GUIA ROD TRA RICOH MPC3001/3501/4000/4501/5000/5501 POS	D0296319		5	5
GUIA ROD TRA RICOH MPC3002/3502/4502/5502 POS	D1446319		2	2
GUIA ROD TRA RICOH MPC3002/3502/4505/5502 FRO	D1446318		3	3
GUIA SALIDA DUPLEX RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002	D0094482		6	6
GUIA SALIDA DUPLEX RICOH MPC300/400	M0264561		4	4
GUIA SALIDA DUPLEX RICOH MPC3002/4502	D1444481		1	1
GUIA SALIDA FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002	D0094163		9	9

GUIA SALIDA PAP RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 DER SUP	D0094441		1	1	1
GUIA SALIDA PAP RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 SUP	D0094442		16	16	16
GUIA TRANSPORTE DUPLEX RICOH MPC300/400	M0264570		3	3	3
KIT CUC/BAR RICOH MPC2000/2500/3000/3500/4500 D	4004072		1	1	1
KIT MANTENIMIENTO CANON IPF670	1320B014CC		2	2	2
LAPTOP HP PROBOOK 4420S REFURB	254036716-03		1	1	1

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
CABLE EXPOSICION RICOH 2016, 2020D, MP1600/2000	B2595223		1	1
CABLE HDMI HD TV 15 FT	HM107-1115		1	1
CABLE PODER RICOH MP301/2852/4002/,MPC300/2003/3003/4503	PW1161206		17	17
CARATULA PANEL RICOH MP4001,MPC2051/2551/3001/3501/4501/5501	D0091556		7	7
CARCASA CIL RICOH MP4054	M0AN2302		7	7
CARCASA CIL RICOH MPC2003	D1472052		1	1
CARCASA TOLVA RICOH 1515,MP161/171/201/301	B0443470		1	1
CARCASA TOLVA RICOH MP4054	D2023304		2	2
CARCASA TRAN RICOH MPC2800/3001/3002/4000/4501 PW UNIDAD	UCTRMPC2800		60	60
CARCASA TRAN RICOH MPC2800/3001/3002/4501/5000/5501 OEM	D0894664		45	45
CHIP RICOH MPC2050/2051/2550/2551 IN BLA	CHIMPC2551C		18	18
CHIP RICOH MPC2050/2051/2550/2551 IN CYA	CHIMPC2551CC		22	22
CHIP RICOH MPC2050/2051/2550/2551 IN MAG	CHIMPC2551MC		22	22
CHIP RICOH MPC2050/2051/2550/2551 IN YEL	CHIMPC2551YC		17	17
CHIP RICOH MPC2800/3001/3300/3501 IN CYA	CHMPC3300CC		1	1
CHIP RICOH MPC2800/3001/3300/3501 IN MAG	CHMPC3300MC		7	7
CHIP RICOH MPC2800/3001/3300/3501 IN YEL	CHMPC3300YC		8	8
CHIP RICOH MPC3001/3501 I BLA	4130906		8	8
CHIP RICOH MPC3001/3501 IN BLA	CHMPC3501C		1	1
CHIP RICOH MPC3002/3502 IN BLA	CHMPC3002C		13	13
CHIP RICOH MPC3002/3502 IN CYA	CHIMPC3002CC		2	2
CHIP RICOH MPC3002/3502 IN MAG	CHIMPC3002MC		3	3
CHIP RICOH MPC3002/3502 IN YEL	CHIMPC3002YC		2	2
CHIP RICOH MPC3003/3503 IN BLA	CHIMPC3503C		11	11
CHIP RICOH MPC3003/3503 IN CYA	CHIMPC3503CC		18	18
CHIP RICOH MPC3003/3503 IN MAG	CHIMPC3503MC		14	14
CHIP RICOH MPC3003/3503 IN YEL	CHIMPC3503YC		5	5
CHIP RICOH MPC305 BLA CET	CET8276		4	4
CHIP RICOH MPC305 CYA CET	CET8277		4	4
CHIP RICOH MPC305 MAG CET	CET8278		4	4
CHIP RICOH MPC305 YEL CET	CET8279		3	3
CHIP RICOH MPC4000/4501/5000/5501 D MAG	21651		2	2
CHIP RICOH MPC4000/4501/5000/5501 IN CYA	CHMPC5000CC		21	21

CHIP RICOH MPC4000/4501/5000/5501 IN MAG	CHMPC5000MC		15	15	15
CHIP RICOH MPC4000/4501/5000/5501 IN YEL	CHMPC5000YC		23	23	23
CHIP RICOH MPC4502/5502 IN BLA	CHIMPC4502C		6	6	6
CHIP RICOH MPC4502/5502 IN CYA	CHIMPC4502CC		7	7	7
CHIP RICOH MPC4502/5502 IN MAG	CHIMPC4502MC		4	4	4

		A1		Total	
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO		
CUCHILLA CIL RICOH MPC3003/3503/4503/5503/6003 PW	CCRMP3003		20	20	20
CUCHILLA CIL RICOH MPC305 DIS	CCRMP305		2	2	2
CUCHILLA CIL RICOH MPC6502/8002,PRO C5100/5110	D1362365		5	5	5
CUCHILLA CIL RICOH MPC6502/8002,PRO C5100/5110 LUB	D1362441		1	1	1
CUCHILLA CIL RICOH SP5200/5210 CET	CET6168		1	1	1
CUCHILLA CIL RICOH SP5210	18799		5	5	5
CUCHILLA CIL TOSHIBA 1340,1350,1360,1370 K	36501		9	9	9
CUCHILLA TRAN CANON IRC5235/5255 CET	CET5282		2	2	2
CUCHILLA TRAN KONICA M C224/284/364/454/554 CET	CET7056		1	1	1
CUCHILLA TRAN RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 CET	CET4675		20	20	20
CUCHILLA TRAN RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 OEM	AD041126		4	4	4
CUCHILLA TRAN RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 CET	CET6869		53	53	53
CUCHILLA TRAN RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 OEM	AD041135		34	34	34
CUCHILLA TRAN RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 PW	CTRMP4000		20	20	20
CUCHILLA TRAN RICOH MPC2000/2800/3001/3002/4502 CET	CET6078		85	85	85
CUCHILLA TRAN RICOH MPC2003/2503/3003/3503/4503/5503 CET	CET6347		29	29	29
CUCHILLA TRAN RICOH MPC2003/2503/3003/3503/4503/5503 DIS	CTRMP2003		10	10	10
CUCHILLA TRAN RICOH MPC2030/2050/2051/2530/2550/2551 CET	CET6300		21	21	21
CUCHILLA TRAN RICOH MPC300/400 DIS	CTRMP300		9	9	9
DISCO DURO 320GB SATA 2.5" TOSHIBA	MQ01ABD032V		79	79	79
DISCO DURO 320GB SATA 3.5" WESTER DIGITAL	WD3200AAJ5		3	3	3
DISPLAY LCD RICOH MP4002/5002,MC300/400/3002/3502	D1201498		4	4	4
DRIVER KID65003AP/P RICOH MP161/171/201	14076975		2	2	2
ESPIRAL CIL RICOH 1060,1075,2051,2060,2075 LARGO	B1102326		12	12	12
ESPIRAL TOLVA RICOH MP4054	D2023301		2	2	2
ETIQUETA PANEL RICOH MPC3001/3501/4501/5501 POW	B2381539		1	1	1
ETIQUETA RICOH 3035	B1956431		1	1	1
ETIQUETA RICOH 3045	B1986431		1	1	1
ETIQUETA RICOH MP2550B	D0178600		1	1	1
ETIQUETA RICOH MP3350B	D0198600		1	1	1
ETIQUETA RICOH MP5000	D0136192		1	1	1
ETIQUETA RICOH MP5001	D0926192		1	1	1
ETIQUETA RICOH MP7500	B2497012		3	3	3

ETIQUETA RICOH MPC2000	D0426932			1	1	1
ETIQUETA RICOH MPC2500	B2306932			6	6	6
ETIQUETA RICOH MPC2550	D0416601			3	3	3
ETIQUETA RICOH MPC2800	D0238332			2	2	2
ETIQUETA RICOH MPC3001	D0866801			1	1	1
ETIQUETA RICOH MPC3500	B2228331			2	2	2
ETIQUETA RICOH MPC5501A	D0896815			1	1	1

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
MANIJA BANDEJA RICOH MPC305/306/406	D1172806		8	8
MANIJA SEGURO TON RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002	D1293264		5	5
MEDIDOR PUREZA DE AGUA	TDS-EZ		1	1
MEMORIA 128MB RICOH 2051,2090,3035,MP3500 PC2100	HYMD216M646C6-H		3	3
MEMORIA 1GB RICOH MP6001,MP4000/5000 PC2-4200	DDR2-533		4	4
MEMORIA 256MB RICOH 2051,2090,3035,MP3500 PC2100	311004396-02		1	1
MEMORIA 4GB PC3-10600	311015171-00		2	2
MEMORIA 512MB RAM PC-2700S	HYMD564M646A6-J		2	2
MEMORIA 512MB RICOH MP201/4000/4001/5000/5001	HPQ2628A		5	5
MOTOR PRI RICOH MP4000	AX060415		1	1
PANEL OPERACION RICOH MPC2503	D1761421SD		1	1
PANEL OPERACION RICOH MPC3503	D1461401SD		3	3
PANEL OPERACION RICOH MPC5503	D1491406SD		2	2
PANEL TAC RICOH MP2852/4002,MP300/3001/3002/4501/4502 DIS	PTRMPC2000		5	5
PANEL TACTO RICOH MPC2003/2503/3003/3503/4503/5503/6003 G	TSC5503		1	1
PIÑON ALI PAP RICOH MP6001/6002/7001/7502/8001/9002 18Z	AB011470		7	7
PIÑON CIL RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002 COL	AB011459		20	20
PIÑON CIL RICOH 1515,MP161/171/201/301 CET KIT	CET6007		65	65
PIÑON CIL RICOH 1515,MP161/171/201/301 DIS KIT	PRRMP161		98	98
PIÑON CIL RICOH 220,270,1022,1027,2022,2027 CET KIT	CET5999		10	10
PIÑON CIL RICOH 220,270,1022,1027,2022,2027 K KIT	27256		13	13
PIÑON CIL RICOH MP4054 COL	D2022327		12	12
PIÑON CIL RICOH MP4054 TRA	D2022375		11	11
PIÑON DRI RICOH MP301 ALI1	D1271132		8	8
PIÑON DRI RICOH MP301 CIL1	D1271133		7	7
PIÑON DRI RICOH MP301 CIL2	D1271134		7	7
PIÑON DRI RICOH MP301 REV	D1271135		8	8
PIÑON FUS RICOH 2022,3025,MP2510//2851/2852/3053/3351/3352 48Z	AB011400		2	2
PIÑON FUS RICOH MPC2003/3003/4503 DRI	AB012116		2	2
PIÑON FUS RICOH MPC305	GB013092		1	1
PIÑON FUS RICOH MPC305 Z29	GB013090		1	1
PIÑON FUSOR RICOH MPC2551	AB012067		6	6
PIÑON GIRO UNI REVELADO	AB033000		2	2

PIÑON PRE RICOH MPC2003/3003/4503 IDLE DIS	PPRMPC2003I		27	27	27
PIÑON PRE RICOH MPC2003/3003/4503 IDLE OEM	AB012120		16	16	16
PIÑON PRE RICOH MPC2551	AB012070		6	6	6
PIÑON PRE RICOH MPC2551 27T	AB012068		6	6	6
PIÑON PRE RICOH MPC2551 28Z	AB012069		12	12	12
PIÑON PRE RICOH MPC4000/4501/5000/5501	AB014317		25	25	25
PIÑON REV RICOH MP2000/2510//2851/2852/3351/3352 CET KIT	CET6006		10	10	10

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
PIÑON REV RICOH MP2000/2510/2550/2851/2852/3351/3352 16Z X2	B0393062		2	2
PIÑON REV RICOH MP3054/4054 FRO TRA	D2023143		9	9
PIÑON REV RICOH MP3054/4054 FRO TRA IDLER	D2023146		11	11
PIÑON REV RICOH MP3054/4054 POS	D2023140		11	11
PIÑON REV RICOH MP3054/4054 POS IDLER	D2023145		11	11
PIÑON REV RICOH MP3054/4054 POS TRAS	D2023141		6	6
PIÑON REV RICOH MPC3003/4503 DIS KIT	PRRMP3003		6	6
PIÑON TRA RICOH MP4000/4001/5000/5001 31Z	AB011282		4	4
PIÑON WEB RICOH 1060,1075,2051,2060,2075, MP9001/9002 IDLE	B0654235		1	1
PIÑON WEB RICOH 1060,1075,2051,2060,2075,MP9001/9002 STOPPER X2	B0654234		1	1
PIÑON WEB RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 60Z	AB010173		1	1
PIÑON WEB RICOH MP4002/5002/6002/7502/9002 TEM	B0654211		1	1
PIÑON WEB RICOH MP6002/7502 IDLER	B2474235		4	4
PIÑON WEB RICOH MP6002/7502 STOP	B2474234		4	4
PISTON BOMBA TONER RICOH MPC2800/3001/4000/4501 DIS	PBRMPC2800		26	26
PISTON BOMBA TONER RICOH MPC2800/3001/4000/4501 DIS A+	PBRMPC2800A		19	19
PLATINA ADF RICOH MPC300/400	M3643311		1	1
PLATINA FUS RICOH MPC3002/4502	D1444136		1	1
PLATINA FUS RICOH MPC3003	D2414221		2	2
PLATINA ROD CAR RICOH 3025,MP2510/2550/2851/3350/3351	B2093175		1	1
PLATINA ROD TRAN RICOH MPC3001/3501/4000/4501/5000/5501 FRO	D0894666		48	48
PLOTTER CANON IPF670 24 NUEVO	IPF670		2	2
PRINTER/SCANNER SD RICOH MP 6000/7000/8000	D4061201		1	1
PRINTER/SCANNER SD RICOH MP201	D1155099SD		1	1
PRINTER/SCANNER SD RICOH MP2852/3352	D1205522		1	1
PRINTER/SCANNER SD RICOH MP5500/6500/7500	B8411217		5	5
RECIPIENTE DESECHO TONER RICOH MPC3003/4503/5503/6003	416890		4	4
RESORTE FUS RICOH MP3054/3554/4054	AA061180		2	2
RESORTE UÑA FUS RICOH MP3500/4000/4001/4002/5001/5002 X7	AA060948		17	17
RESORTE UÑA FUS RICOH MPW3600	AA060291		7	7
RESORTE UÑAS RICOH MP301	AA063710		4	4
REVELADO RICOH 3025,MP2510/2550/3010/3350 OEM UNIDAD INF	B2093370		2	2
REVELADOR RICOH 1515,MP161/171/201/301 CET	CET8881		6	6

REVELADOR RICOH 1515,MP161/171/201/301 DIS	RRMP161		4	4	4
REVELADOR RICOH MP2500/2510/2851/2852/3053/3351/3352 DIS	RRMP2851		15	15	15
REVELADOR RICOH MP2500/2510/2851/2852/3053/3351/3352 TYP 28	B1219645		15	15	15
REVELADOR RICOH MP2501 DIS	RRMP2501		4	4	4
REVELADOR RICOH MP2554/3554//4054/5054/6054 DIS	RRMP2554		16	16	16
REVELADOR RICOH MP3500/4000/4001/4002/5000/5001/5002 CET	CET8107N		9	9	9
REVELADOR RICOH MP3500/4000/4001/4002/5000/5001/5002 DIS	RRMP4000		36	36	36

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
REVELADOR RICOH MP5500/6000/6001/6002/7502 DIS	RRMP5500		12	12
REVELADOR RICOH MP5500/6000/6001/6002/7502/9002 OEM TYP 24	B0649645		114	114
REVELADOR RICOH MPC2000/2500/3000/3500/4500 CYA	B2309660		1	1
REVELADOR RICOH MPC2000/2500/3000/3500/4500 O MAG	CET8892M		16	16
REVELADOR RICOH MPC2000/2500/3000/3500/4500 O YEL	CET8892Y		11	11
REVELADOR RICOH MPC2003/2503 BLA UNIDAD	D1773025		2	2
REVELADOR RICOH MPC2003/2503 DIS BLA	RRMPC2003B		12	12
REVELADOR RICOH MPC2003/2503 DIS CYA	RRMPC2003C		11	11
REVELADOR RICOH MPC2003/2503 DIS MAG	RRMPC2003M		12	12
REVELADOR RICOH MPC2003/2503 DIS YEL	RRMPC2003Y		12	12
REVELADOR RICOH MPC2800/3300/4000/5000 BLA	D0239640		7	7
REVELADOR RICOH MPC3001/3002/3501/4501/4502/5501 O BLA	CET8892K		24	24
REVELADOR RICOH MPC3001/3501/4501/5501 CYA 240K	D0899660		1	1
REVELADOR RICOH MPC3001/3501/4501/5501 MAG	D0899670		3	3
REVELADOR RICOH MPC3001/3501/4501/5501 O CYA	CET8892C		6	6
REVELADOR RICOH MPC3001/3501/4501/5501 OEM BLA 300K	D0899640		7	7
REVELADOR RICOH MPC3001/3501/4501/5501 YEL	D0899680		4	4
REVELADOR RICOH MPC3002/3502/4502/5502 CYA	D1449660		11	11
REVELADOR RICOH MPC3002/3502/4502/5502 MAG	D1449670		22	22
REVELADOR RICOH MPC3002/3502/4502/5502 YEL	D1449680		8	8
REVELADOR RICOH MPC3003/3504/4503/5504/6004 O BLA	CET171001		22	22
REVELADOR RICOH MPC3003/3504/4503/5504/6004 O CYA	CET171002		10	10
REVELADOR RICOH MPC3003/3504/4503/5504/6004 O MAG	CET171003		4	4
REVELADOR RICOH MPC3003/3504/4503/5504/6004 O YEL	CET171004		10	10
REVELADOR RICOH MPC6502 MAG	D1369670		1	1
RODILLO ALI RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 CET BAN	CET3981		12	12
RODILLO ALI RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 OEM BAN	AF031082		3	3
RODILLO ALI RICOH MPC2003/3003/4503 BAN	AF031094		6	6
RODILLO ARR RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 CET BAN	CET3980		12	12
RODILLO ARR RICOH MP2852/4002,MPC300/3001/3002/4502 BAN	AF030085		140	140
RODILLO CARGA CANON IR4035/4235/245/4251 CET	CET5178N		1	1
RODILLO CARGA CANON IRC5235/5255 CET	CET5249		3	3
RODILLO CARGA RICOH 2035/3035/MP3500/4000/4001/4002 CET	CET6259		20	20

RODILLO CARGA RICOH MP2554/3054/3554/4054/5054	AD027034		4	4	4
RODILLO CARGA RICOH MPC2000/2500/3000/3500/4500	CET6070		4	4	4
RODILLO CARGA RICOH MPC2003/2503 CET	CET6235		6	6	6
RODILLO CARGA RICOH MPC2800/3300/4000 CZD	RCRMPC2800C		8	8	8
RODILLO CARGA RICOH MPC2800/3300/4000/5000 PW	RCRMPC2800		9	9	9
RODILLO CARGA RICOH MPC3002/3502/4502/5502 PW	RCRMPC3002		12	12	12
RODILLO CARGA RICOH MPC3003/3503/4503/5503/6003 CZD	RCRMPC3003		8	8	8

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
RODILLO CARGA RICOH MPC6502	D1362470		5	5
RODILLO CARGA RICOH SP5210 CET	CET251008		1	1
RODILLO FINISHER RICOH MPC2050/2550	B7924011		3	3
RODILLO FUS CANON IR6255/6265/6275 CET	CET5070		1	1
RODILLO FUS CANON IR8205/8295 CET	CET5148		2	2
RODILLO FUS KYOCERA M3040idn CET	CET7813		3	3
RODILLO FUS RICOH 1013,1515,MP161/171/201 CET	CET3259		74	74
RODILLO FUS RICOH 1013,1515,MP161/171/201 K A	46836		24	24
RODILLO FUS RICOH 1022,2022,3025,MP2510/2550/2851/3351 CET	CET3076		13	13
RODILLO FUS RICOH 1022,2022,3025,MP2510/2550/2851/3351 K	46835		18	18
RODILLO FUS RICOH 2051,MP5000/6000/6001/6002/7502 CET	CET3970		39	39
RODILLO FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 OEM	AE011137		33	33
RODILLO FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 PW A+	RFRMP5500A		3	3
RODILLO FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 PW+	RFRMP5500		12	12
RODILLO FUS RICOH 550/650/700/MP9001/MP9002 CET	CET3085		23	23
RODILLO FUS RICOH MP2352/2852/3053/3352/3353 CET	CET8445		1	1
RODILLO FUS RICOH MP2352/2852/3053/3352/3353 DIS	RFRMP2852		4	4
RODILLO FUS RICOH MP301 CET	CET6155		182	182
RODILLO FUS RICOH MP301 PW	RFRMP301		29	29
RODILLO FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001 DIS B	RFRMP4000D		10	10
RODILLO FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 CET	CET6865		273	273
RODILLO FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 K	50823		12	12
RODILLO FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 PW	RFRMP4000		25	25
RODILLO FUS RICOH MP501/601,SP5300 CET	CET7723		1	1
RODILLO FUS RICOH MPC3001/3501 K	43671		1	1
RODILLO FUS RICOH MPC3001/3501 UNIDAD	D0874021		2	2
RODILLO FUS RICOH MPC4000/5000 CET	CET6073		5	5
RODILLO FUS RICOH MPC4501/5501 DIS	RFRMPC4501		2	2
RODILLO FUS RICOH SP5200/5210 DIS	RFRSP5200		6	6
RODILLO FUS RICOH SP5200/5210 OEM UNIDAD+	406686		2	2
RODILLO LIM CAR CANON IRC5235/5255 CET	CET5254		3	3
RODILLO LIM CAR RICOH MPC2000/2500/3000/3500/4500 K	39627		4	4
RODILLO LIM CAR RICOH MPC2003/2503 CET	CET6286		2	2

RODILLO LIM CAR RICOH MPC3002/3502/4502/5502 PW	RLCRMPC3002		10	10	<b>10</b>
RODILLO LIM CAR RICOH MPC3003/3503/4503/5503/6003 CET	CET6287		3	3	<b>3</b>
RODILLO LUB CIL RICOH MPC6502,PRO C5100/5110	D1362401		5	5	<b>5</b>
RODILLO LUB CIL RICOH MPC6502,PRO C5100/5110	D2582402		1	1	<b>1</b>
RODILLO LUB FUS CANON IR6255/6265/6275 WEB CET	CET6611		2	2	<b>2</b>
RODILLO LUB FUS CANON IR8205/8295 WEB	CET4108		4	4	<b>4</b>
RODILLO LUB FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 PW	RLFRMP5500		153	153	<b>153</b>

		A1		Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO	
TEMPLADOR BANDA RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002	D0093883		2	2
THERMISTOR FUS RICOH 1515,MP161/171/201/301,1013	AW100060		130	130
THERMISTOR FUS RICOH 2035,MP2510/2851/2852/3053/3351/3352	AW100053		107	107
THERMISTOR FUS RICOH 2035,MP5500/6000/6001/6002/7502 CZD L	TFRMP5500M		32	32
THERMISTOR FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 CZD	TFRMP5500		47	47
THERMISTOR FUS RICOH 2051,MP5500/6000/6001/6002/7502 OEM	AW100132		15	15
THERMISTOR FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002	TFRMP4000		64	64
THERMISTOR FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 CET	CET6080		4	4
THERMISTOR FUS RICOH MP4000/4001/4002/5000/5001/5002 OEM	D0094177		18	18
THERMISTOR FUS RICOH MPC2050/2051/2550/2551 FRO	AW100123		2	2
THERMISTOR FUS RICOH MPC300/400/2000/2500/2800/3000/3300	AW100105		1	1
THERMISTOR FUS RICOH MPC4501/5501	AW100137		5	5
THERMISTOR PRE RICOH MP2554/3054/3554/4054/5054/6054 CZD	TPRMP2554		30	30
THERMISTOR PRE RICOH MPC2050/2051/2550/2551	AW100127		2	2
THERMISTOR PRE RICOH MPC2050/2051/2550/2551 FRO	AW100128		1	1
THERMISTOR PRE RICOH MPC2800/3300	AW100119		6	6
THERMISTOR PRE RICOH MPC3001/3501/4000/4501/5000/5501	AW100120		12	12
THERMISTOR PRE RICOH MPC3002/3502/4502/5502	AW100144		13	13
THERMISTOR PRE RICOH MPC3002/3502/4502/5502 FRO	AW100143		20	20
THERMISTOR PRE RICOH MPC4503	AW100154		1	1
THERMISTOR PRE RICOH MPC4503 FRO	AW100156		1	1
THERMOSTATO RICOH MPC2800/3300 165 °c	AW110079		1	1
THERMOSTATO RICOH MPC2800/3300 183 °c	AW110080		1	1
TIFF/GL SD RICOH MPW2400/3600	D3205117		1	1
TOLVA TONER RICOH MPC3003 B GEN	TTRMPC3003B		2	2
TOLVA TONER RICOH MPC3003 C GEN	TTRMPC3003C		2	2
TOLVA TONER RICOH MPC3003 M GEN	TTRMPC3003M		1	1
TOLVA TONER RICOH MPC3003 Y GEN	TTRMPC3003Y		1	1
TONER CANON IR1435i GPR-54 BLA OEM	9436B003AA		4	4
TONER CANON IR1730/1740/1750/400/500 GPR39 IN	111750		17	17
TONER CANON IR4025/4035/4235 IN GPR43	114025		4	4
TONER CANON IR4045/4051/4245/4251 IN GPR42	114045		7	7
TONER CANON IR8085/8105/8205 UNI GPR-37	17590		3	3

TONER CANON IR8205/8295 IN	118085		3	3	3
TONER CANON IRC1335 GPR-52 BLA	9106B003BA		5	5	5
TONER CANON IRC1335 GPR-52 CYA	9107B003AB		5	5	5
TONER CANON IRC1335 GPR-52 MAG	9108B003AB		5	5	5
TONER CANON IRC1335 GPR-52 YEL	9109B003AB		5	5	5
TONER CANON IRC250 CI CYA	FCAC350C		2	2	2
TONER CANON IRC250 CI MAG	FCAC350M		2	2	2

		A1		Total	Total
		BODEGA AMBATO - FERMANDO	BODEGA INMACOMSA -FERMANDO		
TONER CANON IRC250/255/350/355iF CI BLA	FCAC250I-B		3	3	3
TONER CANON IRC250/255/350/355iF OEM BLA GPR51	8516B003AA		1	1	1
TONER CANON IRC250/255/350/355iF OEM CYA GPR51	8517B003AA		1	1	1
TONER CANON IRC250/255/350/355iF OEM MAG GPR51	8518B003AA		1	1	1
TONER CANON IRC250/255/350/355iF OEM YEL GPR51	8519B003AA		1	1	1
TONER CANON IRC5235/5240 GPR-31 OEM BLA	2790B003BA		1	1	1
TONER CANON IRC5240/5035 GPR-31 BLA	20045		3	3	3
TONER CANON IRC5240/5035 GPR-31 CYA	20046		5	5	5
TONER CANON IRC5240/5035 GPR-31 MAG	20047		5	5	5
TONER CANON IRC5240/5035 GPR-31 YEL	20048		5	5	5
TONER CANON IRC5250/5255 GPR-30 OEM BLA	2789B003BA		2	2	2
TONER CANON IRC5255/5250 GPR-30 BLA	22530		5	5	5
TONER CANON IRC5255/5250 GPR-30 CYA	22531		6	6	6
TONER CANON IRC5255/5250 GPR-30 MAG	22532		6	6	6
TONER CANON IRC5255/5250 GPR-30 YEL	22533		6	6	6
TONER KONICA M C224/284 IN BL	5BC224A-B		23	23	23
TONER KONICA M C224/284 IN CYA	5BC224A-C		11	11	11
TONER KONICA M C224/284 IN MAG	5BC224A-M		11	11	11
TONER KONICA M C224/284 IN YEL	5BC224A-Y		11	11	11
TONER KONICA M C454/554 IN BLA	5BC554B-A		20	20	20
TONER KONICA M C454/554 IN CYA	5BC554C-A		16	16	16
TONER KONICA M C454/554 IN MAG	5BC554M-A		14	14	14
TONER KONICA M C454/554 IN YEL	5BC554Y-A		16	16	16
TONER KONICA M C654/754 IN BLA	5BC654B-A		4	4	4
TONER KONICA M C654/754 IN CYA	5BC654C-A		4	4	4
TONER KONICA M C654/754 IN MAG	5BC654M-A		4	4	4
TONER KONICA M C654/754 IN YEL	5BC654Y-A		3	3	3
TONER KONICA MINOLTA BIZHUB 36,42 IN	5B036		48	48	48
TONER KYOCERA M2040dn/L IN TK1175	8TK1175A		2	2	2
TONER KYOCERA M2040dn/L OEM TK1175	1T02S50US1		1	1	1
TONER KYOCERA M3040idn IN TK3102	8TK3102A		8	8	8
TONER PFI-107BK	6705B001AA		2	2	2
TONER PFI-107C	6706B001AA		2	2	2
TONER PFI-107M	6707B001AA		2	2	2
TONER PFI-107MBK	6704B001AA		4	4	4

TONER PFI-107Y	6708B001AA		2	2	2
TONER RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002 IN	3AM8000		1,113	1,113	1,113
TONER RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002 K	43805		2	2	2
TONER RICOH 1060,2051,MP5500/6000/6001/6002/7502/9002 D	RHGT968		85	85	85
TONER RICOH 1515,MP161/171/201 D	RHGT980		20	20	20

**Fuente:** (FAXMIR S.A. 2020)

**Anexo 2 Formato para desarrollar para la propuesta**

**Recepción de mercadería V-001**



**Proveedor :**

**Fecha de Recepcion :**

**Mercaderia :**

Cantidad de mercaderia o cajas	Nombre del chofer	observacion en caso de inconsistencia
Estado de inspeccion de la mercaderia		

---

Firmado por Recepción

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020)

**Formato de Control de Inventarios V-002**

**Faxmir S.A.**

Distribución de Copiadoras e Impresoras

<b>FORMATO DE CONTROL DE INVENTARIO</b>	
NOMBRE DE LA EMPRESA :	Mes :
Nombre del Proveedor (es)	
Exstencia maxima que hay en el almacen	
Existencia minima que hay en el almacen	
Fecha	

<b>Datos</b>		<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>				<b>Existencia</b>		
Item	Código	Cantidad	Costo total	Observaciones	Cantidad	Costo total	chofer	Observaciones	Cantidad en bodega	Costo total	Cantida a pedir

<b>Solicitado Por(Gerente )</b>	<b>Aprobado Por (Contabilidad )</b>	<b>Entegado a ( jefe de Bodega )</b>

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

**Formato de Ingreso de Mercadería a Bodega V-003**



<b>Proveedor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Transportista</b>	

Codigo	Mercaderia	Color Sticker	Modelo	Cantida	Observaciones

---

Jefe Del Almacen

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

**Formato de mantenimiento de Equipo V-004**



**SOLICITUD DE MANTENIMIENTO**

<b>Nombre del Solicitante</b>		
<b>Departamento</b>		
<b>Fecha de Solicitud</b>		
<b>N de REPORTE</b>	<b>Descripcion del Equipo</b>	<b>Observaciones</b>

**REPORTE DE MANTENIMIENTO**

<b><u>FECHA DE RECIBIDO</u></b>	<b><u>N. REPORTE</u></b>	<b><u>FECHA DE ENTREGA</u></b>
<b><u>DATOS DEL TECNICO ENCARGADO</u></b>		
<b><u>NOMBRE</u></b>		
<b><u>CELULAR</u></b>		
<b><u>FIRMA</u></b>		
<b><u>DATOS DEL CLIENTES</u></b>		
<b><u>NOMBRE</u></b>		
<b><u>CELULAR</u></b>		
<b><u>DESCRIPCION DEL EQUIPO</u></b>		
<b><u>EQUIPO</u></b>		
<b><u>MARCA</u></b>		
<b><u>MODELO</u></b>		
<b><u>DIAGNOSTICO DEL EQUIPO</u></b>		
<b><u>FALLA</u></b>	<b><u>CAUSA</u></b>	<b><u>SOLUCION</u></b>
<b><u>OBSERVACIONES</u></b>		

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020)

**Formato para surtido de mercaderia V-006**



**Fecha**

<b>Código</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Modelo</b>	<b>Cantidad real en bodega</b>	<b>Solicitado</b>	<b>A surtir</b>

---

Revisado por el departamento Contable  
Bodega

---

Elaborado por

---

Autorizado por Gerencia

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020)

**Formato de Informe Diario de Salida de Almacén V-008**



<b>Con Destino A (dirección)</b>	
<b>Fecha de Salida</b>	
<b>N.Factura</b>	
<b>N.Pedido</b>	
<b>N de Guia de Remision</b>	
<b>Nombre del Chofer</b>	

Empresa/ cliente	Fecha de Recibido para el Despacho	Item	Cantidad	Observacion	Hora/ Fecha de la salida de Merca- deria	Verificación de Camión Aprobado /EnEspera para tomar correcciones		Verificación de items Aprobado /EnEspera para tomar correcciones	

<b>Solicitado Por(Contabilidad)</b>	<b>Aprobado Por (JEFE DEALMACEN)</b>	<b>Entegado Por (Jefe de alamcen)</b>	<b>Recibido Por (chofer )</b>

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020)



## Formato de baja de inventario V-010



### Acta de baja de inventario

El departamento de bodega da a conocer que la mercadería que se encontraba bajo la custodia y responsabilidad de bodega se encuentra

En la Ciudad de Guayaquil en el mes \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ se efectuara la baja descrito en el siguiente detalle

<u>CODIGO</u>	<u>ITEMS</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>MODELO</u>	<u>DETEORIDADO</u>	<u>ROBADO</u>	<u>Extraviado</u>

<b>ELABORADO POR (BODEGA )</b>	<b>Aprobado Por (Contabilidad )</b>	<b>REVISADO( Gerencia )</b>

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Talón de Conteo

4003 TARJETA PARA INVENTARIO FISICO	<b>N.</b> <b>0049</b>	<b>N.</b> <b>00499</b>	<b>N.</b> <b>00499</b>	<b>USO EXCLUSIVO DE CONTABILIDAD</b>		
	<b>N.</b> <b>TALON DE CERTIFICACION</b>	PARTE NUM	LOCALIZACION	PART NUM	LOCALIZACION	
		DESCRIPCION	DESCRIPCION	EXISTENCIAS		
	RECuento FISICO		RECuento FISICO		EXISTENCIAS FISICAS	
	CANTIDAD	UNIDAD	CONTADO POR	CANTIDAD	UNIDAD	
	<b>SEGUNDO CONTEO</b>		<b>SEGUNDO CONTEO</b>		TARJETA	
	CANTIDAD		CANTIDAD		VALUACION INVENTARIO	
	UNIDAD	CONTADO POR	UNIDAD	CONTADO POR	TOTAL	
	<b>SEGUNDO CONTEO</b>		<b>SEGUNDO CONTEO</b>		DIFERENCIAS	
	<b>SEGUNDO CONTEO</b>		<b>SEGUNDO CONTEO</b>		SOBRANTE	FALTANTE

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Control de Calidad

### Etiqueta Verde

<b>Faxmir S.A.</b> <small>Distribución de Copiadoras e Impresoras</small>	<b>Control de Calidad</b>	
<b>ACEPTADO</b>		
Cliente/Proveedor Código	Fecha Hora	Cantidad
Mercadería		Modelo

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

### Etiqueta Roja

<b>Faxmir S.A.</b> Distribución de Copiadoras e Impresoras		<b>Control de Calidad</b>	
<b>Rechazado</b>			
Cliente/Proveedor	Fecha	Cantidad	
Código	Hora		
Mercadería		Modelo	
Causa			

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

### Etiqueta Amarilla

<b>Faxmir S.A.</b> Distribución de Copiadoras e Impresoras		<b>Control de Calidad</b>	
<b>Pendiente de Verificación</b>			
Cliente/Proveedor	Fecha	Cantidad	
Código	Hora		
Mercadería		Modelo	
Observación			

**Elaborado por:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Anexo 3 Fotos de los colaboradores y mercadería de la empresa FAXMIR S.A

### Gerencia General



**Fuente:** Barreno Peña A. (2020).



**Fuente:** Heredia Álvarez V. (2020).

## Recepcionista



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020)



**Fuente:** Heredia Álvarez V. (2020)

## Comercio Exterior



**Fuente:** Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. (2020).

## **Ingeniera en Contabilidad**



**Fuente:** Barreno Peña A. (2020).



**Fuente:** Heredia Álvarez V. (2020).

### **Bodega**



**Fuente:** Barreno Peña A. (2020)



**Fuente:** Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Heredia Álvarez V. (2020).

### **Guardia**



**Fuente:** Barreno Peña A. (2020).

## Comunicación forma verbal



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Anexo 4 Mercadería en bodega

Su proveedor de china envía con un sticker de identificación o información pegada en la Mercadería.



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Repuestos



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Copiadoras en bodega



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

## Falta de Limpieza



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).

### **Colaborador con el manual de Proceso y Procedimientos a Proponer**



**Fuente:** Barreno Peña A. & Heredia Álvarez V. (2020).