



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

“La gestión de los inventarios y la toma de decisiones en las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba”

Autora: Paredes Cajas, Nasly Vanessa

Tutora: Dra. Mg. Bedoya Jara, Mayra Patricia

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mg. Mayra Patricia Bedoya Jara, con cédula de ciudadanía N° 180265925-8, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS CADENAS DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”** desarrollado por Nasly Vanessa Paredes Cajas, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre de 2017

TUTORA


.....
Dra. Mayra Patricia Bedoya Jara
C.C. 180265925-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Nasly Vanessa Paredes Cajas, con cédula de ciudadanía N°.070407642-1 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS CADENAS DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este proyecto de investigación

Ambato, Octubre de 2017

AUTORA

A handwritten signature in blue ink, reading "Nasly Vanessa Paredes Cajas", is written over a light blue rectangular background. The signature is positioned above a horizontal dotted line.

Nasly Vanessa Paredes Cajas

C.C. 070407642-1

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Octubre de 2017

AUTORA



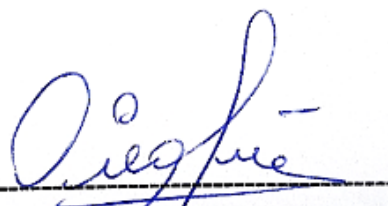
.....
Nasly Vanessa Paredes Cajas

C.C. 070407642-1

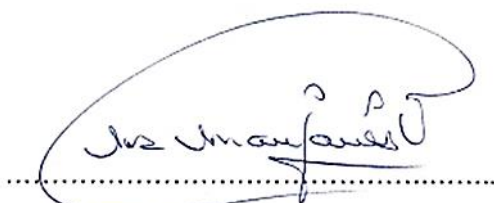
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS CADENAS DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**” elaborado por Nasly Vanessa Paredes Cajas, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre de 2017



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



Dra. Myrián del Rocío Manjarrés Vásquez.

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Mg. Erika Tapia

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, especialmente a mi madre Mercedes por su apoyo incondicional, a mi esposo José David, a mis hijos Nicolas e Isaac, que me han brindado su amor y comprensión para el cumplimiento de mis metas.

A la Dra. Mg. Mayra Bedoya quien ha sido mi guía y apoyo en el desarrollo de este proyecto, por compartir su conocimiento y experiencia profesional y a todas las personas que han colaborado para la culminación de este trabajo.

Nasly Vanessa Paredes Cajas

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme en toda mi vida y apoyarme con su fuerza cuando lo necesitaba, a mi familia, en especial a mi madre, mi esposo y a mis hijos, por el apoyo incondicional; a mis maestros, a la Dra. Mg. Mayra Bedoya por ser mi guía en el desarrollo del proyecto de graduación y a todos quienes en algún momento aportaron de cualquier manera para que éste éxito sea posible, a mis compañeros con quienes caminamos juntos en este largo viaje que ha llegado a su fin, en esta fantástica aventura llamada Universidad Técnica de Ambato.

Nasly Vanessa Paredes Cajas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS Y LA TOMA DE DECISIONES
EN LAS CADENAS DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”

AUTORA: Nasly Vanessa Paredes Cajas

TUTORA: Dra. Mg. Mayra Patricia Bedoya Jara

FECHA: Octubre 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se realiza en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba, con el objeto de proponer una mejora a la gestión de los inventarios, para los procedimientos administrativos y operativos de cada una de las cadenas sucursales, con el fin de que las decisiones tomadas por los administradores sean asertivas y oportunas.

Por la demanda de sus clientes éstas cadenas de electrodomésticos han decidido expandirse a nivel nacional, creando sucursales donde se presentan algunos factores que no reflejan los resultados acorde a la realidad, provocando un alto nivel de mercaderías no necesarias y por ende ocasiona un lento retorno del capital de trabajo. Por tal razón se propone un modelo de gestión de inventarios que les proporcione información confiable e inmediata para que los administradores de las cadenas de electrodomésticos puedan maximizar sus recursos y aseguren su posicionamiento dentro del mercado.

PALABRAS DESCRIPTORAS: GESTIÓN DE INVENTARIOS, TOMA DE DECISIONES, CONTROL DE INVENTARIOS, INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS, FLUJOGRAMAS.

AMBATO TECHNICAL UNIVERSITY
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “THE MANAGEMENT OF INVENTORIES AND THE DECISION MAKING IN THE CHAINS OF APPLIANCES IN THE CITY OF RIOBAMBA”

AUTHOR: Nasly Vanessa Paredes Cajas

TUTOR: Dra. Mg. Mayra Patricia Bedoya Jara

DATE: October 2017.

ABSTRACT

The present research project is carried out in the Electrical Appliances Chains of the city of Riobamba, with the purpose of proposing an improvement to the inventory management, for the administrative and operational procedures of each of the branch chains, in order to that decisions made by managers are assertive and timely.

Due to the demand of its customers, these chains of electrical appliances have decided to expand nationally, creating branches that present some factors that do not reflect the results in line with reality, causing a high level of merchandise not necessary and therefore causes a slow return of working capital.

For this reason, a model of inventory management is proposed that provides them with reliable and immediate information so that the managers of the electrical appliances chains can maximize their resources and assure their positioning in the market.

KEYWORDS: INVENTORY MANAGEMENT, DECISION MAKING, INVENTORY CONTROL, INVENTORY MANAGEMENT INDICATORS, FLOW GRAMS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ...	2
a. Tema.....	2
b. Descripción y formulación del problema.....	2
b.1. Descripción y Contextualización	2
b.2. Análisis Crítico	6
b.3. Formulación del problema.....	8
c. Justificación.....	8
d. Objetivos	8
d.1. Objetivo general	8
d.2. Objetivos específicos	9

CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
a. Antecedentes Investigativos.....	10
a.1. Fundamentación Filosófica	14
a.2. Fundamentación Legal.....	15
b. Fundamentación científico-técnica	17
b.1. Marco Conceptual Variable Independiente:.....	20
b.2 Marco Conceptual de la Variable Dependiente:	30
c. Preguntas directrices y/o hipótesis	37
c.1. Preguntas directrices.....	37
c.2. Hipótesis	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA	38
a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	38
a.1. Modalidad.....	38
a.2. Enfoque	39
a.3 Nivel de investigación	40
b. Población, muestra y unidad de investigación	40
b.1 Población	40
b.2 Muestra	41
b.3 Unidad de Investigación	42
c. Operacionalización de las Variables	42
c.1 Variable independiente	46
c.2 Variable dependiente	46
d. Descripción detallada del tratamiento de la información.....	46
d.1 Recolección de la información.....	46
d.2 Procesamiento de la Información.....	47
CAPÍTULO IV	49
RESULTADOS.....	49
a. Principales resultados.....	49
a.1 Análisis e interpretación de resultados de Encuestas.....	49

a.2 Análisis e Interpretación de resultados Entrevistas.....	60
a.3 Análisis de los Indicadores de Gestión de Inventarios.....	62
a.4. Verificación de la hipótesis.....	75
b. Limitaciones del estudio.....	79
c. Conclusiones.....	80
d. Recomendaciones.....	81
CAPÍTULO V.....	82
PROPUESTA.....	82
a. Datos Informativos.....	82
b. Antecedentes de la propuesta.....	83
c. Justificación de la propuesta.....	83
d. Objetivos de la propuesta.....	83
d.1. Objetivo general.....	83
d.2. Objetivos específicos.....	84
e. Matriz Operativa.....	84
f. Desarrollo preliminar de las Fases del Modelo de gestión de Inventarios.....	85
f.1. FASE I: SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS.....	85
f.2. FASE II: ANALISIS DE MANEJO DE INVENTARIOS.....	86
f.3. FASE III: DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	93
g. Recomendaciones.....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Árbol de Problemas.....	7
Gráfico 2 Superordinación de las Variables Independiente y Dependiente.....	17
Gráfico 3 Subordinación de la Variable Independiente	18
Gráfico 4 Subordinación de la Variable Dependiente.....	19
Gráfico 5 Planificación de pedidos	50
Gráfico 6 Constatación física	51
Gráfico 7 Almacenamiento de mercadería.....	52
Gráfico 8 Revisa que la mercadería esté en buen estado	53
Gráfico 9 Despacho de mercadería	54
Gráfico 10 Conciliación de guías	55
Gráfico 11 Actualización del sistema	56
Gráfico 12 Abastecimiento de producto	57
Gráfico 13 Toma de decisiones.....	58
Gráfico 14 Política del control de inventarios	59
Gráfico 15 Indicadores de Gestión de Inventarios	62
Gráfico 16 Certificación de Proveedores	64
Gráfico 17 Calidad de Pedidos.....	65
Gráfico 18 Pedidos Perfectamente Recibidos (proveedor oficina matriz).....	66
Gráfico 19 Costo Unidades Almacenadas.....	68
Gráfico 20 Unidades Despachas por trabajador.....	69
Gráfico 21 Costo metro cuadrado	70
Gráfico 22 Entregas Perfectas	72
Gráfico 23 Documentación sin problemas	73
Gráfico 24 Lista de Observación.....	75
Gráfico 25 Distribución t-Student.....	77
Gráfico 26 T - Student.....	79
Gráfico 27 Flujograma para la Toma de Decisiones.....	87
Gráfico 28 Administración de Inventarios.....	87
Gráfico 29 Proceso Adquisición De Mercadería	89

Gráfico 30 Flujograma Proceso de Ingreso Mercadería	90
Gráfico 31 Diagrama de flujo para la clasificación	94

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Cadenas sucursales de la ciudad de Riobamba	41
Tabla 2 Operacionalización de las Variables	43
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente: Toma de Decisiones	45
Tabla 4 Procedimiento de recolección de información	48
Tabla 5 Planificación de Pedidos	50
Tabla 6 Constatación Física	51
Tabla 7 Lugar de almacenamiento de la mercadería.....	52
Tabla 8 Revisa que la mercadería esté en buen estado	53
Tabla 9. Despacho de mercadería	54
Tabla 10 Conciliación de guías	55
Tabla 11 Actualización del sistema.....	56
Tabla 12 Abastecimiento de producto.....	57
Tabla 13 Toma de decisiones	58
Tabla 14 Política del control de inventarios.....	59
Tabla 15 Productos más demandados	60
Tabla 16 Certificación de Proveedores	63
Tabla 17 Calidad de Pedidos.....	65
Tabla 18 Pedidos Perfectamente Recibidos (proveedor oficina matriz).....	66
Tabla 19 Costo Unidades Almacenadas.....	67
Tabla 20 Unidades Despachas por trabajador	69
Tabla 21 Costo metro cuadrado	70
Tabla 22 Entregas Perfectas	71
Tabla 23 Documentación sin problemas	73
Tabla 24 Lista de Observación.....	74
Tabla 25 Selección de preguntas para relacionar con las variables	78
Tabla 26 Cálculo de t mediante fórmula	78
Tabla 27 Matriz Operativa	84
Tabla 28 Comparación de sistemas de inventarios	85
Tabla 29 Plan de Acción de la Teoría de las 5S.....	97

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación fue realizado a las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba se centra en verificar si la Gestión de los Inventarios utilizados en los almacenes es eficiente, o si necesita de procedimientos, que permita maximizar sus ventas y optimizar los recursos de la organización, además de información confiable que permite una toma de decisiones acertada.

El contenido de la investigación está compuesto de cinco capítulos.

Capítulo I: Se define el entorno en que se desenvuelve el sector estudiado mediante la contextualización, además se identifica y describe el problema a investigar, las causas y efectos que se producen, se justifica el trabajo, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico de las variables independiente y dependiente, previa información de los antecedentes investigativos que aborda nuestra problemática, además se incluye la base legal, las categorías fundamentales y se realiza el planteamiento de las hipótesis.

Capítulo III: En este capítulo se explica que procedimientos, estrategias o mecanismos se utilizarán para obtener la información, seleccionar la población y muestra que analizaremos, también la operacionalización de las variables y se detalla el tratamiento para evaluar los datos recopilados.

Capítulo IV: Se aplica la metodología previamente expuesta, se analiza e interpreta los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas; se detalla la verificación de las hipótesis, se expone las conclusiones que generaron la investigación y se socializa las respectivas recomendaciones como sugerencias para la solución.

Capítulo V: Modelo de gestión basado en la Teoría de las 5S.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Tema

“La Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba”

b. Descripción y formulación del problema

b.1. Descripción y Contextualización

Las empresas comerciales son entes intermediarios entre el productor y el consumidor, su actividad económica es la compra venta de productos y su objetivo primordial es obtener ganancias. Estas empresas mantienen una gran cantidad de mercancías las cuales forman parte del inventario y es indispensable el control de esta cuenta para que las empresas puedan seguir su desarrollo sin pérdidas de capital; ya que la relevancia de los inventarios en una empresa reside en obtener utilidades. Es por eso que es de suma importancia conocer e implementar los mecanismos y técnicas adecuadas.

(Zapata Sánchez, 2008)Expresa: “Se consideran mercaderías aquellos artículos de comercio adquiridos que se disponen para la venta, por lo tanto, se considera que los objetos que se percibe y que por ende se pone a la venta para ser comercializados son la existencia”. (pág. 99)

(Ramírez, 2007)Indica que: “Proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa. Colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos pérdidas de los mismos. Permitiendo satisfacer las necesidades reales de la empresa, a las cuales debe permanecer constantemente adaptado. Por lo tanto, la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada”. (pág. 2).

Por lo tanto, los inventarios representan el mayor activo en el balance general, y los gastos por inventarios denominados costos de mercancías vendidas son usualmente el gasto mayor en el balance de resultados.

Europa y Estados Unidos son dos de las principales áreas que tradicionalmente han venido configurando y dominando el mercado mundial de electrodomésticos de línea blanca. Hasta el comienzo de la década de los años 80, estos dos polos de actuación habían convivido de una manera bastante independiente. Ahora bien, esta situación cambia radicalmente durante la década de los ochenta, cuando en Europa y Estados Unidos se desarrollan importantes procesos de concentración de empresas cuyas consecuencias se derivan hasta la actualidad. De este modo el sector pasa de estar formado por empresas nacionales a estar dominado por empresas multinacionales, en un mercado caracterizado por una fuerte competencia en precios.

Las empresas en el mundo se responsabilizan de la gestión, ya sea en el proceso de aprovisionamiento, fabricación, almacenamiento y distribución a fin de cuentas que la empresa sea corresponsable en el proceso de gestión de almacenamiento de los productos luego de que estos han sido consumidos por los clientes. (Observatorio de la Industria del Sector de Electrodomésticos de Línea Blanca, 2008)

Contextualización Meso

Las empresas son una de las principales unidades económicas del Ecuador y varían de acuerdo a su tamaño, capital, sector y actividad económica a la que se dediquen; sin embargo, la mayoría de las empresas han presentado problemas relacionados con los inventarios, como inventarios físicos que no coinciden con los reportes, inventarios dañados o excesos de inventarios llegando a representar importantes pérdidas monetarias.

Una de las actividades económicas realizadas por las empresas es la comercialización de electrodomésticos, las mismas que ofrecen toda clase de artículos para el hogar de marcas nacionales y extranjeras que buscan su crecimiento por medio de la generación de ventas satisfaciendo las demandas del mercado actual, así como su permanencia dentro de este mercado competitivo.

(Barboza, 2014) Considera que los problemas más frecuentes en los inventarios son los siguientes:

- ✓ Por miedo que el cliente ordene un producto y que no esté disponible, muchas empresas caen en la tentación de llenar sus anaqueles con inventario; inventario que representa mucho dinero que puede ocupar todo el capital de trabajo y disminuir las utilidades.
- ✓ El inventario que está sentado en las repisas por meses sin hacer nada puede dañarse, depreciarse o hasta volverse obsoleto, conformen salen al mercado productos de mejor calidad o nuevas tecnologías.

Este problema hace que las empresas desconozcan la demanda de sus productos y para empezar a solucionar este problema es importante:

- ✓ Empezar por llevar un registro de sus compras, pero sobre todo, analizar este registro. Entienda bien el comportamiento de las ventas. ¿Cuáles productos son los que más se venden? ¿Cuáles son los que menos se venden? ¿Cuándo se venden? ¿Cómo son las variaciones entre cada mes o existen productos que se venden solo en algunas temporadas? Así podrá hacer proyecciones de las ventas y anticipar cuándo deberá hacer los pedidos a sus proveedores para que no tenga mucho en bodega, sin tampoco quedarse sin los artículos que busca el cliente.

Inventarios Inexactos

Sí usted sabe cuánto y cuando debe comprar, debería también mantener un registro del inventario que tiene disponible así, usted puede ver cuándo se le está acabando el producto de la bodega y enviarle señales que es hora de hacer un pedido. Sin embargo, si los registros no son exactos, pueden presentarle una realidad distorsionada: mientras que el reporte dice que tiene cinco libros restantes en la bodega, cuando se fija, no encuentra ninguno.

Para solucionar este problema puede implementar un sistema de conteo cíclico, donde se verifica la exactitud de los registros de inventario contando los artículos continuamente todo el año. El principio básico del sistema de control es que debe contar físicamente todas las unidades de un mismo producto en bodega o anaqueles, y comparar este número con el registrado.

Gestionar todos los artículos

Es importante que identifique cuáles son sus artículos prioritarios. La técnica de Pareto recomienda enfocarse en el 20% de los productos que representan el 80% de la demanda o las utilidades. Estos productos clase “A” son los que deberá analizar con más cuidado a la hora de hacer pronósticos, pedidos y el control de inventarios. Si son productos de alta rotación, ubíquelos en un espacio donde pueda encontrarlos fácilmente.

Los productos clase “B” típicamente representan el 30% de las ventas y los productos “C” el 10% de las ventas (Barboza, 2014, pág. s/n).

Según el (Ministerio de la Industria y Producción, 2011) manifiesta que:

En Ecuador las cadenas grandes de distribución de electrodomésticos son más de 10 y las pequeñas sobrepasarían las 200 en todo el país.

Se destacan ochenta participantes de esta actividad entre importadores y comercializadores, pero con especial énfasis en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Portoviejo e Ibarra.

En la distribución de electrodomésticos al por menor se destacan ocho grandes cadenas comerciales con cobertura nacional como son: Comandato, Créditos Económicos, Marcimex, Almacenes Japón, Icesa-Orve, La Ganga e Importadora Jaher, distribuidores que se encuentran todavía en este mercado a pesar de la restricción a las importaciones, sobretasas y también de la contracción parcial del consumo (Ministerio de la Industria y Producción, 2011, pág. 94).

Contextualización Micro

En la ciudad de Riobamba se encuentran ocho cadenas sucursales comercializadoras de electrodomésticos, que trabajan con los mismos lineamientos que las matrices pero con dificultades en la manera de llevar y conservar sus inventarios a pesar de las herramientas y sistemas tecnológicos con los que se cuenta en la actualidad, ocasionado aspectos como la acumulación excesiva de mercadería innecesaria por la

falta de una adecuada gestión de inventarios que permita mantener una estabilidad en la disponibilidad de los productos evitando que estos con el pasar del tiempo se conviertan en obsoletos por los cambios tecnológicos o por las innovaciones que realizan ciertas marcas proveedoras, ocasionando que ciertos almacenes disminuyan sus ventas por la falta de mercadería necesaria en el momento oportuno, es por ello que deberán enfocarse en establecer una correcta gestión de los inventarios que ayuden al desenvolvimiento eficiente de los colaboradores que se encuentran en cada una de las cadenas sucursales para seguir generando ganancias a las empresas y su permanencia en el mercado.

b.2. Análisis Crítico

En la actualidad las cadenas de electrodomésticos han tenido un notable crecimiento como empresa, debido a este hecho han tenido la necesidad de aperturar otros almacenes que se consideran sucursales con el objeto de poner al mercado sus productos dentro de un territorio mayor y con la finalidad de aumentar sus utilidades.

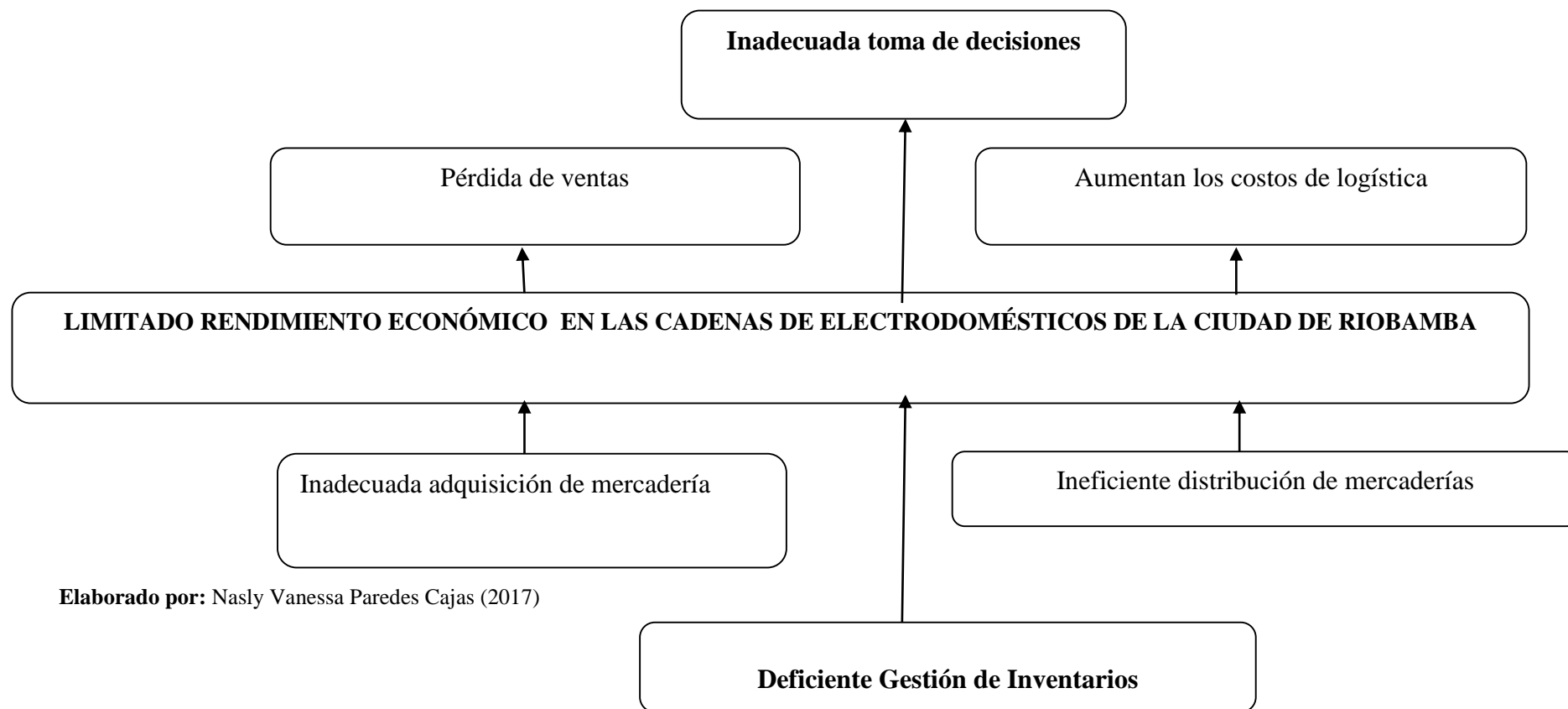
Estas sucursales no representan una entidad legalmente separada de la matriz, sino que simplemente son un segmento más de la empresa, las oficinas matriz son las que dotan a las sucursales de un fondo de trabajo que permiten pagar los gastos locales.

Con respecto a los Inventarios provienen únicamente de la bodega matriz, ocasionando una inadecuada distribución de mercadería y por ende aumentando los costos de logística de debido a la centralización y a la falta de una eficiente administración por parte de las personas encargadas en las sucursales.

Si no se da solución al problema que se está presentando en las sucursales es posible que sigan generando decremento en las ventas debido a la falta de disponibilidad de productos, perdiendo mercado, aumentando sus costos y perdiendo márgenes de utilidad.

Árbol de Problemas

Gráfico 1 Árbol de Problemas



Elaborado por: Nasly Vanessa Paredes Cajas (2017)

b.3. Formulación del problema

¿De qué manera la Gestión de los inventarios influye en la toma de decisiones en las cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba?

Variable Independiente: Gestión de Inventarios

Variable Dependiente: Toma de decisiones

c. Justificación

El presente trabajo está fundamentado en el análisis y la aplicación de normas claras que permitan una adecuada gestión de inventarios, debido a que los inventarios son un tema crucial en las empresas pues es el factor principal de la existencia de las mismas.

El mercado sufre cambios frecuentemente lo que pone aún en mayor riesgo a las empresas pues sus cambios de políticas, innovaciones en tecnologías pueden ser determinantes para que la empresa triunfe o fracase en relación a los objetivos planteados.

Un control adecuado de los inventarios no solo va a lograr que los rendimientos incrementen sino la satisfacción de los clientes, pues al tratarse de una empresa comercial, solo aquello es lo que diferencia una de otra y le permite un mejor posicionamiento.

Será muy útil para las cadenas de electrodomésticos mantener una adecuada gestión de inventarios ya que servirá para llevar una matriz con información relevante de los inventarios permitiendo implementar acciones a tiempo.

d. Objetivos

d.1. Objetivo general

Analizar la gestión de inventarios y su incidencia en la toma de decisiones en las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

d.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los procedimientos en el manejo de los inventarios que tienen las cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.
- ✓ Evaluar la eficiencia de los procedimientos que aplican estas cadenas para tomar decisiones con respecto a los inventarios.
- ✓ Proponer un modelo de Gestión de los inventarios, que contribuya en los procedimientos administrativos y operativos de las cadenas sucursales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes Investigativos

Para la presente investigación se ha indagado en distintas fuentes con la finalidad de obtener una mejor orientación para el proceso investigativo y se ha llegado a la conclusión de que no se han realizado estudios anteriores respecto a la temática propuesta, pero se ha tomado como referencias otras investigaciones relacionadas como aporte de los antecedentes investigativos realizados.

Según (Freire Medina, 2012) en su trabajo de investigación sobre un Modelo de Gestión de Inventarios para la programación del sistema de compras de la Farmacia Popular el Rosario de la ciudad de Ambato menciona que:

“La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportunamente” (Freire Medina, 2012, pág. 13).

Como indica el autor, un modelo de Gestión de inventarios permite mantener un eficiente stock con la finalidad de mejorar la atención del cliente.

Según (Gonzalez Bustillos, 2012) en su tema “El manejo de Inventarios y su relación con el nivel de stock en la empresa Codelitesa” afirma que:

“El modelo del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación en las perchas” (Gonzalez Bustillos, 2012, pág. 53).

Como afirma el enunciado realizado por el autor anteriormente es importante llevar un correcto control de los inventarios para mejorar su utilización con el objetivo de aumentar la rentabilidad de las organizaciones y obtener una eficiencia en el servicio.

“Si no se tiene un correcto método de procesos y manejos de las mercaderías podría ocasionar que las organizaciones no dispongan de un nivel óptimo de inventarios así como altos costos logísticos” (Palate Torres, 2015, pág. 56)

Según (Ayala Rodríguez, 2013) indica que: La correcta aplicación de control interno de inventarios servirá de base para que el gerente propietario pueda tomar decisiones acorde a la realidad y adopte de forma oportuna las medidas correctivas necesarias, encaminadas a eliminar las diferencias existentes de mercaderías que se dan dentro de la empresa (Ayala Rodríguez, 2013, pág. 42).

Los inventarios son un rubro muy importante dentro de las empresas y mucho más en las organizaciones comerciales y del buen control y manejo dependerá la toma de decisiones que realicen los gerentes propietarios.

Según (Céspedes Llerena, 2011) indica que: El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización al igual que la Toma de Decisiones debido a que van ligados completamente, por consiguiente es menester que se planteen estrategias para que estos procesos sean ejecutados de manera efectiva y eficiente, encaminados siempre a la solución del problema (Céspedes Llerena, 2011, pág. 53).

El autor indica en el párrafo anterior que el control interno y la toma de decisiones lo lleva a cabo la alta dirección de una empresa, pero cabe mencionar que todas las personas que conforman la empresa deben ser proactivas y trabajar de manera efectiva y eficiente con el afán de cumplir las metas organizacionales.

Según (Villavicencio Olalla, 2011) en su tema: El Control Interno y su Influencia sobre la Toma de Decisiones menciona que:

En la actualidad el mundo avanza a pasos gigantescos y las empresas se vuelven cada vez más competitivas, las técnicas específicas para ejercer control sobre las operaciones y recursos varían según la magnitud, naturaleza, complejidad y dispersión geográfica de las operaciones de la entidad, por ello es necesario tener un modelo de control interno según la realidad del ente (Villavicencio Olalla, 2011, pág. 59).

Como indica el autor las empresas han ido creciendo notablemente y han visto la necesidad de expandirse geográficamente para ofrecer sus productos o servicios, por tal razón es necesario que mantengan un modelo de control interno de acuerdo a las necesidades de cada entidad como instrumento eficaz, ya que ayuda a mantener las metas de desempeño, rentabilidad, prevenir la pérdida de recursos, proporciona indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y además asegura la información financiera.

La gestión de los inventarios es uno de los temas más complejos en Logística. Uno de sus principales problemas es su administración, puesto que siempre hay demasiado de lo que no se vende o consume, y muchos productos agotados de lo que sí se vende, lo cual se debe a la falta de información precisa y oportuna sobre la demanda en el punto de consumo (Pérez, Cifuentes, Vásquez, & Ocampo, 2013, pág. 1).

Los autores mencionan en su artículo, que la Gestión de los Inventarios permite tener existencias que satisfagan las necesidades del cliente sin perjudicar las operaciones de la empresa.

Para empezar un estudio al control de inventarios es importante clasificarlo en dos sistemas:

- ✓ El sistema de inventario permanente, o también llamado perpetuo: Permite un control constante de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario.
- ✓ Este control de inventarios actualmente en las cadenas de electrodomésticos lo llevan en un sistema computarizado integrado, que les permite conocer el saldo exacto de los inventarios.
- ✓ El sistema de inventarios periódico: Realiza un control cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico. Para poder determinar con exactitud la cantidad de inventarios disponibles en una fecha determinada (Sánchez, Vargas, Reyes, & Vásquez, 2017).

Respecto al enunciado realizado por el autor en su artículo, ésta información sirve de base para saber cómo están llevando el control de los inventarios las cadenas de electrodomésticos, donde se puede observar que las oficinas matrices manejan un sistema de inventarios permanente mientras que las cadenas sucursales en investigación manejan un sistema de inventario periódico ya que ellas solo realizan el pedido de la mercadería para abastecerse más no las compras, pero debido a que las cadenas ya cuentan un sistema operativo para el control de inventarios los administradores de cada sucursal no manejan una base de datos diferente al sistema que les ayude a obtener información más rápida y relevante para abastecer sus almacenes de productos o marcas de rápida rotación, indicadores para su análisis y estrategias con la finalidad de maximizar sus ventas.

Según (Parada Gutierrez, 2009) menciona en su artículo publicado en la revista Científica Javeriana que:

La gestión de inventarios se deriva de la importancia que tienen las existencias para la empresa y, por lo tanto, la necesidad de administrarlas y controlarlas. Su objetivo consiste fundamentalmente en mantener un nivel de inventario que permita, a un mínimo de costo, un máximo de servicio a los clientes.

Los motivos básicos para crear inventarios son: protegerse contra incertidumbres, permitir la producción y compra bajo condiciones económicamente ventajosas, cubrir cambios anticipados en la demanda y la oferta y mantener el tránsito entre los puntos de producción o almacenamiento.

La consideración del inventario como una inmovilización financiera lo convierte —a juicio de diversos autores— en el segundo valor económico en el activo de la empresa. Al respecto, Weston y Copeland (1996) plantean como una de las estrategias básicas en el manejo del efectivo la rotación del inventario tan rápidamente como sea posible, a fin de evitar el agotamiento de las existencias, lo que puede ocasionar la interrupción del proceso de producción o servicios.

Ante esta situación, un elemento importante es clasificar los artículos objeto de suministro para diferenciar las estrategias que se van a seguir con cada grupo de

artículos, para evitar costos excesivos de ruptura y de mantenimiento de inventarios, mejorando la satisfacción del cliente (Parada Gutierrez, 2009, págs. 169-187).

Con la información del artículo antes mencionado, se puede indicar la importancia de mantener un control de los inventarios en las empresas con el fin de tener existencias de acuerdo a la demanda del mercado con el fin de facilitar la rotación de los productos tan rápido sea posible evitando costos excesivos de mantenimiento y adquiriendo las cantidades necesarias solo para la venta.

Según (Evans Vélez, 2006) señala en su artículo publicado en la revista Ciencias Estratégicas que:

En busca de mejores índices de desempeño, las organizaciones se ven en la continua necesidad de tomar decisiones para hacer frente a oportunidades, retos e incertidumbres que el entorno presenta.

Este proceso de análisis de decisión se convierte en instrumento fundamental de adaptabilidad y mejora a partir del cual se va perfilando la organización en virtud de las buenas o malas consecuencias producto de las decisiones que se han tomado.

La toma de decisiones para las empresas es fundamentales hacerlas bajo coherencia, por lo tanto en este artículo se menciona que las empresas toman decisiones mediante el aprendizaje que han tenido en eventos pasados, pero con la mejora de aquellas actividades que se realizaron mal en ciertos momentos; pero nunca se vuelve a tomar la misma decisión para un inconveniente que se suscite porque no todos los problemas son iguales (Evans Vélez, 2006, pág. 1).

Las cadenas sucursales que se están investigando han tomado decisiones mediante el aprendizaje de experiencias anteriores las cuales han aportado a las políticas organizacionales que mantienen hasta el momento.

a.1. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico propositivo el mismo que se considera como la mejor alternativa para la investigación social.

Es crítico porque cuestiona la realidad actual de las cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba y propositivo porque una vez que se encuentren las debilidades se establecerán alternativas de solución que contribuyan al desarrollo y desenvolvimiento de las mismas.

a.2. Fundamentación Legal

Según (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2013) manifiesta que:

Las sociedades reciben personalidad jurídica por ley y se convierte en una persona jurídica, lo cual significa que puede ser sujeto de derechos y obligaciones jurídicas en su propio nombre y no en nombre de sus socios.

LEY DE COMPAÑÍAS

SECCION I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber: La compañía en nombre colectivo; La compañía en comandita simple y dividida por acciones; La compañía de responsabilidad limitada; La compañía anónima; y, La compañía de economía mixta. Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año: a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley; b) La

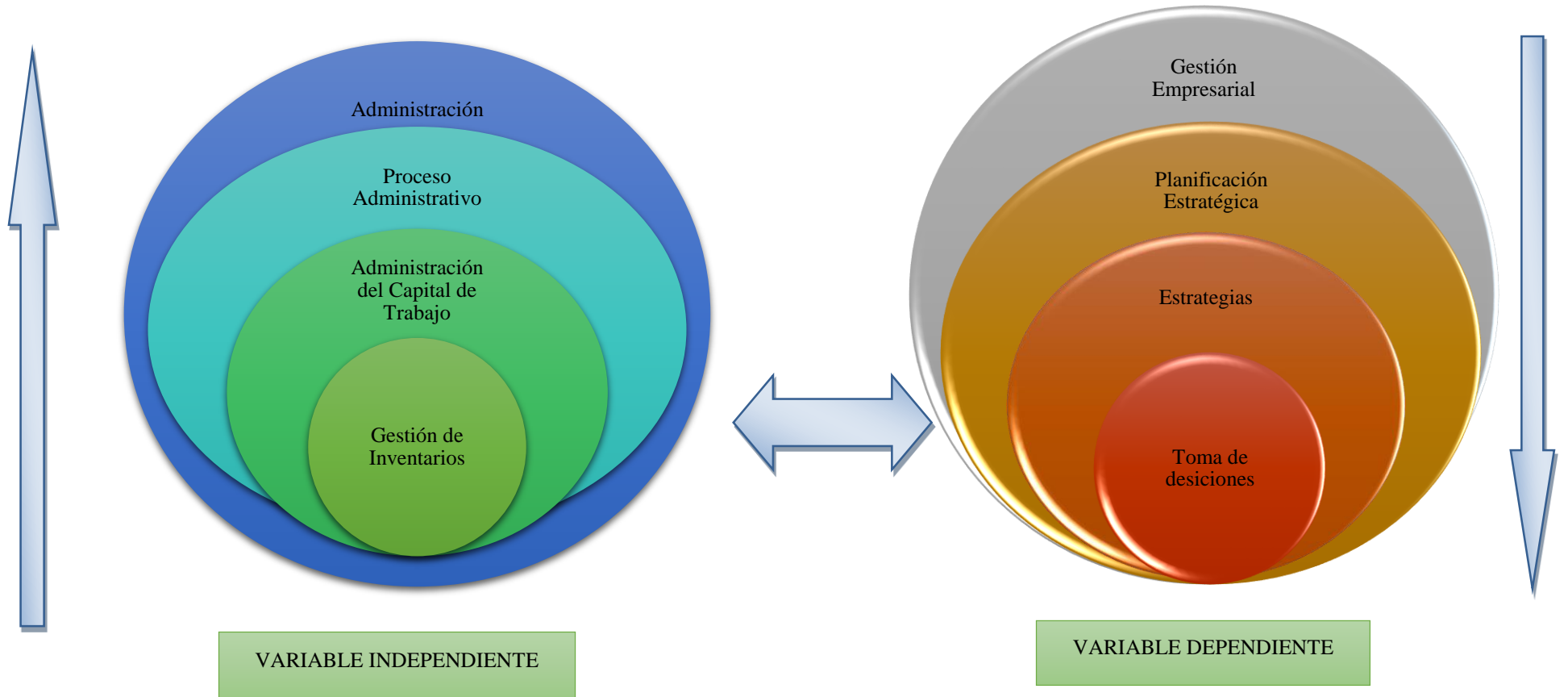
nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y, c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

Art. 33.- El establecimiento de sucursales, el aumento o disminución de capital, la prórroga del contrato social, la transformación, fusión, escisión, cambio de nombre, cambio de domicilio, convalidación, reactivación de la compañía en proceso de liquidación y disolución anticipada, así como todos los convenios y resoluciones que alteren las cláusulas que deban registrarse y publicarse, que reduzcan la duración de la compañía, o excluyan a alguno de sus miembros, se sujetarán a las solemnidades establecidas por la Ley para la fundación de la compañía según su especie. La oposición de terceros a la inscripción de la disminución del capital, cambio de nombre, disolución anticipada, cambio de domicilio o convalidación de la compañía, se sujetará al trámite previsto en los Arts. 86, 87, 88, 89 y 90 (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2013).

En conclusión las organizaciones legalmente constituidas deben regirse a lo que indica la Ley de Compañías quién es la encargada de regular el funcionamiento interno conforme a la ley.

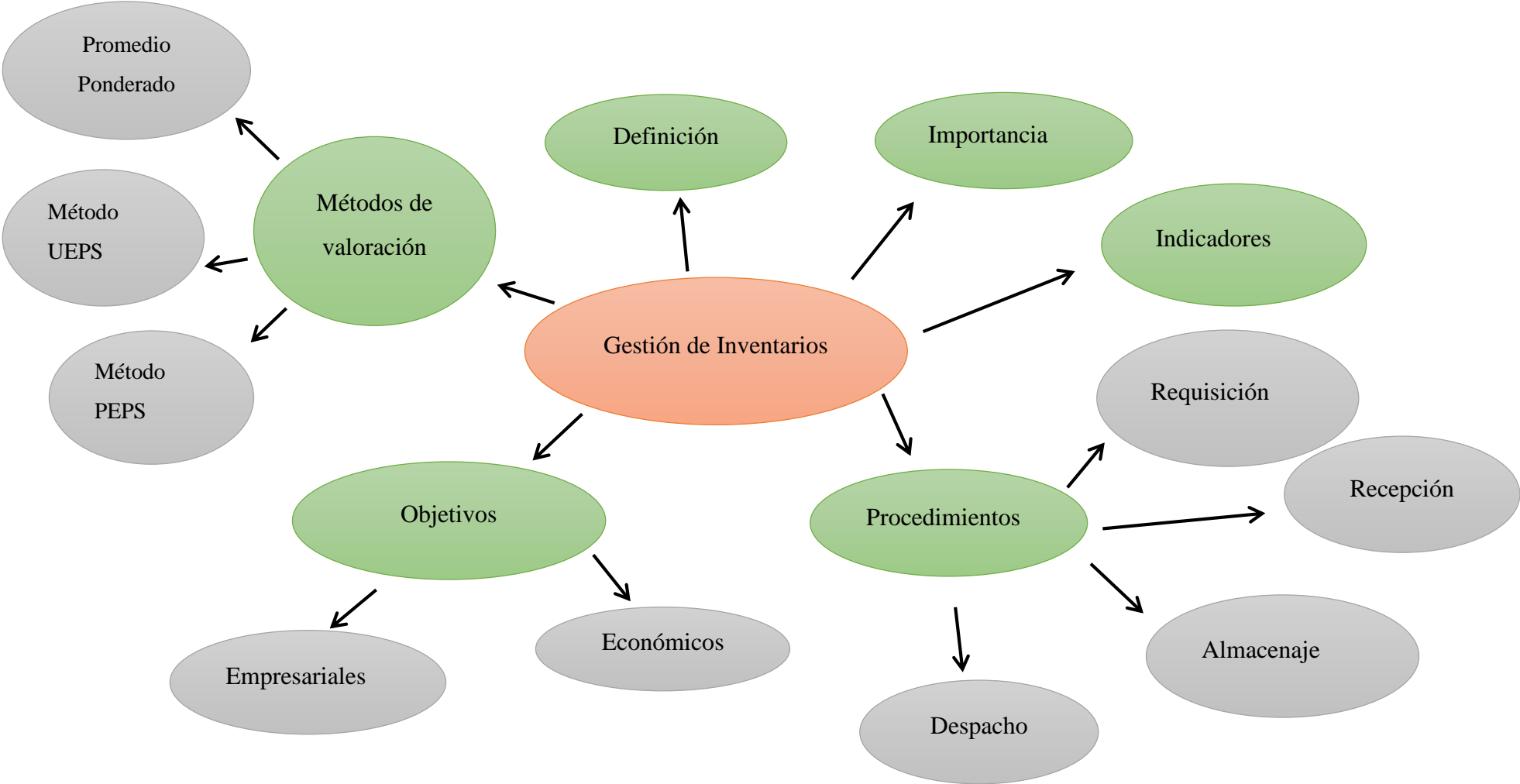
b. Fundamentación científico-técnica

Gráfico 2 Superordinación de las Variables Independiente y Dependiente



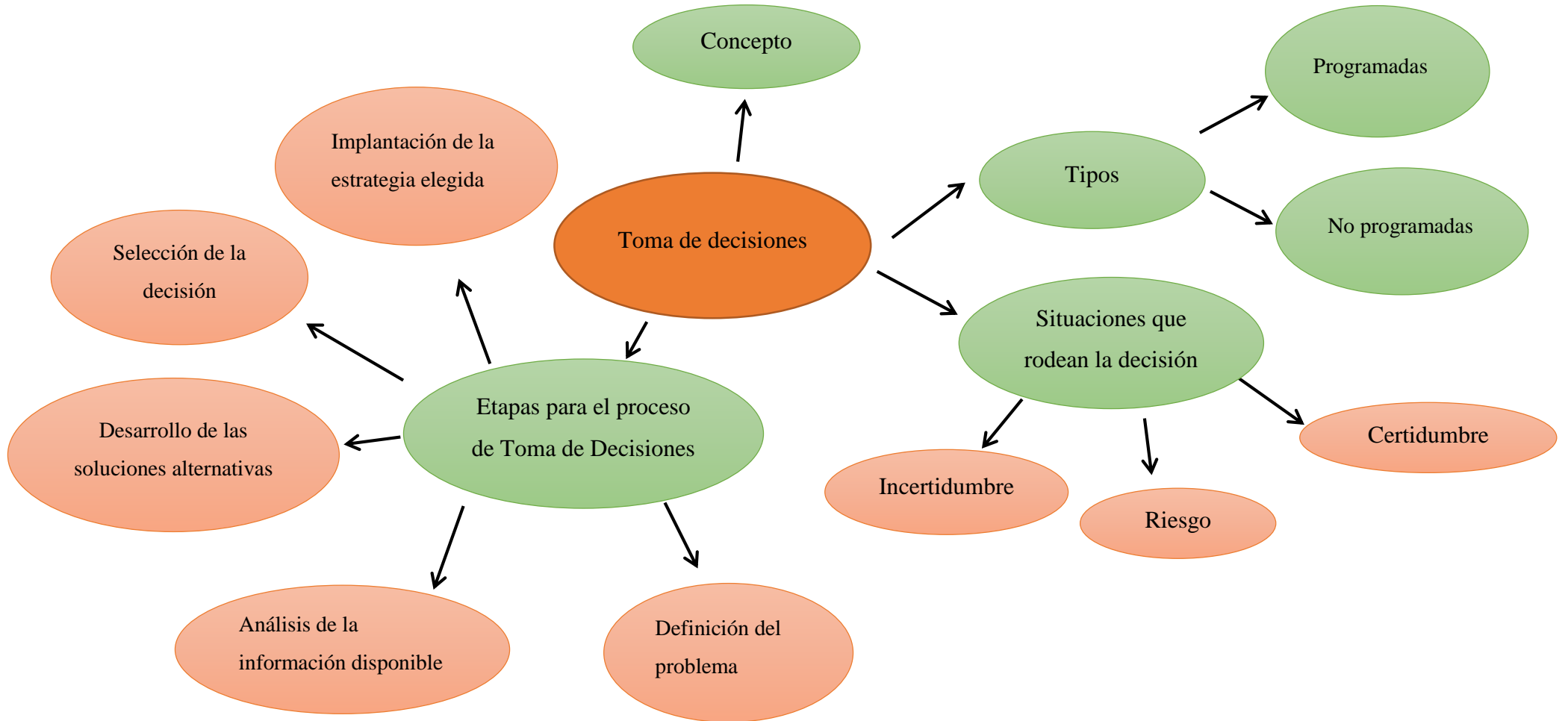
Elaborado por: Nasly Vanessa Paredes Cajas (2017)

Gráfico 3 Subordinación de la Variable Independiente



Elaborado por: Nasly Vanessa Paredes Cajas (2017)

Gráfico 4 Subordinación de la Variable Dependiente



Elaborado por: Nasly Vanessa Paredes Cajas (2017)

b.1. Marco Conceptual Variable Independiente:

La Administración

“La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.”
(Martínez Bencardino C. , 2004)

En conclusión la Administración de los inventarios es un conjunto de métodos y técnicas que permiten conocer las necesidades de reabastecimiento en cada una de las organizaciones así como en los inventarios para posibilitar la disponibilidad de existencias al momento de requerir su uso o venta.

Proceso Administrativo

El Proceso Administrativo es una serie de pasos a seguir para lograr los mejores resultados mediante la coordinación de actividades.

Según (Griffin, Proceso Administrativo, 2013) afirma que:

Las funciones administrativas no ocurren en forma ordenada y paso a paso. Los gerentes no planean el lunes, toman decisiones el martes, organizan el miércoles, dirigen el jueves y controlan el viernes (...) Las similitudes que prevalecen en la mayoría de los entornos son las fases del proceso administrativo (Griffin, Proceso Administrativo, 2013, págs. 1-2).

Según (Rojas & Aguilar, 2013) indica que:

“El Proceso Administrativo es un conjunto de pasos encaminados a reunir las etapas necesarias para llevar a cabo una actividad administrativa” (Rojas & Aguilar, 2013, pág. 2).

Según (Terry, 2013) afirma que:

“ La planeación, organización y control constituyen el proceso administrativo y son los medios por los cuales se administra el gerente” (Terry, 2013, pág. 4).

En conclusión el proceso administrativo nos permite separar elementos o momentos con el objetivo de fijar de mejor manera reglas, técnicas, políticas dentro de una empresa.

Administración del Capital de Trabajo

Según (Gomez, 2011) afirma que: Los pilares en que se basa la administración del capital de trabajo se sustentan en la medida en la que se pueda hacer un buen manejo sobre el nivel de liquidez, ya que mientras más amplio sea el margen entre los activos corrientes que posee la organización y sus pasivos circulantes mayor será la capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo, sin embargo, se presenta un gran inconveniente porque cuando exista un grado diferente de liquidez relacionado con cada recurso y cada obligación, al momento de no poder convertir los activos corrientes más líquidos en dinero, los siguientes activos tendrán que sustituirlos ya que mientras más de estos se tengan mayor será la probabilidad de tomar y convertir cualquiera de ellos para cumplir con los compromisos contraídos (Gomez, 2011, pág. 70).

Para determinar el capital de trabajo de una forma más objetiva, se debe restar de los Activos corrientes, los pasivos corrientes. De esta forma obtenemos lo que se llama el capital de trabajo neto contable. Esto supone determinar con cuántos recursos cuenta la empresa para operar si se pagan todos los pasivos a corto plazo (Baena, 2011).

En conclusión la liquidez de la empresa y la existencia de las sucursales referente al trabajo de investigación dependerán del correcto manejo del capital del trabajo y debe ser considerado por los administradores como un enfoque imprescindible para llevar a cabo los objetivos maximizando la riqueza de la empresa.

Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios es utilizado dentro de las organizaciones, de forma que ayuda a manejar de forma ordenada y eficiente todos los artículos con los que cuenta la empresa para la comercialización.

Según (Morales , 2010)define que: La administración del inventario de todo producto que es utilizado para la comercialización dentro de una entidad, es decir todo lo que tiene que ver con manejo y control de los artículos de determinados bienes, y por ello se aplican estrategias y métodos que pueden hacer rentable y tener una mayor productividad la tendencia de los bienes y sirva para la evaluación de procedimientos de entradas y salidas de dichos productos (Morales , 2010, pág. 6)

Según (Zapata J. , 2014)afirma que: en su libro Fundamentos de la Gestión de Inventarios:

La gestión de inventario es el proceso encargado de asegurar la cantidad de productos adecuados en la organización, de tal manera que se pueda asegurar la operación continua de los procesos de comercialización de productos a los clientes; es decir, asegurar que las operaciones de manufactura y distribución no se detengan, cumpliendo con las promesas de entrega de productos a los clientes (Zapata J. , 2014, pág. 11).

La gestión de inventarios sirve para evitar una ruptura de stocks. Hay que impedir que se paralice la producción o que no se puedan atender pedidos de clientes por falta de existencias. Siguiendo con la investigación la gestión también sirve para obtener descuentos por volumen de compra, para evitar imprevistos como incumplimiento de plazos de entrega, subida de precios, incremento inesperado de la demanda, porque pueden existir diferencias importantes en los ritmos de producción y distribución cuando la demanda dependa de la época del año. Por todas estas razones, la empresa dedica parte de sus recursos a mantener un cierto nivel de existencias, ya que la gestión de las mismas genera una serie de costes relevantes económicamente (Baena, 2011, pág. 12).

En conclusión con respecto a la Gestión de los Inventarios busca un equilibrio entre la disponibilidad y el control de los inventarios aportando distintas técnicas para encontrar la solución más apropiada para cada tipo de problema.

Importancia

Es importante mantener una adecuada gestión de inventarios que nos permitan calcular las cantidades a pedir y mantener en inventarios mediante:

La correcta valoración de inventarios en términos monetarios es un aspecto de suma importancia en cuanto incide de forma directa en la determinación del beneficio de la empresa y de sus estados patrimoniales.

Haciendo referencia a lo anterior se puede resaltar que la importancia de tener un inventario bien definido en las empresas, tiene muchos beneficios, como tener suficiente oferta para satisfacer las demandas (González Gómez, 2002, pág. 26).

El inventario es capital en forma de material, ya que estos tienen un valor para las compañías, sobre toda para aquellas que se dedican a la venta de productos. Es por esto que el inventario es de suma importancia ya que le permite a la empresa a cumplir con la demanda y competir dentro del mercado (Cruz, 2010).

Importancia Contable

Según (Render, Michael, & Stair, 2006) mencionan que:

El control de inventarios desempeña varias funciones importantes, además de que aporta una gran flexibilidad a la operación de una empresa. Considere las cinco siguientes ventajas de usar inventarios:

- ✓ Almacenamiento de recursos
- ✓ Hacer frente a una oferta y demanda irregulares
- ✓ Descuento por cantidad
- ✓ Evitar faltantes y escasez

Importancia Administrativa

Para llevar el control de inventarios sólo deben tomarse dos decisiones fundamentales: cuánto ordenar y cuándo ordenar. El propósito de todos los modelos de inventario y

de las técnicas para administrarlo es determinar de forma racional cuánto ordenar y cuando hay que hacerlo. (Render, Michael, & Stair, 2006)

Para toda empresa es de suma importancia la información que recopilamos acerca de los inventarios ya que proporcionan datos que ayudan a los gerentes propietarios a generar estrategias, tomar decisiones que les ayude a cumplir los objetivos empresariales.

Indicadores de Control de Inventarios

Los indicadores de control de inventarios permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa el movimiento del inventario, permitiendo tomar decisiones estratégicas que ayudan en el proceso de la cadena de suministro y a disminuir los costos.

Según (Mora L. , 2008)indica que:

“Son cifras o valores numéricos que permiten controlar las diferentes actividades claves dentro de los procesos más crítico, en la gestión y operación de manejo de inventarios; a la vez que informan si las metas y logros propuestos” (Mora L. , 2008, pág. 292).

A continuación mencionaremos algunos indicadores como:

- ✓ Indicador de Duración del Inventario
- ✓ Indica cuantas veces dura los inventarios que se tiene en periodo determinado.
- ✓ Indicador de rotación de Mercancía
- ✓ Exactitud en inventario

Se determina midiendo el número de referencias que presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico. (Mora, 2008, pág. 45)

Cabe indicar que después de los resultados obtenidos por los indicadores se puede escoger un modelo de control de inventarios adecuado previo a un análisis.

Un indicador puede definirse como una medida utilizada para cuantificar la eficiencia y/o eficacia de una actividad o proceso (...) Ha de considerarse cómo se integra en el sistema de indicadores y, sobre todo, cómo va a afectar al comportamiento de la gente de la organización (Heredia, 2001).

En conclusión los indicadores de gestión ayudan a medir y obtener resultados determinando si una organización está siendo exitosa o si está cumpliendo los objetivos y se los puede utilizar como herramienta en la administración para apoyarse en su gestión y en la toma de decisiones.

Procedimientos

Según (Eert & Everett, 1991) afirma que:

“Los procedimientos de control de inventarios varían en complejidad y en precisión, desde la ausencia de cualquier tipo observable de control hasta sistemas computarizados para la distribución y la producción” (Eert & Everett, 1991, pág. 54).

Los procedimientos para la gestión del control de inventarios van desde las requisiciones hasta el despacho de los productos a causa de las ventas, pero con referente al tema de investigación solo se va a detallar los conceptos que sustentan el trabajo.

Requisición

Es una forma de uso por medio de la cual la administración de abastecimientos hace llegar sus necesidades al departamento de Compras de los distintos materiales que se necesitan para la alimentación de las líneas de producción, mantenimiento y mobiliario de la empresa (Mercado, 2006).

“La solicitud de materiales o requisición es un documento en el que se detallan las necesidades de materiales u otros. Es confeccionado por el cliente y por quién tenga la necesidad de adquirir algo” (Chavez Vega, 2000).

“La requisición o pedido es el documento de contraventa que utiliza el comprador cuando necesita adquirir mercancías. Lo expide el comprador cuando solicita en firme materiales o artículos a su proveedor”. (Marín Martínez, 2015)

Con relación a las cadenas de la ciudad de Riobamba por ser sucursales mantienen un stock de productos predeterminados, los cuales pueden ser modificados de acuerdo a la demanda de sus clientes, por lo cual deben ser analizados continuamente con el objetivo de mantener un stock de productos óptimos.

Recepción

Esta sub-función del abastecimiento tiene una configuración estructural variable: puede ser una dependencia de compras, de almacenes o bien un sector independiente. Su actividad es esencialmente el control de los materiales recibidos. Recibe una copia de la orden de compra librada por el sector de compras y la compara contra el detalle contenido en el remito del proveedor (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007).

Las personas que colaboran en las cadenas de electrodomésticos tienen funciones específicas por lo cual es recomendable que tengan una sola persona designada para la recepción de la mercadería con el fin de tener un mejor control en los inventarios.

Almacenaje

Según (Valdemoro & Rubio, 2012)Indica que:

“Es la zona dedicada al almacenamiento propiamente dicho. En esta zona se ubican los productos durante un determinado periodo de tiempo hasta el momento de su expedición” (Valdemoro & Rubio, 2012, pág. 43).

Actualmente las cadenas mantienen espacios reducidos de almacenamiento de mercadería porque ocasiona un gasto el almacenamiento de los mismos y el capital de trabajo se recuperaría lentamente.

En conclusión podremos acotar que el almacenaje de los productos recibidos se debe realizar de manera minuciosa, con una ubicación bien definida de fácil localización y buen resguardo para evitar robos o daños.

Despacho

Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacén (...).

Las revisiones de la mercancía: El recibidor tiene como función revisar y verificar la mercancía con el orden de compra.

Programación de despacho: El orden de venta esta orden se monta en el sistema de la compañía por el jefe de despacho que tiene en cuenta los siguientes factores grupos de despacho, fecha, dirección. (Mendoza, 2013)

Acotando con lo plasmado anteriormente es de vital importancia que las empresas tengan una persona específica para realizar este procedimiento, la misma que debe ser capacitada con la finalidad de no tener inconvenientes al omento de recibir, conteo y despacho de las mercaderías.

Objetivos de la Gestión de Inventarios

La Gestión de los inventarios tiene como objetivo reducir al mínimo posible los niveles de existencias y asegurar la disponibilidad de las mismas para satisfacer las necesidades del mercado.

En realidad, el concepto de objetivo o fin no es otra cosa que una forma de concreción de la visión de toda empresa, dado que ambos términos se refieren a la imagen futura de lo que aspira y, por lo tanto, constituye la síntesis esencial de la razón de ser de la misma, aun cuando se difieran en el tiempo y en el espacio. (García A. , 2013)

Como conclusión se puede decir que un objetivo es una proyección que todas las empresas se fijan con la finalidad de conseguir metas propuestas, y referente a los inventarios es alcanzar la máxima rentabilidad con menos costos.

Objetivos Empresariales

Los objetivos deben ser claros y deben establecerse de forma tal, que sean fácilmente evaluables para poder controlar su cumplimiento, encontrándose constituidos por las metas amplias de la empresa, cuyo pronóstico es operar lucrativamente a largo plazo para beneficio de los accionistas y dar la mayor satisfacción a sus clientes. (García A. , 2013).

“Estos objetivos son de muy diversa naturaleza y conforman una totalidad que define el perfil empresarial, la “visión” del negocio” (Ramos & Faga, 2006, pág. 12).

Respecto a lo acotado anteriormente los objetivos empresariales son metas que persiguen las empresas con la finalidad de cumplir los objetivos planteados direccionándose en una misión a largo plazo.

Objetivos Económicos

“Entre los objetivos económicos podemos destacar el crecimiento, la autonomía y la seguridad. Por el lado de los financieros destacamos, como más importantes para la empresa, la maximización de la riqueza del accionista. “ (Maqueda Lafuente, 1992)

Con lo mencionado en el párrafo anterior uno de los objetivos económicos de las empresas son la maximización de las ventas y sus recursos, por medio de las cuales podrán obtener mayor rentabilidad.

Métodos de Valoración

A pesar que las cadenas sucursales no realizan las compras directamente a los proveedores es de vital importancia que por parte de la administración utilice uno de los métodos que vamos a detallar con la finalidad de recopilar información referente a que marca rota más, que producto, rota, determinar cuántos productos han tenido menos o más rotación, etc para utilizar esa información como forma de control y en la toma de decisiones.

Se detalla a continuación los métodos de valuación utilizados en el control de inventarios y depende del tamaño de la empresa para escoger el más adecuado:

- ✓ ***Primeros en entrar, primeros en salir – PEPS comúnmente conocido como FIFO (First In, First Out)***, este método de valoración de inventarios se basa en la interpretación lógica del movimiento de las unidades en el sistema de inventario, por ende el costo de las últimas compras es el costo de las existencias, en el mismo orden en que ingresaron al almacén.

La ventaja de aplicar esta técnica consiste en que los inventarios están valorados con los costos más recientes, dado que los costos más antiguos son los que van conformando a su medida los primeros costos de ventas o de producción (costos de salidas).

- ✓ ***Últimos en entrar, primeros en salir – UEPS***, este método de valoración se basa en que los últimos artículos que entraron a formar parte del inventario, son los primeros en venderse, claro está en función del costo unitario, es decir que el flujo físico es irrelevante, aquí lo importante es que el costo unitario de las últimas entradas sea el que se aplique a las primeras salidas.

La ventaja de aplicar esta técnica es que el inventario se valorará con el costo más antiguo, lo cual supone un costo de inventario inferior a su valor promedio, siendo de gran utilidad en épocas de inflación cuando los costos aumentan constantemente.

- ✓ ***Costo Promedio Constante o Promedio Ponderado***, este es un método de valoración razonable de aproximación en donde se divide el saldo en unidades monetarias de las existencias, entre el número de unidades en existencia. Este procedimiento que ocasiona que se genere un costo medio, debe recalcularse por cada entrada al almacén. (Davila, 2014)

En conclusión podemos acotar que los administradores de las cadenas sucursales pueden utilizar como herramienta de control el método PEPS, creando una base macro en excel que les ayude a solicitar su reposición de mercadería más rápido, modificar su buffer en el sistema, entre otros.

b.2 Marco Conceptual de la Variable Dependiente:

Gestión Empresarial

Las cadenas de electrodomésticos han venido creciendo rápidamente y se han visto en la necesidad de expandirse geográficamente decidiendo crear sucursales las mismas que operan en un mercado diferente uno de otro por el entorno en el que se encuentran.

Según (Hernández Rodríguez & Pulido Martínez, 2011) indican que:

La gestión o gerencia es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (empresas), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo (Hernández Rodríguez & Pulido Martínez, 2011, pág. 7).

Cabe mencionar que es necesario tener en cuenta, que para poder realizar una planificación efectiva, no solamente abarca temas financieros, sino que es un conjunto de áreas que conllevan a formular estrategias de mercado.

Planificación Estratégica

Según (Mora, 2008) indica que:

La planificación estratégica integra los conceptos de visión, misión, valores, metas, etc. Empresariales a partir de las consideraciones comerciales, su aplicación se ve limitada por el devenir tecnológico del mundo, donde lo que impera de manera relevante en los mercados en un pequeño instante de tiempo es la tecnología, es esta última que marca el desarrollo y el éxito comercial de las organizaciones (Mora L. , 2008, pág. 26) .

Según (Frances, 2006), afirma que:

La planificación estrategicatoma en cuenta la incertidumbre mediante la identificación de las oportunidades y amenazas en el entorno, y trata de anticipar lo que

otros actores puedan hacer. Las oportunidades y amenazas se identifican teniendo en mente los objetivos de la empresa. Las fortalezas y debilidades, por su parte, se identifican teniendo en mente las oportunidades y amenazas (...). Determinadas características de una empresa pueden ser fortalezas o debilidades, dependiendo de las oportunidades y amenazas. Por ejemplo, contar con capacidad ociosa es una fortaleza cuando la demanda es creciente, pero pasa a ser una debilidad si la demanda es decreciente o se encuentra estancada. Mediante la confrontación de las oportunidades y amenazas del entorno se las fortalezas y debilidades de la empresa podemos formular la estrategia (Frances, 2006, pág. 24).

Según (Cuesta, 2012) menciona que:

“Surgió como una forma de interpretar y utilizar mejor los datos obtenidos en la investigación en la investigación social para crear una plataforma estratégica más dinámica y conseguir campañas más eficaces” (Cuesta, 2012, pág. 1).

En conclusión a los enunciados enumerados la planificación estratégica es una técnica que permite definir los objetivos de la empresa y establece estrategias para cumplirlos.

Estrategias

Según (Wheelen & Hunger, 2007) afirman que:

“La estrategia de una corporación es un plan maestro integral que establece la manera en que se logrará su misión y objetivos. Maximiza la ventaja competitiva y minimiza la desventaja competitiva” (Wheelen & Hunger, 2007, pág. 14).

Además (Wheelen & Hunger, 2007) se refieren a que: La empresa de negocios típica considera generalmente tres tipos de estrategia: corporativa, de negocios y funcional.

La estrategia corporativa describe la dirección general de una empresa en cuanto a su actitud general hacia el crecimiento y la administración de sus diversas líneas de negocio y productos. Por lo general, las estrategias corporativas concuerdan con las tres categorías principales de estabilidad, crecimiento y reducción.

La estrategia de negocios, que ocurre a nivel de productos o unidades de negocio, hace hincapié en el mejoramiento de la posición competitiva de los productos o servicios de una corporación en la industria o en el segmento de mercado específico que atiende esa unidad de negocio.

La estrategia funcional es el enfoque que adopta un área funcional para lograr los objetivos y las estrategias de la corporación y las unidades de negocio mediante la maximización de la productividad de los recursos. Se ocupa del desarrollo y fomento de una competencia distintiva para proporcionar a una empresa o unidad de negocio una ventaja competitiva (Wheelen & Hunger, 2007, pág. 34).

Según (Koontz, Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) afirman que:

“ Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromiso de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada” (Koontz, Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, pág. 45).

Como conclusión a los enunciados mencionados las estrategias generan objetivos, políticas, programas y la forma de alcanzarlos para cumplir la misión de la organización.

Toma de Decisiones

De acuerdo con (Amaya, 2004): “La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. En este sentido, somos todos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una “buena” decisión empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado que puede incluir varias disciplinas” (Amaya, 2004, pág. 3).

Según (Fincowsky & Krieger, 2011) mencionan que:

La toma de decisiones es una realidad cotidiana. Todas las personas, de todos los ámbitos, enfrentan numerosos hechos y circunstancias que día tras día las llevan a tomar decisiones.

Además, dada la diversidad de situaciones que pueden presentarse en un momento particular, no existe un método único para tomar decisiones. En realidad, puede afirmarse que la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se busca definir con exactitud la naturaleza de una necesidad, un problema o una oportunidad, generar soluciones alternativas, evaluarlas y, por último, seleccionar entre las alternativas disponibles para satisfacer la necesidad, resolver el problema o aprovechar la oportunidad (Fincowsky & Krieger, 2011, págs. 446-447).

Según (Cañabate, 1997) menciona que:

“En la toma de decisiones será necesario tener la capacidad de ponerse en situación e imaginar el grado de preferencia que nos provocarían las distintas alternativas a la vista de las consecuencias previstas” (pág.87).

En conclusión un gerente, administrador, propietario debe tomar muchas decisiones todos los días, algunas de ellas son decisiones de rutina mientras que otras tienen una repercusión drástica en las operaciones de la empresa, algunas de estas decisiones podría involucrar la ganancia o pérdida de grandes sumas de dinero.

Tipos de Toma de Decisiones

Los gerentes propietarios deben tomar decisiones con el objetivo de hacer cumplir la misión organizacional.

A continuación se detalla los tipos de Decisiones que se pueden tomar:

Programadas

Según (Robbins & Coulter, 2010) afirman que:

La toma de decisiones programadas o rutinarias representa el camino más eficiente para manejar problemas bien estructurados.

Las decisiones son programadas a la medida que se repiten y son rutinarias. Como el problema está bien estructurado, el gerente no tiene que tomarse la molestia ni incurrir en el gasto de armar todo un proceso de decisión. La toma de decisiones programadas

es relativamente sencilla y suele depender mucho de soluciones anteriores (Robbins & Coulter, 2010, pág. 56).

Según (Laudon & Laundon, 2004) mencionan que:

“Las decisiones estructuradas o programadas son repetitivas y rutinarias e implican un procedimiento definido para manejarlas, de tal manera que no es necesario tratarlas cada vez como si fueran nuevas.”

Cabe indicar que en los enunciados de los autores las decisiones programadas son sencillas ya que se las toman de soluciones anteriores realizadas.

No Programadas

Según (Iborra, Dasi Coscollar, Dolz, & Ferrer Ortega, 2014)afirman que:

“Las decisiones no programadas son novedosas, mal manejadas por procesos generales de solución de problemas.”

Estas decisiones son únicas y no se repiten. Cuando un gerente se encuentra ante un problema mal estructurado, no exista una solución única y contundente, pero es cuando se necesita una respuesta a la medida, una no programada. Elaborar una estrategia nueva para la organización es una decisión no programada. (Robbins & Coulter, 2010)

Según (Laudon & Laundon, 2004)indican que:

“Las decisiones no estructuradas o no programadas son aquellas en las que el encargado de tomarlas debe aportar criterio, evaluación y entendimiento a la definición del problema.”

Como conclusión diríamos que la toma de decisión no programada podría ocasionar que el problema se haga más grande, como también sería una experiencia para la persona que la ejecutó.

Situaciones que rodean la decisión

Toma de Decisiones bajo Certidumbre

Según (Griffin, Administración, 2011) afirma que:

“Cuando el tomador de decisiones sabe con certeza razonable cuáles son las alternativas y qué condiciones están asociadas con cada una de ellas, existe un estado de certidumbre.”

Según (Krajewski & Ritzman, 2000) mencionan que:

La situación más sencilla se presenta cuando el gerente sabe qué ocurre. En este caso, la regla de decisión consiste en escoger el mejor rédito con el evento conocido. La mejor alternativa será el rédito más alto si el rédito se expresa como ganancias. Si se expresan como costos será el rédito más bajo.

La toma de decisiones bajo certidumbre, se refiere cuando el tomador de decisiones sabe con seguridad que la decisión que ha tomado es la que va a solucionar de raíz el problema que se suscitó en la empresa.

Toma de decisiones bajo riesgo

Según (Griffin, Administración, 2011) menciona que: “Una condición más común de la toma de decisiones es un estado de riesgo. Bajo un estado de riesgo, la disponibilidad de cada alternativa y sus probables beneficios y costos están todos asociados con los cálculos de probabilidad.”

Toma de decisiones bajo incertidumbre

Según (Griffin, Administración, 2011) menciona que:

La mayoría de las decisiones importantes en las organizaciones contemporáneas se realiza bajo un estado de incertidumbre. Quien toma las decisiones no conoce todas las alternativas, los riesgos asociados o las posibles consecuencias de cada alternativa. Esta incertidumbre se deriva de la complejidad y el dinamismo de las organizaciones contemporáneas y sus entornos.

Para tomar decisiones efectivas en estas circunstancias, los gerentes deben adquirir tanta información pertinente como sea posible y abordar la situación desde una perspectiva lógica y racional. La intuición, el juicio, la experiencia tienen siempre un rol importante en el proceso de toma de decisiones bajo condiciones de incertidumbre. Aun así, la incertidumbre es la condición más ambigua para los gerentes y la más proclive al error (Griffin, Administración, 2011, pág. 56).

Según (Krajewski & Ritzman, 2000) mencionan que:

“En este caso, suponemos que el gerente hace la lista de eventos anteriores pero no puede estimar sus respectivas probabilidades. Tal vez por la falta de información al respecto, a la empresa le resulta difícil efectuar dichas estimaciones.”

Etapas para el Proceso de Toma de Decisiones

Según (Dominguez, 2003) podemos considerar la toma de decisiones como un proceso formado por las siguientes etapas:

- a) Definición del problema.- Para lo cual se tiene que realizar un estudio detallado de la realidad empresarial, este análisis debe completarse con un conocimiento del entorno o elementos exteriores a la empresa en la medida en que puedan afectar a la solución del problema.
- b) Análisis de la información disponible.- sobre los puntos destacados en relación al problema. Los datos a utilizar pueden obtenerse en el interior o exterior de la empresa.
- c) Desarrollo de las soluciones alternativas.- Se formulan hipótesis lógicas que sirvan de posibles explicaciones al problema planteado. Para ello se utilizan los modelos como representación simplificada de la realidad, los cuales darán respuestas a una alternativa de solución dada.
- d) Selección de la decisión.- las posibles soluciones al problema han de ser evaluadas y en función del objetivo perseguido seleccionar aquella alternativa que nos parezca más adecuada.

e) Implantación de la estrategia elegida.- de esta última fase depende el éxito de la solución del problema, de nada sirve elegir correctamente si después no es implantada, es decir se deben de adecuar las estructuras organizativas y asignar los medios necesarios para que sean realizadas todas las etapas o fases necesarias (Dominguez, 2003, pág. 103).

c. Preguntas directrices y/o hipótesis

c.1. Preguntas directrices

¿Qué procedimientos actualmente utilizan las cadenas de electrodomésticos para gestionar el manejo de los inventarios?

¿Cómo proceden los administradores de las cadenas de electrodomésticos en la toma de decisiones con respecto al inventario?

¿Cuál sería el mecanismo adecuado que deberían llevar las cadenas de electrodomésticos para gestionar de manera eficiente el control de sus inventarios?

c.2. Hipótesis

La Gestión de los inventarios incide en la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

- ✓ Señalamiento de las variables
- ✓ Variable Independiente: Gestión de los inventarios
- ✓ Variable dependiente: Toma de Decisiones
- ✓ Unidad de Observación: Cadenas de Electrodomésticos de Riobamba

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

a.1. Modalidad

El trabajo de investigación está basado en una investigación de campo y además una investigación bibliográfica-documental, por la razón que el estudio se lo ejecutará en el espacio o lugar en el cual se realiza las actividades cotidianas de cada negocio, es decir, en las cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba, donde obtendremos la evidencia necesaria para dar a relucir el problema a analizar.

Las modalidades de la investigación a tomarse son las siguientes:

Investigación de campo

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)mencionan que:

La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad e investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La investigación de campo será utilizada para poder recolectar toda la información necesaria para comprender la situación actual de la empresa objeto de estudio, mediante la utilización de herramientas como entrevistas, encuestas, cuestionarios, los mismo que posterior a su ejecución serán interpretados (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 95).

Como indica el enunciado de los autores la investigación de campo nos ayudará a recabar información en el medio en el que actúa el fenómeno de estudio, a través de encuestas las mismas que recolectaran los valores presentados por las cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

Investigación Bibliográfica – Documental

La presente investigación será de tipo documental porque la información requerida fue investigada en diferentes fuentes, posteriormente se seleccionó la información de mayor importancia y su análisis respectivo con la finalidad de explicar y ampliar la información acerca del tema objeto de estudio

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)mencionan que:

“La investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 95).

a.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo porque se direcciona al estudio de las variables de la investigación a través del estudio de sus cualidades mediante la indagación teórico-bibliográfica, y por otra parte el estudio de valores y desarrollo estadístico de las cifras presentadas por las Cadenas Sucursales de Electrodomésticos de la Ciudad de Riobamba.

Por tanto se tiene que el enfoque cuantitativo se dedica a la recolección de datos por medio de encuestas y fichas de observación las mismas que identifican los procedimientos en el manejo de los inventarios que tienen las sucursales de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

El enfoque cualitativo se direcciona en la narración de los fenómenos que causan el problema por medio de la observación bibliográfica, lo que va a dar a conocer los conceptos necesarios para resolver los inconvenientes presentados y diagnosticados dentro de la investigación.

a.3 Nivel de investigación

Para la realización de la presente investigación, se utilizara el tipo exploratorio, descriptivo y correlacional.

Investigación Exploratoria

Esta investigación tiene por objeto ayudar a que el investigador se familiarice con la situación problema, identifique las variables más importantes para la realización del proyecto.

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación nos da la pauta de cómo realizar la recopilación de datos, que nos guiarán en el desarrollo de la solución del problema planteado.

Investigación Correlacional

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son analizadas conjuntamente las variables implicadas.

b. Población, muestra y unidad de investigación

b.1 Población

Según (Martínez Bencardino C. , 2004) menciona que:

“La población es un conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que presenten una característica común. El término población se usa para denotar el conjunto de elementos del cual se extrae la muestra” (Martínez Bencardino C. , 2004, pág. 2).

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)afirman que:

La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones

económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 98).

El presente trabajo de investigación se desarrollará con una población finita o enfocada en el total de ocho cadenas sucursales de electrodomésticos que existen en la Ciudad de Riobamba.

Tabla 1 Cadenas sucursales de la ciudad de Riobamba

CADENAS	DIRECCIÓN
Almacenes Comandato	Guayaquil y Colón
Almacenes Marcimex	Guayaquil y Colón
Almacenes Japón	10 de Agosto y Espejo
Almacenes Icesa-Orbe	Guayaquil y Larrea
Almacenes Artefacta 605	Guayaquil y Pichincha
Almacenes Artefacta 602	10 de Agosto y Colón
Almacenes La Ganga	10 de Agosto y Colón
Almacenes Jaher	Guayaquil y España

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

b.2 Muestra

Según (Martínez Bercandino, 2004) menciona que:

Lo ideal sería que el número de elementos o unidades de observación que constituyen la muestra, denominada también población por muestrear o población muestreada, fuera igual al contenido en la población o población objetivo. Pero no ocurre así, las conclusiones obtenidas en la muestra pueden ser extendidas a la población, considerándolas validas, garantizadas estadísticamente mediante la indicación de la validez del proceso.

Los elementos que integran la población o la muestra pueden corresponder a personas, objetos o cosas. Además, el elemento puede ser una entidad simple (una persona) o una entidad compleja (una familia), y se denomina unidad investigada (Martínez Bencardino C. , 2004, pág. 2).

Para nuestra investigación se ejecutará encuestas en el cual todos los sujetos de la muestra forman parte del universo o población objeto de estudio, es decir que no se utilizara ningún método de cálculo de la muestra, ya que la población es finita (es inferior a 100 elementos), también no existe limitación de información, es decir, todos los recursos necesarios están a nuestra disposición para la ejecución del trabajo de investigación.

b.3 Unidad de Investigación

Para la presente investigación, la unidad serán las ocho cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba como son: Almacenes Comandato, Almacenes Marcimex, Almacenes Japón, Almacenes Icesa-Orve, Almacenes La Ganga, Almacenes Jaher, Almacenes Artefacta 602 ubicado en las calles 10 de Agosto y Colón, Almacenes Artefacta 605 ubicado en las calles Guayaquil y Pichincha las cuales están a servicio de la comunidad ofreciendo todo tipo de electrodomésticos con garantías y buenos costos.

c. Operacionalización de las Variables

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)afirman que:

La operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa el plano abstracto de la investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 108).

Tabla 2 Operacionalización de las Variables

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p>Gestión de Inventarios</p> <p>“Consiste en la administración eficiente de las existencias de todo tipo de materiales y/o productos, con el objetivo de minimizar los costos y mantener los niveles de servicio deseables por las organizaciones”(Romero 2014)</p>	<p>Registro</p>	<p>Control de inventarios</p>	<p>¿El responsable de bodega tiene un reporte interno de ingresos diferente al sistema? ¿Qué datos contiene dicho reporte?</p>	<p>Entrevista y Encuesta</p>
		<p>Control de entradas y salidas</p>	<p>¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado constantemente conforme a las innovaciones de los productos?</p>	<p>Entrevista y Encuesta</p>
		<p>Control de entradas y salidas</p>	<p>¿Se realiza el recuento físico de las existencias por personas diferentes a los responsables de su custodia?</p>	<p>Entrevista y Encuesta</p>
		<p>Control de entradas y salidas</p>	<p>¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?</p>	<p>Entrevista y Encuesta</p>

	Almacenamiento	Estado de la Mercadería	¿Qué tipo de señalización utiliza en su bodega, que le permita la fácil localización de las existencias?	Entrevista
		Seguridad	¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de mercadería?	Encuesta
	Reposición	Rotación del inventario	¿De qué manera analiza los niveles de existencias necesarias para el almacén?	Entrevista
		Planificación de pedidos	¿Qué productos que comercializa son los más demandados por sus clientes?	Entrevista y Encuesta
¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan en el tiempo acordado a la sucursal?				

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente: Toma de Decisiones

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
Toma de decisiones Es una capacidad puramente humana propia del poder de la razón unido al poder de la voluntad. Es decir, pensamiento y querer se unen en una sola dirección .	Estrategias	Cumplimiento	¿Cree usted que las políticas de las políticas sobre el manejo de los inventarios influyen en la toma de decisiones?	Encuesta
		Negocios	¿Maneja un pronóstico de ventas como guía para el cumplimiento de sus objetivos?	Entrevista
	Satisfacción del Cliente	Clientes Satisfechos	¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?	Encuesta
			¿Usted cree que están adecuadamente segregadas las funciones de cada colaborador en la empresa?	Entrevista
	Decisiones	Gerencial	¿Usted utiliza la información que le proporciona la oficina matriz para la toma de decisiones?	Entrevista

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

c.1 Variable independiente

Gestión de Inventarios

c.2 Variable dependiente

Toma de decisiones

d. Descripción detallada del tratamiento de la información

d.1 Recolección de la información

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)afirman que:

- ✓ Para la construcción de la información se opera en dos fases:
- ✓ Plan para la recolección de información
- ✓ Plan para el procesamiento de información

“El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 114).

La recolección de la información primaria se la realizó en las cadenas sucursales de la ciudad de Riobamba, con la intervención de Vanessa Paredes (Investigadora) y los administradores (cadenas sucursales investigadas) como recurso humano, con la finalidad de conseguir información que ayude a identificar los procedimientos que manejan en la gestión de los inventarios y por ende la toma de decisiones con respecto a los mismos.

Las estrategias metodológicas que se utilizaron en el trabajo de investigación fueron la encuesta, la entrevista y un check list, medios que nos ayudaron a la demostración de la hipótesis.

De esta recolección de información obtuvimos los datos primarios mediante la realidad de las cadenas sucursales.

d.2 Procesamiento de la Información

La información fue procesada de la siguiente manera:

- ✓ Revisión crítica de la información recopilada; es decir limpieza de información inapropiada.
- ✓ Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- ✓ Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- ✓ Representaciones gráficas

En análisis de los resultados se realizó de la siguiente manera:

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- ✓ Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico
- ✓ Comprobación de hipótesis

Definición de los esquemas para recolectar y medir datos:

Según (Zapata O. , 2005) menciona que:

Por medio de las encuestas y cuestionarios se trata de recabar información sobre un sector denominado muestra para inferir el comportamiento del universo que se desea indagar. Este tipo de técnica es muy generalizado en las ciencias sociales.

De acuerdo a lo establecido en las matrices de operacionalización de variables se ejecutará encuesta y entrevista a los administradores de las cadenas, ya que consideramos una de las técnicas más utilizadas y efectivas para la recolección de datos (Zapata O. , 2005, pág. 33).

Además (Zapata O. , 2005)indica que:

La encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población,

a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.

El mismo autor menciona al cuestionario (preguntas cerradas) como un instrumento en el cual se debe tener en cuenta incorporar y traducir los esquemas conceptuales del objeto de investigación y las hipótesis de la investigación.

Cada pregunta debe tener una fundamentación y una razón de ser de acuerdo con el diseño de la investigación, es necesario incorporar las preguntas reestructuradas. El cuestionario nos permite sondear opiniones y no buscar cuestiones que exijan mucho análisis y reflexión por parte de los encuestados (Zapata O. , 2005, pág. 38).

Tabla 4 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
<p>Encuesta</p> <p>Es un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.</p>	<p>¿Qué herramienta? Se empleará un cuestionario estructurado para recolectar información.</p> <p>¿En qué lugar? Se ejecutará el proceso en el espacio o lugar donde se encuentran ubicadas las cadenas</p> <p>¿En qué período? La recolección se la ejecutará en los meses de enero a junio del año en curso 2017.</p>

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

a. Principales resultados

Una vez realizada la encuesta a los administradores de las cadenas sucursales de la ciudad de Riobamba, se procederá a realizar el análisis e interpretación de cada pregunta del cuestionario, para demostrar que la Gestión de los inventarios es importante en la toma de decisiones.

Se efectuará la tabulación de datos, los procesos de cálculos y la comprobación de la hipótesis a través del análisis conocido como t-student, se utilizará Microsoft Excel, que es una de las herramientas necesarias para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos.

a.1 Análisis e interpretación de resultados de Encuestas

Para las encuestas se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas direccionadas a los administradores de cada una de las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿Los pedidos realizados a la bodega matriz llegan en el tiempo acordado a la sucursal?

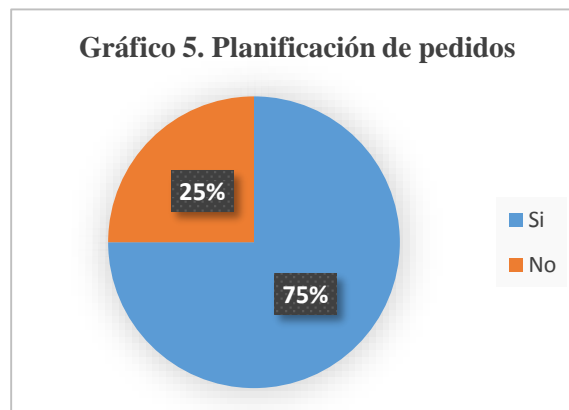
Tabla 5 Planificación de Pedidos

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	7	62%
NO	1	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 5 Planificación de pedidos



Fuente: Investigación de Campo, encuesta Cadenas de Electrodomésticos

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. Del 100% de las cadenas de electrodomésticos encuestadas, el 88% respondió que los pedidos realizados a bodega matriz llegan en el tiempo acordado a la sucursal, mientras que el 12% dijo que no.

Interpretación. La buena logística que ejecutan las bodegas matrices para abastecer de mercadería a tiempo a las sucursales influye en los cierres de venta satisfaciendo de esa manera la cadena sucursal a sus clientes.

2. ¿Con que frecuencia realiza constatación física de inventarios?

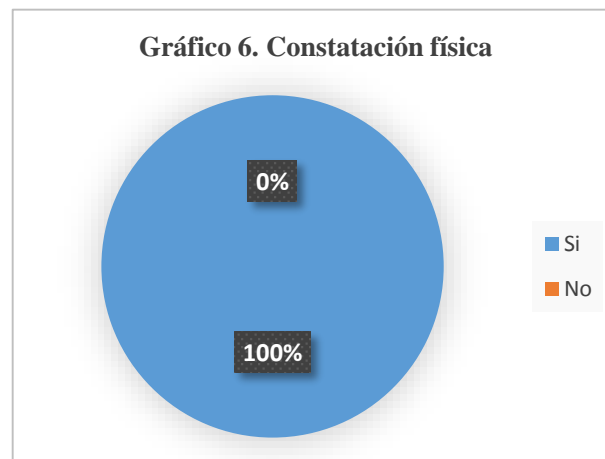
Tabla 6 Constatación Física

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
MENSUAL	8	100%
TRIMESTRAL	0	0%
SEMANAL	0	0%
ANUAL	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 6 Constatación física



Fuente: Investigación de Campo, encuesta Cadenas de Electrodomésticos

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 100% de las cadenas encuestadas menciono que mensualmente realizan una constatación física de inventarios, de tal manera que mantienen un inventario contable real.

Interpretación. La constatación física constante que mantienen las cadenas les permitirá identificar necesidades puntuales acerca de la mercadería como: dar de baja artículos obsoletos, recodificaciones, cambios de nomenclaturas, mermas.

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

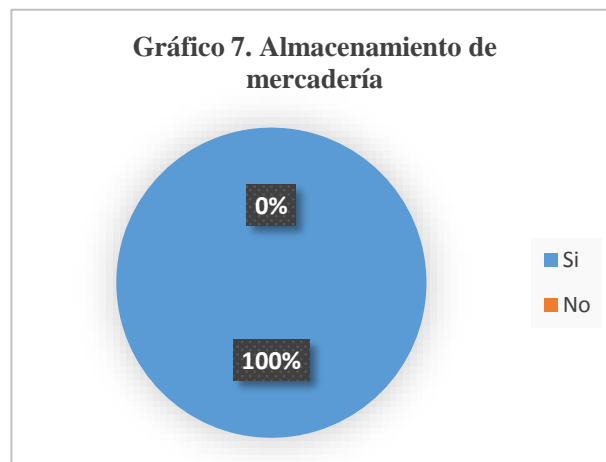
Tabla 7 Lugar de almacenamiento de la mercadería

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 7 Almacenamiento de mercadería



Fuente: Investigación de Campo, encuesta Cadenas de Electrodomésticos

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 100% de las cadenas encuestadas mencionaron que conservan la mercadería en lugares adecuados, dando a conocer que el mayor número prioriza el cuidado del inventario.

Interpretación. La mayoría de las cadenas cuentan con lugares de almacenaje pequeños, debido a que las cadenas quieren disminuir sus gastos y evitar que su capital de trabajo quede amortizado.

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

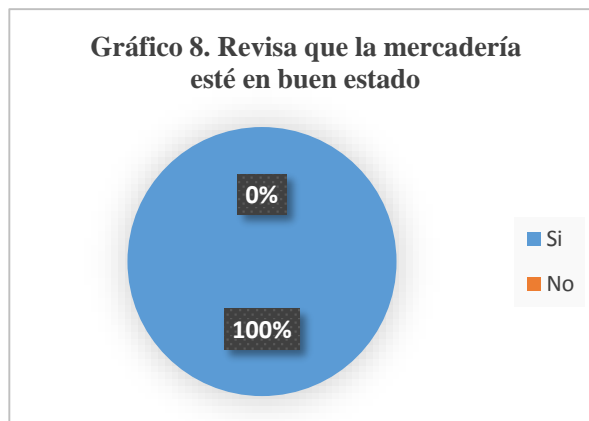
Tabla 8 Revisa que la mercadería esté en buen estado

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 8 Revisa que la mercadería esté en buen estado



Fuente: Investigación de Campo, encuesta Cadenas de Electrodomésticos

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 100% de las cadenas mencionan que revisan la mercadería antes de entregar a sus clientes.

Interpretación. Es importante que las personas encargadas de los despachos realicen la revisión y verificación de la mercadería con el fin de enviar el mismo producto facturado en características, cantidades y códigos comprobando el correcto funcionamiento del artefacto para evitar posibles reclamos o devoluciones posteriores por parte del cliente.

5. ¿Existe la designación de una persona específica para el despacho de la mercadería?

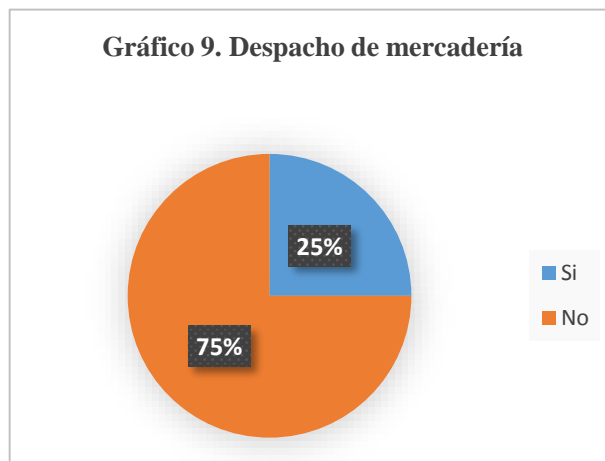
Tabla 9. Despacho de mercadería

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 9 Despacho de mercadería



Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. Del 100% de las cadenas, el 25% tienen una persona específica para despachar la mercadería, mientras que el 75% no tienen una persona designada para esta función.

Interpretación. Las cadenas de electrodomésticos manejan varias líneas de productos y por ende diferentes modelos y códigos, por ello, es necesario se designe una persona específica que realice dicha función, los administradores ejecutan esta actividad dentro del almacén adicional a otras que ya tienen designadas, pudiéndose ocasionar se realicen despachos erróneos, robos, etc.

6. ¿Realiza una conciliación entre las guías de remisión y los registros del sistema?

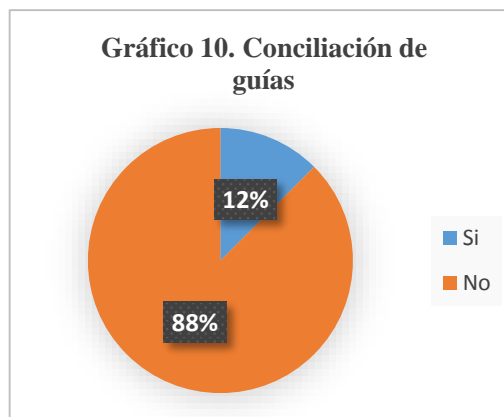
Tabla 10 Conciliación de guías

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 10 Conciliación de guías



Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 13% de las cadenas encuestadas indicaron que realizan conciliaciones de sus saldos de bodega con los registros del sistema, y el 87% mencionaron que no lo realizan porque es automático cargado desde la oficina matriz.

Interpretación. Es necesario que los administradores de las cadenas sucursales de electrodomésticos realicen la conciliación de los saldos registrados en las guías con los del sistema, debido a que las reposiciones de producto son realizadas automáticamente desde la oficina matriz y pueden existir cargas adicionales a las registradas en las guías las cuales ocasionarían faltantes.

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

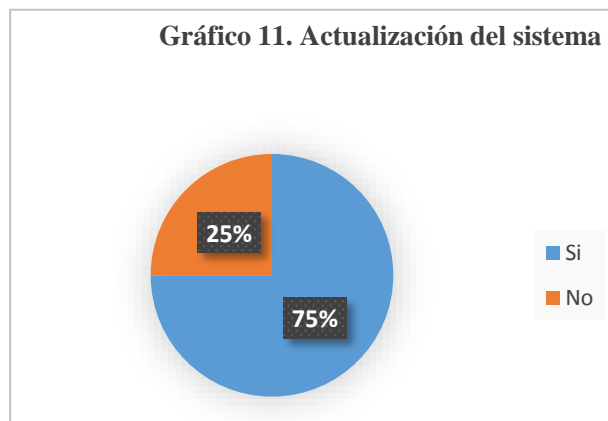
Tabla 11 Actualización del sistema

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, Encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 11 Actualización del sistema



Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 63% de las cadenas de electrodomésticos indican que si tienen actualizado el sistema conforme a las innovaciones de sus productos, y el 37% manifiesta que no les actualizan las innovaciones desde oficina matriz.

Interpretación. Para poder identificar de manera rápida y sin confusiones los productos es necesario que las actualizaciones del sistema sean constantes, permitiendo obtener información precisa.

8. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

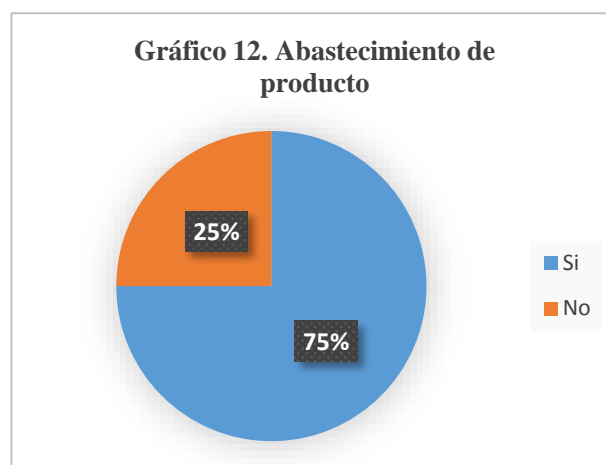
Tabla 12 Abastecimiento de producto

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 12 Abastecimiento de producto



Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 13% de las cadenas encuestadas mencionaron que si se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita, mientras que el 87% de las cadenas respondió que no disponen de productos oportunamente.

Interpretación. Las cadenas de electrodomésticos deben contar con el producto necesario demandado por los clientes para evitar perder mercado afectando en el cumplimiento de sus objetivos, a través de históricos de ventas.

9. ¿Usted utiliza toda la información que le proporciona la oficina matriz para la toma de decisiones?

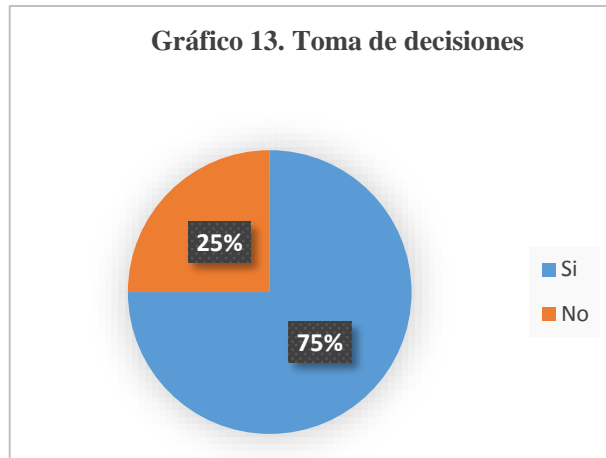
Tabla 13 Toma de decisiones

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 13 Toma de decisiones



Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 100% de las cadenas encuestadas mencionan que utilizan la información proporcionada por la oficina matriz para la toma de decisiones.

Interpretación. Es importante que las cadenas sucursales utilicen la información proporcionada por la oficina matriz, para analizarla y por ende sea soporte en la toma de decisiones al identificar las oportunidades y amenazas del entorno.

10. ¿Cree usted que las políticas sobre el manejo de los inventarios contribuye en la toma de decisiones?

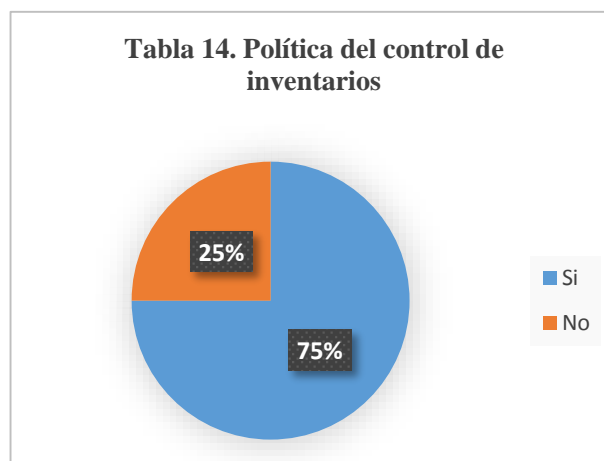
Tabla 14 Política del control de inventarios

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 14 Política del control de inventarios



Fuente: Investigación de Campo, encuesta

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Análisis. El 75% de las cadenas encuestadas mencionan que las políticas acerca de los inventarios contribuyen en la toma de decisiones, mientras que el 25% indica que no.

Interpretación. Es importante conocer sobre las políticas de control de inventarios que tienen las cadenas para poder tomar decisiones oportunas que beneficien al crecimiento de la empresa.

a.2 Análisis e Interpretación de resultados Entrevistas

1. ¿De los productos que comercializa, cuales son los más demandados por sus clientes?

Tabla 15 Productos más demandados

ALMACENES ARTEFACTA 602	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)
ALMACENES ARTEFACTA 605	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)
ALMACENES MARCIMEX	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)
ALMACENES COMANDATO	Celulares, Línea Café (televisores)
ALMACENES JAHER	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)
ALMACENES LA GANGA	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)
ALMACENES JAPON	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)
ALMACENES ORVE	Línea Blanca (lavadoras, cocinas, refrigeradoras), Línea Café (televisores)

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación. Las cadenas de electrodomésticos mencionaron que los artículos más demandados por sus clientes son productos como lavadoras, refrigeradoras, cocinas y televisores por tal razón ocupan el 80% de su exhibición y deben enfocarse prioritariamente en el análisis de esas líneas para sus estrategias comerciales sin descuidar los demás artículos con menor rotación y que representan una inversión.

2. ¿De qué manera analiza los niveles de existencias necesarios para el almacén?

Interpretación. Todos los administradores entrevistados indicaron que los niveles de existencia están ya fijados mediante un buffer en el sistema de cada uno de ellos y que no son modificables sin previa autorización.

3. ¿Cree usted que las funciones de cada colaborador en la empresa se encuentran segregadas adecuadamente?

Interpretación. Los administradores mencionaron que si están bien segregadas todas las funciones dentro del almacén.

4. ¿El responsable de bodega tiene un reporte interno de ingresos diferente al Sistema?

¿Qué datos contiene dicho reporte?

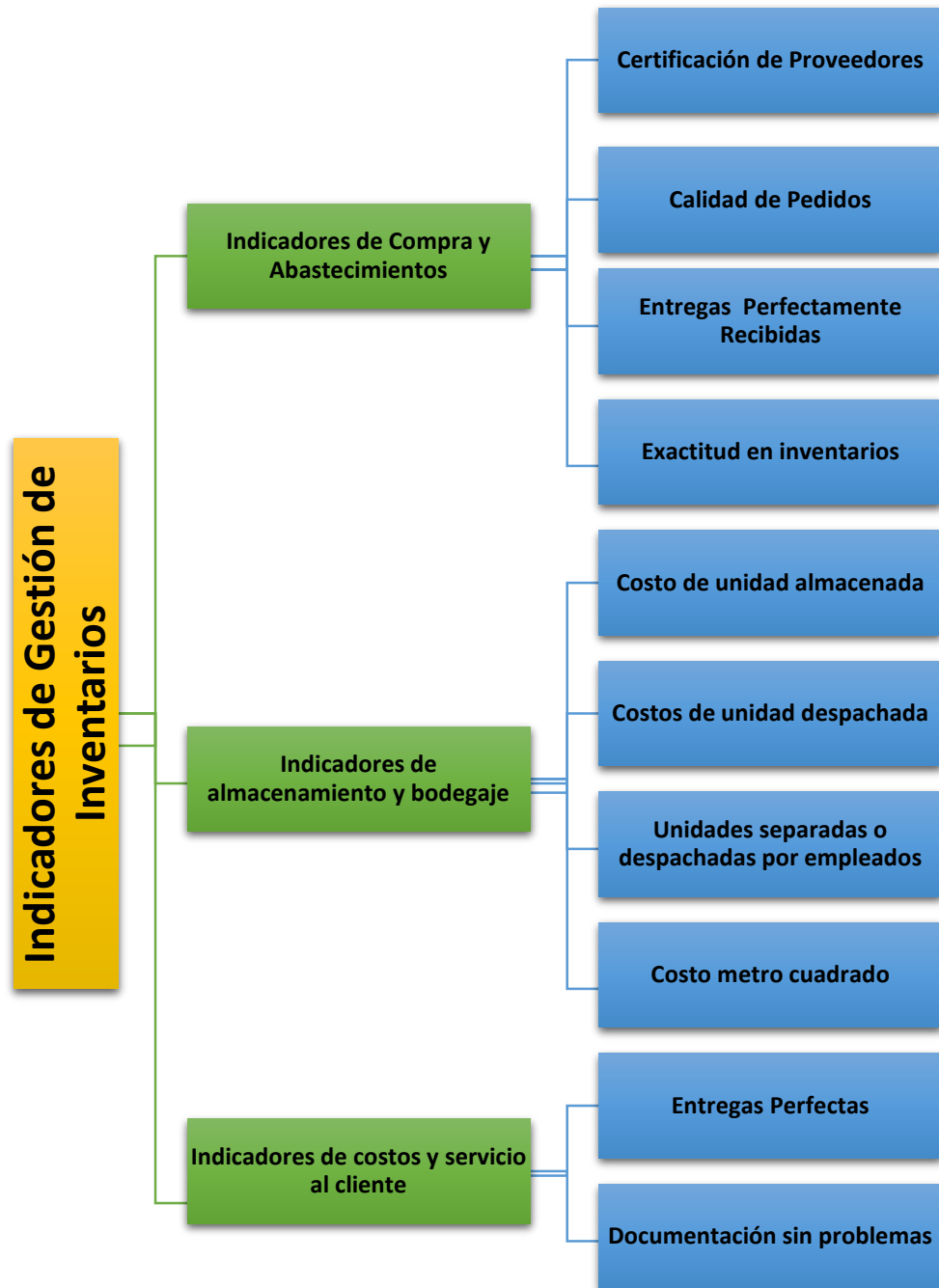
Interpretación. Los administradores mencionaron que no tienen ningún reporte, documento diferente al sistema para los ingresos de mercaderías.

5. ¿Qué tipo de señalización utiliza en su bodega, que le permita la fácil localización de las existencias?

Interpretación. Las cadenas de electrodomésticos mencionan que no mantienen señalizaciones en sus bodegas, ocasionando demora en la localización de su mercadería y pérdidas de ciertos artículos.

a.3 Análisis de los Indicadores de Gestión de Inventarios

Gráfico 15 Indicadores de Gestión de Inventarios



Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

a.3.1. Indicadores de Compra y Abastecimientos

Estos indicadores están diseñados en función de evaluar y mejorar continuamente la gestión de compras y abastecimiento como factor clave en el éxito de la gestión de la cadena de suministro de la compañía, donde se pueden controlar aspectos del proceso de compras como de las negociaciones y alianzas estratégicas hechas con proveedores. (García Mora, 2016, pág. 42).

➤ Certificación de proveedores

Objetivo:

Este indicador permitirá a las empresas determinar la calidad de los proveedores en función de la entrega de mercaderías, para mejorar la relación con ellos.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Valor Efectividad} = \frac{\text{Proveedores Certificados}}{\text{Total Proveedores}}$$

Tabla 16 Certificación de Proveedores

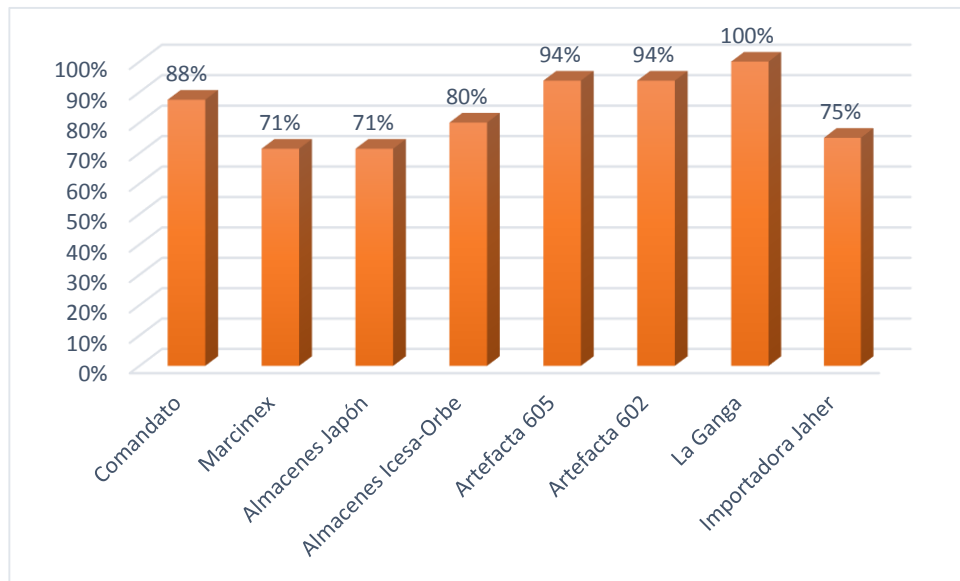
Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	PROVEEDORES CERTIFICADOS	TOTAL PROVEEDORES	EFFECTIVIDAD
Comandato	14	16	88%
Marcimex	10	14	71%
Almacenes Japón	10	14	71%
Almacenes Icesa-Orbe	12	15	80%
Artefacta 605	15	16	94%
Artefacta 602	15	16	94%
La Ganga	14	14	100%
Importadora Jaher	9	12	75%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 16 Certificación de Proveedores



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: En el caso de las cadenas de sucursales dedicadas a la comercialización principalmente de línea blanca y línea café, reciben de manera indirecta la mercadería de los proveedores, ya que estos realizan el abastecimiento únicamente a los almacenes centrales, quienes se encargan de la distribución a las sucursales. Bajo esta premisa existe un margen de entre 71% que lo poseen Almacenes Japón y Marcimex hasta el 100% de Comandato, que corresponden a proveedores certificados.

➤ **Calidad de Pedidos**

Objetivo:

Establecer un estándar en cuanto a la recepción de la mercadería que ingresa por medio de los pedidos a las centrales de cada cadena.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Valor Efectividad} = \frac{\text{Pedidos generados sin problema}}{\text{Total Pedidos Generados}}$$

Tabla 17 Calidad de Pedidos

Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

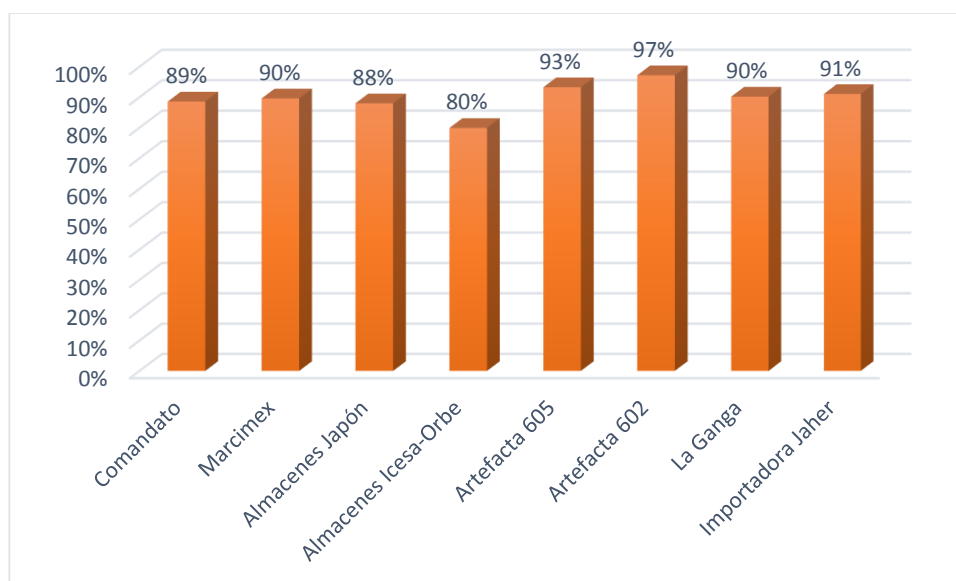
CADENA	PEDIDOS SIN PROBLEMAS	TOTAL PEDIDOS	EFFECTIVIDAD
Comandato	403	455	89%
Marcimex	275	307	90%
Almacenes Japón	198	225	88%
Almacenes Icesa-Orbe	175	219	80%
Artefacta 605	304	326	93%
Artefacta 602	414	426	97%
La Ganga	376	417	90%
Importadora Jaher	122	134	91%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 17 Calidad de Pedidos

Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: La calidad de pedidos refleja el cumplimiento en la entrega de las mercaderías desde los almacenes centrales hacia las sucursales, pese a que son movimientos internos de la empresa se presentan falencias de modo que existe un margen de entre el 3% al 20% de pedidos de deficiencia en la calidad de los pedidos, principalmente por el desfase entre las guías de remisión, la mercadería física y el sistema central de manejo de inventarios.

➤ **Pedidos perfectamente recibidos (proveedor oficina matriz)**

Objetivo:

Por medio de este indicador se busca establecer la puntualidad de las entregas de mercadería así como el buen estado y calidad de producto.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Valor Efectividad} = \frac{\text{Pedidos perfectamente recibidos}}{\text{Total ordenes de compra realizados}} * 100$$

Tabla 18 Pedidos Perfectamente Recibidos (proveedor oficina matriz)

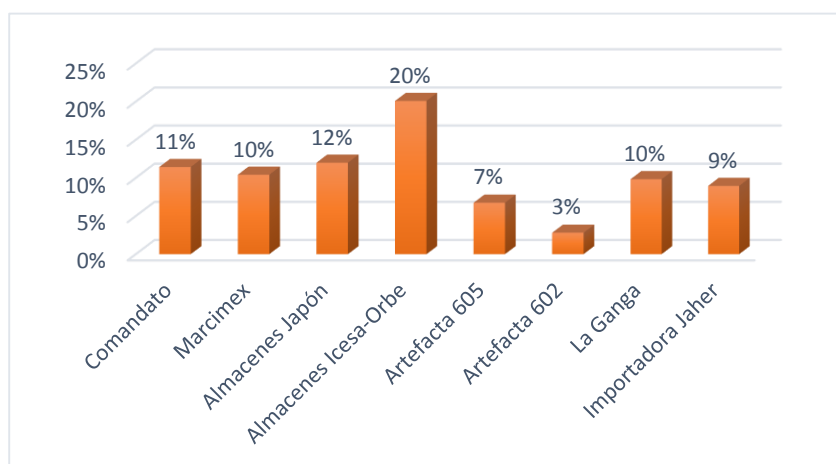
Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	PEDIDOS PERFECTAMENTE RECIBIDOS	TOTAL ORDENES DE COMPRA REALIZADOS	EFFECTIVIDAD
Comandato	403	455	89%
Marcimex	275	307	90%
Almacenes Japón	198	225	88%
Almacenes Icesa-Orbe	175	219	80%
Artefacta 605	304	326	93%
Artefacta 602	414	426	97%
La Ganga	376	417	90%
Importadora Jaher	122	134	91%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 18 Pedidos Perfectamente Recibidos (proveedor oficina matriz)



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: En forma opuesta al indicador anterior, a través del indicador de pedidos perfectamente recibidos se busca medir los pedidos que no han presentado contratiempos en la entrega por cumplimiento en los tiempos de entrega, estado de los artículos y documentación. Es así que Almacenes Icesa- Orve presenta el índice más bajo con el 80%, por otro lado Artefacta 602 es el almacén más efectivo con el 97%.

a.3.2. Indicadores de almacenamiento y bodegaje

La gestión de almacenamiento debe estar totalmente alineada con la gestión de aprovisionamiento y distribución, por lo tanto el control sobre los procesos generados al interior del Centro de Distribución o almacén es determinante en cuanto al impacto de los costos de operación sobre la operación logística (García Mora, 2016).

➤ **Costo de unidad almacenada**

Objetivo:

Determinar el costo total de almacenaje por productos sobre espacio físico ya sea de propiedad de la empresa o rentada.

Fórmula de cálculo:

$$Valor = \frac{Costo\ de\ almacenamiento}{Número\ de\ Unidades\ almacenadas}$$

Tabla 19 Costo Unidades Almacenadas

Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	COSTO ALMACENAMIENTO	UNIDADES ALMACENADAS	VALOR
Comandato	\$ 1000,00	455	\$ 2,20
Marcimex	\$ 1200,00	307	\$ 3,91
Almacenes Japón	\$ 900,00	225	\$ 4,00
Almacenes Icesa-Orbe	\$ 800,00	219	\$ 3,65
Artefacta 605	\$ 1000,00	326	\$ 3,07
Artefacta 602	\$ 900,00	426	\$ 2,11
La Ganga	\$ 900,00	417	\$ 2,16
Importadora Jaher	\$ 1100,00	134	\$ 8,21

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 19 Costo Unidades Almacenadas



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: Para determinar este indicador utilizamos el valor pagado por arriendo del local comercial, que en todos las cadenas sucursales del estudio incluye el local comercial y la bodega, es así que el valor por unidad almacenada únicamente en el espacio de bodega va de \$2,11 hasta \$8,21; la variación se debe al espacio designado para bodega que es distinto entre cada cadena y el valor por la ubicación de los inmuebles alquilados.

➤ **Unidades despachadas por empleados**

Objetivo:

Determinar y promediar la carga laboral por cada trabajador en las cadenas de sucursales, y definir un estándar de asignación de unidades a despachar por trabajador.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Valor} = \frac{\text{Total unidades despachadas}}{\text{Total trabajadores venta y despacho}}$$

Tabla 20 Unidades Despachas por trabajador

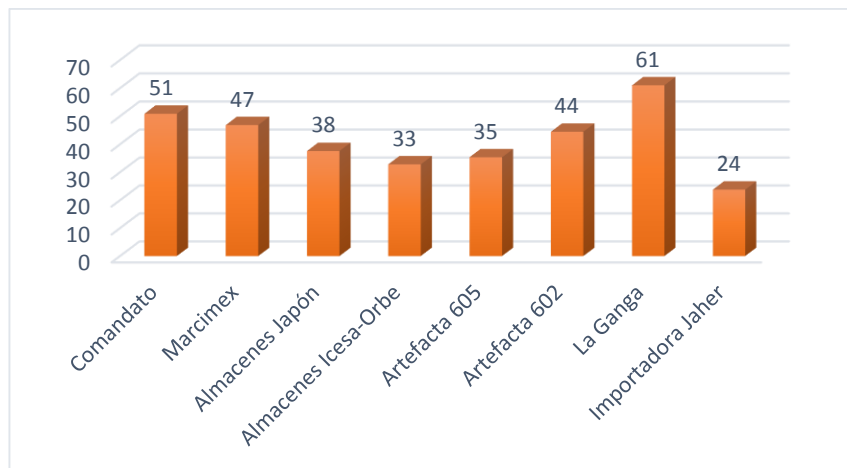
Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	UNIDADES DESPACHADAS	TOTAL TRABAJADORES	VALOR INDICADOR
Comandato	407	8	51
Marcimex	281	6	47
Almacenes Japón	188	5	38
Almacenes Icesa-Orbe	197	6	33
Artefacta 605	283	8	35
Artefacta 602	400	9	44
La Ganga	366	6	61
Importadora Jaher	119	5	24

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 20 Unidades Despachas por trabajador



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: Las unidades despachadas por cada trabajador nos permiten valorar la productividad del empleado respecto al manejo de inventarios, es así que existen empresas que pensando en este punto invierten en capacitación, incentivos laborales y más mecanismos que dan resultados bajo este parámetro, se destaca por ejemplo La Ganga con 61 unidades despachadas por trabajador, mientras que Importadora Jaher registra el nivel más bajo con 24 unidades.

➤ **Costo metro cuadrado**

Objetivo:

Calcular el costo del área de almacenamiento, de manera específica el valor por metro cuadrado del lugar determinado para almacenamiento dentro de la sucursal correspondiente.

Fórmula de cálculo:

$$Valor = \frac{Costo\ Total\ Operativo\ Bodega}{Total\ área\ de\ almacenamiento}$$

Tabla 21 Costo metro cuadrado

Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	COSTO OPERATIVO BODEGA	AREA ALMACENAMIENTO	VALOR
Comandato	350	50	\$ 7,00
Marcimex	400	60	\$ 6,67
Almacenes Japón	300	75	\$ 4,00
Almacenes Icesa-Orbe	280	40	\$ 7,00
Artefacta 605	350	80	\$ 4,38
Artefacta 602	300	70	\$ 4,29
La Ganga	300	80	\$ 3,75
Importadora Jaher	375	45	\$ 8,33

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 21 Costo metro cuadrado



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: En este indicador se busca establecer el valor del precio del espacio físico destinado únicamente para almacenamiento, por lo que se prorratea el valor total de arrendamiento del inmueble sobre el total del alquiler y los metros cuadrados de la bodega, en este sentido el valor de metro cuadrado más económico corresponde a La Ganga que es \$ 3,75 y el más alto a Jaher que es de \$ 8,33, en parte se debe a la ubicación del inmueble y a la cantidad de espacio destinado a bodega.

a.3.3. Indicadores de costos y servicio al cliente

➤ **Entregas Perfectas**

Objetivo:

Determinar los índices de eficiencia en la entrega de productos y mercancías tomando en cuenta el tiempo, los documentos necesarios y completos, y el estado físico adecuado de la mercadería.

Fórmula de cálculo:

$$Valor = \frac{Pedidos\ entregados\ perfectos}{Total\ de\ pedidos\ entregados}$$

Tabla 22 Entregas Perfectas

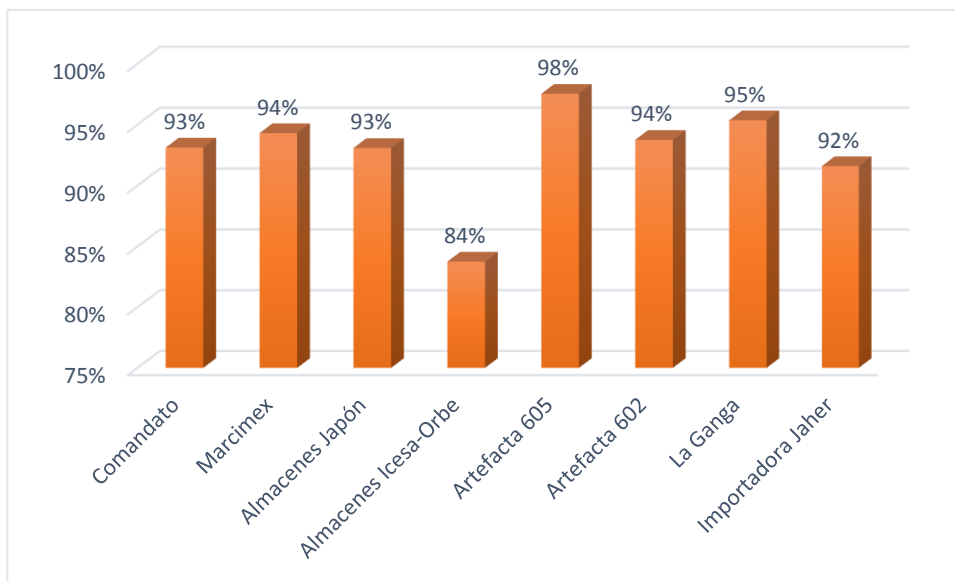
Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	PEDIDOS PERFECTOS	TOTAL PEDIDOS ENTREGADOS	VALOR INDICADOR
Comandato	379	407	93%
Marcimex	265	281	94%
Almacenes Japón	175	188	93%
Almacenes Icesa-Orbe	165	197	84%
Artefacta 605	276	283	98%
Artefacta 602	375	400	94%
La Ganga	349	366	95%
Importadora Jaher	109	119	92%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 22 Entregas Perfectas



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: el índice de entregas perfectas de parte de la empresa hacia los clientes determina la agilidad y cumplimiento de entrega en términos de plazo, estado físico de los productos y documentación de despacho y descargo; así la cadena más efectiva es Artefacta 605, y la cadena con más bajo desempeño en este aspecto es Almacenes Icesa-Orve.

➤ **Documentación sin problemas**

Objetivo:

Determinar la entrega de facturas acompañando a la entrega de productos y mercaderías en físico sin novedades.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Valor} = \frac{\text{Facturas Generadas sin errores}}{\text{Total facturas}}$$

Tabla 23 Documentación sin problemas

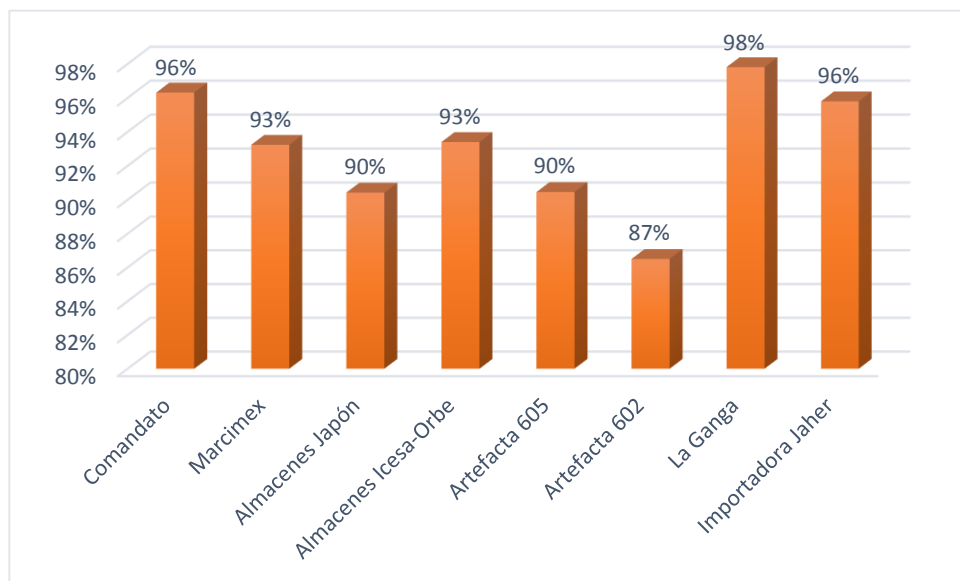
Periodo: 01 de Enero al 30 de Junio del 2017

CADENA	FACTURAS SIN ERRORES	TOTAL FACTURAS	VALOR INDICADOR
Comandato	196	204	96%
Marcimex	131	141	93%
Almacenes Japón	85	94	90%
Almacenes Icesa-Orbe	92	99	93%
Artefacta 605	128	142	90%
Artefacta 602	173	200	87%
La Ganga	179	183	98%
Importadora Jaher	57	60	96%

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 23 Documentación sin problemas



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Interpretación: La documentación sin problemas es un punto relevante dentro del proceso del despacho de la mercadería ya que da fe por escrito de la aceptación del producto por parte del cliente en cuanto a la cantidad, calidad, términos de pago y entrega del bien, la satisfacción del comprador en este punto implica el cierre exitoso

de la negociación; sin embargo existen falencias ya que al ser varios los parámetros y tan sensibles a la vez, se puede incurrir en errores por un mínimo desacuerdo; en estos términos la cadena más efectiva es La Ganga, mientras la menos efectiva Artefacta 602.

a.3.3. Análisis Lista de Observación

Objetivo.

Proporcionar a las cadenas sucursales un instrumento administrativo, que integre las acciones, los elementos y técnicas necesarias para recepción, registro y control en los almacenes.

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios en las cadenas de electrodomésticos

NÚMERO EMPLEADOS: 53

Tabla 24 Lista de Observación

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?	15	38
2	¿Tienen una persona específica, diferente del administrador para el control del inventario?	16	37
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?	10	43
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?	12	41
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	39	14
TOTAL		92	173

Elaborado por: Nasly Paredes (2017)

Gráfico 24 Lista de Observación



Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuesta Si}}{\text{Total Respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{92}{265} = 35\%$$

Interpretación: el levantamiento de la lista de observación se efectuó a partir de la opinión de los empleados de cada una de las cadenas de electrodomésticos, respecto de las 5 preguntas presentada con respuesta cerrada de si ó no la mayor parte de ellos respondieron no en un porcentaje de 65% lo que refleja la carencia de políticas, estrategias y procedimientos para manejar los inventarios; un 35% respondió que si lo que corresponde también al nivel de confianza existente al interior de cada empresa que está por debajo del nivel de aceptabilidad.

a.4. Verificación de la hipótesis

Prueba de hipótesis

Según (Martínez Bercandino, 2004)menciona que:

“Las pruebas de hipótesis, denominadas también pruebas de significación tienen como objetivo principal evaluar suposiciones o afirmaciones acerca de los valores

estadísticos de la población, denominados parámetros” (Martínez Bencardino C. , 2004, pág. 324).

Modelo lógico

Hipótesis

H_0 La deficiente Gestión de Inventarios no afecta en la toma de decisiones de las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

H_1 La deficiente Gestión de Inventarios afecta en la toma de decisiones de las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

Modelo estadístico

Fórmula:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

$$\text{Grados de Libertad} = df = n - 1$$

Sabiendo que:

$\mu = \text{Valor a analizar}$

$S = \text{Desviación Estandar}$

$\bar{X} = \text{Media}$

$n = \text{Tamaño de la muestra}$

Estadístico de prueba

Prueba de t-student

Según (Martínez Bencardino C. , 2012) “Cuando n es pequeña ($10 < n < 25$) o bien si el valor de r_s es pequeño, es aconsejable utilizar la distribución “t” de Student”. (pág. 461)

Regla de decisión

Es necesario establecer los grados de libertad o confianza para determinar el valor de t-student o t-teórico de la siguiente manera:

Nivel de confianza (Investigación) 95%

Error = 0,05

Grados de Libertad = $df = n - 1$

$df = 8 - 1$

$df = 7$

Obteniendo 7 grados de libertad y 95% de confianza el valor de t-teórico es: 2,365.

Si t es menor que t_t se aceptará la hipótesis nula H_0 y se rechazará la hipótesis alternativa H_1 .

Si t es mayor que t_t se rechazará la hipótesis nula H_0 y se aceptará la hipótesis alternativa H_1 .

Si En base a la evidencia disponible se acepta o se rechaza la hipótesis alternativa.

Gráfico 25 Distribución t-Student

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA PRUEBAS DE UNA COLA						
Grados de libertad v	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Nivel de significación para pruebas de dos colas					
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587

Cálculo de estadístico de prueba y toma de decisión

Para realizar el cálculo estadístico de prueba se tomaron las preguntas de mayor relevancia tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, donde se obtuvo:

Tabla 25 Selección de preguntas para relacionar con las variables

RESPUESTA ALTERNATIVA	SI	NO	F. ABSOLUTA	VARIABLES
¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?	1	7	8	variable independiente
¿Cree usted que las políticas sobre el manejo de inventarios contribuye en la toma de decisiones?	6	2	8	variable dependiente
MEDIA	<u>4,5</u>			
DESVIACIÓN ESTANDAR	<u>3,5</u>			
t-teórico	<u>2,36</u>			

Tabla 26 Cálculo de t mediante fórmula

n=	8
gdl=	n-1
gdl=	7
μ o α =	0,05
Raíz de n	2,82842712
Z=	3,56

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{4,5 - 0,05}{\frac{3,53553391}{\sqrt{8}}}$$

$$t = \frac{4,45}{\frac{3,53553391}{2,82842712}}$$

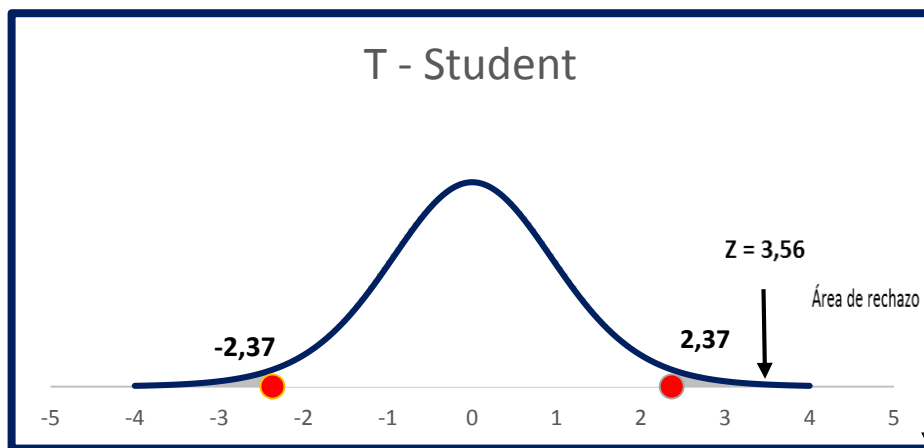
$$t = \frac{4.45}{1,25}$$

$$t = 3.56$$

Aplicada la regla de decisión nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa propuesta en la investigación que nos dice: La inadecuada Gestión de los inventarios influye en la toma de decisiones en las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

A continuación se detalla la gráfica del T-student:

Gráfico 26 T - Student



b. Limitaciones del estudio

En todo el proceso de la investigación no existieron limitaciones del estudio, los administradores de las cadenas colaboraron en la recopilación de información para el análisis y posteriormente para formular las conclusiones y recomendaciones respectivas.

c. Conclusiones

- ✓ Todas las cadenas de electrodomésticos presentan falencias en los procedimientos que se relacionan directamente con la Gestión de los inventarios, por lo tanto, las personas que laboran en los almacenes deben tener una distribución adecuada de funciones con la finalidad de que una misma persona no ejecute varias acciones, lo cual nos permite detectar diferencias en el control de las mercaderías al ingresar y salir evitando de esta manera pérdidas a la empresa, en cuanto a las bodegas requieren mejoras respecto a la señalización por medio de etiquetas que permitan una distribución adecuada del espacio físico, así como de los diferentes artículos que se almacenan para su fácil ubicación.
- ✓ Se refleja una carencia de políticas, estrategias y procedimientos para manejar los inventarios debido a la manera ineficiente de administrar los recursos que tienen las empresas por parte de los encargados de cada cadena incidiendo en la toma de decisiones.
- ✓ Las cadenas cuentan con un manual de procedimientos para el control de inventarios, sin embargo éstos no han sido correctamente socializados, ni revisados en las cadenas sucursales, por tanto los colaboradores de las empresas están realizando dichas actividades de manera empírica.

d. Recomendaciones

- ✓ Realizar una segregación de funciones en el control de los inventarios con la finalidad de evitar mermas económicas a la empresa.
- ✓ Analizar la información proporcionada por el sistema para desarrollar estrategias que ayuden al crecimiento del almacén por medio de la recuperación rápida del capital de trabajo y al cumplimiento de los objetivos designados por la oficina matriz.
- ✓ Proponer un modelo de Gestión de Inventarios que contribuya a la mejora de los procedimientos administrativos y operativos de cada cadena sucursal de electrodomésticos.

CAPITULO V

PROPUESTA

a. Datos Informativos

Título: Modelo de Gestión de los inventarios para el mejoramiento administrativo y operativo de las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba para el año 2017.

Institución Ejecutora: Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Beneficiarios Directos:

El personal administrativo y operativo que laboran en cada una de las cadenas sucursales de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba.

De ser ejecutada la presente propuesta se beneficiarían 12 personas que laboran a nivel administrativo, 41 personas de nivel operativo y los accionistas de cada una de las cadenas empresariales del proyecto.

Beneficiarios Indirectos:

En este caso serán los proveedores correspondientes a cada una de las empresas determinadas para el estudio, adicional se verán beneficiados los clientes.

Ubicación: Riobamba

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Septiembre 2017

Fin: Diciembre 2017

Equipo Técnico Responsable:

Investigador: Vanessa Paredes

b. Antecedentes de la propuesta

Las cadenas de electrodomésticos de la ciudad de Riobamba desde el inicio de sus operaciones como tal han contado con un manejo de inventarios muy inadecuado, pese a que se trata de empresas de ámbito nacional, no cuentan con un modelo apropiado para el manejo en las sucursales específicamente. Estas circunstancias han conducido a las sucursales a limitarse a las funciones de puntos de venta o de entrega de mercaderías debido al nulo manejo de inventarios. Las cadenas o empresas nacionales miran en la gestión de inventarios un punto crítico capaz de generar únicamente dificultades e incremento de gastos cuando es todo lo contrario.

c. Justificación de la propuesta.

La propuesta está dirigida a los administradores de las cadenas sucursales de electrodomésticos, quiénes son los líderes gerenciales de las sucursales, está enfocada a mejorar el manejo de los inventarios mediante un modelo de gestión de control.

El modelo de Gestión será una herramienta que les permitirá guiarse para realizar un mejor control y tomar decisiones asertivas con respecto a los inventarios, evitando mantener productos discontinuados, mercadería obsoleta o dañada y evitar robos o mermas.

Implantar este modelo de Gestión a los procedimientos que ya tienen es factible solo depende de la proactividad de los administradores para llevar a cabo estos procesos. En cada uno de los elementos o empresas inmersas en esta investigación ha existido una gestión orientada hacia el manejo de inventarios que haya sido oficial o estructurado.

d. Objetivos de la propuesta

d.1. Objetivo general.

- Diseñar un modelo de gestión de inventarios para mejorar los procedimientos administrativos y operativos de las cadenas de electrodomésticos.

d.2. Objetivos específicos.

- Comparar los sistemas de control de inventarios
- Analizar las ventajas y desventajas en el manejo de los inventarios y proponer un modelo que se ajuste a la cadena de electrodomésticos.
- Desarrollar el sistema de gestión de inventarios.

e. Matriz Operativa

Tabla 27 Matriz Operativa

FASES	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO
FASE I SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS	Comparación de sistemas de control de inventarios	- Realizar un cuadro comparativo con los beneficios de cada sistema. - Análisis del sistema permanente o perpetuo de inventarios	Bibliográficos Tecnológicos Humanos	1 mes
FASE II ANALISIS DE MANEJO DE INVENTARIOS	Análisis de las ventajas y desventajas en el manejo de los inventarios y proponer un modelo que se ajuste a la cadena de electrodomésticos.	- Realizara un breve estudio de las ventajas y desventajas. - Desarrollar flujogramas de procesos internos de inventarios - Registro continuo y al día de todos los artículos - Propuesta del Sistema de Gestión de Inventarios basado en las (5S) Japonesas	Bibliográficos Tecnológicos Humanos	1 mes
FASE III DESARROLLO	Desarrollodel sistema de gestión de inventarios.	- Identificar cada fase de las 5 S japonesas y aplicarlo a la cadena de electrodomésticos.	Bibliográficos Tecnológicos Humanos	2 meses

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

La principal causa de elegir un sistema de control de inventarios es presentar a la empresa un plan de control y rotación de inventarios, el cual ayude a mejorar el ingreso

y salida de mercadería, de forma que ayude a la correcta toma de decisiones sobre: la cantidad de mercadería a comprar, que mercadería comprar, cada que tiempo comprar, etc.

Como ya se indicó las sucursales no cuenta con una persona encargada de bodega, la cual no tiene un orden adecuado en los cuales se pueda despachar los productos de manera eficiente y eficaz,

Para tener una mejor idea del sistema que se va elegir, y con la finalidad de proponerlo para luego implementarlo en la empresa, hemos desarrollado un cuadro con los principales aspectos de cada uno de los sistemas, los mismos que serán de ayuda para definir el modelo a seguir en la empresa:

f. Desarrollo preliminar de las Fases del Modelo de gestión de Inventarios

f.1. FASE I: SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS

Tabla 28 Comparación de sistemas de inventarios

SISTEMA DE INVENTARIO PERIÓDICO	SISTEMA DE INVENTARIO PERMANENTE O PERPETUO
<ul style="list-style-type: none"> • Para iniciar requiere inventario inicial. • No mantiene registro continuo • Información después de conteo físico • Se apoya con el conteo físico real • Información solo fin del período • No determina valores de mercadería • No ejerce un control constante • Su operación es menos costosa para la empresa • No puede determinar robos, errores perdidos de mercadería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para iniciar requiere inventarios inicial • Registro continuo y al día de los artículos • Disponibilidad de información todo el tiempo • Alto grado de control • Proporción datos para estados financieros. • Alertan sobre el stock bajo • Se usa para todo tipo de artículos

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Se escoge el sistema de inventarios permanente para el control de los inventarios de las cadenas de electrodomésticos ya que deben tener un control continuo por la cantidad periódica de despachos recibidos desde la oficina matriz, y depende del efectivo registro y control para su buen desarrollo.

f.2. FASE II: ANALISIS DE MANEJO DE INVENTARIOS

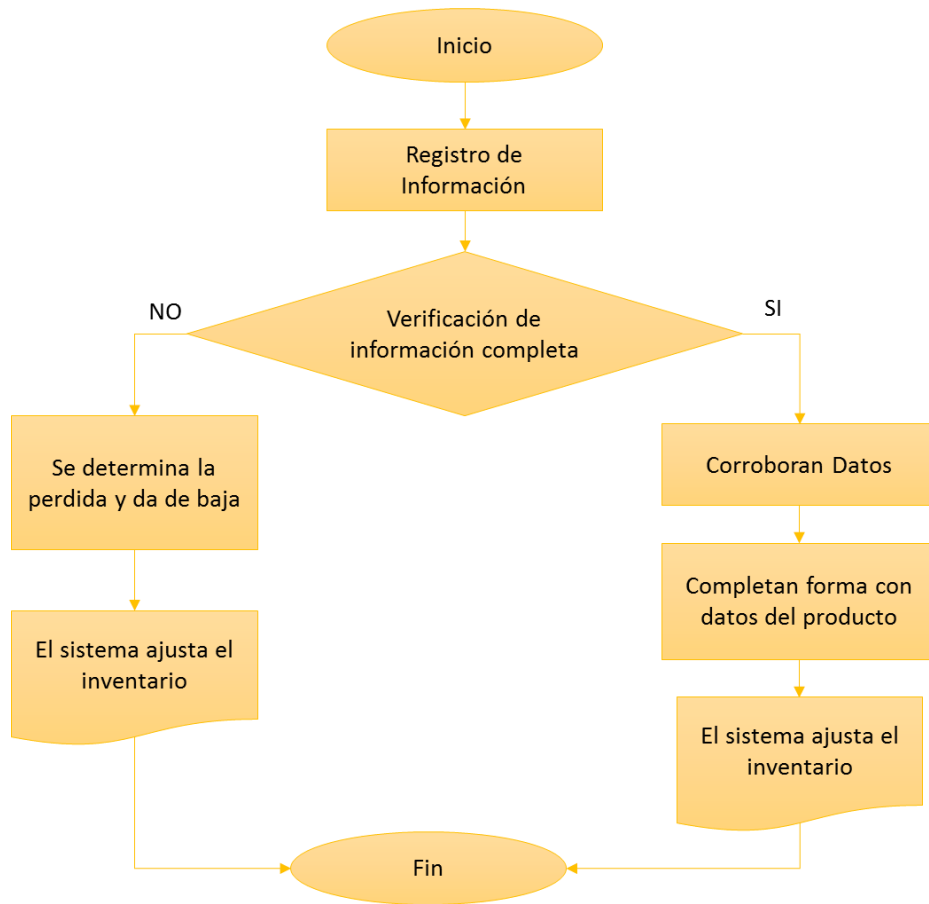
Las ilustraciones de los Flujos de la Toma de Decisiones, Proceso de Adquisición de Mercadería e Ingreso de Mercaderías corresponde a los pasos que las cadenas de electrodomésticos realizan en el control de los inventarios, éstos procedimientos son realizados por el administrador de cada sucursal lo cual se observó en nuestra visita.

Procedimientos de Toma de Inventario Físico de la Bodega, Almacén y vitrinas de exhibición de cada sucursal.

Las cadenas sucursales cuentan con un sistema integrado de inventarios el cual les permite obtener la información o el reporte necesario para realizar el conteo físico de los mismos, el problema es, que el conteo de la mercadería es realizado por todo el personal que labora en el almacén.

A continuación se detalla el Procedimiento en la Toma de Decisiones para el Inventario Físico de la Bodega, Almacén y vitrinas de exhibición de cada sucursal con la observación que si no hay una debida segregación de funciones para designar una persona responsable en el almacén la información que ingresen en el sistema no va a ser verídica o confiable ocasionando que la toma de decisiones realizadas por la oficina matriz no sean asertivas a las necesidades de la sucursal.

Gráfico 27 Flujograma para la Toma de Decisiones



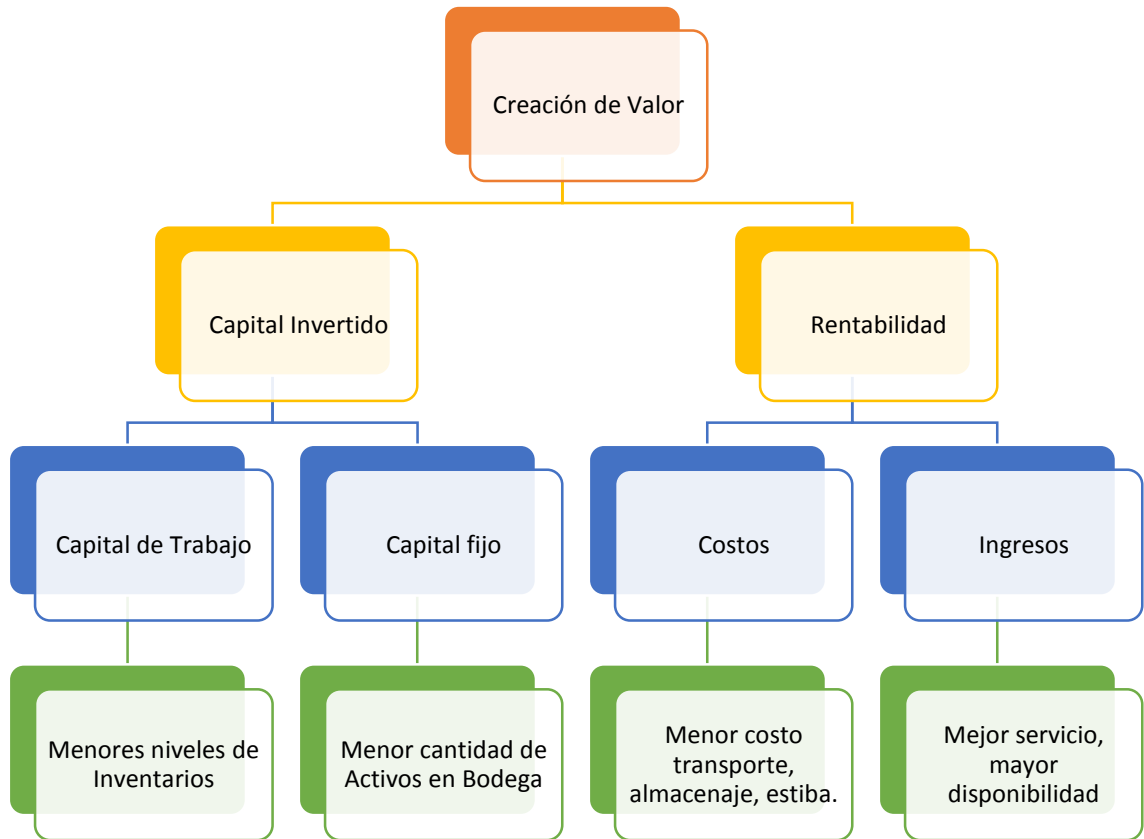
Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Empresa: Cadenas de Electrodomésticos		
Departamento: Administrativo		
Proceso: Toma de Decisiones		
Nro.	Proceso	Responsable
1	Registro y conteo físico debe ser realizado por una solo persona designada por el administrador de la cadena sucursal	Bodeguero
2	Verificación de Información	Administrador
3	Ajustes a los inventarios	Administrador

Elaborado por: Nasly Paredes (2017)

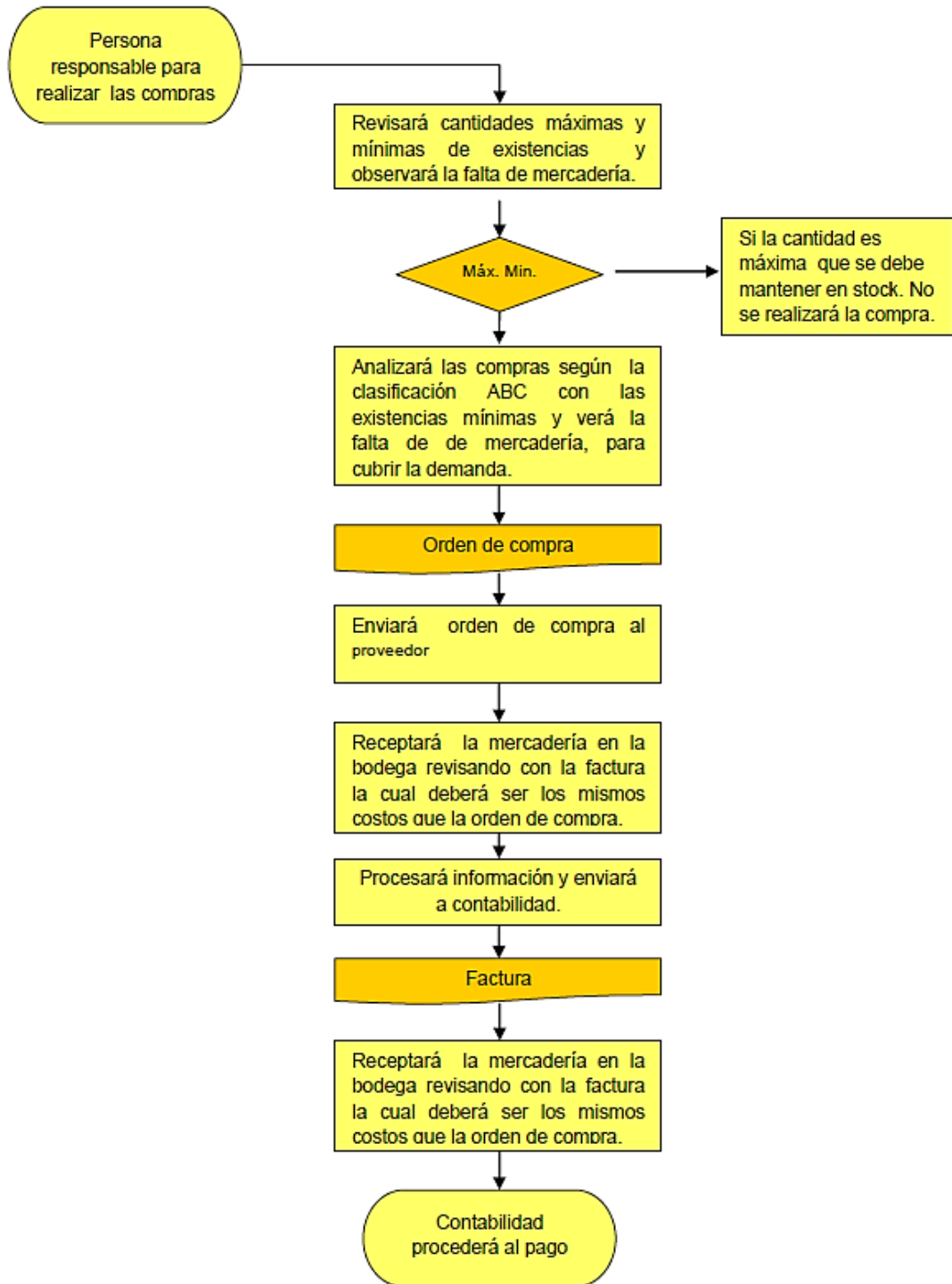
Por consiguiente la calidad de información y el control idóneo permitirá que el capital invertido retorne más rápido manteniendo una buena liquidez y por ende el posicionamiento y existencia de las cadenas dentro del mercado:

Gráfico 28 Administración de Inventarios



Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Gráfico 29 Proceso Adquisición o Requerimiento De Mercadería



Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

Empresa: Cadenas de Electrodomésticos

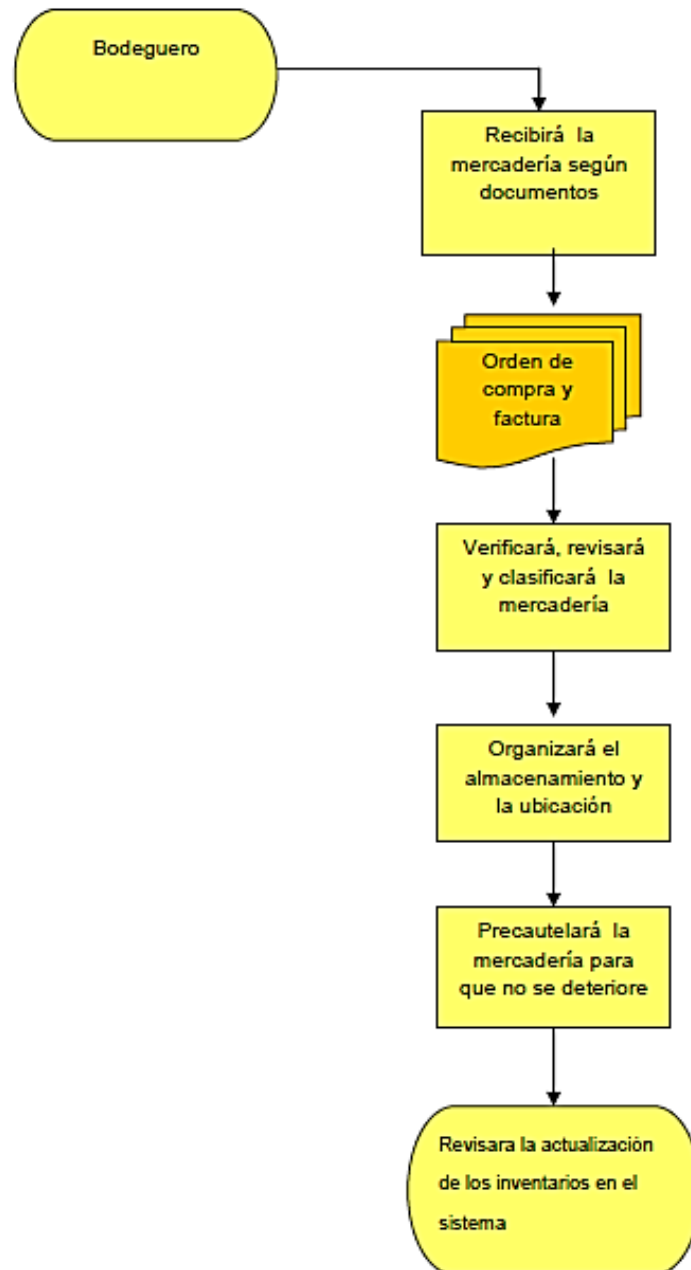
Departamento: Inventarios

Proceso: Proceso de Adquisición o Requerimiento de Mercadería

<i>Nro.</i>	<i>Proceso</i>	<i>Responsable</i>
<i>1</i>	Revisar las cantidades mínimas y máximas de las existencia	Administrador
<i>2</i>	Realizar la adquisición según clasificación ABC para cubrir la demanda	Administrador
<i>3</i>	Procesar el requerimiento a la oficina matriz	Administrador
<i>4</i>	Revisar el pedido según el requerimiento solicitado por medio del sistema computarizado y la guía de remisión	Bodeguero

Elaborado por: Nasly Paredes (2017)

Gráfico 30 *Flujograma Proceso de Ingreso Mercadería*



Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

<i>Empresa: Cadenas de Electrodomésticos</i>		
Departamento: Inventarios		
Proceso: Proceso de Ingreso de Mercadería		
<i>Nro.</i>	<i>Proceso</i>	<i>Responsable</i>
<i>1</i>	Recepción de la mercadería	Bodeguero
<i>2</i>	Revisar y clasificar la mercadería	Bodeguero
<i>3</i>	Informar sobre novedades acerca de la mercadería (faltantes, golpes, cambio de códigos, nuevos modelos)	Bodeguero
<i>4</i>	Almacenamiento y exhibición de la mercadería	Bodeguero

Elaborado por: Nasly Paredes (2017)

Registro de procesos de control de inventario por actividades

➤ **Registro continuo y al día de todos los artículos**

El mantiene la información actualizada y rápida. Es el fin que se busca al implantar un sistema de inventario eficiente.

➤ **Ubicación física del inventario**

La mayoría de sus inventarios se encuentran exhibidos en el almacén, y en la bodega colocan la mercadería que no se alcanza a exhibir en la tienda por espacio.

➤ **Registro continuo y al día de todos los artículos**

El tener la información actualizada y rápida, permitirá a las personas encargadas de la administración de cada almacén tomar decisiones asertivas sobre la adquisición, reposición y la elaboración de estrategias de venta.

➤ **Disponible información en el tiempo**

La disponibilidad de información es importante para cualquier tipo de organización, ya que ayuda a la parte administrativa de las cadenas de electrodomésticos a realizar pedidos necesarios y no equivocados y a la toma de decisiones.

➤ **Alto grado de control**

Cuando existe un buen control, las cosas funcionan bien, el hecho de que se implemente un sistema de control de inventario, es porque se necesita tener información segura y confiable.

f.3. FASE III: DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

Propuesta del Sistema de Gestión de Inventarios basado en las (5S) Japonesas

El inadecuado control de inventarios, no está permitiendo que las cadenas sucursales tomen correctamente las decisiones, por esta razón surge la necesidad de un sistema de gestión basado en las 5 S japonesas, el cual está basado en la clasificación, organización, limpieza, estandarización, y autodisciplina, la cual ayudará con las pautas necesarias para mejorar las condiciones laborales, reducir los gastos y tiempo, reducir los riesgos de accidente y mejorará la calidad de trabajo del personal.

➤ **SEIRI (Clasificación)**

En esta fase se identifica y se secciona al inventario, el objetivo de esta fase es contar con un área de trabajo en donde se encuentren únicamente los artículos para la venta.

Así como también se identifican todos los artículos innecesarios de bodega, para lo cual se seleccionara los artículos para la venta, y los artículos que nos son para la venta se seleccionaran con una marca la cual permita identificarlos claramente, que no son para la venta los cuales deben ser inventariados, y se colocaran en otra sección que no sea la bodega de mercadería, los mismos serán notificados a gerencia los cuales revisarán la procedencia de ellos.

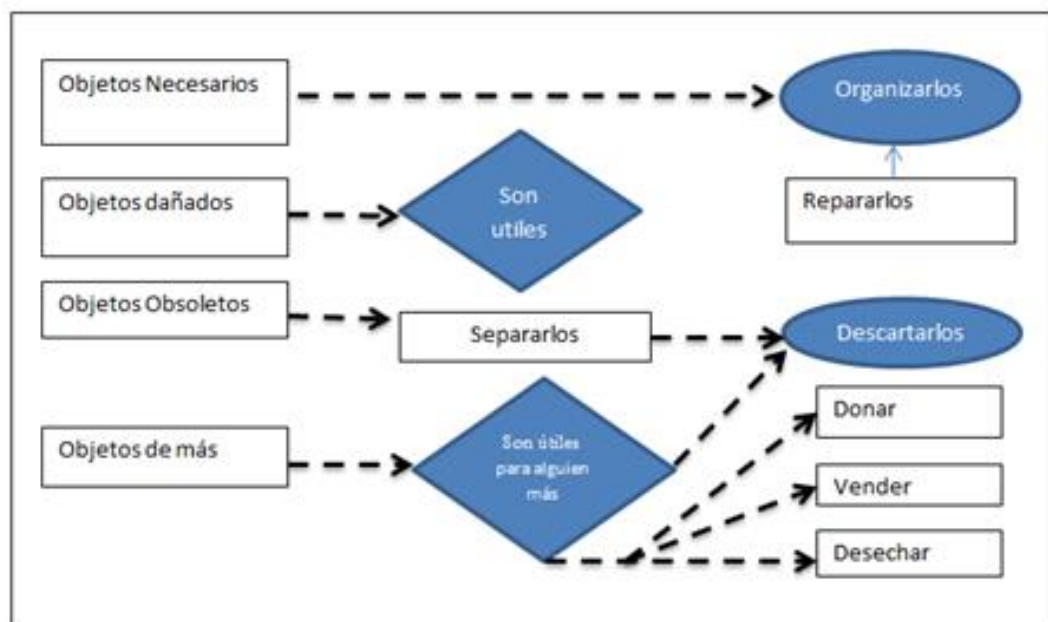
Al momento de realizar esta tarea se tendrá los siguientes beneficios:

- ✓ Área de bodega más segura.
- ✓ Liberar espacio útil de la bodega el cual se pueda utilizar para almacenar más mercadería.
- ✓ Mejorar el control visual del stock de mercadería.

➤ **Lista de los materiales necesarios**

- ✓ Realizar un check list de los elementos innecesarios resaltando su ubicación y cantidad, el cual se encargara el responsable de bodega.
- ✓ Realizar una tarjeta de color visible que permita marcar los objetos que no son necesarios.

Gráfico 31 Diagrama de flujo para la clasificación



Fuente: Flujo gramas Sistema de Inventarios

➤ **SEITION (Organización)**

Consiste en arreglar u ordenar los artículos de la bodega, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. El objetivo de esta tarea es que exista un lugar para cada cosa, adecuado a las rutinas de trabajo, listos para utilizarse y con su debida señalización.

Posterior al proceso de clasificación de los artículos en la tarea anterior se hace visible a simple vista de todos la desorganización en la que se encuentra, por lo que con esta tarea se procede a establecer o hacer grupos los artículos colocándolos en su debida vitrina, de forma de ordenada para que pueda ser de fácil localización cuando lo busquen para su debido despacho.

Las normas de SEITON:

- Organizar racionalmente el puesto de trabajo
- Define reglas de ordenamiento
- Hace obvia la colocación de objetos
- Los objetos de uso deben estar cerca
- Estandarizar los SEISO (LIMPIEZA)

➤ **Control visual**

Una vez organizado se colocara un indicador de ubicación con letreros o tarjetas con los nombres, así también se verificaran que los lugares de almacenamiento para que el momento de despachar puedan ser movilizadas con facilidad.

➤ **SEISO (Limpieza)**

Una vez que el espacio este despejado (seiri), y ordenado (seiton), es mucho más fácil limpiarlo (seiso), la cual consiste en eliminar las fuentes de suciedad, el incumplimiento de limpieza puede provocar algunas consecuencias, o incluso anomalías en el funcionamiento del inventario.

Beneficios de aplicar SEISO

- Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes
- Mejora el bienestar físico del empleado
- Se incrementa la vida útil del producto a la venta
- Reduce el tiempo de entre del producto.

La fuente de implementación se debe apoyar en el programa de entrenamiento y suministros de elementos necesarios para la realización, así como también el tiempo para la correcta ejecución.

- Realizar campañas de orden y limpieza, la cual ayudara a mantener inventario en mejores condiciones.
- Asignar tareas específicas a cada empleado del almacén

➤ **SEIKETSU (Estandarización)**

Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos, el objetivo principal es que evite el retroceso de las 3 S, de forma que una vez implementadas las primeras 3 S, el responsable de bodega tiene que estar pendiente de que estos tres procesos se cumplen correctamente.

Formar al personal en la creación de hábitos de trabajo para conservar el lugar en buenas condiciones.

- Preparar un manual de funciones donde especifique las tareas diarias de cada funcionario
- Poner una persona capacitada para el control diario de inventario.
- Asignar responsabilidades
- Dar a conocer las responsabilidades de cada cargo, para que tenga conocimiento de sus labores diarias.
- Integrar en los trabajadores cotidianamente la implementación del Seire, Seiso, y Seiton.

➤ **SHITSUKE (Autodisciplina)**

- Motivar al empleado a participar directamente en la promoción de las actividades diarias.

Tabla 29 Plan de Acción de la Teoría de las 5S

ETAPAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
SEIRI (CLASIFICACIÓN)	Realizar una tarjeta de color visible que permita marcar los objetos que no son mercadería	Recursos materiales	Jefe Administrativo Personal Operativo	Mensual
	Realizar un check list de los elementos innecesarios resaltando su ubicación y cantidad , el cual se encargara el responsable de bodega			
SEITON (ORGANIZACIÓN)	Control visual	Recursos materiales y humanos	Jefe Administrativo Bodeguero	Mensual
SEISO (LIMPIAZA)	Realizar campañas de orden y limpieza, la cual ayudara a mantener inventario en mejores condiciones.	Recursos materiales y humanos	Jefe Administrativo Personal Operativo Bodeguero	Mensual
	Asignar tareas específicas a cada empleado del almacén			
SEIKETSU (ESTANDARIZAR)	Prepara un manual de funciones donde especifique las tareas diarias de cada funcionario	Recursos materiales y humanos	Gerencia Recursos Humanos Jefe Administrativo	Anual Mensual
	Poner una persona capacitada para el control diario de inventario. Asignar responsabilidades			
	Dar a conocer las responsabilidades de cada cargo, para que tenga conocimiento de sus labores diarias. Integrar en los trabajadores cotidianamente la implementación del Seire, Seiso, y Seiton.			
SHITSUKE (AUTODISCIPLINA)	Motivar al empleado a participar directamente en la promoción de las actividades diarias.	Recursos materiales y humanos	Supervisor Zonal Recursos Humanos Jefe Administrativo	Mensual

Elaborado por: Paredes, Nasly (2017)

g. Recomendaciones

- ✓ Pueden utilizar todas las herramientas con las que cuentan las cadenas, solo necesitan que los administradores sean más analistas utilizando herramientas extras como un Microsoft Excel para crear una base macro y con este difundir información esencial a sus grupos de trabajo.
- ✓ Se recomienda a las cadenas de electrodomésticos implantar un modelo gerencial occidental para la toma de decisiones, en donde el líder va a ser el administrador y él será la persona que recibe la información sobre la problemática, define el problema, analiza vías de solución, elige una y les transmite a sus subordinados para que lo ejecuten.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaya, J. (2004). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Bucaramanga: Editorial de la Universidad Santo Tomás de Aquino.
- Ayala Rodríguez, A. (2013). *La Calidad del Control Interno de Inventarios y su impacto en los resultados financieros en el distribuidor materiales de construcción FREVI, en el año 2011*. Ambato.
- Baena. (2011). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Barboza, L. (15 de 2 de 2014). *Inventarios*. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/pymes/problemas-comunes-inventarios-solucionarlos_0_464953514.html
- Bastidas, E. (2011). *Enfasis en Logística y Cadena de Abastecimiento*.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración*. Argentina: Editorial de la Universidad Nacional del Sur.
- Bolten. (2000).
- Bolten, F. (2002). *Administración Financiera*. Mexico: Limusa.
- Cañabate. (1997).
- Céspedes Llerena, N. G. (2011). *Control Interno y su Incidencia en la Toma de Decisiones*. Ambato.
- Chavez Vega, E. (2000). *Administración de Materiales*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Cruz, J. (2010). *Gerencia y Liderazgo Estratégico*. Obtenido de <http://gerenciayliderazgoestrategico.blogspot.com/2010/07/el-inventario-y-su-importancia-dentro.html>
- Cuesta, U. (2012). *Planificación Estratégica y Creatividad*. ESIC.
- Davila, E. (24 de Junio de 2014). *Ingeniería Industrial*. Obtenido de Metodo de Valoración de Inventarios : <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/m%C3%A9todos-de-valoraci%C3%B3n-de-inventarios/>
- Dominguez. (2003).
- Eert, & Everett. (1991). *Administración de la Producción y las Operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento*. México: Editorial Person Education.

- Evans Vélez, A. M. (2006). *Revista Ciencias Estratégicas*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=9339223314>
- Fernández. (2009).
- Fincowsky, F., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina*. México: México: Pearson Educación.
- Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral*. México: Pearson Educación S.A de C.V.
- Freire Medina, V. (2012). *Modelo de Gestión de Inventarios para la programación del sistema de compras de la Farmacia Popular El Rosario de Ambato*. Ambato.
- García Mora, L. A. (2016). *Indicadores de la gestión logística*. Ecoe Ediciones.
- García, A. (2013). *Estrategias Empresariales*. Bogotá: Editorial Biliniata.
- Gomez, G. (2011). *La administracion del Capital de Trabajo*. Colombia.
- Gonzalez Bustillos, M. (2012). *El Manejo de Inventarios y su Relación con el Nivel de Stock en la Empresa Codelitesa S.A*. Ambato.
- González Gómez, J. (2002). *Control y Gestión del área comercial y de producción de la PYME*. España: Editorial Netbiblo.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México: Cengage Learning Editores.
- Griffin, R. (2013). *Proceso Adminisrativo*. Obtenido de http://www.academia.edu/17688959/Proceso_administrativo_5_definiciones
- Heredia, Á. J. (2001). *Sistema de Indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Castello de la Plana: Publicaciones Universitat Jaume I.
- Hernández Rodríguez, S. J., & Pulido Martínez, A. (2011). *Fundamentos de la Gestión Empresarial*. México: Editores S.A de C.V.
- Herrera, E. L., Medina, F. A., & Naranjo, L. G. (2004). *Tutoría de la investigación científica (Quinta edición)*. Quito,Ecuador: Gráficas Corona.
- Iborra, J., Dasi Coscollar, A., Dolz, C., & Ferrer Ortega, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y Habilidades directivas*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. .
- Koontz, Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial (Decimotercera ed.)*. México: México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: Editorial Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Sistemas de información gerencial*. México: Editorial Pearson Education.
- Levy. (2005).
- Maqueda Lafuente, F. (1992). *Dirección Estratégica y Planificación Financiera de la PYME*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Marín Martínez, B. (2015). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Madrid: Editorial Paralinfo S.A.
- Martínez Bencardino, C. (2004). *Estadística Básica Aplicada (Segunda ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez Bencardino, C. (2012). *Estadística y Muestreo (décima tercera edición)*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Martínez Bencardino, C. (2004). *Estadística y muestreo (segunda edición)*. Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mata, A. (26 de Septiembre de 2012). La producción de línea blanca creció un 72% en cinco años. *El telegrafo*.
- Mayorga, L. (2015). *Los Indicadores Financieros y su incidencia en la Toma de Decisiones en la empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista, Ambato en el año 2010*. Ambato.
- Meings. (2000).
- Mendoza, A. (17 de 03 de 2013). *Blogspot*. Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com/>
- Mercado, S. (2006). *Compras: Principios y Aplicaciones*. México: Editorial Limusa.
- Ministerio de la Industria y Producción, M. (17 de 09 de 2011). *Boletín Mensual de análisis sectorial de MIPYMES*. Obtenido de <https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/9p6suz41iwop5nwho5md09dzz7jkps.pdf>
- Mora. (2008).
- Mora, L. (2008). *Pronósticos de Demanda e Inventarios*. Medellín-Colombia: Tipografía Grafoprint Ltda.
- Morales, G. (2010). *Empresas e Iniciativas Emprendedoras*. Madrid.
- Morrisey, G. (s.f.).

- Murillo, J. (2007). *Metodología de Investigación avanzada*. Obtenido de [am.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](http://am.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)
- Observatorio de la Industria del Sector de Electrodomésticos de Línea Blanca*. (2008). Obtenido de http://www.minetad.gob.es/industria/observatorios/SectorBienes/Actividades/2008/Metal,%20Construcci%C3%B3n%20y%20Afines%20de%20la%20Unidad%20General%20de%20Trabajadores/7_UGT.pdf
- Palate Torres, H. (2015). *La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom–Sam*. Ambato.
- Parada Gutierrez, O. (2009). Un Enfoque Multicriterio para la Toma de Decisiones en la Gestión de Inventarios. *Revista Científicas Javeriana*, 169-187.
- Pérez, Cifuentes, Vásquez, & Ocampo. (2013). *Ingeniería Industrial*. Obtenido de Ingeniería Industrial: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011
- Ramírez, J. (14 de 01 de 2007). *Monografías.com*. Obtenido de Inventarios: <http://www.monografias.com/trabajos42/inventarios/inventarios.shtml#ixzz3IEA15tuE>
- Ramos, M., & Faga, H. (2006). *Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Render, B., Michael, H., & Stair, R. (2006). *Métodos Cuantitativos para los Negocios*. México : Editorial Pearson Education.
- Reyes. (2005).
- Robbins, & Coulter. (2010). *Administración (Décima ed.)*. México: Pearson Educación.
- Rojas, & Aguilar. (2013). *Proceso Administrativo*. Obtenido de http://www.academia.edu/17688959/Proceso_administrativo_5_definiciones
- Sánchez, Vargas, Reyes, & Vásquez. (2017). *El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas*. Obtenido de El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas: <http://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/13.2017.08/1360>

- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2013). *Registro Oficial*.
Obtenido de
<http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/SectorSocietario/Normativa/LeyCompanias>
- Terry, G. (2013). *El Proceso Administrativo*. Obtenido de
http://www.academia.edu/17688959/Proceso_administrativo_5_definiciones
- Valdemoro, & Rubio. (2012).
- Villavicencio Olalla, N. G. (2011). *El Control Interno y su Influencia en la Toma de Decisiones en Calzado LIWI periodo 2010*. Ambato.
- Wheelen, T., & Hunger, J. (2007). *Administración estratégica y política de negocios (Décima ed.)*. México: México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad General*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Zapata, O. (2005). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Editorial Pax.



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan en el tiempo acordado a la sucursal?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

3. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LA GANGA



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MARCIMEX



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ALMACENES JAPÓN



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ARTEFACTA 10 DE AGOSTO Y COLÓN



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

JAHER



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

COMANDATO



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ARTEFACTA GUAYAQUIL Y PICHINCHA



ENCUESTAS

Objetivo de la Encuesta: Conocer el Tipo de Gestión de los inventarios y la Toma de Decisiones en las Cadenas de Electrodomésticos de la ciudad de Riobamba

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. ¿Los pedidos realizados a bodega matriz llegan al tiempo acordado?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de inventarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

3. ¿Dispone de un lugar adecuado para el almacenamiento de la mercadería?

- Sí
- No

4. ¿Antes de que la mercadería salga de bodega se revisa que se encuentre en buen estado?

- Si
- No

5. ¿Existe la designación de una persona responsable de la recepción de la mercadería?

- Si
- No

6. ¿Realiza una conciliación de los saldos de bodega con los registros del sistema?

- Sí
- No

7. ¿El sistema con el que cuenta la sucursal para el manejo de mercadería es actualizado conforme a las innovaciones en los productos?

- Sí
- No

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

- Si
- No

9. ¿Se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita?

- Si
- No

10. ¿Cree usted que las políticas de la empresa son dirigidas adecuadamente?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ALMACENES ICESA ORVE

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Artefacta 602 ubicada en las calles 10 de Agosto y Colón

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica, diferente del administrador para el control del inventario?		X
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	X	

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Artefacta 605 ubicada en las calles Guayaquil y Pichincha

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?		X
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	X	

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: La Ganga

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?	X	
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?	X	
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	X	

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Marcimex

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?		X
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?		X

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Comandato

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?	X	
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	X	

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Almacenes Orve

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?		X
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	X	

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Almacenes Japón

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?		X
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?	X	

LISTA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Revisar los procedimientos que aplican en el control de inventarios

CADENA: Almacenes Jaher

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El stock preestablecido para la cadena sucursal es modificado constantemente de acuerdo a necesidad de la tienda?		X
2	¿Tienen una persona específica para el control del inventario?		X
3	¿Tienen instrucciones escritas para la realización del inventario físico?		X
4	¿El recuento físico de la mercadería es realizado por personas diferentes a los responsables de custodia?		X
5	¿La sucursal cuenta con seguridades en toda la mercadería para evitar robos?		X