



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL
CONTROL DE STOCK DE LA EMPRESA LUXORY**

AUTOR: JOHN HENRY MUENALA TONTAQUIMBA

TUTOR: MBA. ADRIÁN ANDRADE

OTAVALO - ECUADOR

2022

UNIVERSIDAD DE OTAVALO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADO

Otavaló, 4 de octubre de 2022

Se aprueba el empastado más el Cd correspondiente al trabajo de grado con el tema:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL CONTROL DE STOCK DE LA EMPRESA LUXORY.

Correspondiente al estudiante:

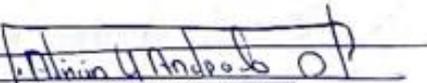
Nombre: Muenala Tontaquimba John Henry

C.I: 1003238506

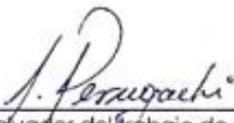
Para constancia firman los integrantes del tribunal evaluador:



Presidente de Tribunal de Grado
Nombre: Aiello, Cala Ramón, PhD.
C.I: 1753029998



Tutor del Trabajo de Grado
Nombre: Andrade Orbe Adrián Manuel, MBA.
C.I: 100284167-2



Evaluador del Trabajo de Grado
Perugachi Limaico, Lizandro Manuel, Msc.
C.I: 100186826-2



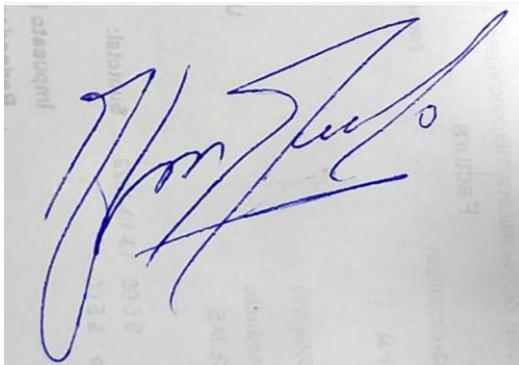
Evaluador del trabajo de Grado
Morocho Terán, Johanna Elizabeth, Msc.
C.I: 100315722-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, MUENALA TONTAQUIMBA JOHN HENRY, con CI, 1003238506, de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Declaro que el Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL CONTROL DE STOCK DE LA EMPRESA LUXORY” es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'John Henry Muenala Tontaquimba', is written over a faint, repeating watermark of the text 'Escuela Superior Politécnica de Otavalo'.

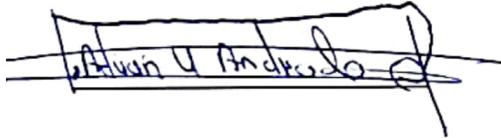
MUENALA TONTAQUIMBA JOHN HENRY

C.I. 100323850-6

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

26 de agosto del 2022

Yo, ADRIÁN MANUEL ANDRADE ORBE, en mi carácter de tutor del trabajo de titulación: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL CONTROL DE STOCK DE LA EMPRESA LUXORY", realizado por el estudiante "JOHN HENRY MUENALA TONTAQUIMBA" titular de la cédula de ciudadanía "1003238506", declaro mediante la presente, que el proyecto del trabajo de titulación cumple con las condiciones mínimas requeridas para ser sometido a su evaluación.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Adrián U. Andrade Orbe", is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large flourish at the end.

MBA. ADRIÁN ANDRADE
C.I.100284167-2

INFORME RESUMEN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO



Document Information

Analyzed document JOHN MUENALA - URKUND.docx (D143229501)
Submitted 8/24/2022 7:05:00 PM
Submitted by
Submitter email e_jhmuenala@uotavalo.edu.ec
Similarity 4%
Analysis address aandrade.otaval@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA

TESIS URKUNT.docx
Document TESIS URKUNT.docx (D128691933)
008

SA

JESSICAHIDALGO.pdf
Document JESSICAHIDALGO.pdf (D112526947)
005

SA

Diapositivas .pdf
Document Diapositivas .pdf (D89311969)
002

SA

contabiliada TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DEL SEGUNDO PARCIAL.pdf
Document contabiliada TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DEL SEGUNDO PARCIAL.pdf (D47754672)
001

Entire Document

1 CAPITULO I 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de estudio de la presente investigación están sustentados en investigaciones similares que describen el diseño de un sistema de gestión de inventarios. En la elaboración de esta presenta investigación se presenta los antecedentes de la investigación, pertenecientes al tema que se desarrolla, aportadas por diferentes autores especialistas en la temática referida.

El diseño de sistema de gestión de inventarios va dirigido a empresas del sindicato de choferes y orientada a empresas de este tipo. Los objetivos que quiere alcanzar son diseñar un sistema de control de inventarios a través del estudio de demostrar la necesidad, ventajas y del diseño del sistema de control de inventarios, también, diagnosticar los efectos y consecuencias de la ausencia del sistema de control de inventarios;

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Adrian U. Andrade", written over a horizontal line.

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la vida y supo guiarme en cada paso que doy, por darme salud y fuerza para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se presentaban y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han marcado este periodo de mi vida.

Quiero agradecer a mi papá y a mi mamá por haberme dado su apoyo incondicional durante todos estos años y por ser esa razón el más grande aliciente para el cumplimiento de mis objetivos que significan alegría y orgullo para mí y también para ellos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios por ser el motor de mi vida, por iluminar, guiar mi camino y bendecirme siempre, por darme la fortaleza, paciencia y perseverancia para culminar una meta más en mi vida.

A la Universidad de Otavalo por fortalecer nuestros conocimientos durante nuestra carrera profesional, formándonos como ciudadanos honrados con excelencia humana y académica; a todos los profesores quienes me impartieron sus conocimientos durante nuestra vida universitaria.

A todas las personas que durante este trayecto de mi vida me brindaron un estímulo constante de apoyo incondicional, muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
INFORME RESUMEN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN	1
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2 CAPITULO I.....	4
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	4
2.2 BASES TEÓRICAS Y NORMATIVAS	4
2.2.1 OBJETIVO DEL INVENTARIO	4
2.2.2 HISTORIA Y ORIGEN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS	5
2.2.3 OBJETIVO, IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	6
2.2.4 VARIABLES QUE AFECTAN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS	7

2.2.5	ELABORACIÓN DE LOS INVENTARIOS.....	8
2.2.6	SISTEMAS Y VALORACIÓN DE INVENTARIOS.....	10
2.2.7	MÉTODOS DE VALORACIÓN DE INVENTARIOS: FIFO, LIFO Y PMP 11	
2.2.8	EL KARDEX.....	14
2.2.9	INDICADORES DE MEDIDA DE INVENTARIOS.....	14
2.2.10	OBJETIVO DEL STOCK.....	16
2.2.11	LLEVAR UN BUEN CONTROL DE STOCK.....	16
2.2.12	LAS 5S JAPONESAS.....	18
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.3.1	INVENTARIO.....	18
2.3.2	STOCK.....	18
3	CAPITULO II.....	19
3.1	ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
3.2	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	20
3.4	VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	21
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
3.5.1	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	21
3.5.2	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	30
3.6	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE LA ORGANIZACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	32

3.6.1	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	32
3.6.2	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	32
3.6.3	FACTORES CRITICOS DE ÉXITO.....	32
4	CAPITULO III.....	34
4.1	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	34
4.1.1	HISTORIA DE LUXORY	34
4.1.2	SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	34
4.1.3	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA	35
4.2	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL CONTROL DE STOCK	36
4.3	CREACIÓN DE ELEMENTOS GERENCIALES ADMINISTRATIVOS	36
4.3.1	MISIÓN	37
4.3.2	VISIÓN.....	37
4.3.3	POLÍTICAS EMPRESARIALES	38
4.3.4	VALORES.....	39
4.3.5	OBJETIVOS SMART	40
4.4	PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS BASADO EN LAS 5 S JAPONESAS.....	40
4.4.1	SEIRI (CLASIFICACIÓN).....	41
4.4.2	SEITON (ORGANIZACIÓN).....	41
4.4.3	SEISO (LIMPIEZA)	41
4.4.4	SEIKETSU (ESTANDARIZAR)	42

4.4.5	SHITSUKE (AUTODISCIPLINA).....	42
4.5	PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS BASADO EN UN PROCESO.....	43
4.5.1	PROCESOS PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS	43
4.5.2	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INVENTARIOS.....	43
4.5.3	PASO UNO PEDIDO DE MERCADERÍA	44
4.5.4	DIRECTRICES PARA EL PEDIDO DE MERCADERÍA	44
4.5.5	FLUJOGRAMA DEL PASO UNO DE PEDIDO DE MERCADERÍA	45
4.5.6	PASO DOS ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA 46	
4.5.7	DIRECTRICES PARA LA ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA	46
4.5.8	FLUJOGRAMA DEL PASO DOS ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA	46
4.5.9	PASO TRES TRANSFERENCIAS DE LA MERCADERÍA.....	47
4.5.10	DIRECTRICES EN LA TRANSFERENCIA DE LA MERCADERÍA	47
4.5.11	FLUJOGRAMA DEL PASO DOS TRANSFERENCIAS DE MERCADERÍA	48
4.6	PROPUESTA DE UN CONTROL DE STOCK BASADO EN PROCESOS .	48
4.6.1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL STOCK.....	48
4.6.2	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE STOCK	49
4.6.3	PASO UNO CONTROL PREVIO DEL STOCK.....	49

4.6.4	DIRECTRICES EN EL CONTROL PREVIO DE STOCK	50
4.6.5	FLUJOGRAMA DE UN CONTROL PREVIO EN EL STOCK.....	50
4.6.6	PASO DOS CONTROLES CONTINUOS DEL STOCK	50
4.6.7	DIRECTRICES EN EL CONTROL CONTINUO DEL STOCK.....	51
4.6.8	FLUJOGRAMA EN CONTROL CONTINUO DE STOCK.....	51
4.6.9	PASO TRES CONTROLES POSTERIORES DEL STOCK	51
4.6.10	DIRECTRICES EN EL CONTROL POSTERIOR DEL STOCK.....	52
4.6.11	FLUJOGRAMA EN EL CONTROL POSTERIOR DEL STOCK	52
4.7	PROPUESTA DE OCUPACIONES DEL PERSONAL.....	53
4.8	FLUJOGRAMA DE LA PROPUESTA DEL MANEJO DE INVENTARIOS...	54
4.9	FLUJOGRAMA DE CONTROL STOCK SEGÚN PROPUESTA.....	55
5	CONCLUSIONES	56
6	RECOMENDACIONES	57
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
8	ANEXOS	59
Anexo 1	59
Anexo 2	63
Anexo 3	64
Anexo 4	65
Anexo 5	66
Anexo 6	67

Anexo 7	68
Anexo 8	69
Anexo 9	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con mayor frecuencia.....	22
Tabla 2	Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con menor frecuencia.....	23
Tabla 3	Sistema de gestión de inventarios en Luxory.....	24
Tabla 4	Controles de inventarios en Luxory.....	25
Tabla 5	Verificación de cantidad y calidad de los productos.....	26
Tabla 6	Productos obsoletos o en mal estado.....	27
Tabla 7	Controles de inventarios en Luxory.....	28
Tabla 8	Miembros de la empresa que desean implementar un sistema de control de inventarios.....	29
Tabla 9	Sistema de gestión de inventarios para el control de stock.....	36
Tabla 10	Objetivos Smart planteados.....	40
Tabla 11	Directrices para el pedido de la mercadería.....	45
Tabla 12	Directrices para la adquisición y almacenamiento de mercadería.....	46
Tabla 13	Directrices en la transferencia de mercadería.....	47
Tabla 14	Directrices en el control previo de stock.....	50
Tabla 15	Directrices en el control continuo de stock.....	51
Tabla 16	Directrices en el control posterior de stock.....	52
Tabla 17	Ocupaciones del personal.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con mayor frecuencia.....	22
Figura 2 Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con menor frecuencia.....	23
Figura 3 Sistema de gestión de inventarios en Luxory.....	24
Figura 4 Controles de inventarios en Luxory.....	25
Figura 5 Verificación de cantidad y calidad de los productos.....	26
Figura 6 Productos obsoletos o en mal estado.....	27
Figura 7 Controles de inventarios en Luxory.....	28
Figura 8 Miembros de la empresa que desean implementar un sistema de control de inventarios.....	29
Figura 9 Flujograma del procedimiento del manejo de inventarios.....	44
Figura 10 Flujograma del paso uno de manejo de inventarios.....	45
Figura 11 Flujograma del paso dos de manejo de inventarios.....	46
Figura 12 Flujograma del paso tres del manejo de inventarios.....	48
Figura 13 Flujograma del procedimiento para el control de stock.....	49
Figura 14 Flujograma del paso para el control previo de stock.....	50
Figura 15 Flujograma del paso dos para el control de stock.....	51
Figura 16 Flujograma del paso tres para el control de stock.....	52
Figura 17 Flujograma manejo de inventarios según propuesta.....	55
Figura 18 Flujograma de control de stock según propuesta.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Bodega de Luxory actualmente	35
Gráfico 2	Ubicación geográfica de Luxory	35

1 INTRODUCCIÓN

Una vez que el hombre inicio en el mundo de los negocios, su mayor preocupación ha sido la administración y control de sus artículos o productos, por lo que durante años ha buscado, diversos mecanismos que permitan gestionar con exactitud adecuadamente sus bienes, es allí donde nace la gestión de inventarios, encaminada a determinar políticas que permitan gestionar adecuadamente los inventarios. En la actualidad las empresas comerciales, tienen como base fundamental la compra y venta de productos terminados, puesto que, es su principal actividad económica, las empresas buscan las herramientas, las cuales ayuden a un buen manejo y control de sus inventarios, de aquí la importancia de tener una adecuada gestión de estas, ya que, ayudará a tener un control riguroso y tener un plan logístico en cuanto al manejo de la mercancía.

El control de inventarios es uno de los temas más complejos y apasionantes de la Logística y de la planeación y administración de la cadena de abastecimiento (Supply Chain Management, SCM). Es muy común escuchar a los administradores, gerentes y analistas de Logística afirmar que uno de sus principales problemas a los que se deben enfrentar es la administración de los inventarios. Uno de los problemas típicos, por ejemplo, es la existencia de excesos y de faltantes de inventarios: “Siempre tenemos demasiado de lo que no se vende o consume, y muchos agotados de los productos que más rotan”. Lo interesante de este problema es que ocurre prácticamente en cualquier empresa del sector industrial, comercial o de servicios, las cuales administran, de una u otra forma, materias primas, componentes, repuestos, insumos y/o productos terminados, productos y materias primas en proceso o en tránsito, manteniendo unidades en inventario en mayor o menor grado (Hernández, González, Aristizábal, 2020).

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN

Problema.- La empresa no conoce la cantidad de productos, por lo que muchas ocasiones queda desabastecida la bodega, lo que provoca pérdidas de ventas e insatisfacción en los clientes, además la empresa no tiene controles de los

inventarios, por lo que, hace que se comercialice productos obsoletos o en mal estado causando, un malestar en los clientes, también el problema de la empresa Luxory es la suciedad y el desorden de la bodega, puesto que, ha sido una de las áreas más abandonadas dentro de la empresa. Por estas razones se realiza la presente investigación, para generar una propuesta que ayude a solucionar todos estos problemas que tiene la empresa.

Justificación.- Actualmente las empresas comerciales para ser competitivas dentro del mercado deben tener un correcto control de sus inventarios, pues, en este se encuentra la principal fuente de ingresos para la organización, en sí, el inventario son las ganancias que tendrá la empresa alrededor de todo el año, en que la empresa realice sus operaciones, por lo tanto, es de suma importancia el control de estos y tener una contabilidad exacta de la cantidad y el costo de los artículos que tiene una empresa, ya que, tener un mal manejo de inventario tiene consecuencias negativas para la organización y puede afectar en el resultado final. Una de las principales quejas de los empresarios, es el no llevar un manejo adecuado de los artículos que hay en almacén, esto con lleva que las empresas tomen malas decisiones y por ende esto afecte a las organizaciones.

La falta de control de inventarios influye de manera radical en los clientes, puesto que, si la empresa no cuenta con los artículos que solicita el comprador, esto genera una molestia y por ende perder clientes, ya que, elegirán ir con la competencia que tenga los que los artículos que solicitan, tener un control de inventarios adecuado elimina es falencia y además brinda una ventaja competitiva para la empresa.

No llevar un manejo de los inventarios, no permite conocer en que épocas del año se vende más o menos ciertos productos, para así la empresa pueda abastecerse días antes y cubrir la demanda que vaya ver en esa fecha, conociendo esta información la empresa comprara la cantidad necesaria evitando así el sobre stock y también sobre costos de almacenamiento, además que comprar en cantidades mayores disminuirá el costo de cada producto y la empresa tendrá un precio al público más bajo que la competencia, consiguiendo así otra venta competitiva.

Visto anteriormente los puntos cuando una empresa no lleva la gestión o control de los inventarios tiene diversas consecuencias la cuales tiene un efecto negativo en

las organizaciones, el control de estas nos genera ventajas competitivas frente a la competencia, además de ser una herramienta indispensable en la toma de decisiones dentro de las empresas.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión de inventarios para el control de stock de la empresa Luxory.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente un sistema de gestión de inventarios para control de stock de empresas comercializadoras.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión de inventarios de la empresa Luxory.
- Proponer un sistema de gestión de inventarios para el control de stock de la empresa Luxory.

2 CAPITULO I

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de estudio de la presente investigación están sustentados en investigaciones similares que describen el diseño de un sistema de gestión de inventarios. En la elaboración de esta presenta investigación se presenta los antecedentes de la investigación, pertenecientes al tema que se desarrolla, aportadas por diferentes autores especialistas en la temática referida.

El diseño de sistema de gestión de inventarios va dirigido a empresas del sindicato de choferes y orientada a empresas de este tipo. Los objetivos que quiere alcanzar son diseñar un sistema de control de inventarios a través del estudio de demostrar la necesidad, ventajas y del diseño del sistema de control de inventarios, también, diagnosticar los efectos y consecuencias de la ausencia del sistema de control de inventarios; diseñar y entregar el manual de procedimientos de gestión de inventarios (García y Rodríguez, 2016).

En el Proyecto realizado en un comercializadora de plásticos en la ciudad de Cuenca, se determinó un problema significativo que es de las pérdidas de ventas por falta de stock en el almacén, algo que perjudicaba a la empresa notablemente además que esto genere una mala imagen para los clientes, a partir de la situación que atraviesa la empresa se analizan y se propuso un sistema de gestión de inventarios, debido a que, este generaba perdidas de ventas en la empresa. También se propuso la realización de una revisión continua de la empresa para poder mejorar con exactitud los inventarios (Quintana, 2010).

2.2 BASES TEÓRICAS Y NORMATIVAS

2.2.1 OBJETIVO DEL INVENTARIO

Una de las partes fundamentales dentro de una empresa comercial es el inventario, ya que la actividad principal es la compra y venta de bienes y productos terminados, de ahí la importancia de conocer e implementar técnicas y mecanismos adecuados para un manejo y control eficaz.

El objetivo es proporcionar y distribuir los bienes y productos terminados adecuadamente en la empresa, poniendo a disposición en el momento indicado, reduciendo al mínimo los niveles de productos en existencia y garantizando que exista disponibilidad de cada producto terminado, en el momento justo. Esto permite, hacer frente a la competencia, si la empresa no satisface la demanda del cliente se ira con la competencia, esto implica que la empresa no solo almacene inventario suficiente para satisfacer la demanda que espera, sino una cantidad adicional para satisfacer la demanda inesperada.

Por último, el inventario permite tener un mejor conocimiento de los productos del catálogo, haciendo pedidos cuando sea necesario. De igual forma hay que tener en cuenta que dependiendo la necesidad de la empresa se realizara un conteo de inventarios semanal, mensual, trimestral, semestral o anualmente.

2.2.2 HISTORIA Y ORIGEN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

La historia y origen de la gestión de inventarios se remonta a los inicios de la humanidad, exactamente cuando el ser humano tuvo la necesidad de llevar el control de sus productos de manera más sencilla, específicamente los egipcios son los primeros en llevar un manejo adecuado del control de los inventarios siendo una de las primeras civilizaciones en realizarlo, en el caso de esta civilización almacenaban grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en tiempos de sequía o de calamidades De igual manera la civilización Incaica crearon un sistema de contabilización denominado Quipus, el cual era empleado para contabilizar el número de familias que tenía el imperio y el número de bienes que le corresponde a cada familia del imperio.

En los años siguientes suscito la Primera Guerra Mundial, la cual en el sector empresarial provoco la disminución de consumo de productos norteamericanos desde Europa puesto que habían quedado devastados después de la guerra haciendo que se genere una excesiva acumulación de productos que no se podían comercializar, esto trajo consigo la creación de nuevas técnicas de administración de inventarios como es la computación, la cual tuvo fines militares, sin embargo, tuvo un impacto en el campo civil de la humanidad, teniendo una importancia en el desarrollo de la misma y de igual forma en la administración de los inventarios.

2.2.3 OBJETIVO, IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

Cuando se habla sobre la gestión de inventarios se refiere al seguimiento intenso de los productos o materias primas que almacena la empresa, esto mediante diferentes acciones que permiten alcanzar un vasto conocimiento en la administración con respecto al ingreso y salida de bienes que posee la empresa “La gestión de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda la organización” (Laza, 2020, p. 7).

La gestión de inventarios tiene como objetivo principal conseguir tener los productos correctos en el momento preciso y en el lugar adecuado, conocer cuando realizar un pedido de algún producto, cuando hacer este pedido y donde almacenarlo. Los objetivos fundamentales de la gestión de inventarios es garantizar continuamente el abastecimiento de los productos, ya que es la base de la actividad económica de una empresa, disminuir los costos de orden y almacenamiento. “El inventario es una herramienta básica para que las empresas puedan gestionar las necesidades de cada una de las existencias o productos, cuando realizar el pedido al proveedor y la cantidad” (Fernández, 2017, p. 13).

La gestión de inventarios dentro de una empresa es de alta importancia, puesto que a la excesiva competitividad en el mercado, se exige a las compañías tener una mayor nivel de respuesta y de eficiencia en sus procesos para así tener una mayor acogida en el mercado que se esté moviendo, no basta tener un manejo de inventarios bueno si no excelente y eficaz, así que es idóneo tener el control de estos de una manera sofisticada, esto implica poseer una mayor supervisión, reducir costos y acelerar el cumplimiento de la demanda, dando como resultado poder calcular con precisión el costo de los productos, además que es clave en la reducción de costos de mantenimiento de inventario, también permite calcular la producción necesaria para abastecer toda la demanda esperada por los consumidores.

Con la información que se obtiene con la gestión de los inventarios, se tiene beneficios como: poder identificar la estacionalidad en los productos, detectar artículos de lento movimiento, reconocer robos y considerablemente eleva el nivel de

calidad del servicio al cliente reduciendo la pérdida por falta de mercadería y generando una mayor lealtad con la empresa. Contar con un sistema de gestión de inventarios trae consigo múltiples ventajas para una empresa, al proporcionar información trascendental y oportuna en tiempo real, contribuye a una mejor planeación y a la toma de decisiones dentro de la empresa.

2.2.4 VARIABLES QUE AFECTAN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

Hay que tener en cuenta que, para llevar un control correcto de los inventarios de una empresa, existen variables que pueden influir al momento de la toma de decisiones, las variables a tomar en cuenta son: tiempo, demanda, costes.

En la aplicación y el desarrollo de los inventarios en la empresa hay una serie de variables que afectan a la toma de decisiones dentro de la gestión del inventario. Las empresas deben tener en cuenta este proceso de inventariar, desde la función de aprovisionamiento hasta la de distribución del producto, para llevar a cabo una correcta gestión del inventario (Fernández, 2017, p. 14).

El plazo de entrega de proveedores viene sujeto al tiempo, el cual es la duración que hay desde que se emite el pedido hasta que llegan los artículos o productos solicitados a la empresa y están ya se encuentran disponibles para el consumo del cliente. Este tiempo lo podemos dividir en los siguientes plazos: pedido del cliente, solicitud del pedido al proveedor por parte de la empresa, duración del envío y recepción de la mercadería.

Es importante mejorar la colaboración con los proveedores, ya que, si se logra reducir los tiempos de entrega de la mercadería, se obtiene tener los artículos en el momento necesario y así cumplir con la demanda y la satisfacción del cliente. “Teniendo en cuenta el concepto de tiempo de entrega, que es el tiempo que se necesita la mercancía hasta que llega a la empresa” (Fernández, 2017, p. 15).

La demanda es una cantidad de bien o servicio que la gente desea consumir, esta también puede afectar en la gestión de inventarios, pues, si no se tiene un conocimiento previo acerca de la demanda de cada uno de los artículos de la empresa, puede traer consigo excesos de mercadería o faltantes de mercadería y

por consecuencia esto trae perdidas a la empresa. Es indispensable conocer los artículos que disponemos en la empresa y saber cuál es movimiento dentro del almacén.

Tener prevista la demanda futura del producto hace que la gestión del inventario y la disponibilidad de este sea más eficiente y rentable. La demanda tiene una serie de características propias como son su variación con relación al entorno y el volumen en el que esté comercializando el producto (kilos, unidades, litros, etc.), en relación al conocimiento del comportamiento futuro (estable o aleatorio), en relación a su implicación con el tiempo (homogénea o heterogénea) y en relación con la disponibilidad del producto (diferida o perpetua) (Fernández, 2017, p. 15).

Las empresas deben almacenar sus productos para después ser vendidos, pero este almacenamiento trae consigo costos para la empresa, los costos son de cuatro tipos: de adquisición, de almacenaje, de aprovisionamiento y por rotura de stock.

El costo de adquisición hace referencia al valor de los artículos adquirido, incluido todos los gastos que incurrieron para que la compra de mercadería haya llegado a la empresa. El siguiente costo es de almacenamiento son los gastos que se realiza al momento que los productos llegan a bodega y se los guarda, aquí hay costos como el capital invertido puesto la mercadería se queda inmovilizada por un tiempo determinado hasta ser vendida, además un costo si los productos se deprecian o quedan obsoletos, el costo del almacén físico donde se guardan los productos también es otro gasto que se encuentra en el costo de almacenamiento y por último el costo para alargar la vida útil de la mercadería almacenada, esta puede ser como es la calefacción o refrigeración. En tercero, el costo de aprovisionamiento que es el gasto que se hace cada vez que se realiza un pedido y costo por rotura de stock, es difícil calcular este costo puesto que es difícil calcular el costo que con lleva al perder ventas por no tener mercadería suficiente para satisfacer la demanda del cliente, “costes mucho más difíciles de cuantificar, ya que implican la perdida de la confianza del cliente” (Fernández, 2017, p. 17).

2.2.5 ELABORACIÓN DE LOS INVENTARIOS

Realizar una elaboración correcta de los inventarios de la empresa, es clave para

mantener una eficiencia dentro de la misma y en la toma de decisiones, sin embargo, las empresas no le dan una importancia a la elaboración correcta de la misma y por ende, las organizaciones no consiguen tener éxito.

Realizar un inventario de forma eficaz es la meta de todo empresario, el cual, es encargado de gestionar o administrar una empresa, pues, una administración correcta de los inventarios juega un papel fundamental al momento del éxito o fracaso de una empresa, por eso es indispensable realizar su elaboración de una forma adecuada.

A la hora de realizar el inventario, se ha de tener claro qué es lo que se ha de contar. Para ellos se deben clasificar las existencias por rango de precios, por ubicación en el almacén, etc. El método será establecido por la empresa en función de sus características y, sobre todo, en función de la experiencia. Para su realización, dependiendo del tipo de elementos, tamaño o estructura del almacén, se requerirían una serie de herramientas partiendo siempre de una base de datos con la que iniciar el conteo. Aparatos de lectura de códigos de barras, etc., serán muy útiles para realizar el inventario (Fernández, 2017, p. 33).

Las empresas deben inventariar sus artículos por lo menos una vez al año, la mayoría de ellas lo realizan a finales del año, puesto que, es en ese tiempo los artículos tienen menos cantidades y resulta más sencillo realizarlo, y a la vez también, para la toma de decisiones del siguiente año que viene, así conocer que artículos hay que aprovisionar para realizar pedidos a los proveedores y tener existencias en la bodega para realizar las operaciones del siguiente año.

Con la elaboración del inventario se puede conocer las cantidades y el costo de cada uno de los artículos con los que cuenta la empresa, con esto se logra evidenciar artículos que estén obsoletos, caducados o con desperfectos, los cuales no son aptos para la venta, pues, si estos productos son comercializados, generara una molestia con los clientes.

La elaboración del inventario las empresas no se deben como una obligación al momento de realizarlo, sino más bien como una oportunidad que las empresas tiene al momento de elaborar los inventarios, conociendo en todo momento la cantidad y

costo de sus productos, dando como resultado una venta competitiva frente a la competencia.

2.2.6 SISTEMAS Y VALORACIÓN DE INVENTARIOS

Para desarrollar el inventario de una empresa se debe conocer los costos de productos y el movimiento que tiene en el almacén desde que se necesita hasta que se vende, mediante un control de inventarios esto se puede desarrollar. El control de inventario es clave dentro de una empresa, una buena gestión de esta brinda, identificar y contabilizar productos almacenados, los pedidos de compra y venta de clientes, proveedores y minimizar costos, se puede realizar el control de inventario bajo un sistema de inventarios permanente o periódico.

Los sistemas de inventario periódico y permanente sirven para controlar la cantidad de existencias disponibles, el inventario periódico es usado frecuentemente por las microempresas y consiste en el conteo físico de los productos, esta metodología no permite conocer de manera inmediata el valor de los productos que se encuentran en el inventario puesto que esta información depende del conteo físico que se realiza periódicamente, esto da como consecuencia que los valores no estén siempre actualizados o precisos, este recuento físico generalmente las empresas lo realizan una vez al año puesto que el recuento físico de cientos de productos es dificultoso y puede llevar mucho tiempo.

En este sistema no se observan las reglas que se utilizan para contabilizar las entradas de activos. Durante el periodo contable la cuenta Materias primas no se debita al comprar ni se acredita al usar materias primas; es decir, la cuenta permanece desactualizada durante el periodo y es necesario esperar la terminación de mismo para corregir su saldo. Cuando se compran materiales se adquiere un activo. La compra de materias primas es este sistema se registra debitando la cuenta Compras de materias primas, la cual comprende el valor pagado y/o causado por el ente económico en la adquisición de materias primas que se van a utilizar en la producción durante un periodo determinado. La cuenta que refleja la adquisición de materiales indirectos se denomina Compras de materiales indirectos. Ambas cuentas hacen parte de las cuentas temporales que se cierran al final del periodo contra Costo de

ventas (Valencia, 2011).

El sistema permanente, por otro sentido, consiste en el registro constante de todos los movimientos que ocurren dentro del stock de mercadería, un registro de cada unidad que entra o sale del inventario, por consiguiente, se sabe en todo momento el costo y las unidades del inventario, pero cuando la empresa adquiere productos en fechas y costos diferentes hace que ese inventario represente diferentes valores.

El inventario garantiza la continuidad de la operatividad de la empresa, tener un inventario cuesta dinero, de ahí que expertos hayan creado métodos que permitan tener la mínima cantidad de productos en bodega manteniendo la satisfacción del cliente, por efecto existen métodos de valoración de inventario.

Los métodos de valoración de inventarios son elementos de contabilidad de costos que permiten determinar el precio de cada producto que sale a la venta. La valoración de los inventarios depende de la naturaleza y vida del producto, dentro de los principales métodos de valoración se encuentran fifo, lifo y promedio ponderado. La valoración de inventarios es la asignación de un valor a cada uno de los elementos que se encuentran en bodega.

La valoración es parte esencial de la empresa, ya que todo lo que en ella se registra y forma parte de su patrimonio debe estar valorado. Para ello, las empresas se rigen por el Plan General Contable que, dentro del Marco Conceptual de la contabilidad, incluye los criterios de valoración contables, recogidos en su sexta parte (Fernández, 2017, p. 65).

2.2.7 MÉTODOS DE VALORACIÓN DE INVENTARIOS: FIFO, LIFO Y PMP

Las empresas necesitan saber el costo de sus inventarios para calcular el costo de los bienes vendidos y conocer el valor de sus existencias, por lo tanto, los métodos de valoración de inventarios permiten conocer el valor de nuestro inventario en unidades monetarias y el costo de los bienes vendidos. “Los métodos de valoración o métodos de valuación de inventarios son técnicas utilizadas con el objetivo de seleccionar y aplicar una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios” (Laza, 2020, p. 44). En este sentido es un proceso vital cuando los precios unitarios han sido diferentes.

2.2.7.1 FIFO

Este método que en inglés sus siglas dicen first in, first out que su traducción en español quiere decir primeros en entrar, primeros en salir, este método es más utilizado para los productos perecederos como los alimentos, que tienen fecha de caducidad, puesto que los productos que son los primeros en ingresar en bodega serán los primeros en ser vendidos, quedando así en el inventario artículos recientemente ingresados. Este es uno de los métodos que mejor se adapta en la práctica, ya que es lo más lógico que primero se vendan los productos que lleven mayor tiempo en inventario, obteniendo así tener un inventario nuevo y reduciendo los riesgos de insolencia o vencimiento.

Con el método FIFO, el inventario que queda en el almacén se valora a un precio cercano al valor que fija el mercado (considerando un precio inflacionario). Es decir que los artículos que llevan más tiempo en el inventario tienden a tener menor costo que los adquiridos recientemente. Esto último es lo que nos lleva a tener un menor costo de ventas y con ello un aumento del beneficio obtenido por la empresa, pero también aumento en el pago de impuestos (Laza, 2020, p. 45).

El método de primeros en entrar, primeros en salir es una opción favorable para empresas que cuentan con productos que tienen una fecha de caducidad como los alimentos, artículos de belleza o moda y productos que podrían volverse obsoletos en un tiempo como pueden ser artículos en el área tecnológica. Por ende, en este tipo de productos es necesario mover los artículos que ingresaron primero en stock y que sean vendidos primero, pues probablemente se perderá dinero a medida que los productos se caduquen, pasen de moda o queden obsoletos.

2.2.7.2 LIFO

El método que en inglés quiere decir últimos en entrar, primeros en salir, este sistema es menos utilizado que el FIFO, este sistema es a la inversa que el anterior, esto significa que la mercadería recién ingresada a bodega es la que debe venderse primero, este método es ideal para productos no perecederos que no tienen fecha de caducidad, ni pierden valor, ni quedan obsoletos a través de tiempo.

Cuando se trata de LIFO y la gestión de almacenes, este método realmente solo se utiliza para productos homogéneos tales como el carbón, arena, piedra o ladrillos. Cuando un lote entra en el almacén, se coloca encima del lote anterior y el más nuevo es el primero en usarse (Laza, 2020, p. 46).

Con LIFO se evita tener que mover los artículos en un almacén, la mercadería que llega se amontona de forma accesible en los estantes del almacén, al momento de realizar la salida de la mercadería se accede de forma más sencilla los artículos que ingresaron en último lugar.

El método de últimos en entrar, primeros en salir, hace referencia a que los últimos artículos comprados o adquiridos por la empresa, serán los primeros productos vendidos, LIFO da con mayor exactitud el valor de las unidades, mejora la comparación en los ingresos y gastos actuales de la empresa con respecto a FIFO, reflejando costos actuales de los artículos.

2.2.7.3 PROMEDIO PONDERADO

Cuando una empresa vende un producto, el empresario debe conocer el costo del artículo al que compro para consiguientemente sumarle la utilidad y tener un precio de venta al público, es sencillo siempre y cuando los productos que se compren en diferentes pedidos tengan el mismo precio, lo cual en la práctica no es así, puesto que cada compra o cada pedido suele tener un precio distinto. Este método permite determinar un promedio del costo de los artículos de la empresa, sumando los valores ya existentes en el inventario con los valores de los nuevos artículos adquiridos, para luego dividirlo entre el número de unidades existentes en el inventario, incluyendo los existentes, como los de la nueva compra. “Con el método del precio medio ponderado se trata de ponderar la media aritmética con el número de unidades adquiridas, así que tendrá mayor peso específico el precio con el que hayamos comprado más mercancía” (Laza, 2020, p. 47).

Finalmente, el método promedio ponderado ofrece el costo de los productos más equilibrado, puesto que representa un costo promedio entre los precios de los productos que se compraron anteriormente con los precios de los artículos que se compran.

2.2.8 EL KARDEX

El Kardex es un documento para el control de los inventarios, el cual es un registro de las existencias de mercadería en un almacén o empresa. Este se crea a partir de la evaluación de los inventarios, registrando la cantidad de bienes, el valor de medida y el precio por unidad. También son conocidas como tarjetas Kardex, están rastrean las entradas y salidas de los artículos de la empresa.

2.2.9 INDICADORES DE MEDIDA DE INVENTARIOS

La información obtenida con la gestión de inventarios debe ser analizada por las empresas para la toma de decisiones y la mejora continua de la organización, por ejemplo, se puede tomar medidas como generar un pedido que no se había contemplado, o a la vez frenando o cancelando el pedido, puesto que, si hay existencias de ese artículo en el almacén. Dentro de los indicadores para evaluar la gestión de inventarios son: existencias, movimiento, rotación, cobertura y ocupación

2.2.9.1 EXISTENCIAS

Un indicador son las existencias, es decir, la cantidad de artículos de un cierto producto con las cuales cuenta la empresa para ser comercializadas, midiendo este indicador en la gestión de inventarios se evidencia si la empresa, cuenta con los artículos necesarios para satisfacer la demanda del cliente y a la vez no tener un sobre inventario de productos en el almacén, dando como resultado un sobre costo de almacenamiento.

Manejar este indicador permite realizar compras más eficientes a los proveedores, además de cancelar pedidos de artículos, haciendo que la empresa cuente con las cantidades disponibles, en el momento indicado, dando como resultado, satisfacción del cliente y relevancia en el mercado en el que se encuentre realizando operaciones la empresa.

2.2.9.2 MOVIMIENTOS

Se puede decir que cuanto más controlado y cercano sea el dato de los movimientos de las existencias registradas a las reales, más fiables serán los datos aportados por los indicadores para la toma de decisiones en los

inventarios de la empresa (Fernández, 2017, p. 82).

Las existencias y el movimiento son indicadores que son analizados por los gerentes de la empresa, puesto que, un conocimiento sobre estos dos mostrara resultados en tiempo real y con ellos crear indicadores de calidad que mejoren la gestión de los inventarios y a su vez ayuda a la toma de decisiones dentro de la empresa.

2.2.9.3 ROTACIÓN

Para las empresas es indispensable conocer la relación que existe entre las existencias con las que cuenta la empresa y salidas que este tiene, por ende, el indicador de rotación mide esto. Este se mide dividiendo el número de salidas de almacén, es decir las ventas totales, entre las existencias que se encuentra en el almacén, esto se lo realiza periódicamente según cada empresa lo establezca. Los datos son analizados y el resultado depende de la naturaleza y la actividad económica de la empresa. Las empresas comercializadoras, deben tener un valor cercano por debajo a un ocho.

En conclusión, el índice de rotación es fundamental, puesto que, es el número de veces que los artículos de la empresa deben ser reabastecidos, mientras más alto es el resultado, es positivo para la empresa, pues indica que hay un flujo constante en entrada y salidas en los artículos con que cuenta la empresa, por ende, eso quiere decir que un nivel de ventas alto. “Por el contrario, si resulta una rotación alta, significará que estamos teniendo menores costes de almacenamiento y, por tanto, esta situación nos reportará un beneficio” (Laza, 2020, p. 55).

2.2.9.4 COBERTURA

Otro indicador es la cobertura, este recoge información de cuánto tiempo dura un artículo o producto en el almacén, este se calcula dividiendo las existencias que cuenta la empresa en el almacén para los 365 días del año, este indicador brinda una mejora en la toma de decisiones dentro de la empresa, pues es fundamental para diseñar un para garantizar las ventas durante todo el periodo, sin roturas de stock y consiguiendo la aprobación del cliente.

2.2.9.5 OCUPACIÓN

Este indicador muestra el espacio físico que ocuparan los artículos o productos de la empresa, esto es importante para el desarrollo de las actividades comerciales de la organización, este indicador se mide dividiendo la superficie del almacén y las unidades de artículos con las que cuenta la empresa.

Como se puede intuir, un porcentaje de utilización demasiado bajo será negativo, ya que estaremos desaprovechando espacio útil, pero un porcentaje de utilización muy alto también resultará negativo, puesto que esto significará que estamos destinando lugares no apropiados para el almacenamiento de las mercancías (Laza, 2020, p. 56).

2.2.10 OBJETIVO DEL STOCK

El stock es la mercadería que se encuentra almacenada para posteriormente pasar a venderla, este asegura atender el flujo de la demanda de una manera adecuada, pudiendo llevar las ventas de forma habitual sin tener que paralizar por falta de producto. El objetivo de este es responder a la demanda de una manera eficaz, teniendo cantidades de todos los productos dentro del almacén o bodega, pero este trae desventajas como tener existencia de stock exagerados, lo cual nos genera costos de almacenamiento y generando una pérdida en el capital, pudiendo este dinero desembolsar en otras actividades de la empresa.

2.2.11 LLEVAR UN BUEN CONTROL DE STOCK

El control de stock es un punto clave en el desarrollo de cualquier comercio o empresa distribuidora, en muchas ocasiones llega a ser responsable de su éxito o fracaso, por lo cual llevar un control de stock es fundamental dentro de una empresa. Hoy en día toda empresa compite por ser el mejor y para ello debe optar por un control de stock que jugara un papel fundamental en su ejecución. Este consiste en conocer en todo momento la cantidad de artículos existentes que hay en el almacén, es fundamental el correcto desarrollo de las operativas logísticas del stock, pues, su impacto incide directamente en la satisfacción de los clientes.

El problema se origina cuando el cliente desea adquirir un artículo del almacén y la empresa con cuenta con el stock de ese pedido por ende debe esperar semanas

para recibir su pedido por falta de existencias en el stock, esto genera una frustración en el cliente y por consecuencia una mala reputación dentro del mercado, en el que se encuentra la empresa, además de perder futuras ventas.

En términos generales el control de stock es la supervisión de la mercadería que entra y sale del almacén, se hace un balance entre los artículos que se adquiere y los que ya cuenta la empresa, determinando así el número de unidades disponibles de cada producto con la que cuente la empresa. “La gestión de stock en la empresa pasa por la gestión de sus inventarios, ayudando a la toma de decisiones sobre pedidos, cantidad, etc., reduciendo en todo momento los costes innecesarios del almacenamiento” (Fernández, 2017, p.101).

El stock es la cantidad de un producto de la empresa, las cuales están almacenadas, esperando a ser consumidas o vendidas en las operaciones que realiza la empresa, este es una herramienta para satisfacer a la demanda de los clientes, asegurando que los productos estén el momento indicado y en la forma y cantidad adecuada. Mediante la gestión de stocks se optimiza los productos que se tiene en la empresa, realizando una coordinación entre la adquisición de nueva mercancía y las necesidades financieras de la empresa. Determinar la cantidad de artículos que se debe tener en el almacén, es el problema fundamental en el control de stock.

El control de stock tiene dos objetivos básicos: por una parte, prevenir las roturas de stock el cual dificulta distribuir los productos a los clientes sin demora y también evita el sobre stock, el cual ocasiona costos de almacenamiento adicionales a la empresa. “La gestión de stocks de una empresa es un proceso circular que tiene como objetivo fundamental establecer el equilibrio entre el coste de los stocks y el nivel de servicio de atención al cliente” (Laza, 2020, p. 68).

Finalmente, el control de stock es disponer de mercadería necesaria para operar dentro de la empresa, hay que priorizar este control pues ofrece una ventaja competitiva dentro del mercado frente a la competencia puesto que al conocer la localización y cantidad de los productos en el almacén, recibir pedidos es mucho más dinámica y fluida, por otra parte cuando se mejora el servicio del almacén también lo hace la satisfacción de los clientes, las entregas rápidas, puntuales y sin errores generan una mayor confianza y por ende, un incremento de las ventas

futuras. Al vender existencias, se recupera el dinero invertido y esto se traduce a liquidez dándonos como resultado ser una empresa con mayor liquidez la cual facilitara un crédito o nuevas fuentes de financiamiento cuando la empresa lo requiera, por último, reduce los costos ya que una óptima gestión evita excesos de stock y se optimiza el espacio del almacén, de este modo se consigue disminuir los costos de almacenamiento.

2.2.12 LAS 5S JAPONESAS

Este método inicio en los años 60, por la empresa Toyota, con el objetivo de tener un lugar de trabajo ordenado y limpio, de forma permanente para lograr un mejor entorno laboral. Se basan en gestionar de una forma sistemática

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 INVENTARIO

“Un inventario, sea cual sea su naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de una empresa” (Fernández, 2017, p. 10).

2.3.2 STOCK

“Los bienes o productos de la empresa que necesitan ser almacenados para su posterior venta o incorporación al proceso de fabricación son los que se conoce como stock en la empresa” (Fernández, 2017, p. 11).

3 CAPITULO II

3.1 ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque. - El enfoque mixto trata de su aplicación en dos aspectos cuantitativos y cualitativos. En la investigación la parte cualitativa se aplica en la parte teórica, ya que, los diferentes conceptos y corrientes son analizados mediante cualidades que permiten conocer el estado de arte de la investigación. Respecto a la parte cuantitativa, se aplica en el diagnostico, puesto que, se receptorán datos que permitirán conocer los factores críticos respecto a la gestión de los inventarios.

El enfoque cualitativo y cuantitativo son paradigmas de la investigación científica, puesto que, ambos aplican procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos (Ortega, 2018).

En la presente investigación, se aplicó la parte cualitativa en el marco teórico, puesto que, se investigó los diferentes conceptos y teorías acerca de la temática a investigar, en este caso en la gestión de inventarios para el control de stock de una empresa comercializadora, en el parte cuantitativa, se aplicara instrumentos de investigación que son la encuesta y la entrevista, las cuales permitirán diagnosticar la situación de la empresa, con los datos captados, se realizara gráficas y tablas que permitirán reconocer los factores críticos de la empresa Luxory, en la gestión de sus inventarios.

Tipo. – La investigación descriptiva también conocida como estadística, en este tipo de investigación, se describe las características del fenómeno de estudio, describiendo la problemática.

La investigación descriptiva, también es conocida como investigación diagnostica, en este se estudia sobre todo la parte social y consiste fundamental, en caracterizar una situación en concreta, indicando los rasgos más peculiares y diferenciadores (Morales, 2012).

En la presente investigación se describe el fenómeno de la gestión de inventarios, el cual es una de una de partes más importantes dentro de la empresa, puesto que, está conformado por los materiales o productos que la empresa comercializara para

realizar su actividad económica, radicando aquí su importancia y siendo relevante en el éxito de una empresa.

Diseño de la investigación. - Es el conjunto de métodos y procedimientos utilizados para recopilar y analizar las variables del problema que se está investigando. En la investigación presente, este tiene un alcance en el nivel de estudio explicativo, puesto que, se dará a conocer las causas de la mala de gestión de inventarios en la empresa Luxory.

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación hacen referencia, al conjunto de técnicas y procedimientos de manera ordena, las cuales permiten simplificar la complejidad del objeto de estudio a investigar, con el fin de proceder a su estructuración conceptual y explicación causal.

Método de la investigación. – El método descriptivo es aquella que se centra en responder las causas del objeto de estudio, en la presente investigación se empleó este método, puesto que, se busca las causales de la mala gestión de inventarios que tiene la empresa Luxory.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente trabajo de investigación se empleará la encuesta, con la cual, se recopiló información, mediante una serie de preguntas previamente diseñadas, posteriormente con los datos e información obtenida, pasaron a ser analizadas por el investigador y son expuestas en forma de grafica a continuación (Ferrando, 2003). La encuesta en la presente investigación, consto de ocho preguntas, estas fueron entregadas a los miembros de la empresa Luxory, las cuales sirvieron para diagnosticar a la empresa y saber cuál es la situación en la gestión de inventarios.

Además, para precisar el objetivo de estudio, también se aplicará la entrevista, la cual, es un recurso flexible y dinámico, y de gran utilidad en la investigación cualitativa para recolectar información, la entrevista puede ser definida como una conversación, que tiene como fin un hecho simple que es conversar. La entrevista permite obtener información directa entre el investigador y la problemática que se

está investigando, a través de personas o grupos con el fin de obtener testimonios (Torrecilla, 2006). Además, la entrevista se la realizó a la propietaria de la empresa, la cual, nos facilitó de manera muy gentil un tiempo para poder entrevistarla, esta entrevista, permitió conocer a detalle la situación de la empresa y respaldar el análisis hecho por las respuestas de las encuestas.

3.4 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Al momento de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en el trabajo de investigación, estas deben ser validadas por expertos, puesto que es un método útil para verificar la viabilidad de una investigación. En este caso fueron validados por un docente de la Universidad de Otavalo, el cual tiene un vasto conocimiento en el área de contabilidad y además en el tema de inventarios, evaluó la encuesta y la entrevista, consideraron si los instrumentos de recolección de datos, cuenta con los requisitos suficientes y necesarios para ser validados, por ende, la encuesta y la entrevista fueron validados para posteriormente ser empleados y aplicados en la investigación para así lograr los objetivos propuestos.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para aplicar la encuesta se debe tener en cuenta a quien o quienes se va a realizar la encuesta, hay que tener presente a la población, este hace referencia al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo, mientras que, por otro lado, la muestra es un subconjunto o parte de la población que se está realizando la investigación (Vara, 2010).

Se aplicó un censo al ser una población muy pequeña, logrando así un 100% de efectividad al momento de ser ejecutada y analizada la encuesta. La población de estudio fue, personas directamente encargadas en el manejo de la mercadería de la empresa Luxory, siendo estas cinco personas: la propietaria, administradora del local, dos vendedoras del almacén y bodeguera. Por ser finita, dicha población esta fue la misma muestra.

3.5.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

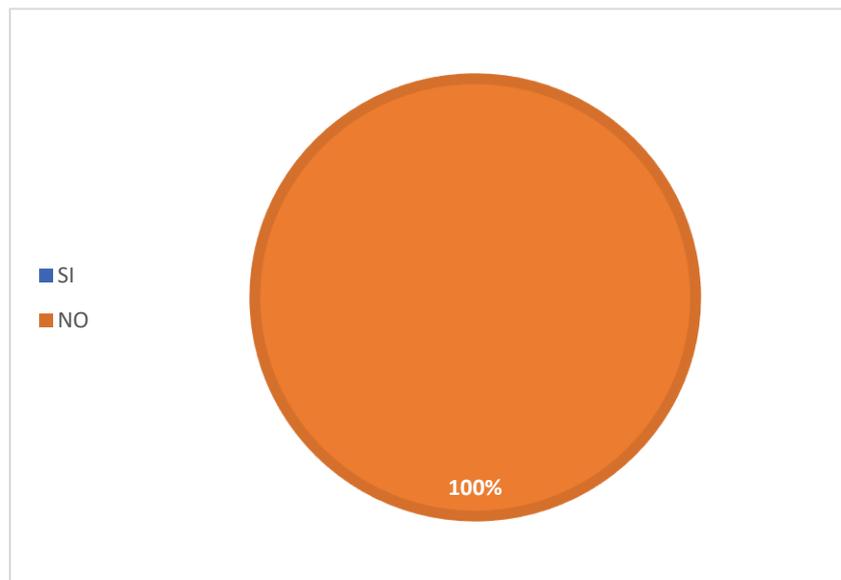
Pregunta Número 1

¿La empresa Luxory conoce que productos se adquieren con mayor frecuencia?

Tabla 1 Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con mayor frecuencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Figura 1 Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con mayor frecuencia



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

Los resultados permiten evidenciar que existe un 60% del personal que si conocen cuales productos se adquieren con mayor frecuencia y un 40% que no conocen, por

esta razón se puede establecer que existe una oportunidad de mejora en el factor, ya que, cuando conocen el comportamiento de compra de las empresas fortalecen su competitividad.

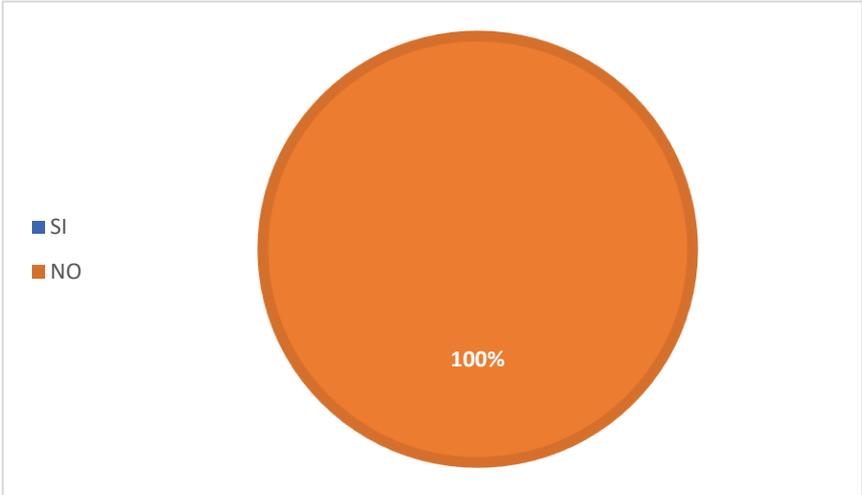
Pregunta Número 2

¿La empresa Luxory conoce que productos se adquieren con menor frecuencia?

Tabla 2 Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con menor frecuencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Figura 2 Miembros de Luxory que conocen que productos se adquieren con menor frecuencia



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

En la figura 2 se analiza que el 80% de los encuestados indican que, no conocen que productos se adquieren con menor frecuencia, esto quiere decir que la empresa, no realiza controles de inventarios, ya que, al no conocer esta información, hace referencia que no conoce todos los productos de la empresa y solo se enfocan en los más comercializados, dejando de lado los no tan adquiridos con frecuencia, pero no menos importantes.

Pregunta Número 3

¿La empresa Luxory cuenta con un sistema de gestión de inventarios?

Tabla 3 Sistema de gestión de inventarios en Luxory

INDICADOR	FRECUENCIA	PORECENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Figura 3 Sistema de gestión de inventarios en Luxory



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

En la figura 3, el 100% de los encuestados, indico que Luxory no cuenta con un sistema de gestión de inventarios, esto nos indica que la empresa no lleva de manera adecuada el control de sus inventarios, dando falencias que no me pueden ser detectadas a simple vista.

Pregunta Número 4

¿La empresa Luxory cuenta con controles de inventarios?

Tabla 4 Controles de inventarios en Luxory

INDICADOR	FRECUENCIA	PORECENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Figura 4 Controles de inventarios en Luxory



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

En la figura 4, el 100% de los encuestados, miembros de la empresa Luxory

indicaron que la empresa no cuenta con un control de inventarios, esto genera clientes insatisfechos, y perdida en clientelas puesto que al no controlar esto, genera no tener los productos en el momento preciso y la cantidad adecuada.

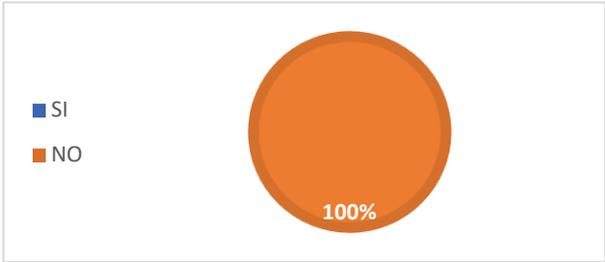
Pregunta Número 5

¿Se verifica la cantidad y calidad de los productos al momento de recibirlos?

Tabla 5 Verificación de cantidad y calidad de los productos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Figura 5 Verificación de cantidad y calidad de los productos



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

En la figura 5, se puede evidenciar que el 60% de los encuestados conocen la cantidad y calidad de los productos al momento de recibirlos y el 40% de los encuestados no, esto hace referencia que en la empresa Luxory, si se controla los productos en su llegada, su falencia es al momento de almacenarlos o colocarlos en el almacén, pues, no tiene un conocimiento de la cantidad total de sus productos.

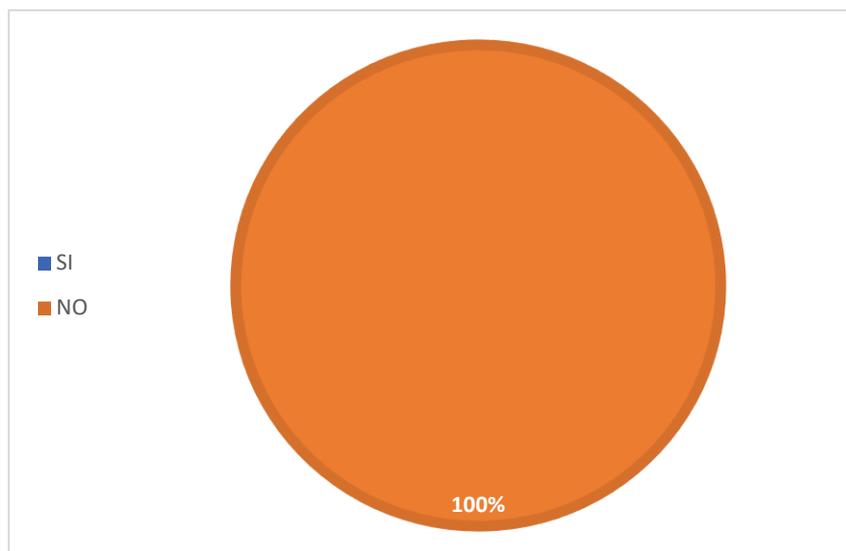
Pregunta Número 6

¿La empresa Luxory conoce los productos que se encuentran obsoletos o en mal estado?

Tabla 6 Productos obsoletos o en mal estado

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Figura 6 Productos obsoletos o en mal estado



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

En la figura 6, se evidencia que los miembros de la empresa no conocen que productos se encuentran en mal estado, esto ratifica que Luxory no tiene un control de sus inventarios, puesto que, solo al momento de recibirlos hay un control, pero

posteriormente, ya no, pues, desconocen la información de productos que se encuentran en mal estado, obsoletos o incluso caducados.

Pregunta Número 7

¿Con que frecuencia se hace los controles de inventarios?

Tabla 7 Controles de inventarios en Luxory

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO SE REALIZA	5	100%
MENSUALMENTE	0	0%
TRIMESTRALMENTE	0	0%
SEMESTRALMENTE	0	0%
ANUALMENTE	0	0%
TOTAL	5	100%

Figura 7 Controles de inventarios en Luxory



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

En la figura 7 se indicó y se demostró que la empresa Luxory no realiza controles de inventarios, pues, los miembros de la empresa indicaron que no se realiza controles de inventarios de sus productos, dando como consecuencia no conocer con esta información y no tener ventajas competitivas que brinda realizar controles de inventarios.

Pregunta Número 8

¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema de control de inventarios?

Tabla 8 Miembros de la empresa que desean implementar un sistema de control de inventarios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Figura 8 Miembros de la empresa que desean implementar un sistema de control de inventarios



Fuente: Encuesta a los miembros de Luxory

Elaborado por: John Muenala

Análisis e interpretación

La empresa Luxory si desea implementar un sistema de control de inventarios, pues, el 100% de los encuestados dieron una respuesta positiva, además indicaron que desearían un tipo de diseño permanente para el manejo de inventarios dentro de la empresa.

3.5.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

La presente entrevista consta de 10 preguntas, las cuales, fueron empleadas en la entrevista con la dueña de Luxory, Kelly Thalía Muenala, la cual, nos brindó una apertura en su negocio para realizarlas, las cuales nos permitirán diagnosticar la empresa en su totalidad, complementando con la encuesta.

1. ¿La empresa cuenta con la infraestructura y mobiliarios necesaria para el almacenamiento de los productos?

Actualmente no contamos con ninguna infraestructura para el almacenamiento, solo se hace un almacenamiento en cajas o cartones, tampoco contamos con un lugar adecuado que sea una bodega. Los mobiliarios de la empresa si contamos y nos permite colocar los productos para la visibilidad de las personas.

2. ¿La empresa como controla sus inventarios?

El inventario que manejamos es de una manera empírica, donde vamos detallando día a día lo que se va vendiendo y adquiriendo, se compara las facturas con los pedidos realizados, en realidad no tenemos un control exacto y riguroso de la mercadería, como no es tanta la cantidad tratamos de revisar el cuaderno de lo que ha vendido, con lo que todavía sobra en stock, no conocemos si se nos pierde algo o si nos falta algo, no contamos con esa información, pues, no llevamos un control.

3. El personal que trabaja cuenta con experiencia en manejo de inventarios?

Solamente trabajamos entre familia y ninguno tiene un conocimiento acerca del tema, lo que hemos implementado ha sido estrategias y métodos empíricos que nosotros hemos ido pensando

4. ¿Posee equipos informáticos para el manejo empresarial? (Bodega)

No poseemos ningún equipo informático, para el manejo de los inventaros, tampoco los tenemos anotados en cuadernos.

5. ¿Los productos que adquieren cuentan con certificaciones de calidad?

En su totalidad todos los productos tienen los certificados de calidad, incluso los productos artesanales que se comercializa cuentan con certificados de calidad.

6. ¿La empresa cuenta con proveedores que les permitan comparar precios y calidad?

Nosotros no contamos con ninguna herramienta que nos permita conocer y comparar precios y calidad de los productos que adquirimos.

7. ¿Cuáles son los procedimientos para el cuidado de sus inventarios?

No contamos con ningún procedimiento para el cuidado de los inventarios, los productos son almacenados en cajas y son sacados al momento de venderlo, cuando ya no hay mercadería en el local.

8. ¿Cuál es la razón de ser de la empresa?

Si desde el principio la empresa nació con un objetivo, pero a través del tiempo se ha ido modificando la razón de ser, pero principalmente nos enfocamos en brindar una calidad de productos para el buen cuidado de la persona.

9. ¿La empresa conoce hacia donde quiere llegar?

Actualmente la empresa no tiene una visión ni a corto ni al largo plazo, simplemente con el pasar del tiempo, dependiendo de las circunstancias se ha ido tomando las decisiones en cuanto en expansión, crecimiento de productos.

10. ¿La empresa cuenta con políticas empresariales?

Actualmente no contamos con un manual ni con normativas que sean explícitas que deba regirse el personal dentro del establecimiento, porque no hay una persona fija en manejar el negocio, se ha ido cambiando la administración empíricamente y cada

miembro ha ido poniendo sus normas y reglas en el momento que ha tenido que controlar la empresa.

3.6 DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE LA ORGANIZACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

3.6.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Una vez realizada la encuesta se procedió analizar de una manera general sus resultados, reflejando que la empresa Luxory tiene conocimiento de los productos de sus inventarios, pero de una manera muy general y empírica, también se afirma que la empresa no tiene controles de inventarios y nunca se ha realizado un control de estos.

Hay que destacar que la empresa Luxory, se preocupa en la calidad de sus productos al momento de adquirirlos, pues, si verifican la calidad de los productos al momento de recibirlos.

3.6.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Una vez realizada la entrevista a la propietaria de Luxory, se analizó que la empresa no cuenta con la infraestructura necesaria para el almacenamiento de los productos, pero si mobiliarios, además el personal y los controles que realizan son empíricos, cabe destacar que se ratificó que la empresa, si verifica la calidad de los productos.

3.6.3 FACTORES CRITICOS DE ÉXITO

- No cuenta con un direccionamiento, dentro de la empresa.
- La empresa se maneja de forma empírica.
- La empresa no tiene un orden en la bodega.
- No cuenta con documentos que respalden el proceso de inventarios.

- No hay directrices que lleven un orden cronológico en el manejo y control de los inventarios
- No cuenta con asignación de roles.

4 CAPITULO III

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

4.1.1 HISTORIA DE LUXORY

La empresa Luxory nace en el año 2018 como una idea de negocio familiar entre dos hermanas, cuenta con 5 años de experiencia dentro del mercado de peluquerías y estéticas, además poseen una vasta experiencia relacionada en estilismo, estética, maquillaje y asesoría de imagen. En los últimos 2 años añadieron a sus operaciones un local de ventas de cosméticos.

En la actualidad se incorpora de lleno en el mundo de los cosméticos, servicio de peluquería, estética y asesoría de imagen. Esto ha posicionado en el mercado local, como uno de los negocios más reconocidos en el sector, así como de mayor experiencia y confiabilidad.

4.1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

La empresa Luxory realiza la compra y venta de productos cosmetológicos para el cuidado personal, tales como productos capilares, faciales y maquillaje. En cuanto al manejo de los inventarios de la empresa, este no lleva ningún formato para el registro de las entradas y salidas de mercadería, hasta al momento no han implementado ningún proceso para optimizar el procedimiento de esta área, también se evidencio que la empresa no cuenta con controles de stock quedándose desabastecidos de productos, creando una insatisfacción en el cliente y no pudiendo cubrir la demanda.

El principal problema que se puede percibir es la falta de conocimiento en el manejo de los inventarios en los miembros de la empresa, también el desorden, falta de mantenimiento y limpieza.

Gráfico 1 Bodega de Luxory actualmente

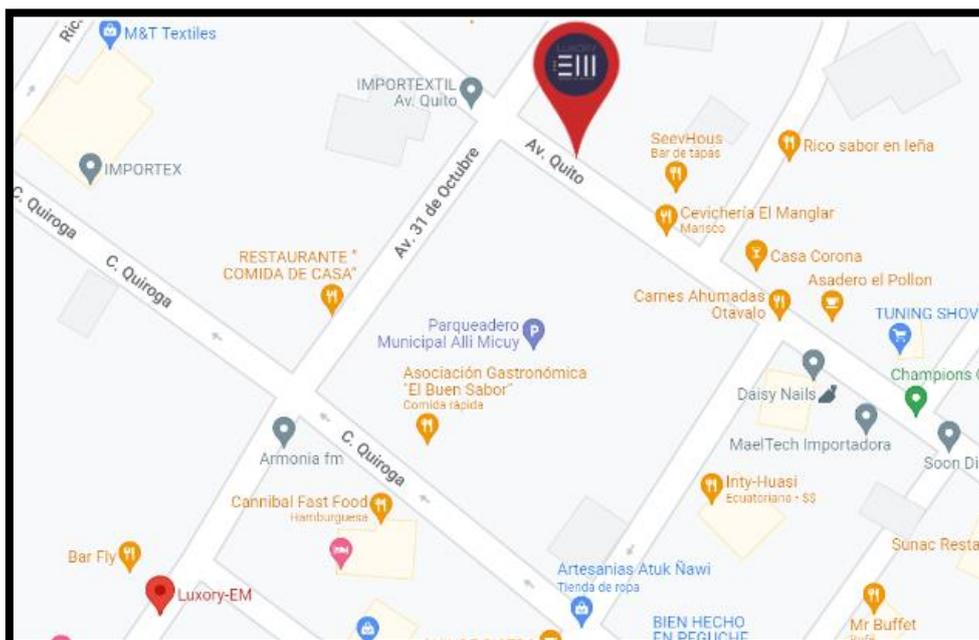


Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA

La empresa Luxory, se encuentra ubicada en la calle Quito y Av. 31 de octubre frente al parqueadero de la Plaza de los Ponchos de la ciudad de Otavalo, de la provincia de Imbabura.

Gráfico 2 Ubicación geográfica de Luxory



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.2 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL CONTROL DE STOCK

Tabla 9 Sistema de gestión de inventarios para el control de stock

SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL CONTROL DE STOCK			
ASPECTOS	SISTEMATIZACIÓN	ENTRADAS	SALIDAS
Elementos gerenciales administrativos	Se desarrollo una serie de preguntas, las cuales permitieron conocer a la empresa de una manera mejor, con dichas preguntas se procedió a realiza los elementos gerenciales propuestos.	La empresa Luxory no cuenta con elementos gerenciales administrativos, los cuales no le permite alcanzar las metas planteadas por la organización, dando como resultado no poder lograr el éxito esperado por la dueña del negocio. Por tal razón se diseño elementos gerenciales que son presentados a continuación.	La empresa Luxory cuenta con elementos administrativos, los cuales les permitirá orientarse mejor, posicionarse en el mercado, además de ofrecer una variedad de productos con calidad y por ende una ventaja competitiva.
Las 5s japonesas	Se desarrollo una serie de pasos basados en las 5s japonesas, las cuales permiten tener una bodega ordenada y limpia para la empresa Luxory.	La empresa Luxory cuenta con una bodega en condiciones deplorables, pues, se refleja una desorganización y falta de control en los productos cosméticos, todo lo que se encuentra en bodega este regado por doquier y mal distribuido. Dentro de la bodega de igual forma se evidencia suciedad, falta de señalización y descripción en los productos, lo cual, no permite un manejo eficaz y eficiente en el manejo de los inventarios.	La empresa Luxory cuenta con una bodega en condiciones favorables, pues existe una organización, todos los productos que se encuentran en bodega son necesarios, además de estar clasificados y ordenados. También la empresa cuenta con una bodega limpia y en perfectas condiciones, para preservar la durabilidad de los productos, y cuenta con capacitaciones las cuales permiten una mejora continua.
Manejo de inventarios	Se desarrollo un proceso para el manejo de los inventarios y además directrices por cada proceso, también cada una contando con un documento y un responsable para su ejecución.	La empresa Luxory no cuenta con ningún sistema de gestión para sus inventarios, no cuenta con ningún proceso u orden cronológico para estos, también no cuentan con documentos para el registro de los inventarios y tampoco responsables que se encarguen de ellos.	Se diseño un sistema de gestión de inventarios para la empresa Luxory, que cuenta con un proceso cronológico y directrices a seguir, además cuenta con documentos para validar cada uno de estos pasos y responsables asignados para la ejecución de este sistema empleado.
Control de stock	Se desarrollo un proceso para el control de stock y además directrices por cada proceso, también cada una contando con un documento y un responsable para su ejecución.	La empresa Luxory no cuenta con un control de stock, no tiene un proceso previo, continuo y posterior de estos, tampoco responsables que se encarguen del stock del local.	La empresa Luxory cuenta con un proceso cronológico para el control de stock, además de documentos y responsables que se encarguen de revisar los mínimos y máximos de estos.
Ocupaciones del personal	Se otorgo una responsabilidad a cada uno de los miembros de la empresa, los cuales, tiene tareas que realizar y cumplirlas.	La empresa Luxory no cuenta con asignación de tareas y responsabilidades que debería realizar cada miembro de la empresa, por tal razón, no existe un direccionamiento dentro de la misma, siendo ineficaces.	La empresa Luxory cuenta con tareas asignadas para cada uno de sus miembros en el área del manejo de los inventarios, logrando así ser eficaces al momento de realizar dichas operaciones.

Elaborado por el autor (2022).

4.3 CREACIÓN DE ELEMENTOS GERENCIALES ADMINISTRATIVOS

Sistematización. – Se desarrollo una serie de preguntas, las cuales permitieron conocer a la empresa de una manera mejor, con dichas preguntas se procedió a realiza los elementos gerenciales propuestos.

Entrada. – La empresa Luxory no cuenta con elementos gerenciales administrativos, los cuales no le permite alcanzar las metas planteadas por la organización, dando como resultado no poder lograr el éxito esperado por la dueña del negocio. Por tal razón se diseñó elementos gerenciales que son presentados a continuación.

4.3.1 MISIÓN

1. **¿Quiénes son los clientes del negocio?** – Los clientes son los pobladores de la ciudad de Otavalo y personas que tengan intereses con los productos cosmetológicos.

2. **¿Cuáles son los principales productos o servicios que ofrece la empresa?** – Ofrecemos productos capilares, faciales y maquillaje: 1) Shampoo 2) tónico capilar 3) velos faciales 4) tónicos faciales 5) bases 6) correctores.

3. **¿En dónde compite la empresa?** – La empresa Luxory compite en el centro de la ciudad de Otavalo, con comerciantes locales de productos de cosméticos.

4. **¿La empresa diversifica sus productos?** – La empresa Luxory cuenta con varios productos cosmetológicos para cada área en diferentes marcas.

5. **¿La empresa está comprometida con el crecimiento y la solidez financiera?** – La empresa está comprometida en garantizar productos cosmetológicos de la mejor calidad, ofreciendo productos de alta gama para el cuidado personal, satisfaciendo las necesidades de los clientes, para así, tener una solidez financiera.

6. **¿Cuáles son las creencias, valores, aspiraciones y prioridades éticas de la empresa?** – Nuestra prioridad es ofrecer productos cosmetológicos de la mejor calidad y brindar variedad de productos en marcas al consumidor a través de un servicio integral, personalizado, de calidad y excelencia; con instalaciones confortables; pensando en la satisfacción del cliente.

Misión propuesta: Luxory es una empresa comercializadora de cosméticos, que está ubicada en el centro de la ciudad de Otavalo, está destinada a brindar una gran variedad de productos cosmetológicos de diferentes marcas con la mejor calidad a través de un servicio integral, personalizado y de excelencia; con instalaciones confortables; pensando en la satisfacción del cliente.

Fuente: Elaborado por el autor (2022)

4.3.2 VISIÓN

1. **¿Dónde estamos?** – Estamos en una posición media en el mercado de la

cosmetológica en la ciudad de Otavalo.

2. ¿Cómo hemos llegado hasta aquí? – Ofreciendo productos de calidad, además del uso del conocimiento y experiencia en estos años.

3. ¿Cómo vemos nuestra organización a largo plazo teniendo en cuenta el presente? - Ser la empresa reconocida como líder en distribución de productos cosméticos profesionales en la ciudad de Otavalo

4. ¿Qué nos puede facilitar y que nos puede impedir materializar la visión? – La experiencia y conocimiento en el área de cosméticos.

La alta competitividad de venta de cosméticos en la ciudad de Otavalo.

5. ¿Cómo llevaremos esta visión a bien término? – Ofreciendo productos de calidad, y la mejora continua con la ayuda de un diseño de sistema de gestión de inventarios.

Visión propuesta: Ser la empresa reconocida como líder en distribución de productos cosméticos profesionales en la ciudad de Otavalo, que además ofrece conocimiento y experiencia en el área, contando con el apoyo de los clientes, empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la actividad de la empresa.

Fuente: Elaborado por el autor (2022)

4.3.3 POLÍTICAS EMPRESARIALES

1. ¿Qué? – Brindar un servicio integral, personalizado y de excelencia

2. ¿Cómo? – Garantizando servicio de calidad

3. ¿Cuándo? – En todo el momento

4. ¿Dónde? – En la empresa Luxory

5. ¿En qué casos se pueden hacer las cosas? – Al atender a los clientes

Política general: Brindar un servicio integral, personalizado y de excelencia, al atender a los clientes en la empresa Luxory.

Fuente: Elaborado por el autor (2022)

Política departamental

1. **¿Qué?** – Tener los productos necesarios en el momento indicado
2. **¿Cómo?** – Manteniendo una bodega ordenada
3. **¿Cuándo?** – En todo el momento
4. **¿Dónde?** – En la bodega de Luxory
5. **¿En qué casos se pueden hacer las cosas?** – Llevando un control de inventarios

Políticas departamentales

Realizar verificaciones de la cantidad de mercadería cuando se reciba.

Tener una bodega ordenada y clasificada correctamente

Revisar que tipo de mercadería necesita ser abastecida para realizar pedidos eficaces y eficientes y así conseguir una ventaja competitiva.

Fuente: Elaborado por el autor (2022)

4.3.4 VALORES

- Atención al cliente
- Excelencia en calidad de servicio
- Innovación
- Tendencia y creatividad
- Unión en equipo
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Limpieza y orden

4.3.5 OBJETIVOS SMART

Tabla 10 Objetivos Smart planteados

Espe cífico	Medible	Alcanzabl e	Relevante	Tiempo
S	M	A	R	T
Mantener los productos siempre al nivel que el cliente necesite.	Contar con stock necesario en todos los productos con un mínimo de uno en stock.	Aplicando un sistema de gestión de inventarios para el control de stock.	Prepararnos para el incremento de nueva mercadería masivamente.	En los siguientes 60 días.

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

Elaborado por: Autoría propia (2022).

Salida. – La empresa Luxory cuenta con elementos administrativos, los cuales les permitirá orientarse mejor, posicionarse en el mercado, además de ofrecer una variedad de productos con calidad y por ende una ventaja competitiva.

4.4 PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS BASADO EN LAS 5 S JAPONESAS

Sistematización. – Se desarrollo una serie de pasos basados en las 5s japonesas, las cuales permiten tener una bodega ordenada y limpia para la empresa Luxory.

Entrada. - La empresa Luxory cuenta con una bodega en condiciones deplorables, pues, se refleja una desorganización y falta de control en los productos cosmetológicos, todo lo que se encuentra en bodega este regado por doquier y mal distribuido. Dentro de la bodega de igual forma se evidencio suciedad, falta de señalización y descripción en los productos, lo cual, no permite una manejo eficaz y

eficiente en el manejo de los inventarios.

Por esto se sugiere una propuesta de gestión de inventarios basado en las 5 D japonesas, que se dividen en la clasificación, organización, limpieza, estandarización y la autodisciplina, las cuales nos permiten mejorar la calidad del trabajo en el manejo de los inventarios y el control de stock de la empresa Luxory.

4.4.1 SEIRI (CLASIFICACIÓN)

En este primer paso, se realiza una selección y descarte de los cosméticos necesarios e innecesarios. La función principal de esta fase es contar con una bodega en donde solo se encuentren los productos cosmetológicos necesarios. Para este paso se identifican todos los artículos innecesarios de la bodega, esto se realizará con la ayuda de la etiqueta, que consiste en etiquetar de color rojo todos los artículos que no se comercializan, estos artículos son posteriormente separados de la bodega y se coloca en alguna otra área distinta, esto será notificado al director de bodega, para que decida qué hacer con los artículos.

Los beneficios que tendremos al realizar la clasificación de los artículos de la bodega son: liberar espacio útil de la bodega, y mejorar el control visual de stocks.

4.4.2 SEITON (ORGANIZACIÓN)

Este siguiente paso consiste en ordenar los productos de la empresa, de manera que sea más fácil y rápido encontrar para posteriormente transferir la mercadería al almacén, esto permitirá a Luxory, que cada producto tenga su lugar adecuado, listo para ser transferido al almacén. Con este paso se organiza los productos necesarios que fueron clasificados en el paso uno, en grupos colocando en sus respectivas perchas de forma adecuada y con una descripción para su mejor localización, búsqueda y despacho.

4.4.3 SEISO (LIMPIEZA)

Después que la bodega se encuentra con artículos solo necesarios y ordenados, es más fácil limpiarlo. Este paso consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, esto con la finalidad que todos los productos se encuentren en perfecto estado, la falta de limpieza trae muchas consecuencias, como es que los productos

queden en el mal estado u obsoletos.

Los beneficios que trae aplicar el seiso son: mejorar el bienestar físico y mental del trabajador, se reduce tiempos en la búsqueda de productos, se incrementa la vida útil de los productos y además aumenta la efectividad en los procesos establecidos dentro de la empresa.

Para la implementación del seiso en Luxory se requiere: asignar tareas de limpieza a los miembros de la empresa, retirar polvos en bodega cada cierto tiempo que determine la empresa, asignar materiales de aseo para el área de bodega, establecer una limpieza general de bodega.

4.4.4 SEIKETSU (ESTANDARIZAR)

En este paso se establece hábitos de trabajo para conservar lo realizado anteriormente que fue, solo tener los artículos necesarios, tener los artículos necesarios y clasificados correctamente y mantener una limpieza en bodega con el objetivo de conservar y mantener una bodega en perfectas condiciones, por lo tanto se estandarizara, realizando asignaciones de trabajos y responsabilidades a los miembros del personal, integramos a los trabajos cotidianos el seire, seiso y seiton. Separar si es necesario, situar si es necesario, suprimir suciedad.

4.4.5 SHITSUKE (AUTODISCIPLINA)

En este último paso se busca respetar estos hábitos, para mediante de las 5s tener una mejora continua. Se controla que las normas se cumplan para no perder la eficacia y conseguir resultados a largo plazo.

Este conseguirá generando capacitaciones de concientización con los miembros de la empresa, sobre el orden y la limpieza empezando desde la gerencia, indicando la importancia de mantener las 5s dentro de la empresa

Salida. - La empresa Luxory cuenta con una bodega en condiciones favorables, pues existe una organización, todos los productos que se encuentran en bodega son necesarios, además de estar clasificados y ordenados. También la empresa cuenta con una bodega limpia y en perfectas condiciones, para preservar la durabilidad de los productos, y cuenta con capacitaciones las cuales permiten una mejora continua.

4.5 PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS BASADO EN UN PROCESO.

Sistematización. Se desarrollo un proceso para el manejo de los inventarios y además directrices por cada proceso, también cada una contando con un documento y un responsable para su ejecución.

Entrada. - La empresa Luxory no cuenta con ningún sistema de gestión para sus inventarios, no cuenta con ningún proceso u orden cronológico para estos, también no cuentan con documentos para el registro de los inventarios y tampoco responsables que se encarguen de ellos.

4.5.1 PROCESOS PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS

1. Pedido de mercadería
2. Adquisición y almacenamiento de mercadería
3. Transferencia de la mercadería

4.5.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INVENTARIOS.

Figura 9 Flujograma del procedimiento del manejo de inventarios



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.5.3 PASO UNO PEDIDO DE MERCADERÍA

En este paso del proceso de manejo de inventarios, se debe conocer los máximos y mínimos de los productos de la empresa, para así posteriormente realizar un pedido de compra, para reponer la mercadería faltante.

4.5.4 DIRECTRICES PARA EL PEDIDO DE MERCADERÍA

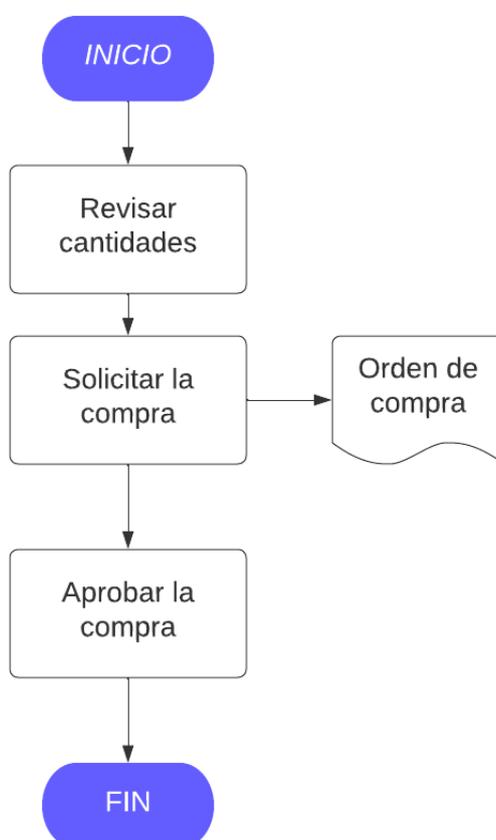
Tabla 11 Directrices para el pedido de la mercadería

Nro.	Detalle	Documento	Responsable
1	Revisar cantidades		Bodeguero
2	Solicitar la compra	Orden de compra	Bodeguero
3	Aprobar la compra		Gerente – director de Bodega

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.5.5 FLUJOGRAMA DEL PASO UNO DE PEDIDO DE MERCADERÍA

Figura 10 Flujograma del paso uno de manejo de inventarios



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.5.6 PASO DOS ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

En este paso del diseño a implementar, se adquiere la mercadería y se verifica todos los parámetros establecidos para posteriormente registrarlos y almacenarlos en la empresa Luxory.

Nota: Cuando se presenta faltantes o productos en mal estado, se coloca en la factura y se pide al proveedor una devolución de la compra y se envíe nuevamente el producto sea faltante o en mal estado.

4.5.7 DIRECTRICES PARA LA ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

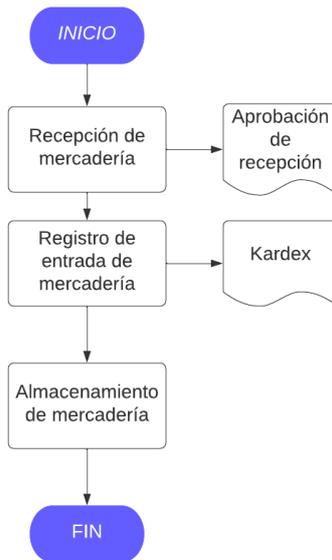
Tabla 12 Directrices para la adquisición y almacenamiento de mercadería

Nro.	Detalle	Documento	Responsable
1	Recepción de mercadería	Aprobación de recepción	Bodeguero
2	Registro de entrada de mercadería	Kardex	Gerente - director de Bodega
3	Almacenamiento de mercadería		Bodeguero

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.5.8 FLUJOGRAMA DEL PASO DOS ADQUISICIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

Figura 11 Flujograma del paso dos de manejo de inventarios



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.5.9 PASO TRES TRANSFERENCIAS DE LA MERCADERÍA

La transferencia de mercadería es una actividad de movimiento interno donde los bienes de la empresa Luxory cambian de ubicación, esto ocurre en la reposición de la mercadería, para la empresa de cosméticos se dará en la transferencia de productos entre el almacén y la respectiva área de ventas, es una parte fundamental dentro del diseño de sistema de gestión de inventarios para el control de stock de una empresa, puesto que, es imprescindible conocer con dicha información de los productos durante toda la cadena logística, caso contrario puede producirse fallos con el inventario

4.5.10 DIRECTRICES EN LA TRANSFERENCIA DE LA MERCADERÍA

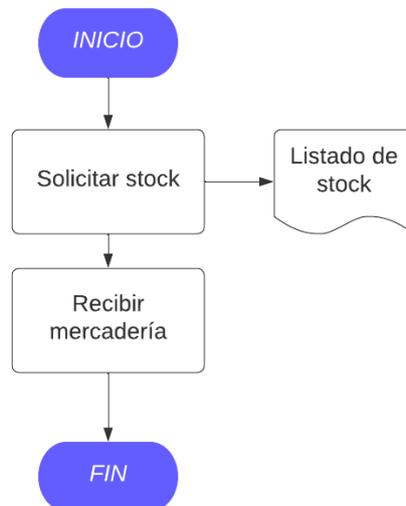
Tabla 13 Directrices en la transferencia de mercadería

Nro.	Detalle	Documento	Responsable
1	Solicitar stock	Listado de stock	Vendedor
2	Recibir mercadería		Vendedor

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.5.11 FLUJOGRAMA DEL PASO DOS TRANSFERENCIAS DE MERCADERÍA

Figura 12 Flujograma del paso tres del manejo de inventarios



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

Salida. – Se diseñó un sistema de gestión de inventarios para la empresa Luxory, que cuenta con un proceso cronológico y directrices a seguir, además cuenta con documentos para validar cada uno de estos pasos y responsables asignados para la ejecución de este sistema empleado.

4.6 PROPUESTA DE UN CONTROL DE STOCK BASADO EN PROCESOS

Sistematización. - Se desarrolló un proceso para el control de stock y además directrices por cada proceso, también cada una contando con un documento y un responsable para su ejecución.

Entrada. - La empresa Luxory no cuenta con un control de stock, no tiene un proceso previo, continuo y posterior de estos, tampoco responsables que se encarguen del stock del local.

4.6.1 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL STOCK

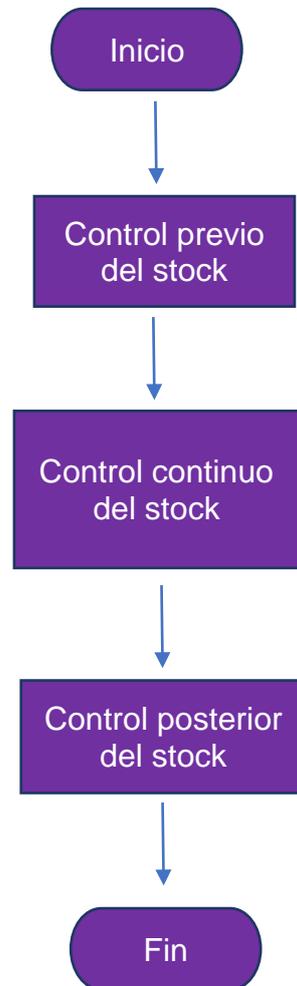
1. Control previo del stock

2. Control continuo del stock

3. Control posterior del stock

4.6.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE STOCK

Figura 13 Flujograma del procedimiento para el control de stock



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.6.3 PASO UNO CONTROL PREVIO DEL STOCK

En este paso se previene las desviaciones de cantidad y calidad de los productos que pueden existir en la empresa Luxory, realizando un control preliminar del stock para acciones futuras, aumentando la probabilidad que los resultados concuerden dando un resultado favorable y deseado dentro de la empresa.

4.6.4 DIRECTRICES EN EL CONTROL PREVIO DE STOCK

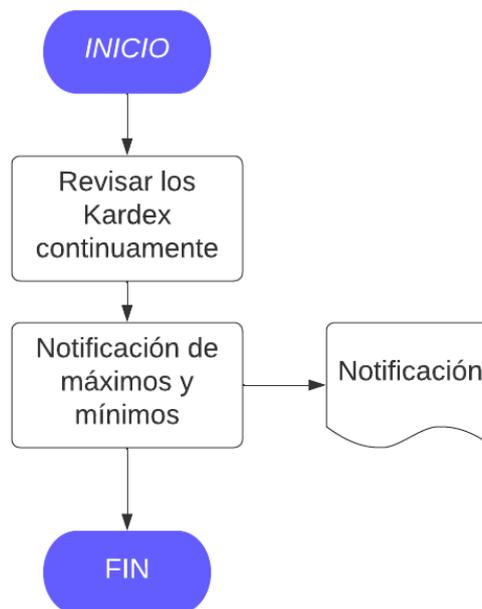
Tabla 14 Directrices en el control previo de stock

Nro.	Detalle	Documento	Responsable
1	Revisar los Kardex continuamente		Gerente - director de Bodega
2	Notificación de máximos y mininos	Notificación	Gerente – director de Bodega

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.6.5 FLUJOGRAMA DE UN CONTROL PREVIO EN EL STOCK

Figura 14 Flujograma del paso para el control previo de stock



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.6.6 PASO DOS CONTROLES CONTINUOS DEL STOCK

En el siguiente paso del control, la empresa Luxory necesita conocer la información y control en tiempo real, por lo tanto, se establecerá un control continuo en el stock

del negocio, el cual consiste en vigilar todas las operaciones que se realiza de entradas y salidas de la bodega.

4.6.7 DIRECTRICES EN EL CONTROL CONTINUO DEL STOCK

Tabla 15 Directrices en el control continuo de stock

Nro.	Detalle	Documento	Responsable
1	Monitorear las entradas y salidas de mercadería		Gerente director de Bodega

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.6.8 FLUJOGRAMA EN CONTROL CONTINUO DE STOCK

Figura 15 Flujograma del paso dos para el control de stock



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.6.9 PASO TRES CONTROLES POSTERIORES DEL STOCK

Por último, en este paso, se establecerá un control posterior en la empresa Luxory, el cual se centra en los resultados finales y en la mejora de continua de los controles de stock. Esta última actividad se realizará una vez que la actividad haya llegada a

su fin.

4.6.10 DIRECTRICES EN EL CONTROL POSTERIOR DEL STOCK

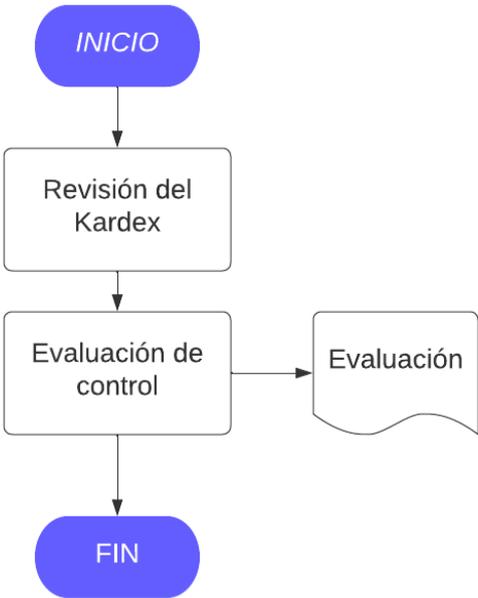
Tabla 16 Directrices en el control posterior de stock

Nro.	Detalle	Documento	Responsable
1	Revisión del Kardex		Gerente – director de bodega
2	Evaluación del control	Evaluación	Gerente – director de bodega

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.6.11 FLUJOGRAMA EN EL CONTROL POSTERIOR DEL STOCK

Figura 16 Flujograma del paso tres para el control de stock



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

Salida. - La empresa Luxury cuenta con un proceso cronológico para el control de stock, además de documentos y responsables que se encarguen de revisar los

mínimos y máximos de estos.

4.7 PROPUESTA DE OCUPACIONES DEL PERSONAL

Sistematización. – Se otorga una responsabilidad a cada uno de los miembros de la empresa, los cuales, tiene tareas que realizar y cumplirlas.

Entrada. - La empresa Luxory no cuenta con asignación de tareas y responsabilidades que debería realizar cada miembro de la empresa, por tal razón, no existe un direccionamiento dentro de la misma, siendo ineficaces.

Objetivo del gerente – director de bodega. – Este tiene como objetivo hacer que la empresa Luxory no quede desabastecida de productos mediante las siguientes tareas.

Tareas del gerente – director de bodega

- Aprobar la solicitud de compra.
- Revisar los Kardex continuamente.
- Revisar los Kardex posterior a los controles establecidos.
- Notificar los mínimos y máximos que haya en la empresa.
- Evaluar.

Objetivo del bodeguero. – Este tiene como objetivo el cuidado de la mercadería de la empresa Luxory.

Tareas del bodeguero

- Revisar la mercadería.
- Solicitar la compra.
- Recibir la mercadería.
- Almacenar la mercadería.

Objetivo del vendedor. – Que los productos que se encuentren en bodega no queden obsoletos o en mal estado y sean comercializados.

Tareas del vendedor

- Solicitar la reposición de mercadería.
- Recibir la mercadería.

Tabla 17 Ocupaciones del personal

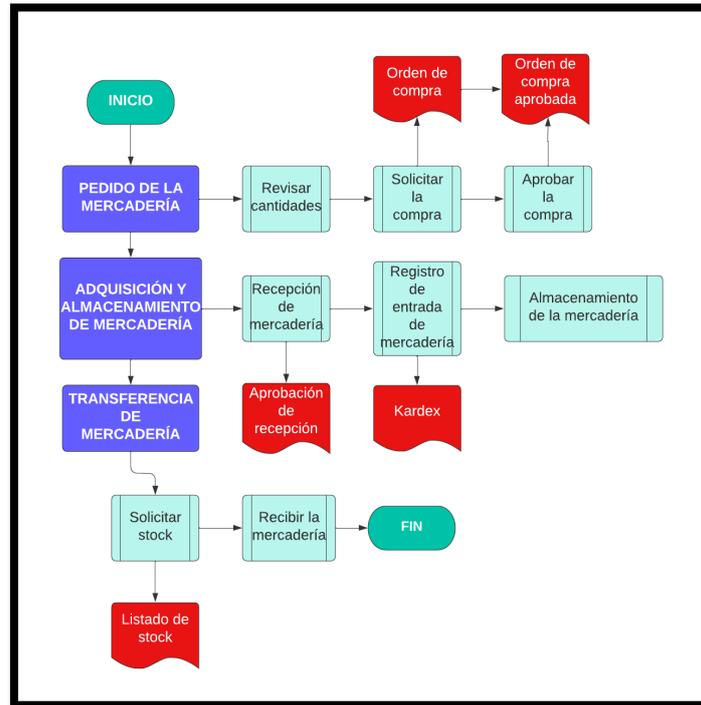
PERSONAL	TAREAS	
	MANEJO DE INVENTARIOS	CONTROL DE STOCK
Gerente director de Bodega	Aprobar la compra, registro en el Kardex	Revisar los Kardex previo y posterior, notificar mínimos y máximos
Bodeguero	Revisar, solicitar, recibir y almacenar la mercadería	Monitorear los movimientos de entradas y salidas
Vendedor	Solicitar y reposición de stock, recibir la mercadería	

Fuente: Elaborado por el autor (2022).

Salida. - La empresa Luxory cuenta con tareas asignadas para cada uno de sus miembros en el área del manejo de los inventarios, logrando así ser eficaces al momento de realizar dichas operaciones.

4.8 FLUJOGRAMA DE LA PROPUESTA DEL MANEJO DE INVENTARIOS

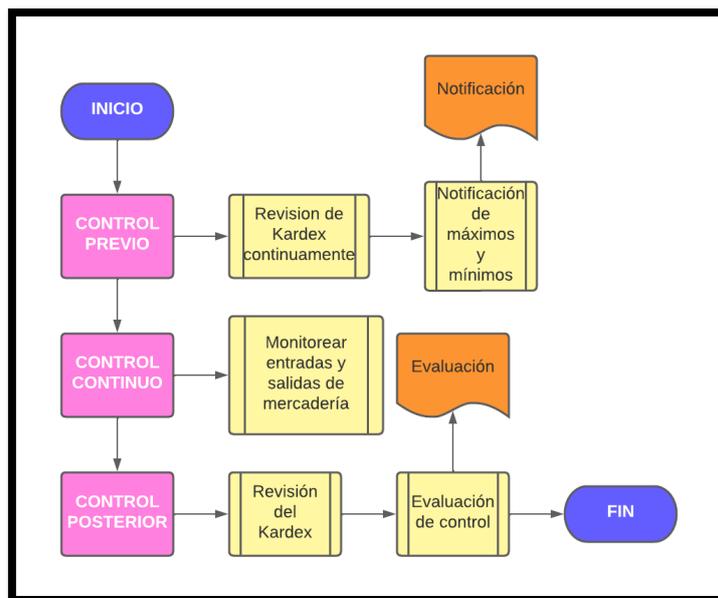
Figura 17 Flujograma manejo de inventarios según propuesta



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

4.9 FLUJOGRAMA DE CONTROL STOCK SEGÚN PROPUESTA

Figura 18 Flujograma de control de stock según propuesta



Fuente: Elaborado por el autor (2022).

5 CONCLUSIONES

- Se puede determinar que de acuerdo al análisis que existen, herramientas, métodos que son aplicables a empresas pequeñas como el caso de elementos administrativos gerenciales, las 5s japonesas, procesos, directrices y tareas para el personal, mismas que permiten mediante un orden adecuado, generar propuestas para generar un sistema coherente que permita mejoras en los departamentos claves para el manejo de los inventarios y el control de stock.
- Respecto al diagnóstico empresarial, se puede establecer que aplicando una metodología apropiada se puede determinar qué factores internos y externos afectan a la gestión empresarial, así como también permite conocer como perciben los inventarios los miembros de la empresa para conocer aspectos importantes de mejora.
- Se puede concluir que es factible generar un sistema que integre sistematizaciones, entradas, salidas y en su ejecución se empleen herramientas que generen un diseño de gestión de gestión de inventarios para el control de stock.

6 RECOMENDACIONES

- Capacitar a los miembros de la empresa con respecto a la aplicación del sistema, para que sea entendido y no exista mayores inconvenientes en su aplicación.
- Mantener capacitaciones sobre las 5s japonesas, indicando la importancia y los beneficios que brinda en bodega al momento de ejecutarlos.
- Implementar un software contable, el cual, permita que el manejo de los inventarios sea eficaz y eficiente.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apunte-García, R. M., & Rodríguez-Piña, R. A. (2016). Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana. *Ciencias Holguín*, 22(3), 1-14.
- Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios: UF0476*. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/lc/uotavalo/titulos/126745>
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476*. IC Editorial. <https://elibro.net/es/lc/uotavalo/titulos/59186>
- Ferrando, M. G. (2003). 5. La encuesta. *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, 105, 167.
- Laguna Quintana, D. (2010). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de plásticos.
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. *Recuperado el*, 11, 2018.
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico*.
- Serna Hernández, J. M., González, L. J., & Aristizábal, A. F. (2018). Sistema de control de inventario.
- Sinisterra Valencia, G. (2011). *Contabilidad de costos*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/uotavalo/titulos/69014>
- Torrecilla, J. M. (2006). La entrevista. *Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid*, 1-20.
- Vara, A. (2010). ¿Qué es la población y la muestra? *A. Vara*, 7, 221-230.

8 ANEXOS

Anexo 1

Encuesta

La encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre un diseño de un plan de gestión de inventarios para el manejo y control de stock. La información obtenida será valiosa y de carácter confidencial. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Marque con una X:

1. ¿La empresa Luxury cuenta con un sistema de gestión de inventarios?

Si	No

En caso de ser su respuesta positiva indicar el que emplea.....

Si su respuesta es negativa estaría de acuerdo en implementar el sistema

Si	No

2. ¿La empresa Luxury cuenta con controles de inventarios?

Si	No

En caso de ser su respuesta positiva indicar el que emplea.....

Si su respuesta es negativa estaría de acuerdo en implementar un control de inventarios.

Si	No

3. ¿La empresa Luxory conoce que productos se adquieren con mayor frecuencia?

Si	No

En caso de ser su respuesta positiva especificar cuáles son los principales.....

Si su respuesta es negativa estaría de acuerdo en implementar una herramienta para conocer el comportamiento de los productos.

Si	No

4. ¿La empresa Luxory conoce que productos se adquieren con menor frecuencia?

Si	No

En caso de ser su respuesta positiva especificar cuáles son los principales.....

Si su respuesta es negativa estaría de acuerdo en implementar una herramienta para conocer el comportamiento de los productos.

Si	No

5. ¿Se verifica la cantidad y calidad de los productos al momento de recibirlos?

Si	No

En caso de ser su respuesta positiva indicar como se verifica.....

Si su respuesta es negativa estaría de acuerdo en establecer un control para conocer la cantidad y calidad de los productos.

Si	No

6. ¿La empresa Luxory conoce los productos que se encuentran obsoletos o en mal estado?

Si	No

--	--

En caso de ser su respuesta positiva indicar como se verifica.....

Si su respuesta es negativa estaría de acuerdo en establecer un control para verificar los productos en mal estado.

Si	No

7. ¿Con que frecuencia se hace los controles de inventarios?

No se realiza	
Mensualmente	
Trimestralmente	
Semestralmente	
Anualmente	

8. ¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema de control de inventarios?

Si	No

Si su respuesta es positiva señale el que usted estaría de acuerdo en implementar

Periódico	
Permanente	

Anexo 2

Entrevista

1. ¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria para el almacenamiento de los productos?
2. ¿El personal que trabaja cuenta con experiencia en manejo de inventarios?
3. ¿Los mobiliarios para ubicar los productos son adecuados?
4. ¿Posee equipos informáticos para el manejo empresarial?
5. ¿Cuenta con sistemas informáticos para departamento de bodega?
6. ¿Los productos que adquieren cuentan con certificaciones de calidad?
7. ¿La empresa cuenta con proveedores que les permitan comparar precios y calidad?
8. ¿La empresa cuenta con procedimientos para el cuidado de inventarios?
9. ¿La empresa con una razón de ser?
10. ¿La empresa conoce hacia donde quiere llegar?
11. ¿La empresa cuenta con guías de comportamiento?

Anexo 7

NOTIFICACIÓN DE MINIMOS Y MÁXIMOS			
Nombre del Responsable:			
Fecha:			
MÍNIMO: 2		MÁXIMO: 50	
Código	Descripción	Código	Descripción
Observaciones			

Anexo 8

				
Luxory Evaluación				
Nombre:				
Fecha:				
La presente información busca le evaluación del control de stock de la empresa Luxory, para la mejora continua con los siguientes parametros				
Itmes	Deficiente 20%	Aceptable 40% al 60%	Bueno 61% al 80%	Excelente 91% AL 100%
Aspecto 1: Elementos gerenciales				
Aspecto 2: 5S japonesas				
Aspecto 3: Manejo de inventarios				
Aspecto 4: Control de Stock				
Aspecto 5: Personal Tareas				
Observaciones o comentarios:				
Nombre y firma				

Anexo 9



Carta de Validación

Yo, Lizandra Mónica Perugachi L., titular de la cédula de identidad No. 1003238506, profesor a tiempo completo de la carrera de Contabilidad y Auditoría, mediante la presente hago constar que el instrumento "Encuesta y Entrevista", utilizado para el desarrollo del Proyecto de Titulación: Diseño de un sistema de gestión de inventarios para el control de stock de la empresa Luxory, elaborado por el estudiante de la Universidad de Otavalo:

Nombres y Apellidos	NO. de cédula
John Henry Muenala Tontaquimba	1003238506

Reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, y, por lo tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos propuestos que se plantean, de acuerdo con el siguiente detalle.

Ítems	Deficiente 20%	Aceptable 40% al 60%	Bueno 61% al 80%	Muy bueno 81% al 90%	Excelente 91% al 100%
Congruencia de ítems					✓
Amplitud de contenidos					✓
Redacción de ítems				✓	
Claridad de precisión					✓
Pertinencia					✓

Promedio de la valoración: 98% / 100%

Observaciones y/o comentarios:

Ninguna

Para la constancia del presente, se firma en la ciudad de Otavalo, a los 3 días del mes de Agosto del año 2022

Firma
Nombre. Lizandra Perugachi