



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título**

**LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE INVENTARIO DEL  
FERRIMERCADO EL CHE EN CAJABAMBA. CHIMBORAZO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autor (es):**

**YUMISEBA COLCHA LUIS ALFONSO**

**Tutor:**

**MGS. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes**

**Año:**

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Luis Alfonso Yumiseba Colcha, con cédula de ciudadanía 060412742-3, autor del trabajo de investigación titulado: LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE INVENTARIO DEL FERRIMERCADO EL CHE EN CAJABAMBA. CHIMBORAZO, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 18 de Octubre de 2023



---

Luis Alfonso Yumiseba Colcha  
060412742-3



## VISTO BUENO DEL PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En la Ciudad de Riobamba, a los 02 días del mes de Junio del 2023, luego de haber revisado y analizado la validez científica y viabilidad del proyecto de investigación presentada por el estudiante **LUIS ALFONSO YUMISEBA COLCHA** con CC: **060412742-3**, de la carrera **Administración de Empresas** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **VISTO BUENO DEL PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** titulado **"LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE INVENTARIO DEL FERRIMERCADO EL CHE EN CAJABAMBA. CHIMBORAZO"**, que corresponde al dominio científico **"ADMINISTRACION"** y alineado a la línea de investigación **"CIENCIA SOCIALES Y DE COMPORTAMIENTO"**, por lo tanto se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.  
**TUTOR (A) PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación, LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE INVENTARIO DEL FERRIMERCADO EL CHE EN CAJABAMBA. CHIMBORAZO, presentado por Luis Alfonso Yumiseba Colcha, con cedula de identidad 0604127423, bajo la tutora MGS. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo mas nada que observar. De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 05 de Diciembre 2023.

Presidente del Tribunal de Grado

Ing. Francisco Pérez Salas PhD

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Francisco Pérez Salas', written over a horizontal line.

Miembro del Tribunal de Grado

Mgs. Katherine Guerrero

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Katherine Guerrero', written over a horizontal line.

Miembro del Tribunal de Grado

Mgs. Mariela Hidalgo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mariela Hidalgo', written over a horizontal line.



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **Yumiseba Colcha Luis Alfonso** con CC: **060412742-3**, estudiante de la Carrera Administración de Empresas, Facultad de CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVA; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE INVENTARIO DEL FERRIMERCADO EL CHE EN CAJABAMBA. CHIMBORAZO**", cumple con el **9%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 14 de Julio de 2023

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.  
**TUTOR (A)**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme salud, sabiduría para culminar mis estudios.

Con amor y gratitud, dedico esta tesis a mis increíbles padres Alfonso y Magdalena, cuyo apoyo incondicional y amor han sido mi mayor inspiración. A mis queridos hermanos Juan, Marco, Cesar, Bryan y hermanas Verónica, Jennifer, quienes compartieron risas, desafíos y éxitos a lo largo de este viaje, les dedico también este logro.

A mi leal amigo de cuatro patas, Hachiko, cuya compañía fiel y amor incondicional ha iluminado incluso los días más difíciles. A todos ustedes, mi familia y mi peludo compañero, les agradezco por ser mi roca y mi motivación constante.

**¡Este logro es tan suyo como mío!**

## **AGRADECIMIENTO**

Con profundo agradecimiento, quiero expresar mi reconocimiento a mi familia, cuyo apoyo inquebrantable ha sido la fuerza motriz detrás de mi formación académica. Sus sacrificios, aliento constante y amor han sido el faro que me guió a lo largo de esta travesía educativa.

Agradezco sinceramente a la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos, crecer como individuo y desarrollarme académicamente. Las experiencias vividas en esta institución han sido fundamentales para mi crecimiento personal y profesional, y siempre llevaré con orgullo el nombre de mi alma mater.

Mi gratitud también se extiende a mi tutora MGS. Cecilia Cristina Mendoza, cuya orientación experta y dedicación han sido fundamentales para mi desarrollo académico. Sus enseñanzas y guía han contribuido significativamente a mi aprendizaje, y estoy agradecido/a por su compromiso y apoyo a lo largo de este proceso.

A mi familia y a la Universidad Nacional de Chimborazo, así como a mi respetada tutora, les agradezco de corazón por ser pilares fundamentales en mi viaje educativo.

**Este logro es el resultado de su contribución invaluable.**

## INDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA DICTAMEN.....	
FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
1 INTRODUCCIÓN .....	17
1.2 Planteamiento del problema.....	19
1.3 Formulación del problema.....	20
1.4 OBJETIVOS .....	21
1.4.1 GENERAL.....	21
1.4.2 ESPECÍFICOS.....	21
2. ESTADO DEL ARTE.....	22
2.1 Antecedentes .....	22
2.2 Fundamento teórico .....	23
2.3 Análisis Foda .....	26
2.4 Variables de Control de Inventario.....	28
2.5 Situación Actual de la Empresa .....	31
2.5.1 Presentación del informe .....	31
2.5.2 Presentación Institucional.....	32

2.5.2.2	Visión, Misión, Principios y Valores institucionales .....	32
2.6	Factores Externos e Internos .....	34
	Externos.....	35
	Internos.....	35
2.7	Contexto Externo .....	36
2.7.1	Características.....	36
2.7.2	Características del sector .....	36
2.7.3	Posición competitiva de la ferretería el Che .....	37
2.7.4	Competidores actuales .....	37
2.8	MERCADO.....	39
2.8.1	Segmentos de mercado .....	39
2.8.2	Perfil competitivo de productos.....	39
2.8.3	Rivalidad de la Competencia.....	40
2.8.3.1	Oportunidades y Amenazas .....	40
3.	DIAGNÓSTICO INTERNO .....	41
3.1	Dimensión productos – mercado.....	41
3.2	Dimensión financiera .....	41
3.3	Dimensión de Organización Tecnológica .....	42
3.4	Recursos Humanos .....	43
4.	Estrategias de diseño de procesos y procedimientos de control de Inventario....	44
4.1	Objetivos estratégicos .....	46
4.1.2	Objetivos Institucionales .....	46
4.1.3	Objetivos Económicos.....	46
4.1.4	Objetivos Sociales .....	47
4.1.5	Objetivos de Mercado.....	47
4.1.6	Objetivos Financieros .....	47
4.1.7	Objetivos Organización, Procesos y Tecnología.....	48

4.1.8	Objetivos de Talento Humano .....	48
5.	Políticas Institucionales .....	48
5.1	Generales .....	48
5.2	Gobierno Corporativo .....	49
5.3	Normatividad y Reglamentación.....	50
5.4	Finanzas.....	50
5.5	Negocios.....	51
5.6	Mercadeo.....	52
5.7	Talento humano.....	52
5.8	Tecnología.....	53
5.9	Oficinas operativas.....	54
5.10	Procesos.....	54
Capítulo III	.....	63
3.	METODOLOGÍA.....	63
3.1	Métodos.....	63
3.2	Tipo de investigación.....	64
3.2.1	Investigación Descriptiva .....	64
3.2.2	Investigación no Experimental .....	64
3.3	Hipótesis .....	64
3.4	Población y muestra.....	65
3.4.1	Población .....	65
3.4.2	Muestra .....	66
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	66
3.5.1	Encuesta.....	67
3.6	Técnicas de procesamiento de la información .....	67
Capítulo IV	.....	68
4	Resultados y discusión.....	68

4.2	Cálculo y análisis de resultados Prueba de Chi Cuadrado.....	78
4.2.1	Decisión Estadística.....	82
4.2.2	Análisis final .....	82
4.2.3	Discusión.....	82
Capítulo V.....		84
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	84
5.1	Conclusiones.....	84
5.2	Recomendaciones .....	85
Capítulo VI.....		86
6.1	Propuesta del plan de Implementación .....	86
6.2	Definición de tiempo y período de implementación.....	87
6.3	Plan de ejecución .....	88
6.4	Desarrollo de medios necesarios para transmitir la información.....	88
6.8	Desarrollo de la Empresa.....	90
6.8.1	Manual de Procesos y Procedimientos de la Ferretería el Che.....	90
6.9.2	Procesos y Procedimientos del Control de Inventario .....	91
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	100
8.	ANEXOS.....	104

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ANALISIS FODA .....	26
Tabla 2 Factores Externos .....	33
Tabla 3 Factores Internos .....	34
Tabla 4 Competencia de Mercado .....	36
Tabla 5 Personal de la Ferretería el Che.....	43
Tabla 6 Procesos Estratégicos .....	42
Tabla 7 Personal de la Empresa.....	63
Tabla 8 Genero .....	66
Tabla 9 Procesos operativos .....	67
Tabla 10 Mejora de procedimientos .....	68
Tabla 11 Gestión de la Empresa .....	69
Tabla 12 Registro de Inventarios.....	70
Tabla 13 Departamento de Compras .....	71
Tabla 14 Toma de Decisiones .....	72
Tabla 15 Stock de productos .....	73
Tabla 16 Procesos y Procedimientos control de Inventario .....	74
Tabla 17 Control de Inventario.....	75
Tabla 18 Frecuencias observadas .....	77
Tabla 19 Frecuencias esperadas .....	77
Tabla 20 Tabla Chi Cuadrado.....	78
Tabla 21 Chi Cuadrado corrección de Yates .....	78
Tabla 22 Chi Cuadrado calculado toma de decisiones y Proceso de inventario .....	78
Tabla 23 Chi Cuadrado Critico.....	79
Tabla 28 Variable Toma de Decisiones.....	107

## INDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Sistema Contable Aries Plus .....	56
Ilustración 2 Creación de los Productos .....	57
Ilustración 3 Facturación Rápida de Productos .....	58
Ilustración 4 Ingreso de Compras Electrónicas .....	58
Ilustración 5 Archivo XML .....	59
Ilustración 6 Factura Electrónica XML Generada.....	59
Ilustración 7 Factura de Compra generada .....	60
Ilustración 8 Forma de Pago .....	60
Ilustración 9 Generación de Retenciones, Fuente y Iva .....	61
Ilustración 10 Forma de Pagos Vigentes por el SRI.....	61
Ilustración 11 Formas de Cancelación e Ingreso de Productos al Inventario.....	62

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1 Organigrama Ferretería " El Che" .....	66
GRAFICO 2 Figura Curva Chi cuadrada .....	81
GRAFICO 3 Estrategias de la Ferretería El Che .....	87
GRAFICO 4 Departamento de Almacén e Inventarios .....	92
GRAFICO 6 Proceso de Ventas Propuestas con la ayuda del Sistema .....	93
GRAFICO 7 Procesos de Compras con la Ayuda del Sistema .....	94
GRAFICO 9 Procesos de Gestión Ventas .....	95
GRAFICO 12 Diagrama de Flujo de Ventas y Despacho de Mercadería del Ferrimercado el Che .....	96
GRAFICO 13 Procesos de Compras .....	97
GRAFICO 14 Procesos de Gestión Administrativa y Financiera .....	98
GRAFICO 15 Flujo grama del Proceso de Procesos del Ferrimercado el Che.....	99

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado la toma de decisiones en el proceso de inventario del Ferrimercado El Che, en la parroquia Cajabamba, cantón Colta provincia de Chimborazo en el período 2021-2022, su problemática detectada dentro de la empresa es el desconocimiento del proceso de inventarios, la organización de los productos y el avance tecnológico para el registro y control del mismo, como resultado de este problema la empresa se ve expuesta a posibles pérdidas y desabastecimiento de su producto destinado para la venta por el registro erróneo y empírico de sus inventarios el objetivo principal de qué manera influye la elaboración de procesos y procedimientos de control de inventarios la adecuada toma de decisiones de la empresa, la metodología utilizada es de tipo exploratoria a través de una encuesta ya que se debe realizar una previa indagación que permita obtener conocimientos relevantes en base en los insumos adquiridos. Los resultados emitidos por el cálculo y análisis de la prueba de chi cuadrado evidencian la hipótesis la toma de decisiones incide en el proceso de inventario del Ferrimercado debido a que el valor crítico rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa es decir inicialmente se cuenta con procedimientos establecidos para la realización de actividades del control de inventarios sumado a las decisiones implementadas por la administración de la empresa orientando mejorar el control.

**Palabras claves:** Manual de procedimientos, Control de Inventario, Toma de decisiones, Manejo de Inventarios.

## ABSTRACT

The present research work is called "Decision-making in the inventory process of Ferrimercado El Che," in the parish of Cajabamba, Colta canton, province of Chimborazo, in the period 2021-2022. The detected problem within the company is the lack of knowledge about the inventory process, the organization of the products, and the technological advance for the registration and control of the same; as a result of this problem, the company is exposed to possible losses and shortages of its product destined for sale due to the erroneous and empirical registration of its inventories. The main objective is to determine how the development of inventory control processes and procedures influences the adequate decision-making of the company; the methodology used is exploratory through a survey since a previous inquiry must be carried out to obtain relevant knowledge based on the inputs acquired. The results issued by the calculation and analysis of the chi-square test show that the hypothesis of decision-making affects the inventory process of the Ferrimercado because the critical value rejects the null hypothesis in favor of the alternative hypothesis, that is; initially, there are established procedures for carrying out inventory control activities in addition to the decisions implemented by the company's administration aimed at improving control.

**Keywords:** Procedures Manual, Inventory Control, Decision Making, Inventory Management.

Reviewed by:  
Lic. Jenny Freire Rivera  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0604235036

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DEL ARCHIVO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE					
Cédula	Nombres	Razón / Localización	Entidad Certificadora	Fecha Firmado	Firma
0604235036	JENNY ALEXANDRA FREIRE RIVERA		Banco Central del Ecuador	2023-07-14 12:46:17	Válida

## CAPÍTULO I

### 1 INTRODUCCIÓN

La mayoría de las empresas sean pequeñas, medianas o grandes se encuentran en constante innovación, por tanto, están sujetas a cambios permanentemente. Estas innovaciones son resultado de los cambios realizados al interior de sus estructuras organizativas, razón por la cual requieren formar bases sólidas con procesos y procedimientos claros que les permitan a sus trabajadores desempeñar adecuadamente sus funciones al mismo que contribuye a la administración brindando soporte. Sin embargo, existen muchas empresas en las cuales el modelo administrativo, la estructura organizativa (procesos y procedimientos) es muy tradicional y empírica, esto en conjunto con un organigrama funcional deficiente, podría ocasionar graves pérdidas tanto financieras como de recursos.

La empresa “Ferri mercado El Che” está ubicada en el Cantón Colta, parroquia Cajabamba, es una empresa dedicada a la comercialización de productos de ferretería y materiales de construcción en general con más de 11 años de experiencia en el mercado. En la observación, se encontró que la empresa es de índole familiar que no cuenta con planificación administrativa, como la descripción de los procesos y procedimientos que debe realizarse para el control de inventarios, lo que se estableció el presente tema con el objetivo de contribuir a una adecuada toma de decisiones y así evitar posibles daños a los recursos de dicha organización.

La inexistencia de procedimientos y la ausencia de documentos escritos podrían ser factores para actividades incompletas y realizar una mala gestión de inventarios que básicamente no garantizara la disponibilidad oportuna de los elementos que se necesitan

(insumos o repuestos) en las condiciones deseadas y en el lugar correcto. La colaboración de los actores permite procesos y distribución más rentables de los clientes. Tomando en cuenta que la gestión de inventarios para la toma de decisiones es transversal y debe implementarse estrategias para lograr un manejo efectivo del mismo con el fin de evitar consecuencias no deseadas como el llamado “Efecto Látigo” es decir bajos niveles de servicio y un elevado incremento de costos de administración de inventarios.

La implementación de procesos de control de inventarios contribuyen a optimizar recursos, brindar soporte a la toma de decisiones y llevar un apropiado control de inventarios, es importante recalcar que los mismos deben encontrarse establecidos física y digitalmente además de ser difundidos de manera que los colaboradores conozcan desde el momento de la contratación y durante el ejercicio de sus funciones las tareas específicas a realizar y las obligaciones que deben cumplir para garantizar una adecuada gestión de inventario en beneficio del buen desempeño organizacional.

Según (Ehrhardt & Brigham, 2007) argumenta que el inventario debe ser administrativo eficiente ya que persigue dos objetivos fundamentales tales como: Primero garantizar con el inventario disponible la operatividad de la empresa y Segundo conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales. (Ramirez, 2007) determina al inventario como una herramienta importante para la optimización de los recursos financieros en una empresa. (Van Horne, 1993) propone que los inventarios se constituyen por la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado, bien sea para la venta ordinaria del negocio o para ser consumida en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

De manera que la complejidad de los problemas y la imprecisión de las situaciones han hecho necesario introducir crear los inventarios que permita anticipar la demanda y oferta de los productos y almacenamiento. (Cakir & Canbolat, 2008) refieren un sistema de clasificación del inventario basado en el proceso analítico de jerarquía, una herramienta normalmente utilizada para la toma de decisiones multicriterio. Por otra parte Diaz & Perez (2012) desarrollan modelos de optimización para la gestión de inventarios en una cadena de suministro, que considera tanto al suministrador como al comprador.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La empresa “Ferrimercado El Che” es una empresa dedicada a la comercialización de productos de ferretería y materiales de construcción en general. Inicialmente los procesos de control de inventario no se llevaban a cabo debido al tamaño de la empresa, desde entonces la situación ha variado mínimamente ya que este proceso en la actualidad se realiza de manera manual generando pérdida de recursos materiales y humanos además de ocasionar inconvenientes en el desempeño de la organización.

A pesar de los esfuerzos de la gerencia al momento se observan falencias para el adecuado control de inventarios puesto que se encuentran diferencias significativas entre el inventario físico y el inventario registrado en los documentos reglamentarios. Adicionalmente, se evidencia un déficit de procedimientos establecidos en esta área; desde la adquisición, almacenamiento hasta la venta de los artículos que se encuentran en bodega por tal razón los clientes perciben una mala organización lo que se ve reflejado en sus ingresos mensuales. Cabe mencionar que, la ferretería estaría tomando decisiones inadecuadas en el manejo de inventario e incluso imposibilitando las

mismas, así como en nuevas formas de inversión o inyección de fondos de capital por los problemas antes descritos.

En cuanto a los trabajadores de la empresa y su relación con el proceso de inventario señalan desconocer de las responsabilidades específicas que deben realizar en torno a aprovisionamiento, cambios, mantenimiento del inventario. Por otro lado, la empresa “Ferrimercado El Che”, manifiesta establecer a futuro herramientas tecnológicas, así como un modelo de inventario que les permita obtener información confiable sobre los ingresos y los activos que poseen, al mismo que contribuyan a una adecuada toma de decisiones para el equilibrio y soporte empresarial.

### **1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera influye la elaboración de procesos y procedimientos del control de inventario en la adecuada toma de decisiones del “Ferrimercado El Che” en la parroquia Cajabamba, cantón Colta, provincia Chimborazo?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 GENERAL**

Diseñar los procesos y procedimientos del control de inventario para la adecuada toma de decisiones del “Ferrimercado El Che” en la parroquia Cajabamba, cantón Colta, provincia Chimborazo.

### **1.4.2 ESPECÍFICOS**

- ✓ Describir las variables el control de inventario y toma de decisiones a través de la fundamentación teórica para profundizar en el tema de investigación.
- ✓ Determinar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de métodos de investigación a sus trabajadores.
- ✓ Proponer estrategias para el diseño de procesos y procedimientos del control de inventario para la adecuada toma de decisiones del “Ferrimercado El Che”.

## **CAPÍTULO II**

### **2. ESTADO DEL ARTE**

#### **2.1 Antecedentes**

Para (Granizo López, 2019) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control de inventarios para la Empresa PLASTIMAS del cantón Riobamba”, menciona la importancia de implementar el sistema de control de inventarios con la finalidad de alcanzar óptimos niveles de eficiencia, eficacia y economía en los procesos relacionados al control y manejo de la mercadería.

En investigación de (Quijano Mármol, 2016) se expresa que en el desarrollo de las actividades de la organización en conjunto con el diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control de inventarios se debe aportar con soluciones necesarias para lograr el desarrollo de ventajas competitivas que permitan una efectiva toma de decisiones en la administración.

(Alvarado, 2015) realiza su tesis titulada “Elaboración del manual de procesos y procedimientos aplicado al proceso de producción para el mejoramiento continuo de Hidalgo Broncano Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Periodo 2013.”, en la cual menciona la importancia de este documento como una medida para la correcta ejecución de las tareas individuales además enfocar su trabajo como una orientación a los trabajadores. Por tanto, afirma que el desarrollo de un manual de procesos y procedimientos atrae múltiples beneficios que generan optimización de recursos y promueven la productividad de sus trabajadores y que a su vez se orienta a la satisfacción del consumidor.

Si bien, el desarrollo de investigaciones en el área administrativa contribuye a mejorar el funcionamiento de las empresas, orientar estos trabajos hacia el desarrollo de sus trabajadores promueve en gran medida la satisfacción personal y empresarial, puesto que los objetivos de los involucrados se alinean de modo que potencializa su crecimiento individual y colectivo. Se determinó que, aun cuando existen estudios con temas similares, dentro de la empresa “Ferriteria El Che”, este proceso continúa suspendida razón por la cual se considera relevante la realización de esta investigación, puesto que se obtendrán diferencias significativas y positivas para la empresa y sus trabajadores.

## **2.2 Fundamento teórico**

Los inventarios se conciben como una herramienta 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 necesaria. (Cruz Fernández, 2018) El control de inventarios consiste en el adecuado registro, mantenimiento, salvaguarda y establecimiento de existencias de partes y materiales, así como de todos los insumos necesarios en todas las áreas de la organización. (Münch, 2010)

Según (Arango, Giraldo, & Castrillón, 2013), la importancia de los inventarios radica en; “el impacto tanto en asegurar la disponibilidad de los productos para los consumidores como en los requerimientos de capital que deben invertir las compañías en sus existencias. Se busca siempre un equilibrio que garantice la mínima inversión que permita el mejor nivel de servicio, teniendo la cantidad justa que se espera que el cliente requiera”. (pág. 743), por ello, la gestión de inventarios ha cambiado en el

transcurso del tiempo y algunos autores la denominan Administración de materiales o administración de los recursos materiales, Recursos tangibles.

López , 2010 define como los procesos importantes que se llevan a cabo en el control de materias primas de toda empresa correspondiente a las tareas de gestión de un inventario, se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de reinventarlo, determinados por los métodos de control; a diferencia del sistema de contabilidad, que se concentra en proporcionar un reflejo financiero preciso de los activos administrados por la compañía, el modelo de gestión del inventario está orientado a la acción para ayudar a la empresa a gestionar su inventario

De igual forma es importante considerar la gestión de inventario que según (Durán, 2012) en la actualidad los empresarios no utilizan técnicas para administrar su capital de trabajo, lo cual involucra a los inventarios. Este autor considera que se debe observar la proporción de los activos corrientes que incluyen al inventario, no obstante, advierte de las decisiones basadas solo en los acontecimientos que ocurren alrededor afirma que “se deben emplear técnicas o instrumentos que aunados a su buen juicio le permitan tomar mejores decisiones, recalando que un instrumento es útil dependiendo de cómo lo utilicen y que la toma de decisiones es aún la responsabilidad gerencial más importante”. Dentro del mismo contexto (Márquez Gamarra, 2019) señala que: “La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. En este sentido, somos todos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una “buena” decisión empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado que puede incluir varias disciplinas. Las decisiones racionales generalmente se toman sin que nos demos

cuenta quizá de manera inconsciente, podemos comenzar el proceso de toma de decisiones para decisiones complejas, importantes y críticas.

El autor Aktouf, Omar, citado por Leonor Cabeza de Vergara y Alberto Muñoz Santiago en el artículo “Análisis del proceso de toma de decisiones, visión desde la pyme y la gran empresa de Barranquilla”, define a la decisión como: “la decisión es el proceso por el cual se llega a una opción, pero una opción supuestamente aclarada, informada y motivada. Se trata de elegir entre varias formas posibles de actuar con miras a lograr una meta, en condiciones y circunstancias dadas. Este proceso implica una serie de actos parciales y secuenciales que conducir al decisor desde la toma de conciencia de la necesidad de elegir, hasta seleccionar una solución entre las más adecuadas, tomando en cuenta la situación y pasando por la recolección y el procesamiento de toda la información necesaria. (Cabeza de Vergara & Muñoz Santiago, 2010, pág. 11)

Finalmente es importante destacar que el proceso de toma de decisiones, dentro de distintos tipos de organizaciones es posible de definir como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”.

## 2.3 Análisis Foda

*Tabla 1 Análisis Foda*

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<p><b>O1.</b> Preparación para brindar productos innovados y de gran gama.</p> <p><b>O2.</b> Cursos de capacitación para los trabajadores en cuanto a atención al cliente.</p> <p><b>O3.</b> Necesidades de servicios eléctrico y electrónico</p> <p><b>O4.</b> Buenas remuneraciones económicas.</p>	<p><b>A1.</b> Procesos tardíos en cuanto a suministros no existentes.</p> <p><b>A2.</b> Falta de conocimiento por parte del mercado referente a la ferretería.</p> <p><b>A3.</b> Competencia se capacita</p> <p><b>A4.</b> Clima no apropiado para los procesos de pintura y secado</p>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>F1.</b> Dispone de máquinas y equipos operativos.</p> <p><b>F2.</b> Mantiene buena relación con sus principales clientes.</p> <p><b>F3.</b> Cuenta con el personal.</p> <p><b>F4.</b> Disposición a la innovación.</p>	<p style="text-align: center;"><b>APROVECHAR</b></p> <p><b>F1.O4.</b> Implementar un agente capacitado en el manejo de máquinas y equipos de alta gama.</p> <p><b>F2.O4</b> Realizar cursos de entrenamiento para capacitar a los trabajadores en las diversas áreas que requiera mejorar para beneficio de la ferretería.</p> <p><b>F3.O4</b> Mejores productos en cuanto a procesos electrónicos con la atención de un personal capacitado.</p> <p><b>F4.O4</b> Mejor posición económica de la empresa por incremento de clientes debido a la innovación tecnológica.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ENFRENTAR</b></p> <p><b>D1.O1.</b> Incorporar cursos y charlas a los trabajadores para su capacitación que contribuya tanto a la empresa como a los trabajadores.</p> <p><b>D2.O2.</b> Gastos innecesarios en cursos de capacitación por falta de compromiso de los empleados.</p> <p><b>D3.O3.</b> Ausentismo y problemas con los trabajadores determinando disminución de la eficiencia.</p> <p><b>D4.O4.</b> Mala organización administrativa y coordinación en las tareas objetivas en cuanto a servicios clave e innovadores.</p>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>MEJORAR</b>	<b>PREVENIR / EVITAR</b>
<p><b>D1.</b> Tiempo ocio de los trabajadores los mismos que provocan la desconcentración en su puesto de trabajo.</p> <p><b>D2.</b> Faltad e interés de los trabajadores por mejorar sus relaciones empleado empleador (desmotivación laboral)</p> <p><b>D3.</b> Ausentismo de trabajadores en vehículos nuevos y novedosos</p> <p><b>D4.</b> Falta de inversión masiva en equipo tecnológico e innovador por recursos escasos.</p>	<p><b>F1.A1</b> Establecer parámetros comunicativos que influyan información de demoras de suministros para mantener al cliente satisfecho.</p> <p><b>F2.A2.</b> Formar un departamento que se encargue de difundir el servicio mecánico que se brinda para poder explotar el servicio existente entre el mecánico y el cliente.</p> <p><b>F3.A3.</b> Capacitar al personal en sus deficiencias determinando que la Ferretería está en constante lineamiento en el mercado, dejando a la competencia atrás.</p> <p><b>F4.A4.</b> Mejorar las instalaciones para que el clima no perjudique los diversos procesos de reparación y mantenimiento.</p>	<p><b>D1.A1.</b> Lograr acuerdos con proveedores actuales por concepto de pagos y para el suministro de materiales más eficaces para que los trabajadores puedan continuar con sus labores.</p> <p><b>D2.A2.</b> Promover programas de inversión de equipos y tecnología con el fin de mejorar las condiciones operativas incentivando a los trabajadores.</p> <p><b>D3.A3.</b> Prevenir posibles reducciones en las ventas y procesos de facturación de materiales de reparación, por problemas internos de la empresa.</p> <p><b>D4.A4.</b> Evitar fracturas existentes entre los departamentos de producción y comercialización por problemas en el presupuesto.</p>

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

## **2.4 Variables de Control de Inventario**

La necesidad de las empresas y productos de mantener inventarios trajo como consecuencia el estudio de estos, de manera que garantiza la forma más económica de mantenerlos según (Valle, 2006) denomina inventario a un conjunto de recursos o mercancías en un buen estado que se encuentran almacenados con el objetivo de ser utilizados en un futuro estos recursos pueden ser materiales equipos dinero etc. Los sistemas de inventarios pueden clasificarse atendiendo a 3 consideraciones fundamentales:

Según el número de órdenes y el nivel de independencia de la demanda:

1. Orden repetitiva con demanda independiente.
2. Orden no repetitiva con demanda independiente

Según su relación con la ausencia completa de las operaciones de producción:

1. Abastecimientos
2. Materias primas
3. Productos en procesos
4. Producción terminada

Todo inventario debe tener un límite de no existir el costo sería perjudicial y económicamente insostenible, por tener gran cantidad de recursos ociosos para la dirección de un sistema de producción; es importante conocer qué cantidad de recursos se debe tener en un inventario, cada qué tiempo se deben reaprovisionarse los inventarios.

De acuerdo con la característica de la demanda:

Modelo de inventario determinístico: son aquellos en los cuales la demanda está perfectamente determinada o es conocida para un período dado.

Modelo de inventario estocástico: son aquellos en los cuales la demanda es una variable aleatoria con una función de distribución conocida atendiendo a las consideraciones antes definidas.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizarán solamente el modelo de inventarios determinístico dentro de este se encuentran:

1. Modelo general de inventario determinístico
2. Modelo de inventario que no permite déficit
3. Modelo de inventario con reaprovisionamiento instantáneo
4. Modelo de inventario con reaprovisionamiento instantáneo que no permite déficit.

El modelo general de inventario determinístico y el modelo de inventario que no permite déficit, se utilizan para sistemas donde existe producción es decir estos productos o materias primas llegan al almacén poco a poco mientras que los modelos de inventario con reaprovisionamiento instantáneo y con reaprovisionamiento instantáneo que no permite déficit se emplean en sistemas donde los productos llegan instantáneamente de manera que el modelo dos y cuatro no permiten déficit o sea no se acumulan pedidos No obstante el modelo 1 y 3 que sí admiten acumulaciones de pedidos que luego serán entregados.

En un problema de inventario existe una serie de variables que pueden ser controladas por aquellas personas que dirigen el inventario y otras que no pueden ser controladas. Las variables controladas en un inventario son:

- I. Cantidad adquirir (cuánto)
- II. Frecuencia de adquisición (cuando)

Las variables no controladas pueden ser variables de costos u otras y son:

- a. Costo por mantener el inventario
- b. Costo de inmovilización de recursos
- c. Costo de manipulación
- d. El costo de almacenaje (depreciación, construcción, etc.)
- e. costo de depreciación u insolvencia del inventario
- f. El costo de carácter administrativo (salario, etc.)
- g. Costo déficit: hace referencia cuando un inventario se termina y que trae consecuencia tener que adquirir la mercancía en cuestión de una forma no habitual invirtiendo en recursos para usar transporte más rápido producción extra, etc.
- h. Costo de lanzamiento: se denomina costo de lanzamiento a la preparación de una nueva orden de producción que se incorporará a dicho inventario en el caso que el inventario sea considerado como un sistema único es decir el costo de lanzamiento incurre en los trabajos administrativos para hacer la adquisición.
- i. Costo de producción: es el costo unitario de producción de un artículo que se incorporará al inventario.

- j. Demanda: es aquella que está determinada para cada período de tiempo o puede ser aleatoria en cuyo caso se necesitaría conocer su función de distribución probabilística para poder tomar decisiones
- k. Tiempo de reaprovisionamiento: es el tiempo transcurrido desde que se entrega la orden de reaprovisionamiento hasta que los recursos son incorporados al inventario el cual puede ser fijo o aleatorio.

## **2.5 Situación Actual de la Empresa**

### **2.5.1 Presentación del informe**

El fin del manual de procesos y procedimientos de la ferretería es establecer los principales lineamientos es decir puntos débiles y fuertes que se presenten en dicha ferretería en un determinado tiempo, mantener un ordenamiento en cuanto a la información de la competencia y como se puede actuar ante estos posibles riesgos que pueden afectar en la ferretería.

De tal modo que se realizaran actividades como:

- Planeación estratégica del negocio en los que se engloba la misión, visión, objetivos y análisis de competidores.
- Dimensionamiento de la empresa es decir trabajos que se realizan, personal que necesita y herramientas.
- Estudio Económico- Financiero en lo que compete los balances del negocio.

Sin embargo, a través de la elaboración de este plan se podría tomar decisiones adecuadas para mejorar el desarrollo de la empresa de servicios es importante hacer este tipo de plan priorizar las estrategias que se requieran implementar.

## **2.5.2 Presentación Institucional**

### **2.5.2.1 Histórica de la Empresa**

La Ferretería el Che se inició en el 9 de abril del 2006, cuando su fundador se independiza, después de que su último trabajo fue en la agricultura y decide trabajar por cuenta propia ya con 3 años de haber iniciado sus labores en el sector agrícola. Actualmente la Ferretería tiene espacio para implementar el departamento administrativo para el debido proceso y registro de inventario para el buen uso de la mercadería requerida.

### **2.5.2.2 Visión, Misión, Principios y Valores institucionales**

#### **Misión**

Dar soluciones fiables y duraderas a las incidencias surgidas de la mercadería en la ferretería el Che, para de esta manera mantenerlos en estado de buen uso, respetando siempre el criterio de nuestros clientes, así como orientarles y asesorarles de forma profesional y experta, con el fin de que puedan tomar decisiones acertadas.

#### **Visión**

Ser la ferretería el Che de referencia para nuestros clientes, nuestros empleados, tanto actuales como futuros; aportando con los medios necesarios, soluciones y herramientas necesarias, que permitan el desarrollo de las personas integrantes de nuestra organización y consoliden una ventaja competitiva y un éxito económico duradero, que nos garantice la permanencia en el mercado.

## Principios

- Realizar los diversos trabajos en la ferretería el Che con ayuda del personal capacitado para brindar un servicio de calidad y al mismo tiempo de calidez.
- Lo más importante para la ferretería será satisfacer las expectativas de nuestros socios de negocios a fin de facilitar sus actividades.
- Promover el respeto Mutuo y diálogo Abierto en forma justa y con respeto, buscando un diálogo abierto y confiable en la empresa, con nuestros clientes, proveedores y colaboradores Estimulando a los colaboradores a utilizar su potencial y creatividad para el éxito común
- Lograr el entusiasmo de nuestros clientes con productos y servicios de excelencia creando cuentas de calidad a través del compromiso de nuestra gente y la mejora continua de los procesos.
- Propiciar la Responsabilidad en la Seguridad, Salud y Medio Ambiente actuando de manera responsable y apoyando las iniciativas del Manejo de Desechos metálicos trabajando con empresas de reciclado. Los aspectos económicos no tienen prioridad sobre las cuestiones de seguridad y salud ocupacional.

## Valores Institucionales

- **Paciencia:** Otorga tiempos para el desarrollo de los diferentes proyectos de extracción de la Ferretería.
- **Confianza:** Seguridad en el equipo de trabajo
- **Respeto:** Es el trato justo y considerado entre nuestros trabajadores y hacia nuestros clientes y proveedores
- **Honestidad:** Es el reflejo de nuestro comportamiento ético de la gerencia y los trabajadores tanto dentro como fuera del concesionario, con un alto sentido de transparencia en la gestión de los procesos.

- **Competitividad:** Son la serie de conductas que desde todos los niveles de la empresa asumen para competir en el mercado para ofrecer mayor calidad y menores precios, buscando la promoción de una cultura que valore y motive la generación compartida de ideas, opciones y sugerencias, dirigidas al mejoramiento continuo del negocio.
- **Empleados:** En su esencia, una empresa la hacen sus empleados. En la Ferretería el Che brindamos a nuestros empleados un sinfín de oportunidades para que desarrollen todo su potencial.
- **Excelencia:** Todo lo que se desarrolla en la Ferretería responde a nuestra ilimitada pasión por la excelencia y al firme compromiso de solucionar y mejorar todo vehículo de atracción.
- **Cambio:** En la vertiginosa economía global de hoy en día, el cambio es constante y la innovación, esencial para la supervivencia de una empresa. Por ello, al igual que durante nuestros diez años de historia, ponemos los ojos en el futuro, anticipándonos a las necesidades y exigencias del mercado para poder conducir a nuestra empresa hacia un éxito duradero.

## **2.6 Factores Externos e Internos**

### **FACTORES**

Los Factores, de la ferretería el Che, se dividen en dos grupos: internos y externos. A continuación, se los presenta con sus diferentes demandas hacia la Empresa, las mismas que han sido consideradas para la realización de este plan estratégico basadas en una priorización de criterios obtenidos mediante levantamiento en campo.

## Externos

*Tabla 2 Factores Externos*

<b>Factores</b>	<b>Demandas</b>
<b>Oportunidades</b>	
Necesidades de servicios eléctrico y electrónico	Implementar servicio a domicilio
Sistema de administración y control	Alineación vehicular con servicio y control adecuado
Nuevos mercados y clientes	Servicio de compra en línea.
Productos más diversificados por proveedores	Productos nuevos y necesarios.
<b>Amenazas</b>	
Capacitación (Mercado Competitivo)	Servicio ágil
Clientes con más opciones de servicio	Innovación de productos y tecnología
Herramientas más modernas y costosas	Precios bajos
Los distribuidores promocionan sus productos	

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

## Internos

*Tabla 3 Factores Internos*

<b>Factores</b>	<b>Demandas</b>
<b>Fortalezas</b>	
Hacer programas de capacitación	La ferretería el Che ofrecerá un servicio de alta calidad con mano de obra calificada y maquinarias-equipos de tecnología de punta
Inventario de equipo y de herramientas	El costo de mantenimiento y reparación será cómodo y accesible para todo cliente.
Publicidad adecuada y estratégica	Desarrollo de nuevos usuarios con requerimientos de la Ferretería.
<b>Debilidades</b>	
Poca administración	Exigibilidad de buen rendimiento de los diferentes usuarios, debido a una productividad reducida por parte de los empleados.

No existe departamentalización	Necesidades no cubiertas por parte de la ferretería para mejorar sus capacidades con el cliente
Poco acceso a grandes Proveedores	Escaso conocimiento por parte del mercado referente a la ferretería.

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

## **2.7 Contexto Externo**

### **2.7.1 Características**

Ofrece una gama de productos y servicios orientados a su cuidado y enfocados a satisfacer al público. Enfocados a las siguientes características:

- ✦ Trabajamos todos los días (excepto domingos) y en casos especiales (construcciones de casa, etc).
- ✦ Evaluamos qué áreas del servicio deben mejorar y detectamos las fallas sobre ellas, para prestar mejor servicio.
- ✦ Buscar soluciones creativas para el cliente es decir mediante innovaciones.
- ✦ Buena actitud ante el cliente para la prestación del servicio.
- ✦ Mano de obra con personal capacitado.
- ✦ Ofrecemos descuentos especiales como en navidad, Día del padre y en el volumen del producto.

### **2.7.2 Características del sector**

La ferretería el Che se encuentra ubicada está ubicada en el Cantón Colta, parroquia Cajabamba, es una empresa dedicada a la comercialización de productos de ferretería y materiales de construcción en general es un lugar comercial donde se puede

encontrar diversas gamas de servicios. Por lo que facilita la contratación de servicios, es decir, se encuentra en una zona estratégica comercial al alcance de los clientes.

**Socio – Cultural:** La mayoría de las personas que trabajan en la ferretería tiene la finalidad de mejorar su calidad de vida mediante el trabajo que desarrollan con un salario determinando de esta manera que no existe ningún cambio cultural, sin embargo, para aquellos clientes potenciales si debe haber un cambio cultural principalmente en el hecho de esperar la mercadería disponible pues como se muestra en el estudio de mercado la mayoría de las personas satisfacen sus necesidades de compra.

**Legal:** El modelo de la ferretería el Che se encuentra en una zona autorizada por el municipio, además de contar con la respectiva licencia de sanidad.

### **2.7.3 Posición competitiva de la ferretería el Che**

Ante la competencia se encuentra en una posición competitiva no tan alta ya que en el sector, solo existe una ferretería pequeña cerca de la misma por tanto el nivel de competencia es bajo.

### **2.7.4 Competidores actuales**

Se puede establecer que a nivel micro dentro del sector donde se encuentra dicha ferretería existe cerca del sitio la ferretería de José Paguay oriundo de la zona rural quien no tiene mucha tecnología y mercadería actual

A nivel macro es decir en la ciudad de Riobamba existen mejores ferreterías que en la zona rural puesto a que existe menor proyección de emprendimiento por parte de la población.

### 2.7.4.1 Posición competitiva

*Tabla 4 Competencia de Mercado*

Tipos	Lugar	Infraestructura	Personal	Tecnología
La ferretería el Che	Comercial céntrico	Mediana	Capacitado y con experiencia	Nivel medio
Otros	Afuera del cantón	Pequeñas	Conocimiento básico en el área	Nivel Básico

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

De acuerdo a lo investigado muestra resultados en cuanto al lugar se encuentra dentro de las zonas comerciales adecuadas para un buen funcionamiento y no cuenta con competencia fuerte en el área de infraestructura grande con parqueaderos exclusivos. Sin embargo el personal de la ferretería el Che tiene experiencia en cuanto a marcas reconocidas en la localidad y en tecnología posee equipos para el buen funcionamiento de la misma. Por tanto, se puede deducir que la posición en competencia es aceptable dentro del medio ya que la Ferretería provee de un servicio diferente.

### 2.7.4.2 Oportunidades de crecimiento

- ❖ Ofrecer nuevos productos o servicios a la ciudadanía.
- ❖ Ampliar el servicio para alcanzar al consumidor, ya sea tienda física, servicios de oficina o tienda virtual.
- ❖ Brindar promociones en fechas especiales (navidad, día del padre, fechas festivas, etc.)

## **2.8 MERCADO**

### **2.8.1 Segmentos de mercado**

El segmento del mercado con el que cuenta la ferretería el Che, es de aproximadamente 50 personas al mes, se espera capturar el 1% del mercado, otro sector en el cual se desarrolla dicha ferretería es en el servicio eléctrico ya que en el cantón Colta se requiere de estos servicios y que sean especializados en procesos de producción agrícola y comercialización.

### **2.8.2 Perfil competitivo de productos**

La ferretería el Che, es actualmente uno de los motores del crecimiento económico en el Cantón Colta por lo cual la competencia crece día a día siendo esta tanto directa como indirecta, la competencia directa la lleva a cabo aquellas empresas que realizan trabajos de reparación de equipos.

La ferretería el Che, ofrece una variedad de productos para la cual tiene la capacidad para dar solución a las múltiples necesidades como por ejemplo para la construcción de viviendas y de manera en servicio eléctricos, por lo cual se trata de utilizar métodos no tradicionales, aunque en ocasiones es necesario para la implementación de estrategias de venta. En la actualidad está muy bien posicionada con respecto a la competencia debido a que el mismo realiza gran inversión en campañas publicitarias, promociones y entrada de nuevos productos la cual ha sido efectiva ayudando a incrementar el número de clientes con mayor frecuencia.

### 2.8.3 Rivalidad de la Competencia

La rivalidad entre competidores cada vez es más compleja debido a que la demanda es más amplia por lo cual es recomendable incorporarse a un consorcio o actualizar el negocio con tecnología de punta, pero cabe destacar que dicha tecnología es de difícil acceso por lo cual en el cantón Colta las pequeñas y medianas ferreterías se enfocan en brindar un servicio de calidad y durabilidad. En cuanto a los consorcios se pueden establecer aquellas ferreterías de amplia gama y de marcas reconocidas como son:

- Kywi
- Disensa
- Edimca, entre otras.

#### 2.8.3.1 Oportunidades y Amenazas

Mayores oportunidades	Mayores amenazas
Se especula que al momento no existe fidelidad del consumidor hacia ninguna ferretería en específico, puesto que la calidad de servicio ofrecido no satisface las expectativas de cada cliente por lo cual se puede considerar a la ferretería “el Che” como una alternativa del mejor servicio.	Ferreterías que poseen tecnología de punta y que se encuentran posicionados en el mercado por las diversas estrategias que emplean.

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

### 3. DIAGNÓSTICO INTERNO

El Diagnóstico interno, se lo realizó a partir del análisis de fortalezas y debilidades en 4 segmentos que son:

- Productos – Mercado
- Finanzas
- Organización / Tecnología
- Recursos Humanos

#### 3.1 Dimensión productos – mercado

Las fortalezas y debilidades para este segmento son:

<b>Fortalezas priorizadas</b>	<b>Debilidades priorizadas</b>
Precios accesibles y muchas ofertas y promociones que permitan identificar y dar a conocer a la ferretería a los diversos clientes del cantón Colta.	Falla en el proceso de segmentación con respecto a los sectores de mayor demanda con reducida oferta de productos y accesorios de marcas reconocidas

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

#### 3.2 Dimensión financiera

Las fortalezas y debilidades para este segmento son:

<b>Fortalezas priorizadas</b>	<b>Debilidades priorizadas</b>
Rentabilidad del negocio para poder solventar las necesidades de los clientes en el presente y a futuro.	Poca priorización en los procesos de departamentalización de la ferretería “Ferri mercado El Che”

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

### 3.3 Dimensión de Organización Tecnológica

Las fortalezas y debilidades priorizadas en relación con la dimensión de organización, procesos y tecnología se describen en la siguiente tabla:

La ferretería “Ferri mercado El Che” presenta, en la dimensión de organización, procesos y tecnología, una posición en la cual priman las debilidades frente a las fortalezas.

<b>Fortalezas priorizadas</b>	<b>Debilidades priorizadas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taladro</li> <li>• Alambre tubular</li> <li>• Equipos de eléctricos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repuestos caros</li> <li>• Longitud del cable</li> <li>• Reparación del equipo (tiempo)</li> </ul>

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

#### **Fortalezas priorizadas      Debilidades priorizadas**

- |                         |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| • Taladro               | • Repuestos caros                |
| • Alambre tubular       | • Longitud del cable             |
| • Equipos de eléctricos | • Reparación del equipo (tiempo) |

### 3.4 Recursos Humanos

*Tabla 5 Personal de la Ferretería el Che*

Personal de la Ferretería el Che			
Cargo	Número de	Desempeño	Sueldo
	personas		
GERENTE	1	Desempeñar en una organización con la planeación, la organización, la dirección y el control	850
Contador	1	Analista Contable	455
Auxiliar Contable	1	Llevar la contabilidad de la Ferretería, facturar, y atención al cliente	450
SUPERVISOR DE BODEGA	2	Reportar al gerente de producción	465
VENDEDOR	7	Asesorar y captar a los clientes	425

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

Las fortalezas y debilidades priorizadas en relación con la dimensión de talento humano se describen en la siguiente tabla:

La ferretería El Che presenta, en la dimensión de talento humano, una posición en la cual priman las debilidades.

Fortalezas priorizadas	Debilidades priorizadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Contadora</li> <li>• Supervisor de bodega</li> <li>• Vendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca diversificación de productos</li> <li>• Poco manejo en paquetes contables sistemáticos</li> <li>• Tiempo de trabajo</li> <li>• Responsabilidad de trabajo</li> </ul>

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

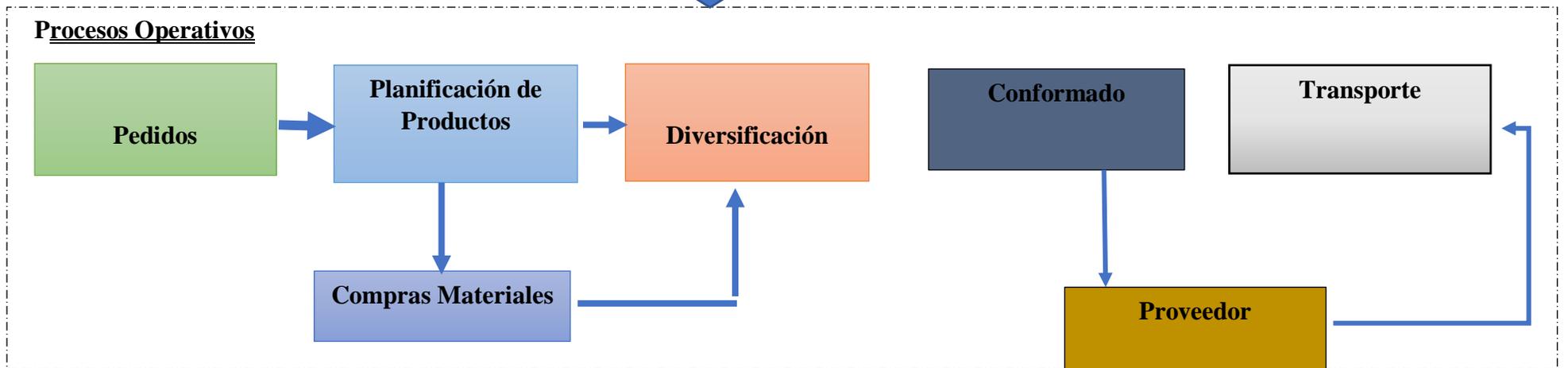
#### **4. Estrategias de diseño de procesos y procedimientos de control de Inventario**

*Tabla 7 Procesos Estratégicos*

**Procesos Estratégicos**



**Procesos Operativos**



**Procesos de Apoyo**



Elaborado por: Yumiseba, Luis. 2022

Fuente: Directa

## **4.1 Objetivos estratégicos**

### **4.1.2 Objetivos Institucionales**

- ❖ Satisfacer las necesidades del consumidor tomando en cuenta de que el cliente necesita medios de transporte propios para alcanzar sus metas.
- ❖ Constituir una institución de constante contribución a la reparación de vehículos y motocicletas proporcionando una solución óptima en la especialización de reparación eficaz.
- ❖ Aplicar una metodología innovadora, sistemática, científica, técnica especializada y actualizada para que los diversos trabajos y procesos desarrollados sean significativos en su entorno y de esta manera alcanzar la excelencia.
- ❖ Fomentar una institución con desempeño corporativa referente al área de la Ferretería con criterio analítico y crítico.
- ❖ Propicia una ferretería con la propuesta de valor para los clientes aportando servicios de reparación y mantenimiento vehicular, en los cuales se establezca precios ajustados al cliente.

### **4.1.3 Objetivos Económicos**

- Obtener el máximo rendimiento y beneficio de los servicios que presenta a los diferentes usuarios.
- Proveer servicios de calidad a precios módicos y accesibles ante los requerimientos de los diferentes usuarios.
- Realizar transacciones con proveedores que puedan cumplir las necesidades y requerimientos de la Ferretería.
- Desarrollar economías de escala de acuerdo con el nivel de producción.

#### **4.1.4 Objetivos Sociales**

- Cumplir con los compromisos que se establecen con los diferentes clientes con respecto a servicios, productos y condiciones de precios (venta).
- Asegurar que la ferretería mecánica cumpla con las promociones que se establecen en los anuncios publicitarios.
- Mostrar siempre un carácter responsable ante las diversas necesidades y ante todo poder cumplir los desafíos de la sociedad que surgen en cuanto a los requerimientos actuales.
- Contribuir con fuentes de empleo a la ciudad de Riobamba en donde un grupo de personas se puedan desplegar y apoyar al crecimiento continuo de la organización.

#### **4.1.5 Objetivos de Mercado**

- Cubrir las necesidades insatisfechas de los usuarios con respecto a servicios mecánicos automotrices para satisfacer las necesidades de los interesados, Usuarios.
- Determinar los principales medios que se deberían emplear para hacer llegar un servicio óptimo y de calidad a los diferentes usuarios
- Diferenciarse del resto de competidores como clave para acoger mayor número de clientes a favor de la empresa.
- Implementar determinadas estrategias comerciales para comercializar de mejor manera los servicios y productos.

#### **4.1.6 Objetivos Financieros**

- Controlar frecuentemente la disponibilidad de fondos de Megatronic
- Desarrollar un préstamo bancario para mejorar las instalaciones e implementar maquinaria tecnificada en los procesos de reparación, servicios electrónicos.
- Desarrollar estrategias para un crecimiento más rápido de ingresos y ganancias las cuales se puedan desarrollar a mediano plazo.

- Propiciar beneficios constantes durante periodos de recesión y problemas con la estabilidad económica.

#### **4.1.7 Objetivos Organización, Procesos y Tecnología**

- Determinar cuáles son las nuevas tecnologías y los diferentes procesos de identificación e implementación para el servicio.
- Desarrollar un departamento que identifique y diagnostique los diferentes procesos de aplicabilidad que tiene la organización en cuanto a procesos de capacitación y tecnificación.
- Asegurar resultados óptimos mediante la minimización de variables de alto costo aprovechando la tecnificación de la organización.

#### **4.1.8 Objetivos de Talento Humano**

- Trabajar con personal capacitado que contribuya con la organización para alcanzar sus objetivos proporcionando competitividad a la organización.
- Ensamblar estrategias que vinculen al recurso humanos y las diferentes estrategias empresariales para alcanzar un nivel óptimo de la empresa.
- Fomentar el aumento del autor relación y la satisfacción de los empleados con el trabajo.
- Establecer políticas éticas que constituyen y favorezcan a los comportamientos sociales y responsables de la organización.

### **5. Políticas Institucionales**

#### **5.1 Generales**

La gerencia general y los empleados deberán enfatizar toda su atención y sus diversas habilidades en lograr una adecuada proporción y un máximo aprovechamiento en cuanto a los diversos equipos mecánicos, tecnología optima, herramientas, y la forma de aprovechar las instalaciones que le brindan la ferretería para mejorar sus servicios.

La gerencia general tendrá en cuenta una evaluación exhaustiva de todos los servicios que brinda la ferretería considerando los diversos procesos y servicios del personal y de aquellas formas de agilizar su labor.

La dirección de negocios es el director, regulador que enfoca sus actividades en el uso adecuado de la ferretería además de controlar el uso de sus herramientas, equipos y, materiales formándose de esta manera como el coordinador de la ferretería se enfoca en la impulsar al personal de dicha ferretería con un carácter positivo dándoles a conocer que ellos pueden ser responsables de las diversas funciones que se desarrollan, así como la posibilidad de desarrollar los procesos de coordinación además de las funciones que tengan.

El Gerente deberá estar abierto a las diversas propuestas que tengan el personal en cuanto a mejorar los servicios y la apariencia física de la ferretería, estas propuestas deben ser analizadas y evaluados de la mejor manera para determinar si dichas propuestas son factibles y adecuadas para la ferretería.

Tanto el gerente general como las diversas áreas del negocio tratan de propiciar un área adecuada de trabajo, así como generar una disciplina entre los usuarios y empleados para aprovechar al máximo los servicios y la calidad brindada siendo esta de gran satisfacción para el usuario y el personal empleado en la prestación del servicio.

## **5.2 Gobierno Corporativo**

El gerente general deberá tomar un conjunto de decisiones adecuadas y apropiadas para la ferretería estas decisiones deben ser basadas en principios y valores éticos que estén orientadas a mejorar la posición estratégica.

El gerente general y departamento de negocios deben evitar desarrollar negocios de índole personal dentro de la ferretería; en especial el gerente general es el responsable del cumplimiento de las normativas de la Ferretería, así como el desempeño del personal tratando de impulsar el negocio de forma general y no individual.

El departamento de ventas deberá propiciar un área adecuada para el cliente por lo cual se establece que la forma de vestir debe de ser adecuada según el área de la ferretería brindando de esta manera un ambiente amigable con el usuario.

El personal de la ferretería en forma general deberá apoyar al desarrollo y crecimiento de esta en cuanto a metodologías de cooperación para lograr el éxito del

cumplimiento de las diversas metas y obligaciones de la ferretería con terceros de acuerdo al área en la que se desempeñe.

### **5.3 Normatividad y Reglamentación**

Es responsabilidad del gerente general y del área administrativa dotar la ferretería de un manual y conjunto de reglamentos como requisito para el funcionamiento eficiente de toda el área del negocio, así como un apoyo para consolidar negocios en bases estratégicas.

Todo el personal está en la obligación de revisar estrictamente el manual de procesos y reglamentaciones a las cuáles deben adaptarse para aplicar un buen funcionamiento de los diversos procesos establecidos en el manual como el conjunto de reglas internas de la ferretería propiciando éxito en todas las funciones.

El área de reparación y mantenimiento de la ferretería debe tener procesos de señalización para contribuir a indicar aquellos procesos que son riesgosos debido a sus principales características y su propia naturaleza determinando que no pueden ser eliminados (materiales inflamables, riesgo eléctrico radiación láser, riesgo de caídas, etc.)

El área de mantenimiento debe obligar a todo el personal de la ferretería a extremar el orden y la limpieza de los diversos archivos, materiales, productos, vehículos, etc., para evitar la acumulación de materiales tóxicos, materiales de fácil combustión y materiales que contribuyan a la propagación del fuego; evitando de esta manera cualquiera pérdida a micro y macro de la empresa.

### **5.4 Finanzas**

Se establecerá por parte del gerente general hacia el área de contabilidad un requisito de presentación de los informes financieros tanto mensuales como el progreso anual de la ferretería, los informes mensuales se entregarán a inicios de cada mes con respecto al periodo anterior para un análisis, validación, desarrollo e interpretación del progreso de la Ferretería.

El área de contabilidad está en la obligación de preparar mensualmente un análisis de los estados financieros con una perspectiva de visión y calidad junto con la visión de la empresa en bases a los principios y normativas financieras (prudencia financiera) establecidas por la misma.

El gerente general deberá enfatizar el progreso y la rentabilidad de la ferretería procurando que exista procesos de inversión con acuerdos a favor de dicha empresa como una pre-cancelación para evitar fugas de efectivo no apropiadas para la ferretería en cuanto a inversión.

El departamento de negocios deberá establecer el trabajo del personal de mantenimiento y reparación en base a un manual de tiempos (actividades a nivel de detalle) que apoye al desarrollo económico, debido a la facturación positiva que se le otorga al cliente.

## **5.5 Negocios**

El gerente general con la contribución de los diferentes departamentos, áreas generara un informe anual con respecto a la implementación de nuevos socios para la expansión de la ferretería en el mercado con el fin de implementar nuevos servicios y herramientas para los diferentes clientes.

El departamento de negocios debe enfocarse en mantener la coordinación con las diferentes áreas operativas de la ferretería generando de esta manera una agilización de la toma de decisiones.

El departamento de negocios tratara de expandir a nivel local, abarcando toda la ciudad de Riobamba empleando estrategias de mercado mediante procesos de monitoreo, seguimiento para determinar los principales servicios de la Ferretería insatisfechos.

## **5.6 Mercadeo**

El área de mercadeo está obligada a generar de forma anual un estudio de satisfacción de los socios con recomendaciones para toma de decisiones.

El proceso de brindar los servicios a nivel local contribuirá de manera significativa a un aumento proporcional de clientes además que provocará una demanda de un estudio de mercado exhaustivo la misma que se debe de llevar a cabo con un estudio de factibilidad económica de la ferretería.

El departamento de ventas; el cual es el encargado de desarrollar procesos de publicidad para maximizar los procesos de venta y captación de servicios a nivel local por lo cual deberá propiciar un servicio actualizado en cuanto a la posición competitiva de la ferretería y las principales herramientas, servicios y productos que brinda.

Los procesos de mercadeo trataran de englobar a los diferentes departamentos de la ferretería promulgando de esta manera un mayor desarrollo de estrategias de diferenciación con respecto a la competencia y apoyando a establecer un posicionamiento que se desarrolló a largo plazo.

## **5.7 Talento humano**

El departamento de talento humano deberá establecer un manual de procesos y normativas dirigido al personal, en la cual se establezca cuáles son sus principales obligaciones y sus derechos.

La Ferretería El Che está en la obligación de tomar acciones legales contra cualquier personal que haya realizado procesos maliciosos o en contra del beneficio de la empresa (desvíos de fondos, ventas no facturadas, pérdida de materiales y herramientas, etc.) propiciando perdidas y reducción de procesos productivos por malos usos de los recursos y fondos.

El jefe de talento humano deberá impulsar los procesos de rendimiento operativo mejorando de esta manera los procesos de productividad (competitividad dentro del mercado) para generar valor en toda la empresa.

Tanto el gerente general como el director del departamento de talento humano deberán contribuir para el desarrollo de trabajo en equipo considerándose como la base fundamental para que la empresa se desarrolle en cuanto a crecimiento y productividad para poder cumplir las estrategias determinadas con anterioridad.

En caso de requerir un servicio adicional la ferretería tomara en consideración la implementación de un nuevo personal al cual se le solicitara que esté capacitado y tenga experiencia para el cumplimiento efectivo de las partes a desarrollar siendo estas de calidad.

## **5.8 Tecnología**

Los departamentos contables junto con el administrativo deberán determinar si existe una facilidad de captación de tecnología de punta para intensificar el servicio mejorando la capacidad de negociación de la ferretería en cuanto a precios y el alcance de mayor clientela desarrollando una ventaja competitiva.

El área financiera deberá considerar la implementación de nueva tecnología para de esta manera contribuir a una reducción provechosa de costos en cuanto a manos de obra, excesos uso de herramientas escasas, etc., contribuyendo además a la promoción de la imagen de la empresa.

Desarrollar un informe anual en cuanto a los requerimientos de actualización de la tecnología tanto media como de punta.

Desarrollar un área de sistemas que promulgue de manera permanente el apoyo en las diversas áreas operativas y de negocios, facilitando el uso de la tecnología con el fin único de hacer más eficiente el servicio.

El conocimiento es un factor clave en los procesos de negociación por lo cual conocer qué tipo de tecnología se deberá emplear en la ferretería es fundamental ya que esta permitirá tomar mejores decisiones en cuanto a estrategias y a niveles de precios que favorezcan a el crecimiento y desarrollo de la Ferretería.

### **5.9 Oficinas operativas**

La diversas estrategias y procesos que se desarrollan en la Ferretería en base al conjunto de políticas institucionales y organizacionales deben estar enfocadas en las oficinas operativas.

Las oficinas operativas buscan constantemente el mejoramiento continuo y promulgado de sustentabilidad y sostenibilidad en base a los diversos procesos de factibilidad y viabilidad de las estrategias de la ferretería El Che.

Mantener un trabajo coordinado y ordenado es importante para desarrollar procesos productivos eficaces que se enfoquen en la satisfacción del cliente, así como de los diversos socios de la Ferretería.

El departamento contable deberá satisfacer las diferentes necesidades de las oficinas operativas en cuanto a soporte técnico adecuado, herramientas apropiadas, etc., con el fin de que dichas oficinas desarrollen de manera eficiente las diversas actividades.

### **5.10 Procesos**

El departamento contable junto con el gerente general será aquellos quienes aprobarán la existencia de nuevas oficinas operativas que contribuyan al desarrollo de la Ferretería.

Las diversas estrategias implementadas en los procesos del desarrollo de la Ferretería deberán ser parte de los procesos de mercadeo promocionando de esta manera los servicios brindados en diferentes medios publicitarios que contribuyan a la captación de clientes.

El gerente general deberá considerar la posibilidad de un posible robo por lo cual es necesario la implementación de un personal de vigilancia a todo la Ferretería. determinando de estos procesos de auditoría externa anual.

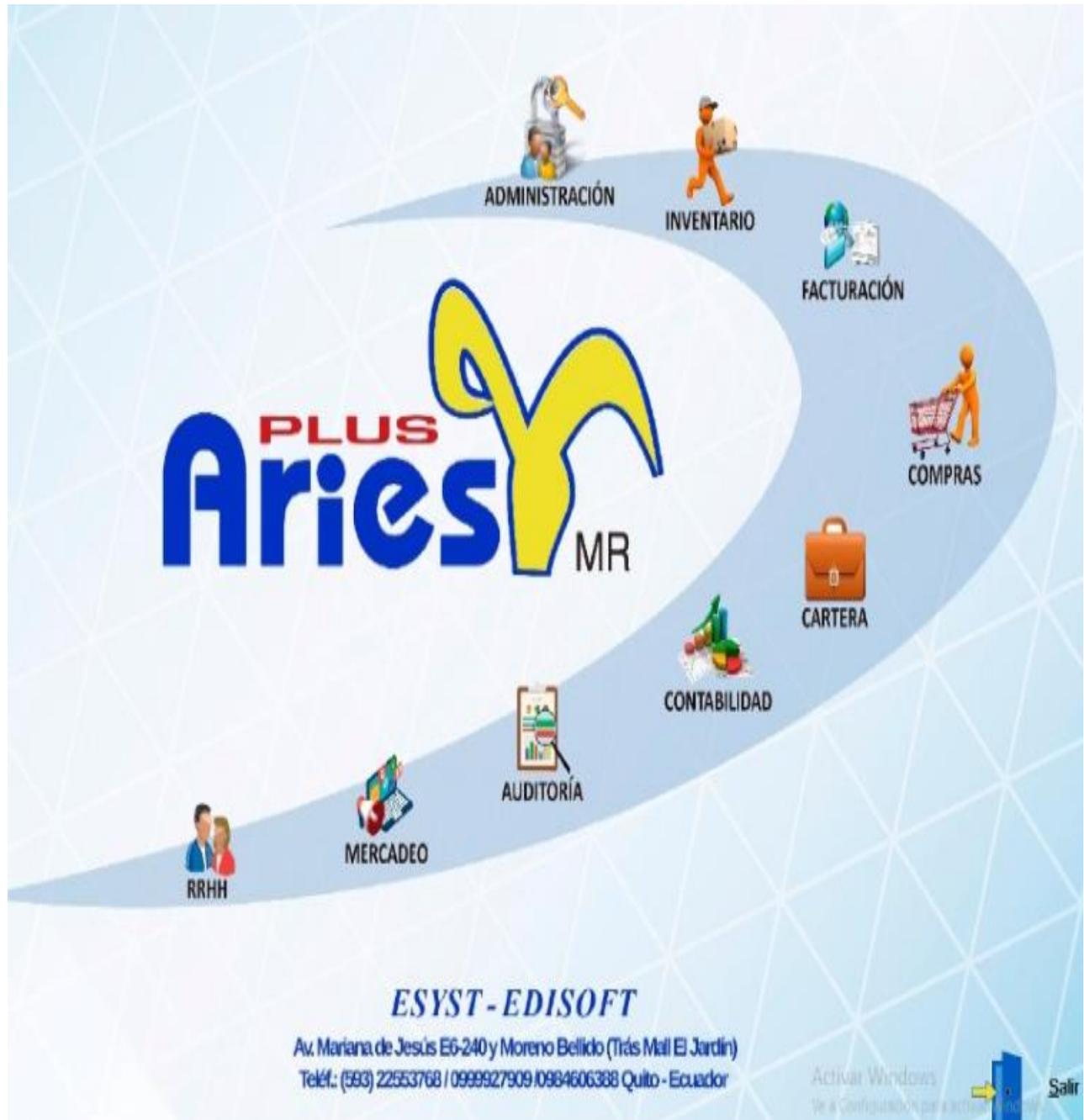
La gerencia general, el departamento de negocios y el área de contabilidad son los coordinadores y responsables de sostener, monitorear y analizar procesos continuos y sostenidos con respecto a los riesgos financieros y operativos que se desarrollan en procesos y metodologías de expansión en cuanto a la ferretería

En cuanto a los diversos implementos que requiere la Ferretería para la otorgación del servicio (flujo de información interna) se espera que los usos de los diversos medios tecnológicos sean adecuados y enfocados en un desarrollo a largo plazo.

La información interna operativa es de uso exclusivo del personal que se encuentra laborando en la ferretería, el mismo que tiene obligaciones y derechos de detallar el servicio que brindo al cliente; es decir informar a la contadora que tiene que realizar una facturación del servicio prestado.

## 6. SISTEMA CONTABLE

*Ilustración 1 Sistema Contable Aries Plus*



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

## Ilustración 2 Creación de los Productos

**PRODUCTO**

Grupo de Producto :

Cód. Producto :  Cod. Referencia :

Descripción :

12345678901234567890

**Datos Gen.** Stocks Datos Opcionales Datos Precios Componentes Datos Transform. Datos U.M. Conversión **IVA : INCLUIDO**

**Manejo de Precio de Venta**

Precio Venta A :  Precio Venta B :  Precio Venta C :

Precio Venta D :  Precio Venta E :

Ingreso precio manual  
 Asignar el mismo Precio a todas las Bodegas

**Tipo de Producto**

Normal  Receta  Servicio Compras  
 Kit  Servicio Ventas

Grupo Común :

Últ. Precio Comp. :  Fecha :

Impuesto :  IVA 0%

Costo Promedio :

Lista de Precios Especial  Asignación cupón  Activar Series

**Características**

Propiedad :  Tipo Propiedad :

Concatenar Código de Propiedades

Orden	Código	Propiedad

Propiedad	Tipo Propiedad

CC. Ventas

CC. Cgsto Ventas

CC. Mercadería

**Nuevo**  
**Modificar**  
**Eliminar**  
**Consultar**  
**Salir**

**PRODUCTO**

**CONSULTA PRODUCTOS**

Cód. Producto   Cód. Ref.

Descripción :

Productos Pasivos  
 Productos Servicio Compra  
 Búsqueda Intermedia

Cód. Producto	Descripción	Exist. Bod. Default	Existencia Total	Cód. Refer
2012	ABRAZADERA DORADA 12-22MM SKUT	376,000	376,000	
518	ABRAZADERA #2 -1/2" ECO	1,000	1,000	
507	ABRAZADERA 1"-1/4 REFORZADO	59,000	59,000	
522	ABRAZADERA 1-1/2" ESKUT DORADO	19,000	19,000	
505	ABRAZADERA 1-1/4" ECO	7,000	7,000	
506	ABRAZADERA 1/16-1"(1/2) ECO	10,000	10,000	
520	ABRAZADERA 1/2 G ECO	85,000	85,000	
516	ABRAZADERA 1/2" 9/16 RFZ DORADA TITAN	17,000	17,000	
1704	ABRAZADERA 10" METAL 70-240/304	28,000	28,000	
504	ABRAZADERA 2" ECO	0,000	0,000	
508	ABRAZADERA 2" 1/2 RFZ DORADA	16,000	16,000	
515	ABRAZADERA 3/4" ECO	26,000	26,000	
1928	ABRAZADERA 3/8" 7/8 TAIWAN-JARDIN	3,000	3,000	
509	ABRAZADERA 5/8" G	124,000	124,000	
517	ABRAZADERA 7/8" ECO	85,000	85,000	

**Búsqueda Automática**

CC. Cgsto Ventas

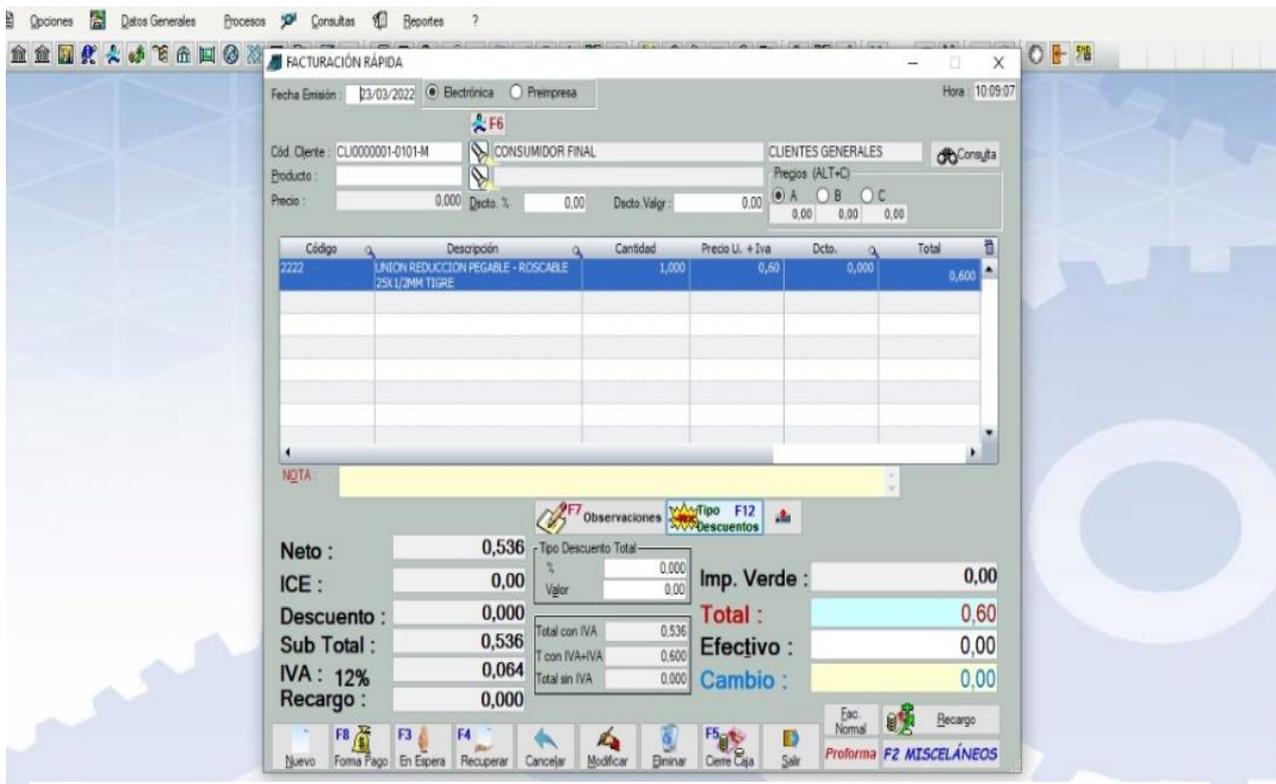
CC. Mercadería

**Seleccionar**  
**Salir**

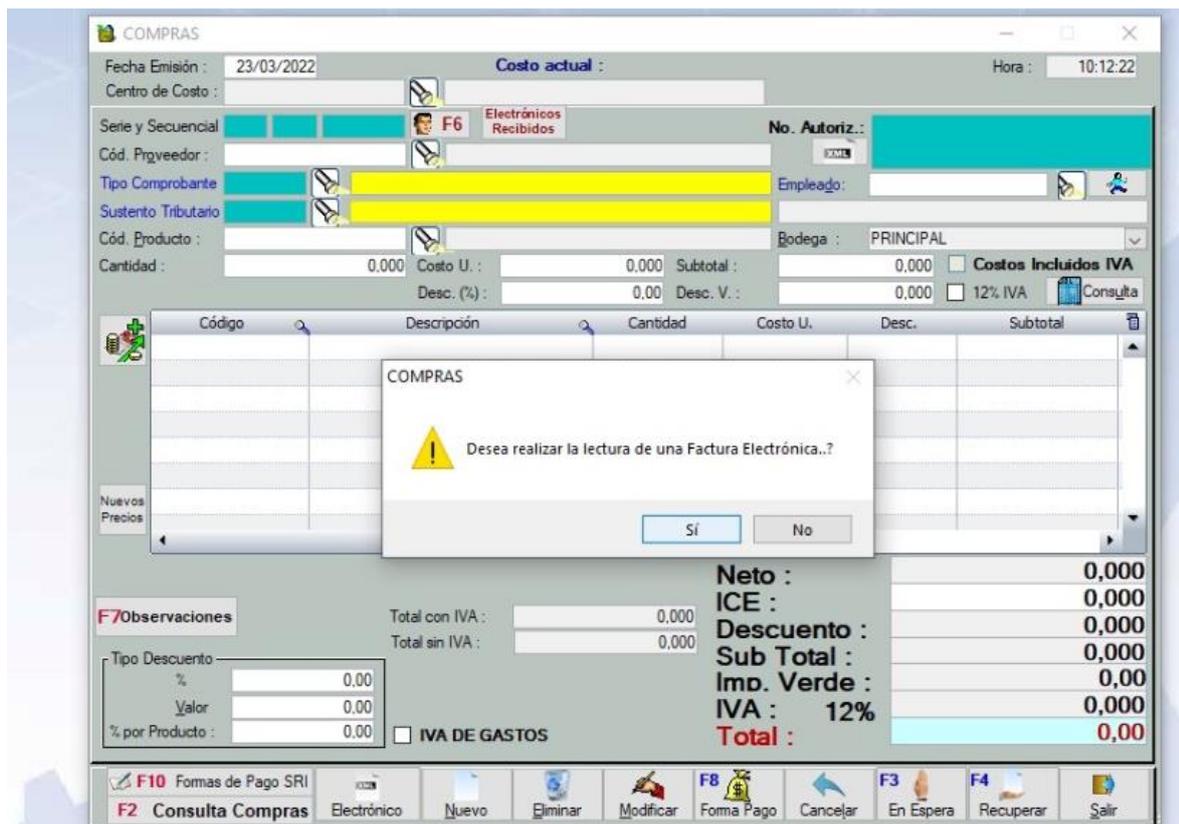
Elaborado por: Yumiseba, Luis. 2022

Fuente: Directa

*Ilustración 3 Facturación Rápida de Productos*



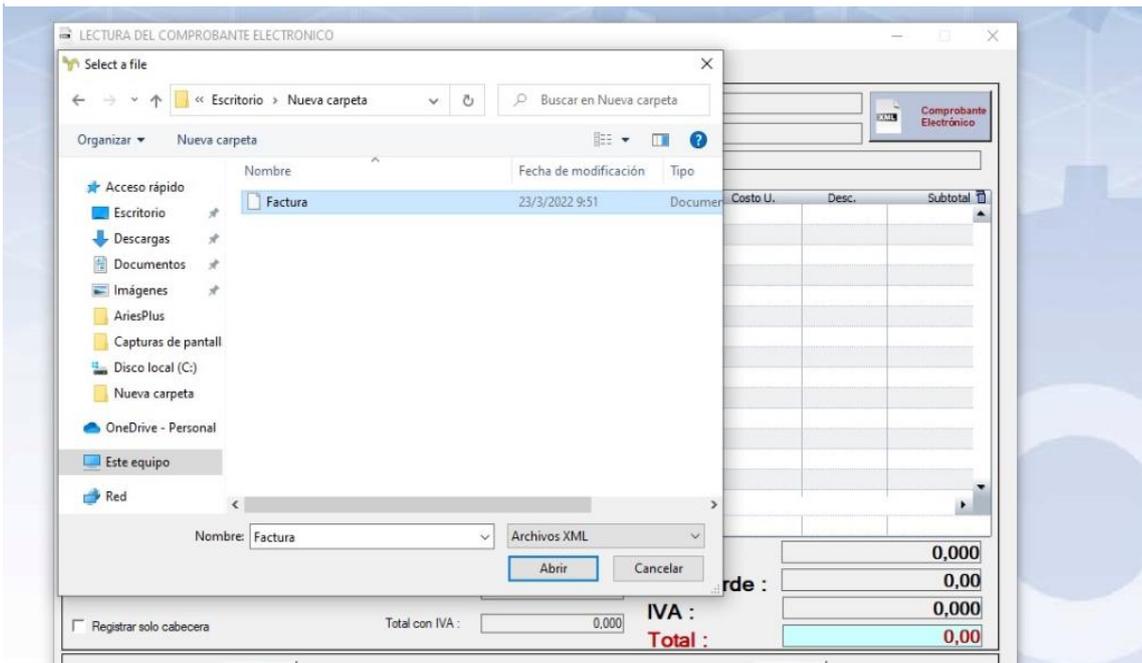
*Ilustración 4 Ingreso de Compras Electrónicas*



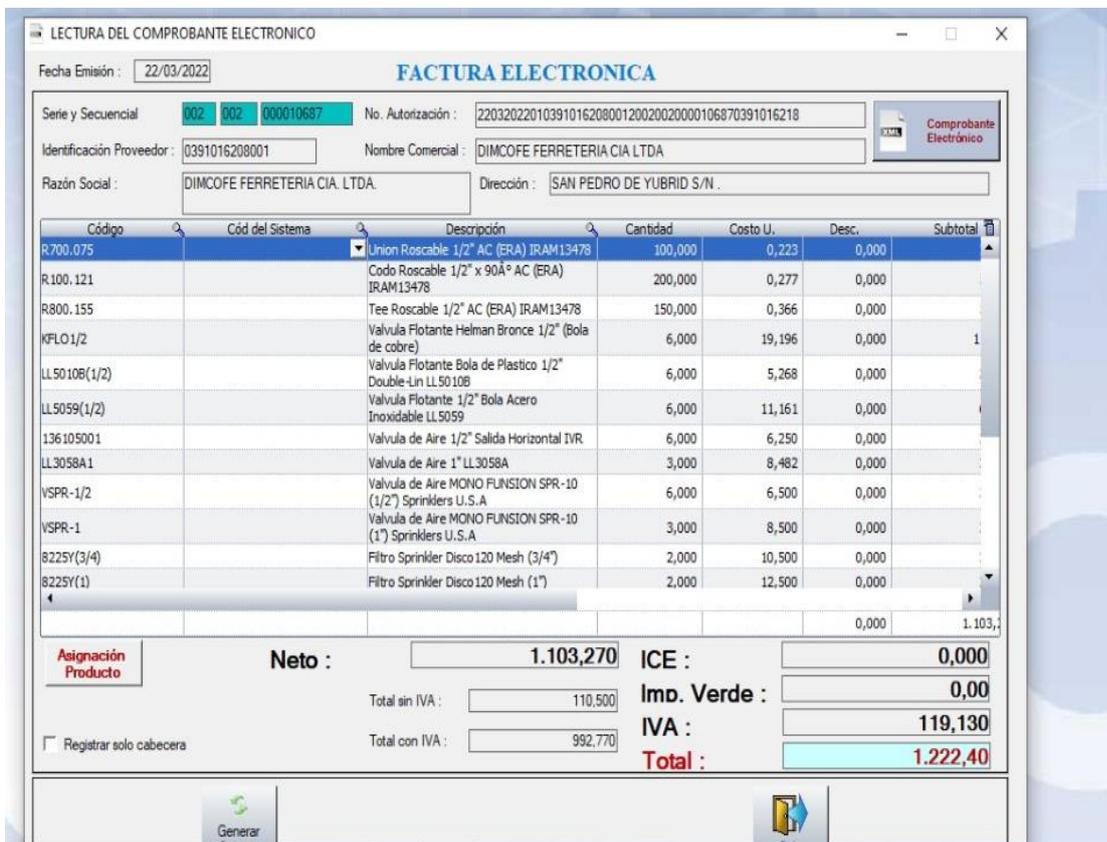
Elaborado por: Yumiseba, Luis. 2022

Fuente: Directa

**Ilustración 5 Archivo XML**



**Ilustración 6 Factura Electrónica XML Generada**



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

Ilustración 7 Factura de Compra generada

COMPRAS

Fecha Emisión: 22/03/2022 Costo actual: Hora: 10:14:48

Centro de Costo:

Serie y Secuencial: 001 001 000000173 F6 Electrónicos Recibidos No. Autoriz.: 1128449457

Cód. Proveedor: PROV000078 RODRIGUEZ CUCHIPI CARLOS XAVIER

Tipo Comprobante: 1 FACTURA Empleado:

Sustento Tributario: 06 COMPRAS NETAS DE INVENTARIOS QUE SUSTENTAN CRÉ

Cód. Producto: Bodega: PRINCIPAL

Cantidad: 0,000 Costo U.: 0,000 Subtotal: 0,000 Costos Incluidos IVA

Desc. (%): 0,00 Desc. V.: 0,000 12% IVA Consulta

Código	Descripción	Cantidad	Costo U.	Desc.	Subtotal
1811	TUBO ROSCABLE ERGUPLAS 1/2 DOBLE CA	125,000	4,550	0,000	568,750
1936	TUBO ROSCABLE ERGUPLAS SIMBLE	125,000	3,690	0,000	461,250

Nuevos Precios # Items: 2

F7 Observaciones

Total con IVA: 1.030,000

Total sin IVA: 0,000

Tipo Descuento:

% 0,00

Valor 0,00

% por Producto: 0,00

IVA DE GASTOS

Neto: 1.030,000

ICE: 0,000

Descuento: 0,000

Sub Total: 1.030,000

Imp. Verde: 0,00

IVA: 12% 123,600

Total: 1.153,60

F10 Formas de Pago SRI

F2 Consulta Compras Electrónico Nuevo Eliminar Modificar F8 Forma Pago Cancelar F3 En Espera F4 Recuperar Salir

Ilustración 8 Forma de Pago

COMPRAS

Fecha Emisión: 22/03/2022 Costo actual: 0.000 Hora: 10:16:48

Centro de Costo:

Serie y Secuencial: 001 001 000000173 F6 Electrónicos Recibidos No. Autoriz.: 1128449457

Cód. Proveedor: PROV000078 RODRIGUEZ CUCHIPI CARLOS XAVIER

Tipo Comprobante: 1 FACTURA Empleado:

Sustento Tributario: 06 COMPRAS NETAS DE INVENTARIOS QUE SUSTENTAN CRÉ

Cód. Producto: Bodega: PRINCIPAL

Cantidad: 0,000 Costo U.: 0,000 Subtotal: 0,000 Costos Incluidos IVA

Desc. (%): 0,00 Desc. V.: 0,000 12% IVA Consulta

Código	Descripción	Cantidad	Costo U.	Desc.	Subtotal
1811	TUBO ROSCABLE ERGUPLAS 1/2 DOBLE CA	125,000	4,550	0,000	568,750
1936	TUBO ROSCABLE ERGUPLAS SIMBLE	125,000	3,690	0,000	461,250

Nuevos Precios # Items: 2

F7 Observaciones

Total con IVA: 906,393

Total sin IVA: 0,000

Tipo Descuento:

% 12,00

Valor 138,44

% por Producto: 0,00

IVA DE GASTOS

Neto: 1.030,000

ICE: 0,000

Descuento: 123,607

Sub Total: 906,393

Imp. Verde: 0,00

IVA: 12% 108,767

Total: 1.015,16

F10 Formas de Pago SRI

F2 Consulta Compras Electrónico Nuevo Eliminar Modificar F8 Forma Pago Cancelar F3 En Espera F4 Recuperar Salir

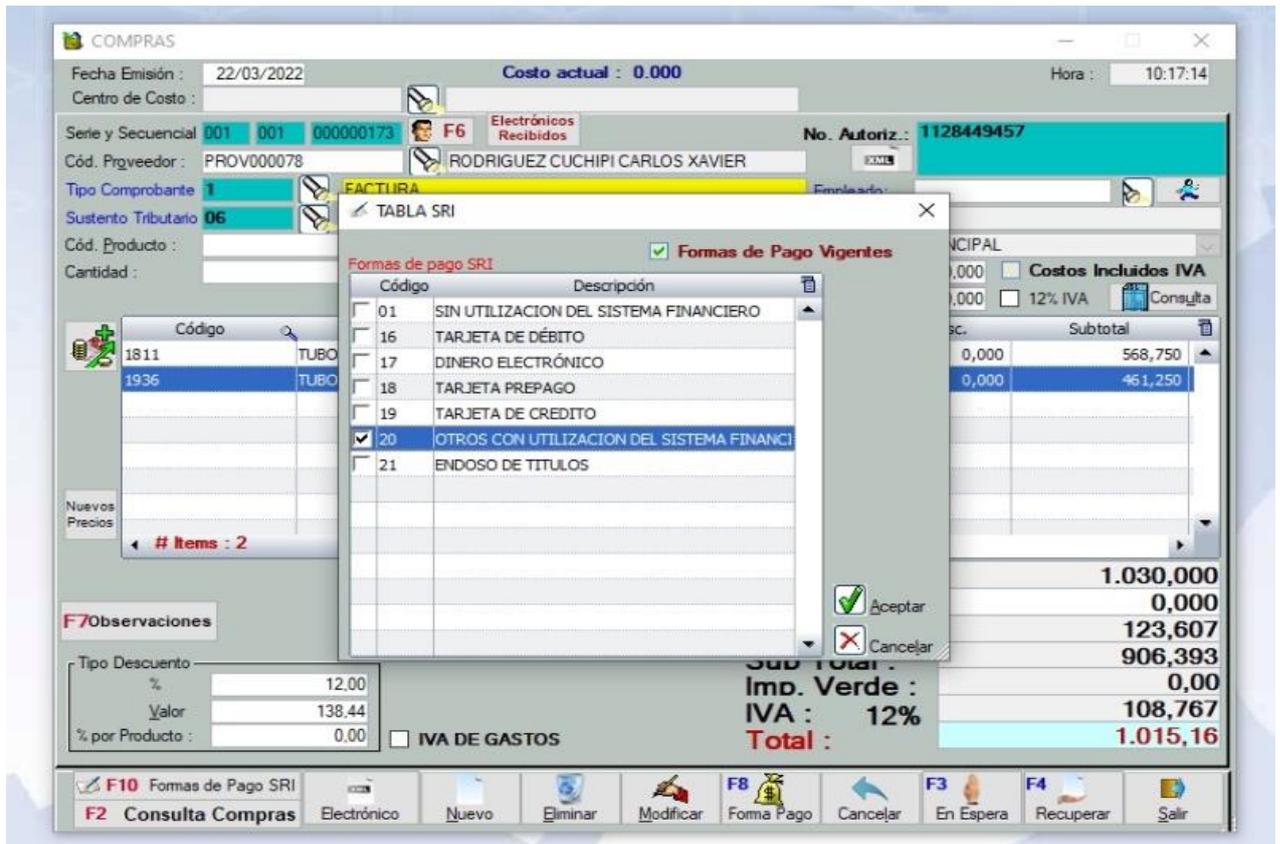
ADVERTENCIA: la compra ingresada es mayor a \$ 1000  
Desea Ingresar la Forma de Pago para el SRI

Sí No

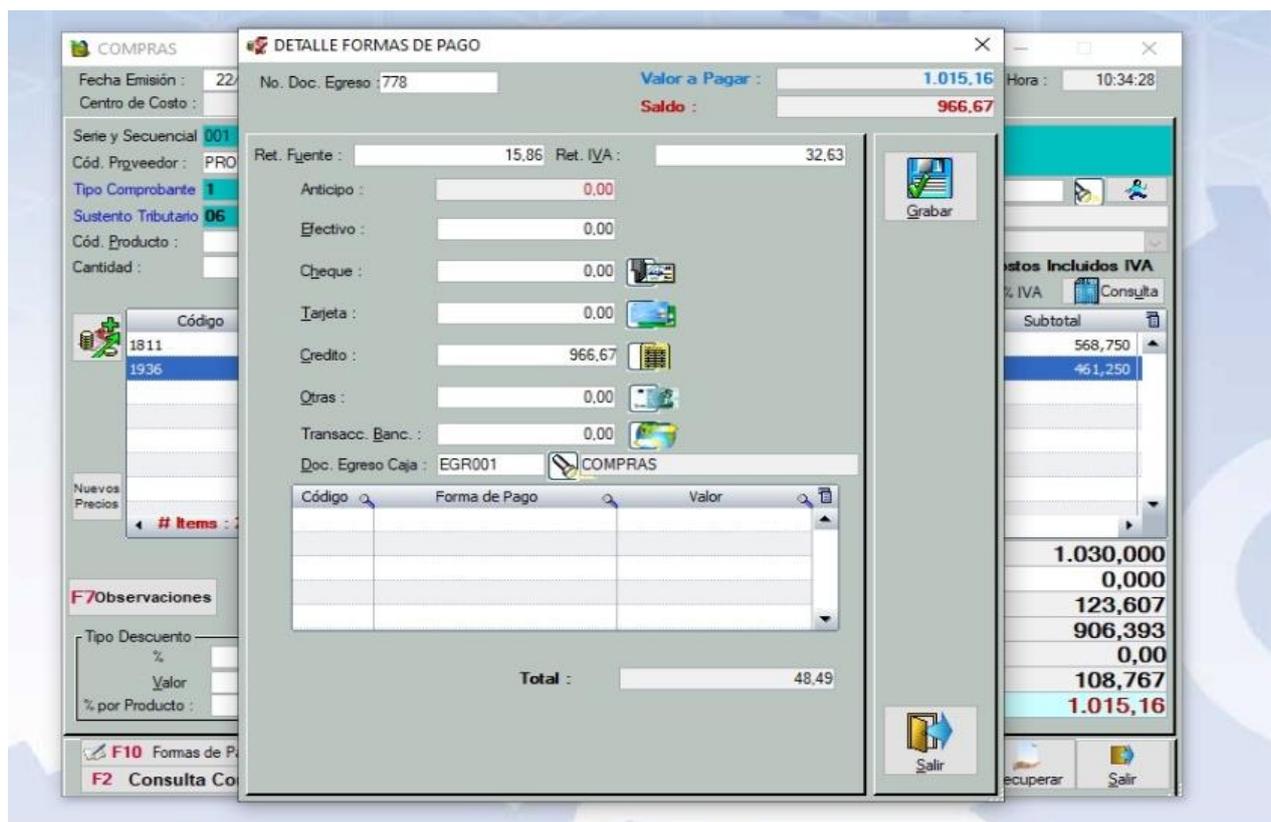
Elaborado por: Yumiseba, Luis. 2022

Fuente: Directa

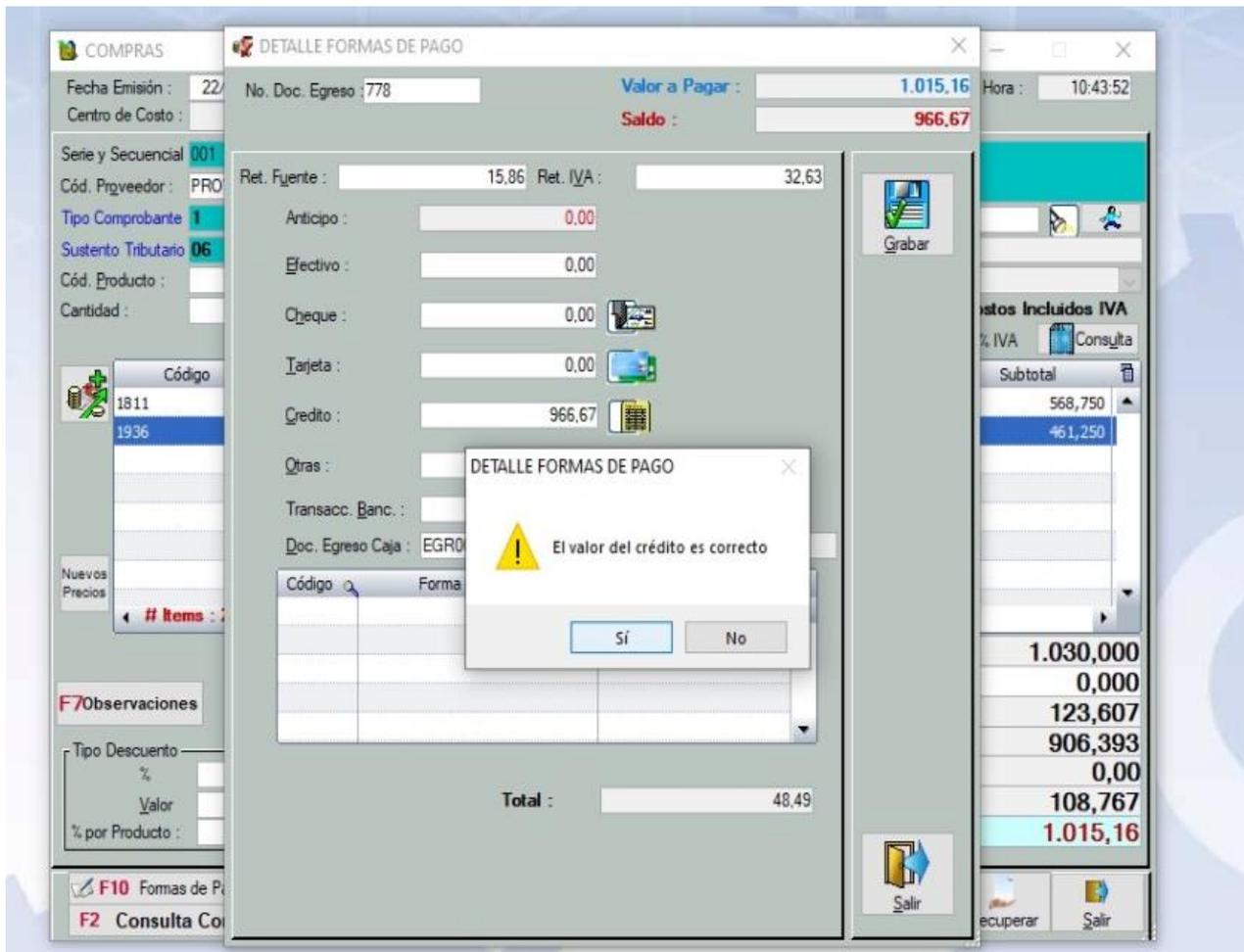
*Ilustración 9 Forma de Pagos Vigentes por el SRI*



*Ilustración 10 Generación de Retenciones, Fuente y Iva*



*Ilustración 9 Formas de Cancelación e Ingreso de Productos al Inventario*



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

## Capítulo III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Métodos

El método en este trabajo de investigación es el hipotético deductivo, el mismo que da lugar a ser definido como aquel que “las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida” (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017).

Entre los pasos del método hipotético deductivo se encuentra los siguientes:

1. Observar y examinar el fenómeno.
2. Plantear una o varias hipótesis que expliquen la génesis del problema
3. Deducir consecuencias o implicaciones más elementales de la propia hipótesis.
4. Verificar o comprobar las hipótesis planteadas.

Finalmente, es importante analizar la problemática y sobre todo la recolección de datos de la parte metodológica del estudio, es allí en donde se aplicará ya que el método permite a través de los datos obtenidos expresar una teoría del problema en cuestión para elaborar una propuesta que busque dar una oportuna solución. Cabe señalar que de igual manera se tomara en cuenta el método analítico que según (Baena, 2017, pág. 41) el análisis es parte del todo en virtud a que “La razón lo estudia y discierne sus partes y se formula de manera separada cada uno de sus elementos”. Este método será utilizado en el desarrollo de las metodologías ya que permitirá interpretar las relaciones de causas y efectos entre los resultados obtenidos.

## **3.2 Tipo de investigación**

### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

En esta investigación es de tipo descriptiva para la toma de decisiones en el proceso de inventario del ferri mercado el Che con el fin de especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Trata de obtener información sobre el fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco), en conocer el origen o causa de la situación. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son las características de un determinado fenómeno. (Cejas, 2017)

### **3.2.2 Investigación no Experimental**

Es de tipo no experimental ya que no se realizará manipulación deliberada de las variables. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010) afirman que, en dichos diseños de investigación cuantitativa de tipo no experimental, dado que el investigador no se involucra en las variables que conlleva a la toma de decisión en el proceso de inventario del Ferrimercado el Che.

## **3.3 Hipótesis**

H<sub>1</sub>. La toma de decisiones incide en el proceso de inventario del Ferrimercado El Che en Cajabamba. Chimborazo.

H<sub>0</sub>. La toma de decisiones no incide en el proceso de inventario del Ferrimercado El Che en Cajabamba. Chimborazo.

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población

Según (Arias, 2006, pág. 81) manifiesta que población es “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

En esta situación la población objeto de estudio es de 6 personas a las cuales se les aplicará la metodología de investigación, puesto que este número corresponde a la totalidad de trabajadores dentro de la empresa “Ferrimercado El Che”, los cuales se encuentran vinculados directamente entre las entradas y salidas de mercadería. Considerando la siguiente tabla:

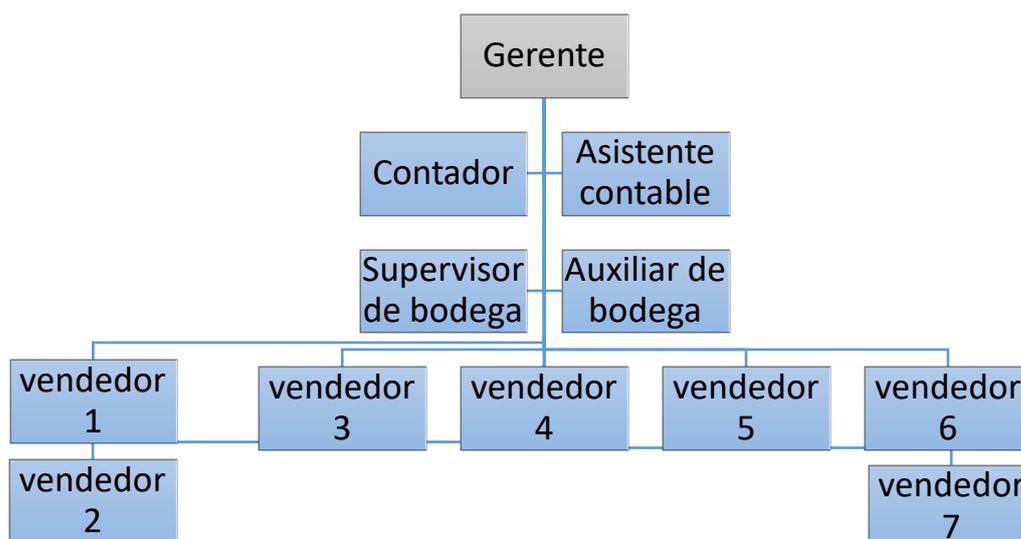
*Tabla 10 Personal de la Empresa*

<b>Nro.</b>	<b>Cargo o puesto</b>
1	Gerente
1	Contador
1	Asistente contable
1	Supervisor de bodega
1	Auxiliar de bodega
7	Vendedores
<b>12</b>	<b>Total, Personal</b>

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

**GRAFICO 1** Organigrama Ferretería " El Che"



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

### 3.4.2 Muestra

El mismo autor Arias la define como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. La muestra a la cual se aplicará la investigación corresponde a todo el personal de “Ferri mercado El Che”. debido al número de trabajadores que mantiene, 12 empleados, el mismo que al ser un número pequeño y reducido, la muestra será el total de la población.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente tesis se utilizaron técnicas como: la encuesta y la observación directa, que de acuerdo con (Baena, 2017), la observación directa capta los comportamientos de fenómenos en condiciones naturales en el momento que se producen. Sin embargo (Gómez Bastar, 2012) muestra que esta técnica consiste en visualizar o captar mediante

la vista, está presente desde los inicios de las investigaciones, siendo uno de los primeros métodos utilizados para la recogida de datos. En esta observación, el investigador participa de manera directa en el contexto en donde se desarrolla la investigación. El observador toma notas de lo que ocurre en un determinado instante para realizar su análisis. Por tanto, la observación directa utiliza su sentido de la vista para analizar más no se involucra con el fenómeno a estudiar, solo toma notas.

### **3.5.1 Encuesta**

Según (Gómez Bastar, 2012) la encuesta “logra un mayor acopio de información, la encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos”.

Este estudio pretende encuestar a los empleados de la empresa para indagar en sus conocimientos, necesidades y requerimientos. De igual manera, se podrá considerar la es “más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles”. (Díaz-Bravo, 2013)

### **3.6 Técnicas de procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se usó el programa de Microsoft Excel estableciendo la presentación de tablas y gráficos estadísticos.

## Capítulo IV

### 4 Resultados y discusión

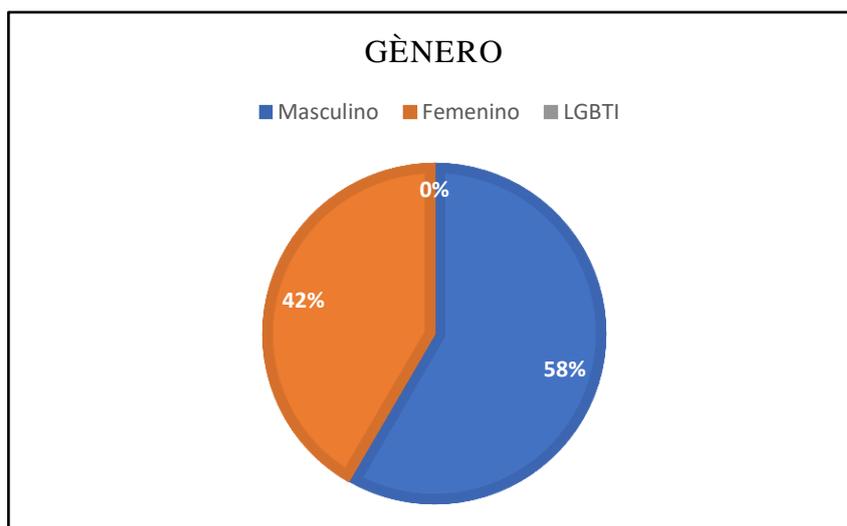
Una vez adquirida la información mediante la técnica de procesamiento de la información se analiza los datos de forma adecuada, con la utilización de tablas y gráficos estadísticos que posibilitan una adecuada visualización de la información.

#### 1.- Género:

*Tabla 11 Género*

Genero	Respuestas	Porcentaje
Masculino	7	58%
Femenino	5	42%
LGBTI	0	0%
Total	12	100%

*Gráfico 1. Género*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che. Directa

**Elaboración:** Luis Yumiseba propia

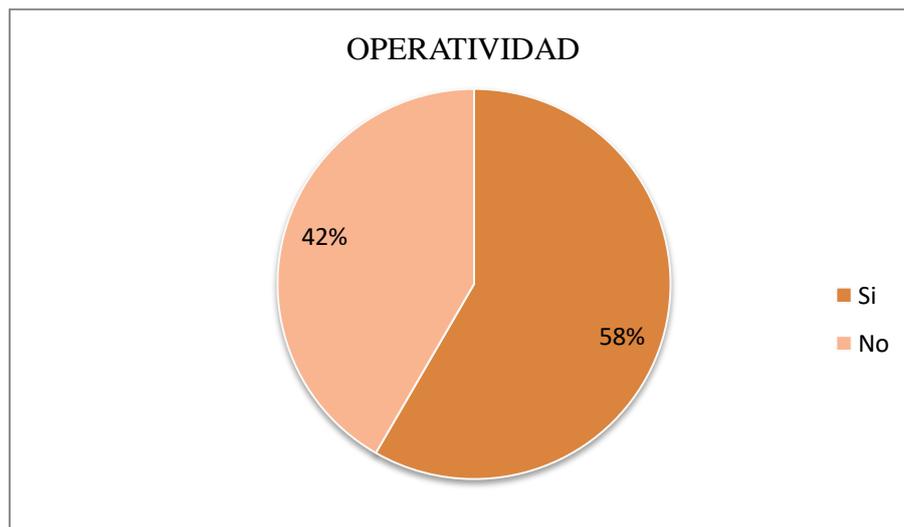
En la empresa refleja el 58% de la población es de sexo masculino y 42 % al sexo femenino.

2.- ¿Conoce de los procesos llevados a cabo en el área operativa de la empresa?

*Tabla 12 Procesos operativos*

Procesos	Respuestas	Porcentaje
Si	7	58%
No	5	42%
Total	12	100%

*Gráfico 2 Procesos operativos*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

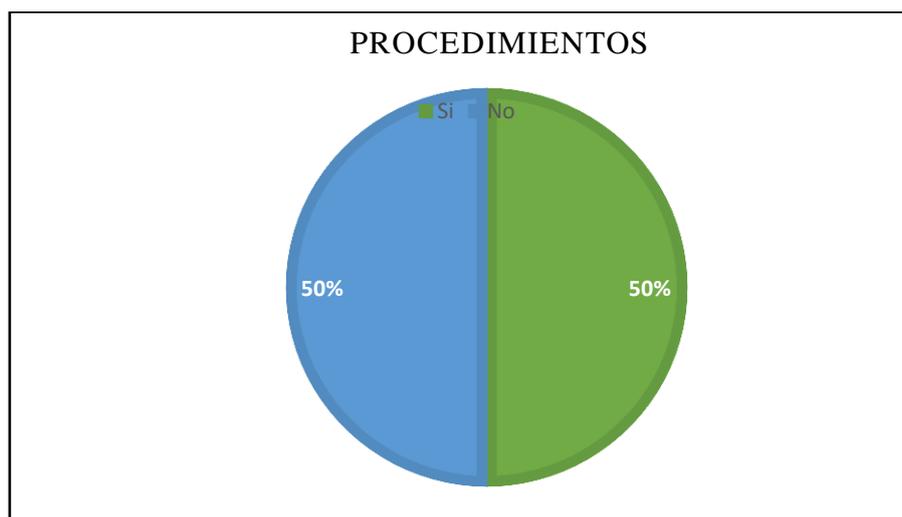
De acuerdo con los datos recabados con respecto a los procesos operativos en la ferretería el Che representa el 58% de los entrevistados tiene conocimiento claro y concreto de los procesos en el área debido que este departamento presenta informes técnicos a los trabajadores de dicha área. De manera que el 42% opinan no conocer el área operativa puesto a que pertenecen a área de trabajo dejando claro que puede mejorar implementando políticas internas en la empresa.

3.- ¿Considera usted que se podría mejorar los procedimientos para mejor la gestión operativa?

*Tabla 13 Mejora de procedimientos*

Procesos	Respuestas	Porcentaje
Si	6	50%
No	6	50%
Total	12	100%

*Gráfico 3 Mejora de procedimientos*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

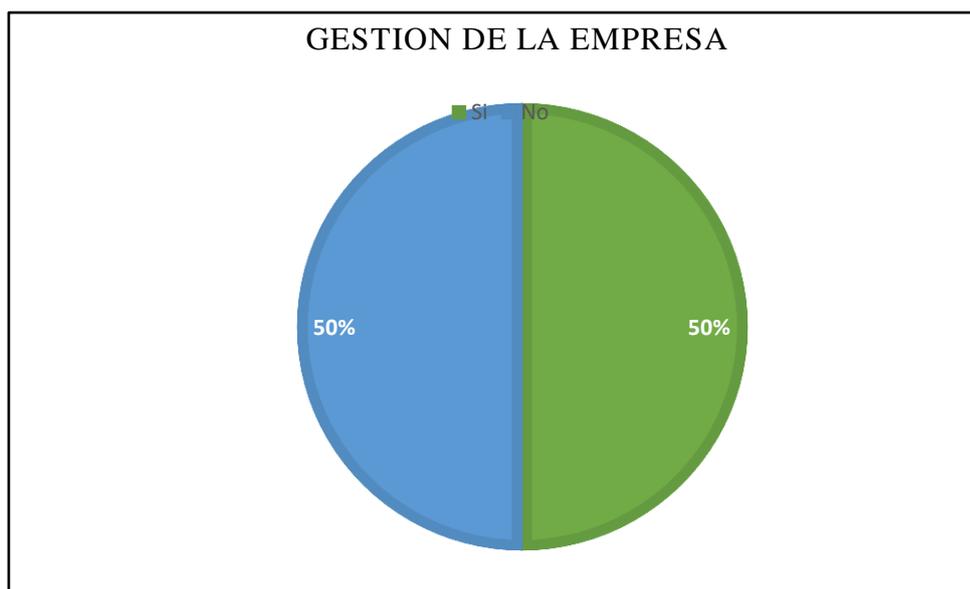
El 50% de la personal afirma si se podrá mejorar los procedimientos gestión operativa debido que se optimiza recursos y tiempo de producción y el 50% del personal considera que no debería mejorar ya que tomaría tiempo para su implementación y están acostumbrados a lo tradicional.

4.- ¿Conoce usted de un manual de procesos y procedimientos para una adecuada gestión de la empresa?

**Tabla 14** Gestión de la Empresa

Gestión	Respuestas	Porcentaje
Si	6	50%
No	6	50%
Total	12	100%

**Gráfico 5** Gestión de Empresas



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

En cuanto al manual de procesos de la Ferretería el Che el 50% de los entrevistados manifiesta tener un desconocimiento debido al nivel de educación que poseen los trabajadores por otro lado 50% de los entrevistados afirma que conocen, pero no a profundidad, más bien tienen una idea de cómo podría ser y esto debe ser considerado para el buen servicio de la Ferretería el Che ya que el servicio debe ser siempre eficiente. La modernización con equipos y herramientas en la prestación del servicio es un elemento importante en las microempresas por consiguiente es una alternativa necesaria y obligatoria.

5.- ¿Cómo se realiza el registro de inventario?

*Tabla 15 Registro de Inventarios*

Inventario	Respuestas	Porcentaje
Manual	4	33%
Digital	8	67%
Total	12	100%

*Gráfico 5 Registro de Inventario*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

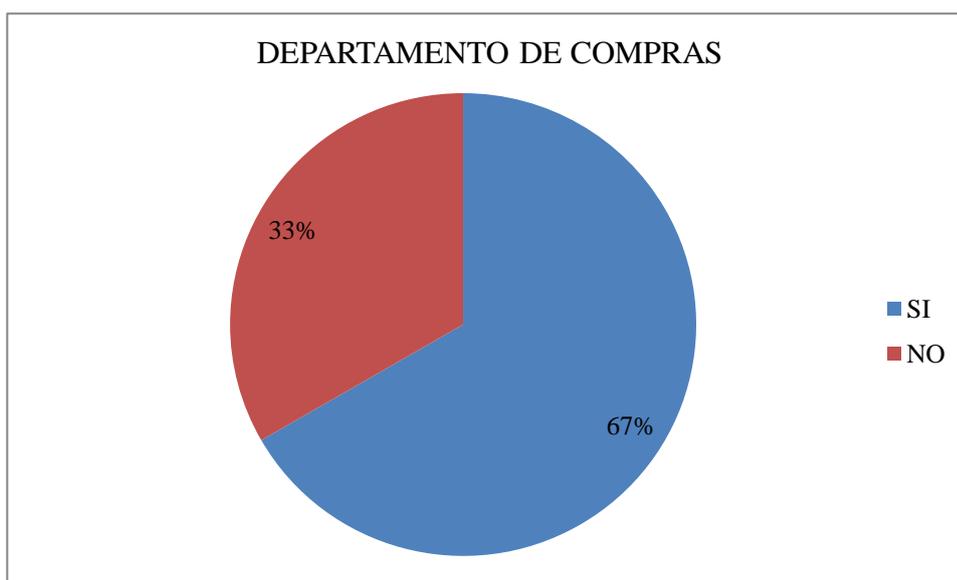
En cuanto al registro de inventarios no ha sido tan óptimo en la ferretería debido a que no existe un personal capacitado y profesionalizado que asuma el área esta situación evidencia el inventario digital con el 67% en percepción de un 33% con un inventario manual que es poco satisfactorio no se le presta suficiente atención para solucionarlo, así también indican que falta un acercamiento con los directivos convirtiendo esta dimensión en una situación que amerita cambios de forma prioritaria con el fin de mejorar el proceso de inventario en la empresa.

6.- ¿Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de compras que gestione directamente el inventario?

**Tabla 16** Departamento de Compras

Compras	Respuestas	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

**Gráfico 6** Implementación de departamento de compras



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

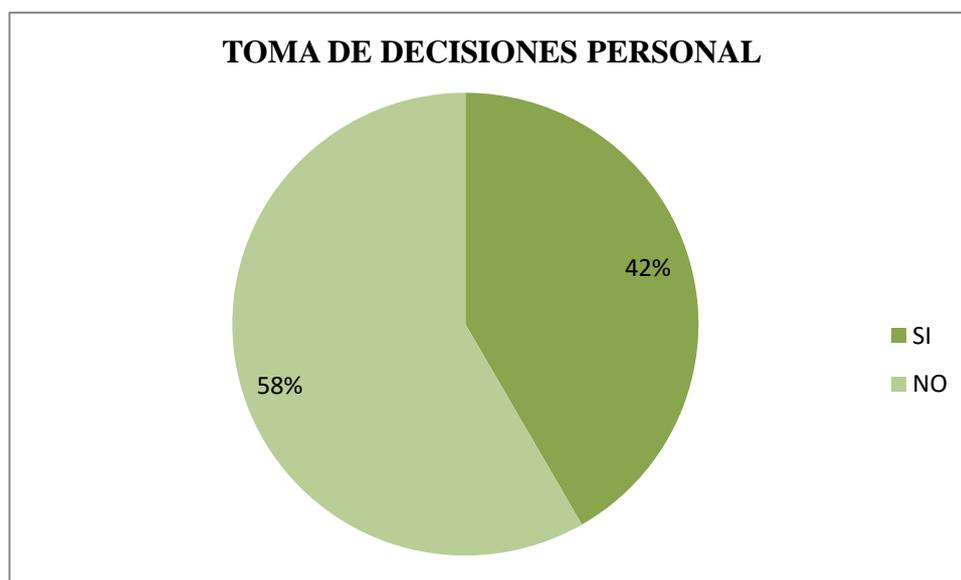
De acuerdo con el nivel de productos e inventario el 67 % del personal considera que, si es necesario la implementación de un departamento de compras para de esta manera llevar un orden de mercadería, sustentar la eficiencia y sostenibilidad de la empresa, menor proporción el 33% afirma que una apertura de un nuevo departamento no es necesario y es preciso tomar una solución ante esta situación preocupante.

7.- ¿Usted ha sido considerado para la toma de decisiones respecto del inventario de la empresa?

*Tabla 17 Toma de Decisiones*

Decisiones	Respuestas	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

*Gráfico 7 Toma de decisiones Personal*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

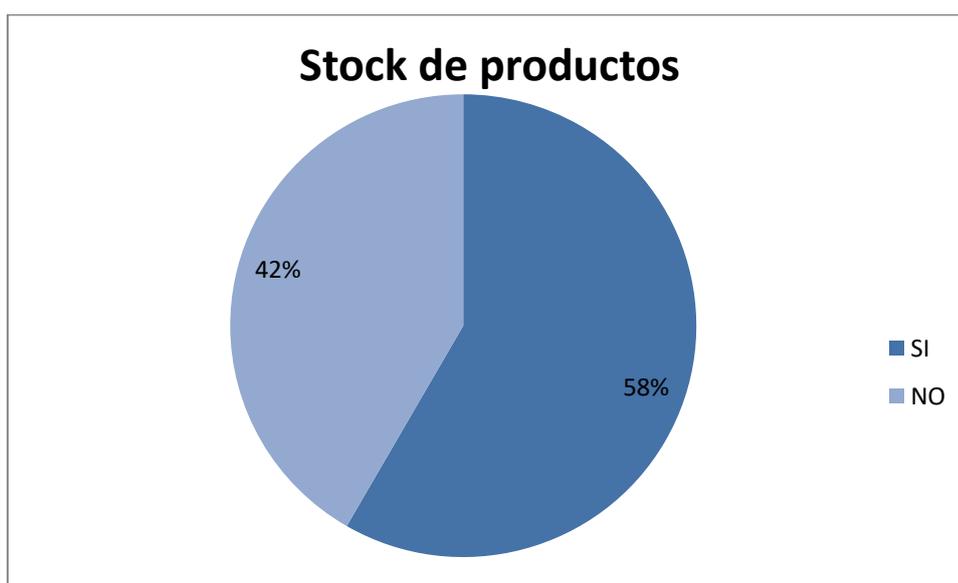
Al cuestionar a los entrevistados si han sido participes en la toma de decisiones en cuanto al inventario de la ferretería ha manifestado el 42%, son participes en función del tiempo y momento, pero el 58% no han sido participes en la ejecución del inventario convirtiendo esto en una situación que amerita cambios de forma prioritaria con el fin de mejorar la planificación y ejecución del inventario de la empresa.

8.- ¿Conoce del stock que mantiene la empresa para realizar los requerimientos a proveedores?

*Tabla 18 Stock de productos*

stock	Respuestas	Porcentaje
Si	7	58%
No	5	42%
Total	12	100%

*Gráfico 8 Stock con Proveedores*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

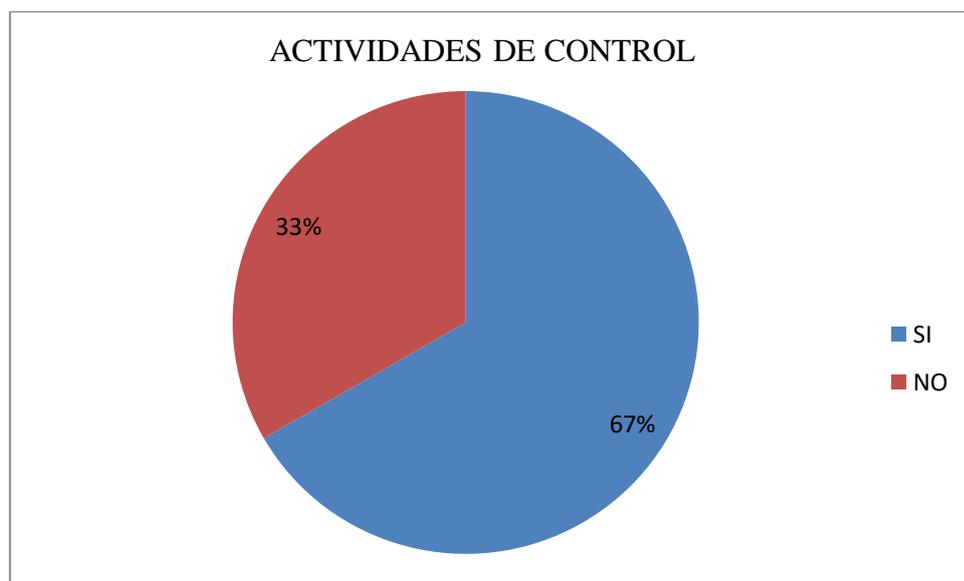
El 58% del personal sostiene que no conoce el stock de la mercadería ya que el encargado de bodega es quien supervisa esta area con el proveedor ya que no existe un registro detallado, y el 42% afirma que, si conoce, pero no en su totalidad debido a la carencia de información por parte del supervisor de bodega.

9.- ¿La empresa cuenta con procesos y procedimientos establecidos para realizar las actividades de control de inventario?

**Tabla 19** *Procesos y Procedimientos control de Inventario*

Control	Respuestas	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

**Gráfico 9.** *Actividades de control de Inventario*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.  
**Elaboración:** Luis Yumiseba

En la empresa el 33% del personal establece que no cuenta con un control de inventario debido a que se controla de una manera tradicional con un inventario deficiente de información y el 66 % manifiesta que existe solo un de ciertos productos de ferretería..

10.- ¿Considera usted importante contar con procesos y procedimientos que permitan mejorar el control de inventario?

**Tabla 20** Control de Inventario

Control	Respuestas	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

**Gráfico 10.** Control de Inventario



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Ferrimercado el Che.

**Elaboración:** Luis Yumiseba

En la empresa el 83% están de acuerdo que para una mejor gestión de la empresa es muy importante tener el registro administrativo por ende un control de inventario por la otra parte el 17% están en un desacuerdo para el proceso y procedimiento que permita el control de inventario debido que requiere tiempo y recurso en este caso un personal especializado.

## 4.2 Cálculo y análisis de resultados Prueba de Chi Cuadrado

Planteamiento de la hipótesis

$H_1$ : La toma de decisiones incide en el proceso de inventario del Ferri mercado El Che en Cajabamba, Chimborazo.

$H_0$ : La toma de decisiones no incide en el proceso de inventario del Ferri mercado El Che en Cajabamba, Chimborazo.

**Nivel de significancia o riesgo  $\alpha$**

El nivel de significancia más común propuesto en investigaciones científicas es  $\alpha = 0,05$  y nivel de confianza  $1 - \alpha = 0,95$

**Prueba Chi cuadrado  $\chi^2_{obs}$**

$$\chi^2_{obs} = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

$O_i$ : cada frecuencia observada

$E_i$ : cada frecuencia esperada

Para calcular del valor de Chi cuadrado observado se considera las preguntas 6 y 7 que corresponden a la variable independiente toma de decisiones, preguntas 9 y 10 que corresponde la variable dependiente proceso de inventario.

**Pregunta 6.** ¿Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de compras que gestione directamente el inventario?

**Pregunta 7.** ¿Usted ha sido considerado para la toma de decisiones respecto del inventario de la empresa?

**Pregunta 9.** ¿La empresa cuenta con procesos y procedimientos establecidos para realizar las actividades de control de inventario?

**Pregunta 10.** ¿Considera usted importante contar con procesos y procedimientos que permitan mejorar el control de inventario?

### Procedimiento

El procedimiento utilizado es el siguiente: cálculo de la media aritmética de los puntajes de cada pregunta para la variable independiente *toma de decisiones*, por ejemplo, el primer individuo respondió a la Pregunta 6: “Sí = 1”, Pregunta 7 “Sí = 1”, el puntaje promedio “1 = Si” y para la variable dependiente *proceso de inventario* la media aritmética de los puntajes de la Pregunta 9 “Sí = 1” y Pregunta 10 “Sí = 1”, el puntaje promedio es “1 = Sí”.

### Parámetros:

Sí: 1 No: 0

*Tabla 21 Frecuencias observadas*

		Toma de decisiones		
		Si	No	Total
Desempeño Laboral	Si	10	0	<b>10</b>
	No	0	2	<b>2</b>
	Total	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Análisis estadístico

**Realizado por:**

*Tabla 22 Frecuencias esperadas*

		Toma de decisiones		
		Si	No	Total
Desempeño Laboral	Si	8,3	1,7	<b>10</b>
	No	1,7	0,3	<b>2</b>
	Total	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Análisis estadístico

**Tabla 23** Tabla Chi Cuadrado

O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	$\sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
10	8	0,3
0	2	1,7
0	2	1,7
2	0	8,3
<b>Chi Cuadrado</b>		<b>12,0</b>

**Fuente:** Análisis estadístico

Cuando al menos un valor de la frecuencia esperada es menor a 5 se aplica la corrección de Yates a la prueba Chi cuadrada (Yates, 1934)

$$\chi^2 = \sum \frac{(|O_i - E_i| - 0,5)^2}{E_i}$$

**Tabla 24** Chi Cuadrado corrección de Yates

O <sub>i</sub>	E <sub>i</sub>	$\sum \frac{( O_i - E_i  - 0,5)^2}{E_i}$
10	8	0,16
0	2	0,82
0	2	0,82
2	0	4,08
<b>Chi cuadrada Yates</b>		<b>5,88</b>

**Fuente:** Análisis estadístico

**Tabla 25** Chi Cuadrado calculado toma de decisiones y Proceso de inventario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000	1	0,001
Corrección por continuidad	<b>5,880</b>	1	0,015
N de casos válidos	12		

**Fuente:** SPSS 21

### Grado de libertad

$$gl = (\text{filas}-1) * (\text{columnas}-1)$$

$$gl = (2-1) * (2-1)$$

$$gl = 1$$

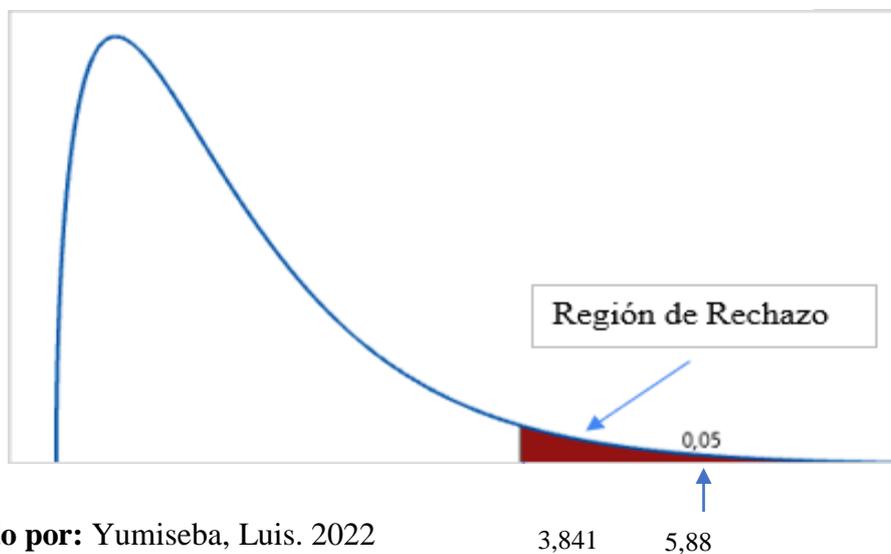
v	$\alpha$									
	0.30	0.25	0.20	0.10	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005	0.001
1	1.074	1.323	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879	10.827
2	2.408	2.773	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.210	10.597	13.815
3	3.665	4.108	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838	16.266
4	4.878	5.385	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.860	18.466
5	6.064	6.626	7.289	9.236	11.070	12.832	13.388	15.086	16.750	20.515
6	7.231	7.841	8.558	10.645	12.592	14.449	15.033	16.812	18.548	22.457
7	8.383	9.037	9.803	12.017	14.067	16.013	16.622	18.475	20.278	24.321
8	9.524	10.219	11.030	13.362	15.507	17.535	18.168	20.090	21.955	26.124
9	10.656	11.389	12.242	14.684	16.919	19.023	19.679	21.666	23.589	27.877
10	11.781	12.549	13.442	15.987	18.307	20.483	21.161	23.209	25.188	29.588

**Tabla 26** Chi Cuadrado Critico

**Fuente:** Probabilidad y Estadística para Ingeniería, Walpole & Meyers, 9na edición

$$\chi^2_{critico(\alpha;gl)} = \chi^2_{critico(0,05;1)} = 3,841$$

**GRAFICO 2** Figura Curva Chi cuadrada



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

### **Regla de decisión**

$$\chi_{calc}^2 > \chi_{critico(\alpha;gl)}^2 \rightarrow \text{Rechazar } H_0$$

#### **4.2.1 Decisión Estadística**

Debido a que el valor calculado del estadístico Chi cuadrado observado con la corrección de Yates igual a 5,88 es mayor al valor crítico 3,841 se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, se concluye que la toma de decisiones incide en el proceso de inventario del Ferri mercado El Che en Cajabamba, Chimborazo.

#### **4.2.2 Análisis final**

Mediante el análisis de las preguntas consideradas para el análisis a través de la prueba Chi cuadrada se probó que existe incidencia de la toma de decisiones en el proceso de manejo de inventarios, es decir, inicialmente se cuenta con procedimientos establecidos para la realización de las actividades de control de inventario sumadas a las decisiones implementadas por la administración de la empresa orientadas a mejorar el control influyen en los procesos de inventarios de la empresa Ferri mercado El Che en Cajabamba, Chimborazo.

#### **4.2.3 Discusión**

Difícilmente se puede deliberar en una población que no tiene el control de sus mercaderías a través de la gestión de inventario, por lo que es necesario se aplique el sistema propuesto que lleve a cabo un constante seguimiento ante los posibles cambios en el comportamiento de la demanda y en los distintos costos para comprobar si los valores seleccionados mantienen su vigencia o si es necesario recalcular.

Si se aplica el procedimiento a un producto del almacén bajo estudio se demuestra que el mismo logra beneficios económicos en comparación de un sistema tradicional; así se podrá mostrar para el producto estudiado modelos de pronóstico.

## Capítulo V

### 5. Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

- En resumen, el diseño de procesos y procedimientos de control de inventario para "Ferrimercado El Che" en Cajabamba, Colta, Chimborazo, busca mejorar la toma de decisiones y optimizar la eficiencia operativa, fortaleciendo así la posición competitiva local del establecimiento.
- Al ser una empresa comercial, el control de inventario y la toma de decisiones revela la importancia de factores como la demanda del mercado, la variabilidad de la oferta y los costos asociados. La gestión eficaz de estas variables es esencial para la eficiencia operativa y la rentabilidad.
- La toma de decisiones en el control de inventarios tiene un impacto significativo de métodos de investigación para determinar la situación actual de la empresa a través del análisis de sus trabajadores ha proporcionado valiosa información sobre diversos aspectos organizativos.
- La identificación de métodos eficientes, la implementación de tecnologías avanzadas y la consideración de factores clave, como la demanda del mercado y la variabilidad de la oferta, ofrecen un enfoque integral para optimizar la eficacia operativa y la rentabilidad.

## 5.2 Recomendaciones

- Se sugiere llevar a cabo una colaboración estrecha con el personal clave de "Ferrimercado El Che" durante el proceso de diseño de los procesos y procedimientos del control de inventario. Incluir a los empleados en la toma de decisiones y recopilar sus aportes puede no solo enriquecer el diseño con perspectivas operativas valiosas, sino también fomentar un mayor compromiso y aceptación de los cambios propuestos.
- Plantear una solución en el área de inventarios que disminuyan los problemas que atraviesa la ferretería por causa de una mala administración, de los mismos los faltantes y los sobrantes de cada producto generan una pérdida significativa.
- Mejorar la estructura organizacional con el organigrama antes expuesto y para el crecimiento de la ferretería se contrate a una persona estratégica que ayude con las operaciones al gerente general.
- Implementar procesos y procedimientos para el control de inventarios esto ayudará de sobremanera a tomar decisiones en el ámbito del manejo de mercaderías, saber cuánto invertir, cuáles tienen mayor rotación y cuáles no.

## Capítulo VI

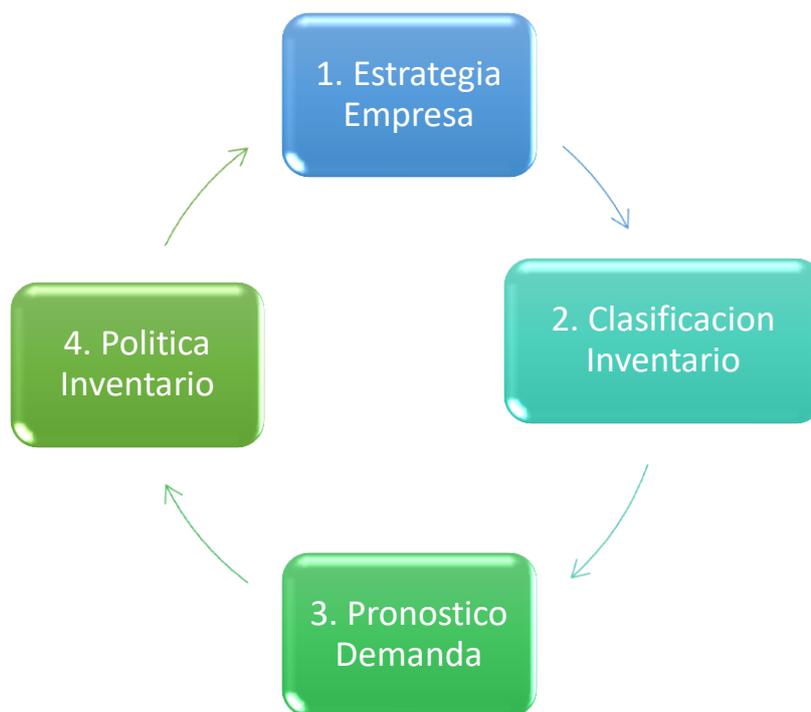
### 6.1 Propuesta del plan de Implementación

Después de realizar la propuesta de un manual de procedimientos para la ferretería El Che es necesario realizar un plan para su implementación en la organización mediante estrategias para el diseño de procesos y procedimientos del control de inventario tales como:

**Estrategia de Control Interno:** Aquella estrategia de control en las diferentes áreas funcionales de la Ferretería El Che para evitar daños, perdidas y deterioros en la composición del inventario. Sin embargo, es importante la codificación y categorización de los materiales, ya que ayudan a determinar su ordenamiento a través de la estibación y ubicación en las áreas designadas para que estas sean de fácil ubicación y control. Además, el correcto control que se haga de los materiales mediante documentos que contabilizan sus ingresos, salidas y saldos aportan con el monitoreo oportuno de su stock, dando un horizonte a quien es responsable de sus reposiciones.

**Estrategia Competitiva:** Aquella estrategia en variabilidad de la demanda de la Ferretería El Che clasificando los productos más y menos relevantes, es decir la relación del nivel de servicio (inventario) y las existencias. Bajo este contexto la rotación de los productos representa las veces que el producto es vendido en un periodo de tiempo, es así que se considera una política de inventario de una revisión periódica apuntando al nivel de servicio, genera costos de almacenamiento más altos, pero se aprecia facilidad en la administración.

**GRAFICO 3** Estrategias de la Ferretería El Che



**Fuente:** (Procedure for process management: methods and support tools, 2019)

**Elaboración:** Luis Yumiseba

## 6.2 Definición de tiempo y período de implementación

La implementación del manual de procedimientos no requiere de un tiempo muy prolongado ya que no son cambios que se deben ejecutar si no consiste en adoptar el mismo dentro de la organización de tal manera que permita a todos los funcionarios verificar que las actividades sigan los lineamientos e instrucciones previamente convenidas y señaladas para evitar errores.

Después del tiempo de la implementación del manual en la organización es necesario que después de 3 meses aproximadamente de su aplicación sería el hice una evaluación del mismo para el cual puede aplicar varios indicadores de productividad y relacionarlos con los actuales implementados. dentro de esta evaluación es necesario aplicar calidad

administrativa es decir verificar varios factores como el cumplimiento de procedimientos y el desempeño de los procesos.

### **6.3 Plan de ejecución**

El plan de ejecución es aquel que detalla todas las actividades o tareas que se va a realizar para la implementación del manual de procedimientos en la ferretería El che.

es necesario realizar una reunión con el fin de presentar la propuesta del manual de procedimientos Y que se realice la primera semana en que inicie la ejecución, después se realizarán los cambios en el flujo del proceso la persona encargada de realizar esta tarea lo ejecutara la segunda semana.

Se requiere realizar una reunión para establecer el programa de capacitación al personal mediante una presentación por parte de la persona que realizó el estudio juntamente con las personas encargadas de una manera formal y concreta.

### **6.4 Desarrollo de medios necesarios para transmitir la información**

Con el fin de la implementación del manual de procedimientos llega cada 1 de los miembros de la empresa se requiere la utilización de medios para transmitir la información, Al informar a las personas de la empresa ellos se comprometen con el cambio lo hacen parte de su trabajo y buscan aportar con sus ideas para el mejoramiento continuo.

Con el propósito de difundir y hacer conocer los planes de mejora se acostumbra a utilizar los siguientes medios:

**Mail interno:** mediante este medio se puede llegar a todos los miembros de la organización enviar los informativos cortos, así como archivos con información completa.

**Cartelera:** en este medio es preferible colocar información corta con letra clara y en colores que llamen la atención debe estar en lugares visibles y que no obstruye el paso.

**Audiovisual:** con este tipo de medio se tiene la atención directa de las personas por lo que se espera que la presentación no sea aburrida se puede presentar diapositivas vídeos fotografías etc...

**Charlas informativas:** consiste en responder a todas las dudas que presenten los miembros de la organización frente al plan de implementación del manual de procedimientos.

## **Capacitación**

Al implementar un manual no solamente se debe valer del uso de medios informativos sino también de la capacitación del personal que impulse a su educación y auto desarrollo y así contar con gente mejor preparada y con criterio para entender, valorar y aplicar las medidas necesarias para que la implementación sea un éxito.

de manera que el personal tenga completamente claro el nuevo uso que se llevará a cabo en la ferretería, se necesita programar la capacitación considerando los siguientes temas:

Administración por procesos: de esta forma entenderán la importancia del proceso y el incremento de la productividad.

Indicadores de Productividad: se aclara el modo en el que se evaluará el desempeño del proceso cuáles son los indicadores que se aplicará en la ferretería cómo se calcula y que representa.

## **6.8 Desarrollo de la Empresa**

### **6.8.1 Manual de Procesos y Procedimientos de la Ferretería el Che**

Los manuales de procesos y procedimientos son una herramienta básica que debe existir en toda organización con el fin de establecer cada uno de los movimientos que se hacen dentro de la empresa, y también establecer los responsables de cada acción, lo cual deben ser plasmados en manuales prácticos donde los empleados y los directivos de la Asociación tengan acceso a estos y sean de fácil entendimiento, para poder ser consultados permanentemente permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha elaborado este manual de procesos y procedimientos, donde se agrupa las principales tareas y actividades realizadas en La Ferretería el Che, en la parte administrativa. Estas actividades se describen con las herramientas necesarias para la construcción del presente manual, soportando cada uno de los procesos específicos, como son: Presupuesto, Ingresos y Egresos de Caja, Ingreso de Personal, Caja Menor, entre otros.

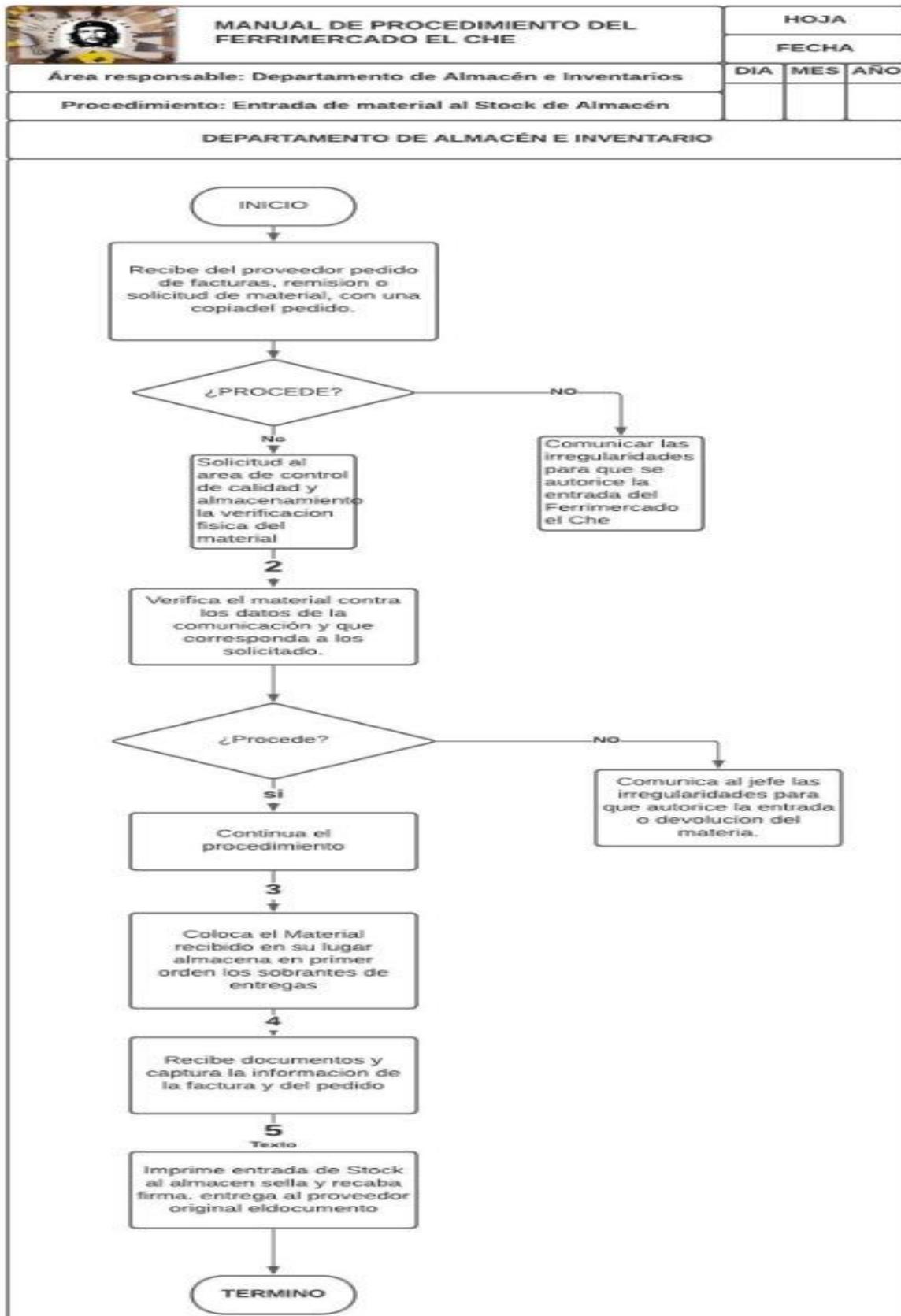
La función de este manual es permitir que todas las actividades con sus respectivos procedimientos sean auditables para atender, y que estén dentro de los requerimientos establecidos por la empresa.

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos se prevé tomar en cuenta una Institución o Empresa en este caso nos inclinaremos a una empresa de servicios como lo es en La Ferretería el Che, con la información que se disponga se desarrollará los factores internos, externos, la competencia. De manera que se pueda mostrar resultados eficientes en el progreso de la empresa para que así pueda tener prestigio y confianza por parte de los clientes.

### **6.9.2 Procesos y Procedimientos del Control de Inventario**

La ferretería el Che determina los siguientes procedimientos de inventario:

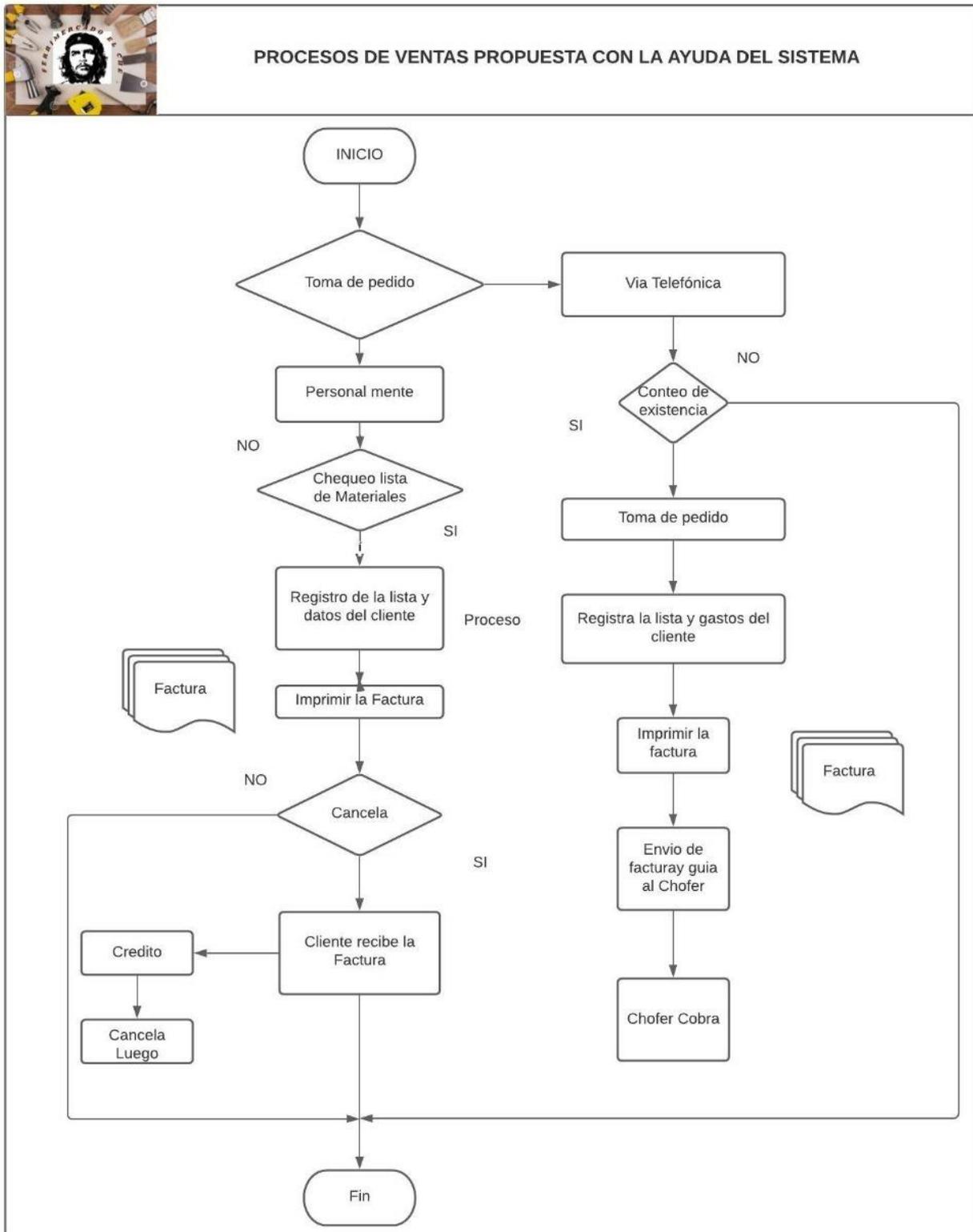
GRAFICO 4 Departamento de Almacén e Inventarios



Elaborado por: Yumiseba, Luis. 2022

Fuente: Directa

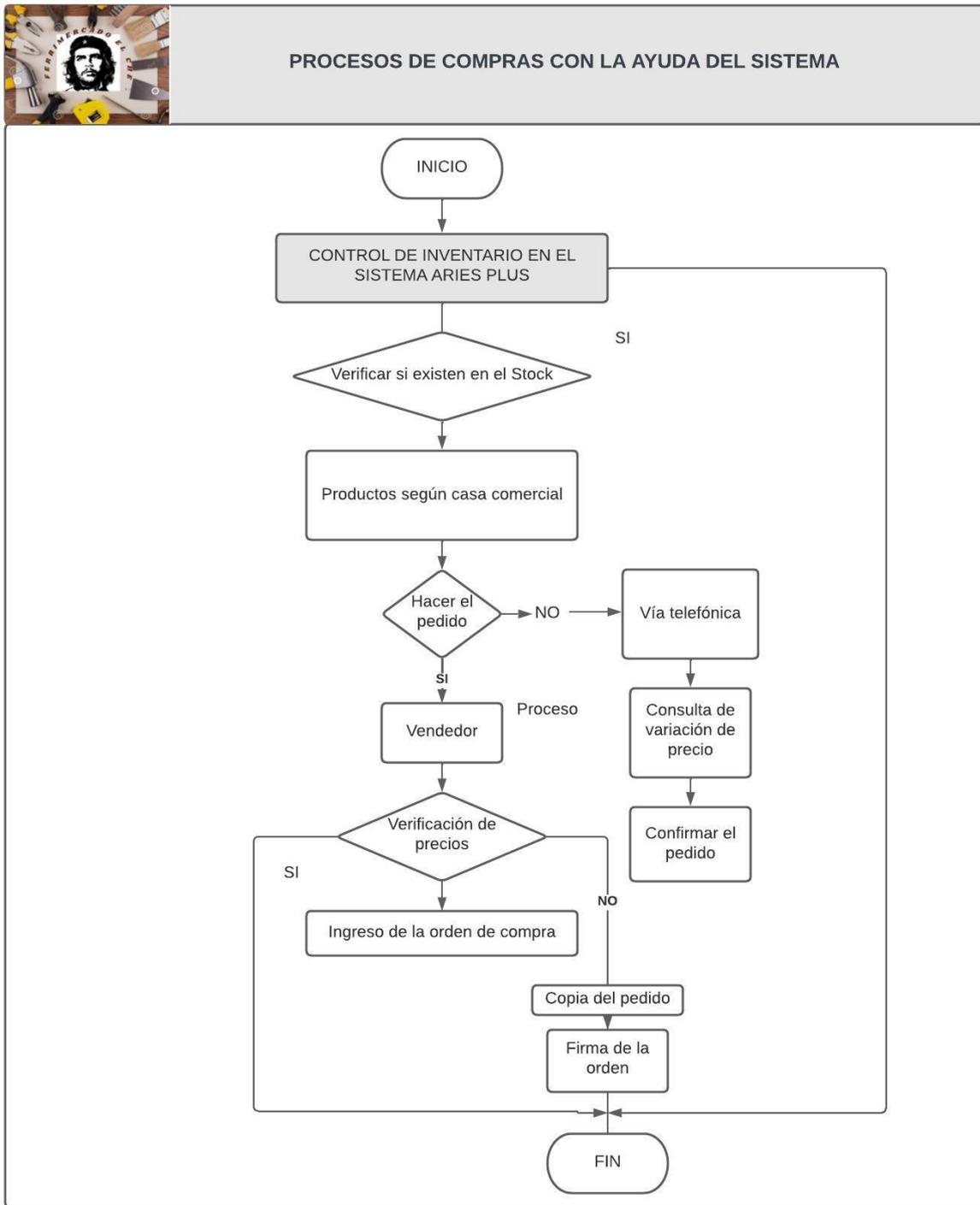
**GRAFICO 5** Proceso de Ventas Propuestas con la ayuda del Sistema



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

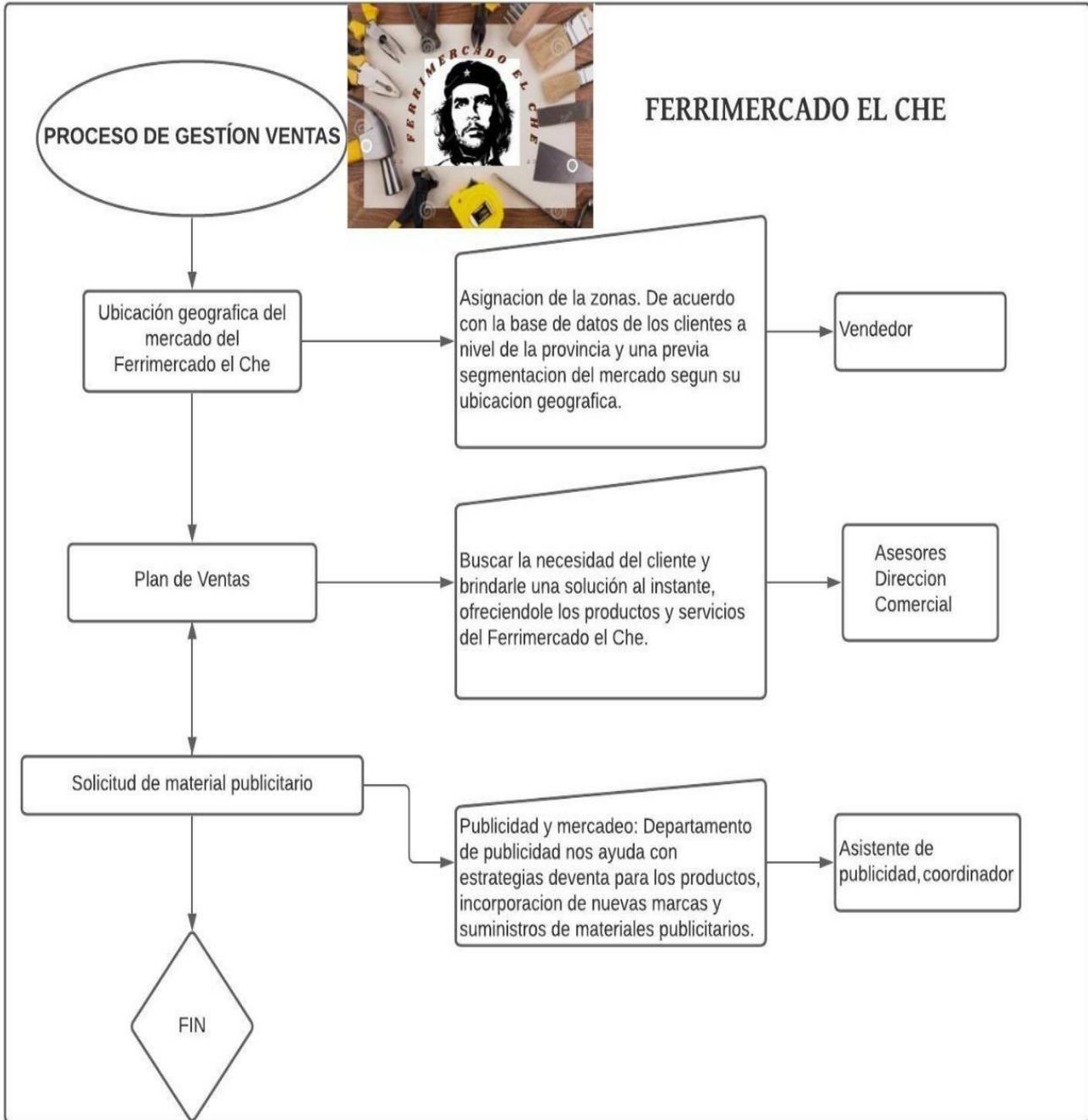
**GRAFICO 6** *Procesos de Compras con la Ayuda del Sistema*



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

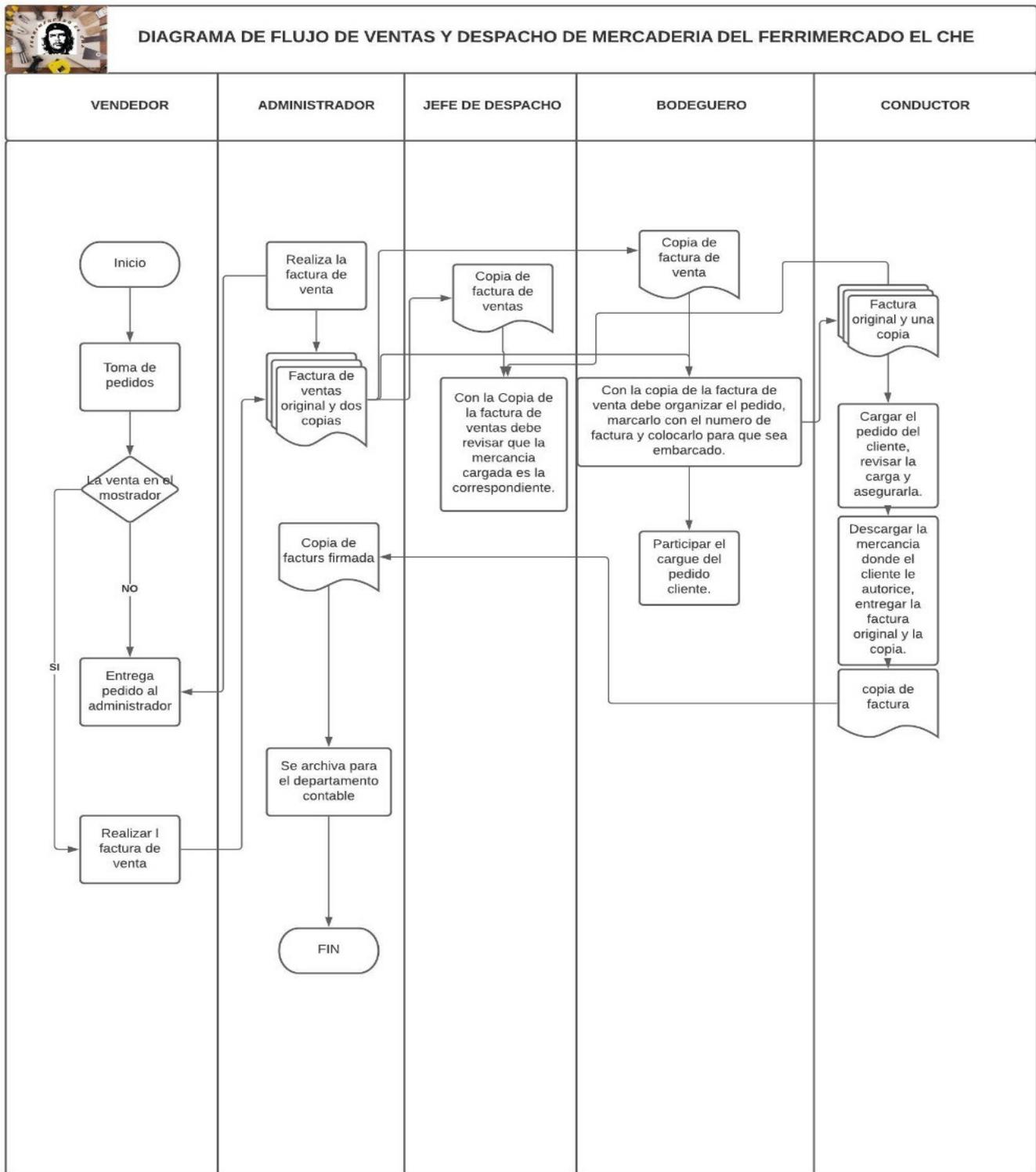
**GRAFICO 7** *Procesos de Gestión Ventas*



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

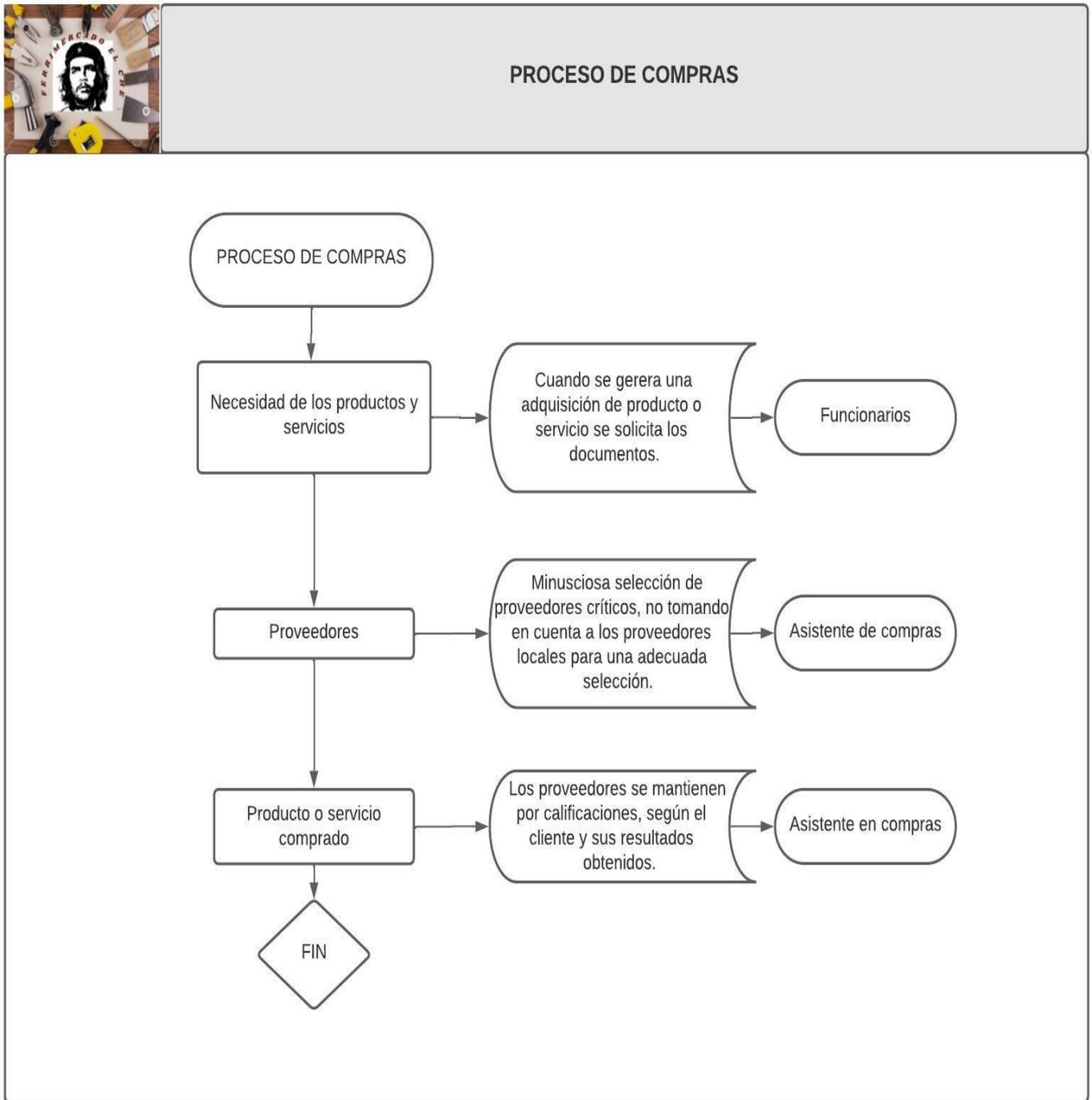
**GRAFICO 8** Diagrama de Flujo de Ventas y Despacho de Mercadería del Ferrimercado el Che



Elaborado por: Yumiseba, Luis. 2022

Fuente: Directa

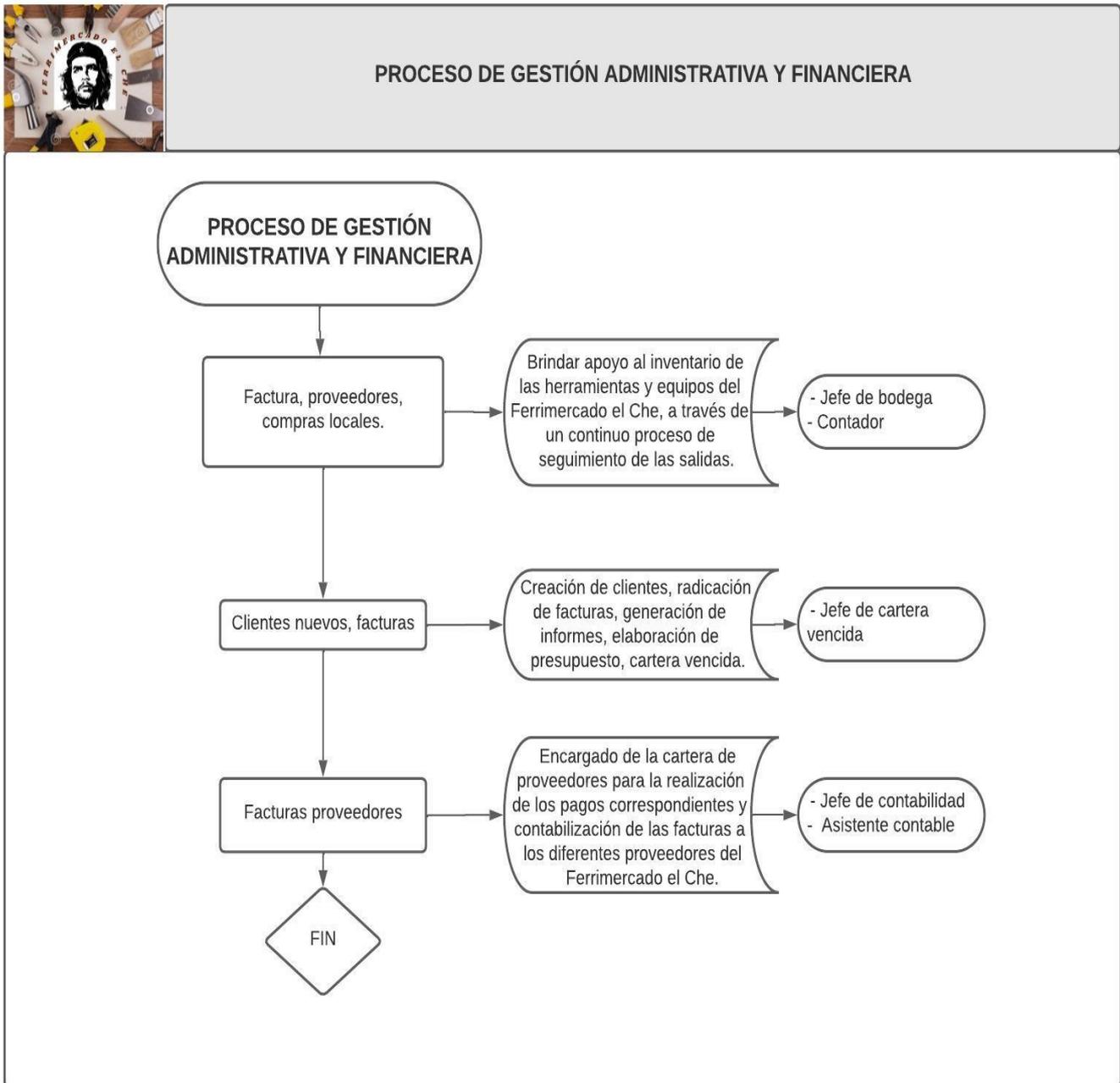
**GRAFICO 9** *Procesos de Compras*



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

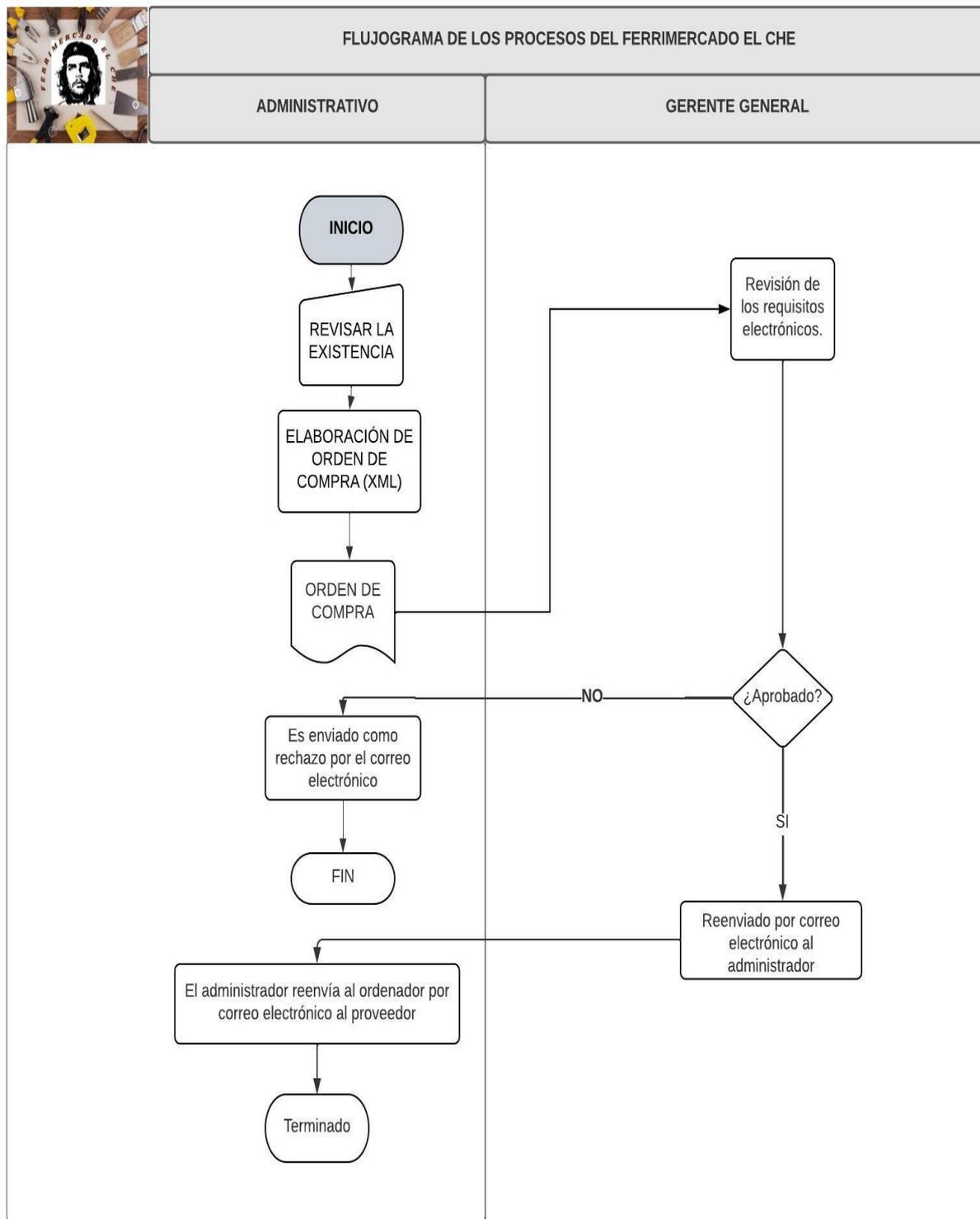
**GRAFICO 10** *Procesos de Gestión Administrativa y Financiera*



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

**GRAFICO 11** Flujo grama del Proceso de Procesos del Ferrimercado el Che



**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa



- Cristóbal-Fransi, J. B.-C. (2021). La dirección comercial en época de pandemia: el impacto del COVID-19 en la gestión de ventas . *Información Tecnológica*, 10.
- Cruz Fernández, A. (2018). *Gestión de inventarios*. Malaga: IC Editorial.
- Díaz-Bravo, L. T.-G.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es).
- Durán, Y. (enero-junio de 2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. (U. d. Andes, Ed.) *Visión Gerencial*, 55-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas Corporativas*. Editorial Thomson, 30.
- Filián, F. &. (2021). *Modelos de Transformación Digital en la Gestión Comercial del Sector Retail (Supermercados) en tiempo de Pandemia en la Ciudad de Babahoyo*. Babahoyo: UTGE.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio s.c.
- Gómez Díaz, M. D. (2015). *Dinamización del punto de venta*. Ediciones Paraninfo, SA. España: Paraninfo.
- Granizo López, T. I. (2019). *Diseño de un sistema de control de inventarios para la Empresa PLASTIMAS del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba.: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13386>
- Guzmán Bolaños, A. M. (2021). *PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA DOS MICRO EMPRESAS DE CALZADO FEMENINO DE LA CIUDAD DE CALI*. Cali-Colombia: UNICATÓLICA.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & R., W. (2015). *Comportamiento Organizacional*. 2ª ed. México: Ediciones Paraninfo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández-Gil, C. V.-V.-M.-R.-C. (2019). Análisis de la aplicación de la gestión integral en seis empresas comerciales de tipo. *Rev.investig.desarro.innov.*, 288. doi:10.19053/20278306.v9.n2.2019.9162
- Hernández-Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. McGraw-Hill Interamericana., 89-95.

- Márquez Gamarra, T. G. (2019). Control de Inventario y su incidencia en la toma de decisiones del Comercial Don Agucho de Babahoyo. Babahoyo: Uniandes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10524/1/PIUBCYA008-2019.pdf>
- Medina Leon, Alberto; Nogueira Rivera, Dianelys ; Hernandez Nariño, Arialys; Comas Rodriguez , Raul. (Abril de 2019). Procedure for process management: methods and support tools. Obtenido de *Ingeniare. Rev. chil. ing.* vol.27 no.2 Arica abr. 2019
- Miguel Díaz, M. A. (2006). Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias: orientaciones para el profesorado universitario ante el Espacio Europeo de Educación Superior. Alianza editorial.
- Mora, C. C. (2020). ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN EL USO DE LAS REDES SOCIALES DURANTE LA PANDEMIA EN MANABÍ, ECUADOR. . *COSMOVISIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES EN LA ERA POSTDIGITAL*, 29-49.
- Münch, L. (2010). Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Pearson Educación.
- Orellana, Z. (2021). Afectación del COVID-19 en las ventas y exportaciones de las empresas ecuatorianas. *X-pedientes Económicos*, 5(11), 17-24.
- Otzen, T. &. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 227-232.
- Quijano Mármol, A. E. (2016). Diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control de inventarios en la Empresa Campeón Sport durante el periodo 2016. Riobamba.: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espech.edu.ec/handle/123456789/9487>
- Ramirez, j. (2007). Inventarios. Fundamentos de inventarios. Obtenido de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/inventariosfundamentos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/inventariosfundamentos/)
- Reyes Silva, J. J. (2020). Gestión y optimización de ventas de la empresa Grupo Palermo, 2020. Túlcan: Univesidad Politécnica del Norte.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, K. G. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. . *Revista Espacios*, 41(42), 100-118.

- Sarmiento-Espinoza, W. H.-A.-Y.-U. (2021). Reactivación económica en el sector artesanal de la pequeña industria en la ciudad de Cuenca-Ecuador por la emergencia sanitaria. *Dominio de las Ciencias*, 162-179.
- Striedinger Meléndez, M. P. (2018). El Marketing digital transforma la gestión de Pymes en Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 14(27), 13. Obtenido de <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2652>
- Tamayo, M. (2006). *Diccionario de la investigación científica*. Cali-Colombia : DO NOT USE.
- Valle, M. (2006). *Modelos Economicos Matematicos*. La Habana: Felix Varela.
- Van Horne, J. (1993). *Administracion Financiera*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamerica, S.A.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9, 247-252.
- Ehrhardt, M y Brigham, E (2007). *Finanzas Corporativas*. 2(1) Mexico, editorial Thomson.

## 8. ANEXOS

### Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Encuesta N° .....

**Objetivo: Conseguir información en cuanto al control de inventario del Ferri mercad o “El Che” en la parroquia Cajabamba, cantón Colta, provincia Chimborazo que permita establecer el diseño de los procesos y procedimientos del para la adecuada toma de decisiones.**

**Esta información solicitada es de carácter netamente académico y estrictamente confidencial, se le agradece la participación.**

#### 1.- SEXO

MASCULINO  Femenino  LGTBI

#### 2.- ¿Conoce de los procesos llevados a cabo en el área operativa de la empresa?

SI  NO

#### 3.- ¿Considera usted que se podría mejorar los procedimientos para mejor la gestión operativa?

SI  NO

#### 4.- ¿Conoce usted de un Manual de procesos y procedimientos para una adecuada gestión de la empresa?

SI  NO

5.- ¿Cómo se realiza el registro de inventario?

Manual

Digital

6.- ¿Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de compras que gestione directamente el inventario?

SI

NO

7.- ¿Usted ha sido considerado para la toma de decisiones respecto del inventario de la empresa?

SI

NO

8.-¿Conoce del stock que mantiene la empresa para realizar los requerimientos a proveedores?

SI

NO

9.- ¿La empresa cuenta con procesos y procedimientos establecidos para realizar las actividades de control de inventario?

SI

NO

10.- ¿Considera usted importante contar con procesos y procedimientos que permitan mejorar el control de inventario?

SI

NO

*Tabla 24 Variable Control de Inventario*

<b>VARIABLE CONTROL DE INVENTARIO</b>				
<b>CONCEPTUALIZACION</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>ITEMS BASICOS</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
El control de inventarios ha de garantizar que siempre y cuando un cliente solicite un producto éste se ha proporcionado tomando en cuenta el registro de inventarios. de tal manera que se relaciona con las mercaderías su control y manejo con políticas y normas definidas, lo que se prevé que con estos controles el flujo de entrada sea igual al de salida, sin embargo, esto no es materialmente posible pues es necesario un tiempo para responder adecuadamente a la demanda por parte de los clientes.	Registro de inventarios	controles establecidos	¿Considera usted importante contar con procesos y procedimientos que permitan mejorar el control de inventario?	Encuesta
	Políticas	Políticas aplicadas y establecidas	¿Conoce usted de un Manual de procesos y procedimientos para una adecuada gestión de la empresa?	
	Baja de inventarios	Mercaderías obsoletas de inventario	¿Conoce del stock que mantiene la empresa para realizar los requerimientos a proveedores?	
	Rotación	Costo de los productos vendidos	¿Cómo se realiza el registro de inventario?	

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

*Tabla 24 Variable Toma de Decisiones*

<b>VARIABLE TOMA DE DECISIONES</b>				
<b>CONCEPTUALIZACION</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>ITEMS BASICOS</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Proceso mediante el cual se realiza una elección de entre algunas opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la empresa en diferentes contextos para la toma de decisiones. es así que la toma de decisiones consiste básicamente en elegir entre algunas opciones o los efectos se resolver un problema actual y no poseer imprevistos.	Toma de decisiones	Decisiones tomadas	¿Usted ha sido considerado para la toma de decisiones respecto del inventario de la empresa?	Encuesta
	Satisfacción de los clientes	Total, de clientes satisfechos	¿Cree usted que es necesario la implementación de un departamento de compras que gestione directamente el inventario?	
	Información de las existencias	Inventario	¿Conoce de los procesos llevados a cabo en el área operativa de la empresa?	

**Elaborado por:** Yumiseba, Luis. 2022

**Fuente:** Directa

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CONSISTENCIA

### MATRIZ LÓGICA

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿De qué manera influye la elaboración de procesos y procedimientos del control de inventario en la adecuada toma de decisiones del “Ferrimercado El Che” en la parroquia Cajabamba, cantón Colta, provincia Chimborazo?	Diseñar los procesos y procedimientos del control de inventario para la adecuada toma de decisiones del “Ferrimercado El Che” en la parroquia Cajabamba, cantón Colta, provincia Chimborazo.	La toma de decisiones incide en el proceso de inventario del “Ferrimercado El Che” en la parroquia Cajabamba, cantón Colta, provincia Chimborazo.
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cómo afecta la inexistencia del proceso de inventario a la empresa?</li>   <li>✓ ¿Cómo afecta la deficiencia de procedimientos del control de inventario al personal que labora en “Ferrimercado El Che”?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Describir las variables control de inventario y toma de decisiones a través de la fundamentación teórica para profundizar en el tema de investigación.</li>   <li>✓ Determinar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de métodos de investigación a sus trabajadores.</li>   <li>✓ Elaborar la propuesta de diseño de procesos y procedimientos del control de inventario para la adecuada toma de decisiones del “Ferrimercado El Che”.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Luis Yumiseba. 2021

**Fuente:** Directa

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: INVENTARIO</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p><b>Inventario</b>                      “El inventario es una <b>herramienta</b> para que las <b>empresas</b> puedan <b>gestionar</b> las necesidades de cada una de las existencias o productos, cuando realizar el pedido al proveedor y la cantidad necesaria”. (Cruz Fernández, 2018)</p>	<p>Herramienta de gestión</p> <p>Gestión</p> <p>Necesidades de productos</p>	<p>-Volumen de stock.                      -Codificación de stock.                      -Tipo de agrupamiento de Producto.</p> <p>-Frecuencia de adquisiciones.                      -Número de procesos planificados.                      -Organización de stock.</p> <p>-Productos inventariados.                      -Registro del proceso de inventario/seguimiento.                      -Procedimiento del/ control de inventario</p>	<p><b>Técnicas:</b>                      Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionarios</p>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: TOMA DE DECISIONES</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p>El <b>proceso de toma de decisiones</b>, dentro de distintos tipos de organizaciones es posible de definir como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”. (Hellriegel, Slocum, Woodman, 2011).</p>	<p>Toma de decisiones</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Recopilación de datos</p>	<p>-Nivel gerencial.                      -Capacidad de respuesta.                      -Comunicación e información.</p> <p>-Relaciones jerárquicas.                      -Número de requerimiento de productos.                      -Normas y procedimiento.</p> <p>-Mercadería/ stock existente.                      -Ciclo de adquisiciones.                      -Registro o informe de entradas y salidas                      -Personal capacitado</p>	<p><b>Técnicas:</b>                      Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionarios</p>

**Elaborado por:** Luis Yumiseba. 2021

**Fuente:** Directa

## PROYECTOS ESTRAGÉMICOS

No.	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Perspectiva	Objetivo Estratégico
1	Apertura Sucursales	Incrementar el volumen de captaciones de clientes	Mercado - Productos	Incrementar el volumen de captaciones entre un 50%
2	Convenios a Instituciones Públicas y Privadas	Aumentar el volumen de ingresos	Servicio automovilístico- Mercado	Incrementar el posicionamiento e imagen institucional en el mercado

**Elaborado por:** Luis Yumiseba, 2021

**Fuente:** Directa

## PLAN DE IMPLEMENTACION

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Responsable	Bajo	Medio	Alto
Incrementar la inserción del mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captación de clientes</li> </ul>	Dueño de la ferretería de acuerdo al servicio			x
Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento anual promedio de captaciones del 65%</li> </ul>	Contadora		x	

**Elaborado por:** Luis Yumiseba. 2021

**Fuente:** Directa