



# **UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniero de Empresas**

**Tema: “La gestión de logística y su relación con el control  
de inventarios en la empresa Ferri comerció Bom–Sam de la  
ciudad de Ambato.”**

**AUTOR: Hugo Palate**

**TUTORA: Dra. Silvia Llamuca**

**AMBATO – ECUADOR**

**Marzo 2015**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre: “La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comerció Bom–Sam de la ciudad de Ambato”, desarrollado por la señor Palate Torres Hugo Ramiro, previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Consejo de Tesis designe.

Ambato, Enero 2015

---

**Dra. Silvia Llamuca**

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Palate Torres Hugo Ramiro, manifiesto que las opiniones, ideas, interpretaciones obtenidos en el trabajo de investigación “La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comerció Bom–Sam de la ciudad de Ambato”, previo la obtención del título de Ingeniero en Empresas son absolutamente originales y personales; a excepción de las citas.

---

Palate Torres Hugo Ramiro

C.I. 180419410-6

AUTOR

## **APROVACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Los suscritos profesores del tribunal de grado, aprueban el presente trabajo de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitida por la facultad de ciencias administrativas de la Universidad técnica de Ambato

Ambato, Marzo de 2015

f).....

Ing. Alberto Lara

f).....

Ing. Edwin Santamaría D.

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis. Con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y de realice respetando mis derechos de autor.

**Autor**

**Palate Torres Hugo Ramiro**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por ser mi guía en este camino de cumplir mis objetivos y metas.

A mi madre María Torres(+) que desde el cielo me cuida y me da su bendición todos los días apoyándome en los momentos más duros de mi vida y a mi hermano Carlos, Isabel, Martha por el apoyo incondicional que me brinda día a día

Y una dedicatoria especial a la familia Acosta Ramírez en particular a Susana Ramírez y Samantha Acosta por ese cariño incondicional que me brindan siempre.

Hugo Ramiro

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Administrativas, a quienes les debo tanto, a todos los docentes que aportaron con sus conocimientos mi preparación académica, en especial a la Dra. Silvia Llamuca por su adecuado direccionamiento y poder culminar con éxito el presente trabajo y a todas aquellas personas que me apoyaron e hicieron posible culminar esta maravillosa etapa.

Palate Torres Hugo

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROVACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	iv
DERECHOS DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPITULO I

1.1 TEMA.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis critico.....	4
1.2.3 Prognosis.....	4
1.2.4 Preguntas e interrogantes.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1. 4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 objetivos Específicos.....	6

### CAPITULO II

MARCO TEORICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7



2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	10
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	11
2.4.1 Definición de categorías.....	14
2.5 Hipótesis.....	19

### **CAPITULO III**

3. METODOLOGIA .....	20
3.1. Enfoque de la investigación .....	20
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN .....	20
3.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental.....	20
3.2.2 Investigación experimental .....	21
3.2.2. Investigación De Campo .....	21
3.3 Niveles de investigación .....	21
3.3.1. Investigación Explorativa.....	21
3.3.2 Investigación Descriptiva.....	21
3.3.3 Investigación Correlacional .....	22
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
3.5 Operacionalización de las variables .....	23
3.6 Recolección de información.....	27
3.7 Técnicas e instrumentación de investigación.....	27
3.7 Procesamiento y análisis de la investigación. ....	28

### **CAPITULO IV**

4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	30
4.1 Análisis de la encuesta .....	30
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	50

### **CAPITULO V**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1 CONCLUSIONES .....	56

5.2 RECOMENDACIONES .....	57
---------------------------	----

## **CAPITULO VI**

PROPUESTA .....	58
6.1 Datos Informativos .....	58
6.2 Antecedentes de la propuesta .....	59
6.3 Justificación de la propuesta .....	59
6.4 Objetivos .....	60
6.4.1 General .....	60
6.4.2 Especifico.....	60
6.5 Factibilidad.....	60
6.6 Fundamentación: .....	61
6.7 Metodología operativa .....	73
6.7.1 Políticas, lineamientos y acciones estratégicas de gestión de logística para controlar los inventarios.....	76
6.7.1.1 Faces diagnósticos.....	76
6.7.1.2 Fases del propósito .....	78
6.7.1.3 Acciones a tomar en base a las políticas y lineamientos.....	80
6.7.1.4 Diagramas de flujo de proceso de gestión de logística .....	83
6.7.1.4 Difusión del plan.....	121
6.8 ADMINISTRACIÓN .....	122
6.8.1 RECURSOS .....	122
6.9 Previsión de evaluación.....	125
7. Presupuesto de la propuesta .....	126
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS.....	132

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1	Población y muestra .....	22
Tabla No 2	Aplicación .....	30
Tabla No 3	Recursos .....	32
Tabla No 4	Pedidos .....	34
Tabla No 5	Tiempos.....	35
Tabla No 6	Guías .....	37
Tabla No 7	Políticas y Estrategias .....	39
Tabla No 8	Técnicas.....	41
Tabla No 9	Registros.....	42
Tabla No 10	Estrategias de ubicación.....	44
Tabla No 11	Espacio físico .....	46
Tabla No 12	Control.....	47
Tabla No 13	Capacitaciones.....	49
Tabla No 14	Chi cuadrado pregunta 1 .....	51
Tabla No 15	Chi cuadrado pregunta 7 .....	51
Tabla No 16	Chi cuadrado combinación de frecuencias.....	52
Tabla No 17	Chi cuadrado frecuencias observadas .....	53
Tabla No 18	Chi cuadrado frecuencias esperada .....	54
Tabla No 19	Chi cuadrado .....	54
Tabla No 20	Rotación del personal para control de inventarios .....	96
Tabla No 21	Base de datos clasificados con método ABC1/3.....	113
Tabla No 21	Total de la mercadería método ABC.....	116
Tabla No 22	Presupuesto de gasto en el proyecto.....	123

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No 1 Variable Independiente: Gestión de Logística .....	12
Grafico No 2 Variable Dependiente: Control de Inventarios.....	13
Grafico No 3 Aplicación .....	31
Grafico No 4 Recursos .....	32
Grafico No 5 Pedidos .....	34
Grafico No 6 Tiempos.....	36
Grafico No 7 Guías .....	37
Grafico No 8 Políticas y Estrategia.....	39
Grafico No 9 Técnicas .....	41
Grafico No 10 Registros.....	42
Grafico No 11 Estrategias .....	44
Grafico No 12 Espacio físico .....	46
Grafico No 13 Control .....	47
Grafico No 14 Capacitación.....	49
Gráfico No 15 Grafico del chi-cuadrado.....	55
Grafico No 16 Actividades de la logística .....	62
Gráfico No 17 Plataforma logística.....	64
Gráfico No 18 Picking .....	69
Gráfico No 19 Zona de carga y descarga .....	71
Grafico No 20 Flujogramas de proceso de pedido y compra.....	84
Grafico No 21 Flujogramas de proceso de recepción de mercaderías .....	86
Grafico No 22. Flujogramas de proceso de recepción de bodegas. ....	88
Grafico No 23 Flujograma de ingreso de mercadería al sistema .....	90
Grafico No 24 Organigrama de fases preliminares de control de inventarios .....	95
Grafico No 25 Tubo metálico para bocines de cocinas a gas .....	101
Grafico No 26 Taladro manual .....	102
Grafico No 27 Juego de dados de camión.....	103
Grafico No 28 Curva de nivel de servicios .....	118

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1 Variable independiente: Gestión de la Logística.....	23
Cuadro No 2 Variable dependiente: Control de inventarios .....	25
Cuadro No 3 Información .....	27
Cuadro No 4 Técnicas de instrumentación e investigación .....	27
Cuadro No 5 Matriz de medición de falencias de gestión de logística .....	74
Cuadro No 6 Cuadro referencias de medida de la matriz .....	75
Cuadro No 7 Matriz FODA de Gestión de logística .....	77
Cuadro No 8 Políticas y lineamientos estratégicos .....	79
Cuadro No 9 Política No 1 y sus lineamientos .....	80
Cuadro No 10 Política No 2 y sus lineamientos .....	81
Cuadro No 11 Política No 3 y sus lineamientos .....	82
Cuadro No 12 Política N 4 y sus lineamientos .....	83
Cuadro No 13 Descripción del flujograma de pedido.....	85
Cuadro No 14 Descripción del flujograma de recepción de mercadería .....	87
Cuadro No 15 Descripción Flujogramas de proceso de recepción de bodegas .....	89
Cuadro No 16 Flujograma de ingreso de mercadería.....	91
Cuadro No 17 Distribución del personal para conteo semestral .....	98
Cuadro No 18 .Formato de registro de conteo manual .....	99
Cuadro No 19 Formato de evaluación productos en mal estado.....	100
Cuadro No 20 Formato de mercadería (muerta, obsoleta, defectuosa).....	104
Cuadro No 21 Cuadro de novedades.....	105
Cuadro No 22 Siglas de Identificación .....	106
Cuadro No 23 Descripción del % del producto .....	108
Cuadro No 24 Control de grupo.....	108
Cuadro No 25 Registro de mercaderías ABC clasificación .....	110
Cuadro No 26 Datos proceso ABC .....	117
Cuadro No 27 Plan de difusión .....	121
Cuadro No 28 Previsión de la evaluación .....	125
Cuadro No 29 Presupuesto de gastos de la propuesta.....	126

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato, que se ha dedica a la venta de materia de la construcción, maquinarias y otros tipos de productos ferreteros al por mayor y menor que presta sus servicios durante mas de 20 años, tiempo en la cual ha experimentado un crecimiento importante por lo tanto es indispensable tomar acciones para mejorar de una manera exitosa los procesos en la empresa.

Por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un amplio análisis del entorno interno de la empresa con el fin de establecer parámetros y estrategias, para mejorar los procesos de logística y mejorar el control de inventarios.

Los datos arrojados de la investigación de campo aplicada a los clientes internos de la empresa, indican la importancia de corregir aspectos como proceso a seguir en gestión de logística, control inadecuado de inventarios, guías empíricas de descargue, formatos obsoletos de control, puesto que estos son factores que la mayor parte de los clientes internos considera que se debe mejorar.

La propuesta resultante de la investigación me direcciono para identificar y diseñar un modelo de lineamientos, políticas y acciones estratégicas de logística para mejorar el control de inventarios atreves de guías, flujogramas, procesos y un manual de control de inventarios mejorando notablemente las técnicas y control en la empresa.

**Palabras claves:** Gestión de logística, Control de inventarios, Estrategias, acciones, Políticas, lineamientos.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación cuyo tema es La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comerció Bom–Sam de la ciudad de Ambato.

Capítulo uno. Es para conocer cómo se está manejando el tema que se planteó así como los efectos y causas que conllevan al problema y su respectiva justificación del porque realizamos dicho trabajo de investigación

Capitulo dos. Se refiere al marco teórico donde se detalla la conceptualización referente a gestión de logística y control de inventarios lo que nos permitirá justificar el tema para una futura propuesta.

Capitulo tres. Es donde procederemos a dar el enfoque necesario al tema, así también la metodología de recolección de datos y población y muestra con la que vamos a trabajar.

Capitulo cuatro. Es donde se ara el análisis y la interpretación de las encuestas para luego verificar la hipótesis. Pará confirmar si es necesario la aplicación de la gestión de logística y control de inventarios.

Capitulo cinco. Este capítulo se plantea las conclusiones y recomendaciones acorde al análisis de las encuestas a nuestros clientes internos en la empresa Ferri comercio Bom- Sam de la ciudad de Ambato.

Capitulo seis. En este capítulo diseñaremos nuestra propuesta, que es la implementación de lineamientos políticas y acciones estratégicas de gestión de logística para mejorar el control de inventarios.

## **CAPITULO I**

### **1.1 TEMA**

La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comerció Bom–Sam de la ciudad de Ambato.

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La deficiente gestión de logística incide en el control inventarios en la empresa FERRI COMERCIO BOM –SAM de la ciudad Ambato.

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **Macro**

El Ecuador es un país llena de oportunidad por la cual se puede crear empresas acorde a las necesidades de cada sector sea esta de servicios, producción u otros, existen una infinidad de oportunidades en diferentes tipos de negocios por la cual existen muchas ideas para promover nuevos negocios innovadores .Existen infinidad de empresas en el país que se dedican a la producción y distribución de diferentes tipos de mercadería a la



cual en la mayor parte de estas existen deficientes procesos de inventarios en bodegas que dificulta la trasportación y en el pedido para su destino final.

Los inventarios, es un conexión necesaria para desarrollo de la empresa. En nuestro país los líderes empresariales dicen que, un 70 % del éxito de las mismas, dependen de un adecuado modelo de gestión interno, enfocados en un adecuado manejo y control del área de almacene e inventarios.

### **Contextualización Meso**

Tungurahua es una de las provincias económicamente activa del Ecuador por su infinidad de negocios lucrativos que mantienen la economía de la región estable y creciendo constantemente. En la mayor parte de la provincia de Tungurahua la economía se basa en la comercialización de productos de diferente índole, cada uno de estos negocios necesitan un aporte directo a su sistema de almacenaje ya que por esos pequeños detalles una empresas puede sufrir pérdidas económicas severas.

En Tungurahua, se puede observar un excelente nivel de adquisición de materiales de construcción, herramientas y materiales de sistemas eléctricos para el hogar, de esto los movimientos logísticos son de gran magnitud siendo dificultoso no tener un sistema de ubicación de materiales que facilite el control del inventario que brinde al empleado las facilidades adecuadas para la misma.

### **Contextualización Micro**

Ferricomercion BOM- SAM está ubicada en la ciudad de Ambato hace más de 20 años dedicada exclusivamente a la importación y comercialización de maquinarias ,productos eléctricos y de la construcción ubicándose en el mercado como una de las mejores empresas del cantón contribuyendo con materiales exclusivos dentro y fuera de la provincia.

La empresa FERRICOMERCIO BOM-SAM, actualmente ejecuta un control, proceso recepción y despacho de todos los materiales sin ningún control adecuado.

### **1.2.2 Análisis crítico**

Una adecuada gestión interna de logística permitirá que la empresa mejore notablemente en el área que más problemas representan para mejorar el control de los inventarios, en la empresa represente el bienestar económico a base de una buena gestión. Para conservar la empresa económicamente activa debemos mejorar los aspectos más relevantes tomando en cuenta que las empresas se mantengan instruidas adecuadamente con todos los instrumentos necesarios y capacitaciones constantes para estar a la par con la competencia, por eso es necesario que nos actualicemos constantemente con la tecnología.

Un excelente control de la gestión de logística interna forman un sin número de actividades operativas para las posibles amenazas que permitirá reducir las mermas perdidas y degradación de los productos y materiales. Es necesario conocer el mercado y a nuestros clientes potenciales para tener una mejor visión a donde se quiere llegar con los controles adecuados.

### **1.2.3 Prognosis**

Es impensable que Ferri comercio Bom–Sam a futuro pueda tener diferentes tipos de problemas la cual puede llevar a la empresa a sufrir diferentes tipos de inconvenientes. El factor que afecta a la empresa es sencillo saberla ya que es algo visible ,que es no llevar un sistema adecuado de gestión de logística de toda la mercadería afectando a futuro a que no se pueda tener un control adecuado de inventarios.

Si no existe un verdadero cambio en la logística de la empresa prácticamente decaerá toda la empresa ya que sin una planificación y control adecuado no se podrá controlar ni tener una visión adecuada para salir adelante.

Si no tomamos las medidas correctivas de a tiempo, se verán afectadas la mayor parte de la empresa a futuro por lo que existe la necesidad de formular una reestructuración logística que permite tener un buen control de los inventarios.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera se relaciona la gestión de logística con control de inventarios de la empresa FERRI COMERCIO BOM-SAM de la ciudad de Ambato?

#### **1.2.4 Preguntas e interrogantes**

¿Cómo se realiza la gestión de logística en la empresa ferri comercio BOM SAM de la ciudad de Ambato?

¿Qué herramientas se utiliza para el control de inventarios en la empresa ferri comercio BOM SAM de la ciudad de Ambato?

¿Existe una posible solución para mejorar la gestión de logística en el control de inventarios en la empresa Ferri comercio BOM SAM de la ciudad de Ambato?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto, en lo posible servirá de aporte para satisfacer la necesidad requerida por FERRICOMERCIO BOM-SAM a través de la formulación de una buena gestión de logística interna de inventarios que mejore el rendimiento económico de la empresa.

La empresa necesita tener una guía adecuada para realizar correctamente los trabajos que ejecutan los empleados internos, la misma que requieren de diferentes estrategias y políticas para que todo el grupo de trabajo tenga una visión específica de donde se quiere llegar.

La empresa tiene la necesidad de implementar diferentes tipos de acciones que ayuden a controlar, verificar, inspeccionar los trabajos que se realizan en la organización siendo referente la gestión logística que se aplica que es empíricamente, ya que no cuentan con modelos o guías que conlleven a realizar un trabajo adecuado eficaz y concreto.

Acorde a las necesidades que la empresa requiere, tomaremos en cuenta los factores por la cual la empresa está decayendo por no tener una buena gestión de logística para poder controlar, organizar y determinar con exactitud el control interno de las bodegas y almacén.

El proyecto será factible, ya que la empresa cuenta con los recursos adecuados, y con la voluntad de mantener el continuo cambio, por lo que la necesidad de implantar nuevos planes de control y tecnologías en la organización será de vital importancia.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Investigar un modelo adecuado de gestión de logística que direcciona y controle adecuadamente los inventarios, mejorando los procesos.

### **1.4.2 objetivos Específicos**

- Diagnosticar la gestión de logística aplicada por la empresa ferri comercio BOM SAM de la ciudad de Ambato.
- Analizar las técnicas y las políticas que se utiliza para el control de inventarios empresa ferr
- comercio BOM- SAM de la ciudad de Ambato.
- Plantear un adecuado modelo de sistema de gestión de procesos para un buen control de inventarios

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

(MULLER, 2008) Con su tema “Fundamentos de Administración de Inventarios” tiene como objetivo determinar el costo de los inventarios que son el dinero, espacio, mano de obra para recibir, controlar la calidad, guardar, retirar, seleccionar, empacar, enviar y responsabilizarse también entrando como costo el deterioro, daño, obsolescencia y hurto. Según el autor los inventarios representan dinero por la razón que el informe prácticamente son los estados financieros de la empresa que pueden ser de utilidad para el buen funcionamiento de la misma.

(ZUAREZ, 2012) Con su tema “Gestión de Inventarios” propone distintas formas de administrar el stock y la importancia que una buena gestión tiene para el funcionamiento de la empresa, pretendiendo explicar fácilmente los tipos adecuados de controlar y organizar una bodega.

El autor también detalla cómo podemos administrar con eficiencia y eficacia una empresa, poniendo en claro que con una buena información que muestre lo que está sucediendo dentro de la misma y lo que está ocurriendo a su alrededor permitirá iniciar el desarrollo de una buena gestión empresarial

(GUERRERO, 2009) con su tema “Inventarios Manejo y control” cita que una clasificación de los modelos de inventarios depende de la demanda de artículo que puede ser solo de dos tipos determinística y probabilística :en el primer caso el autor dice la demanda del artículo para un periodo futuro es conocida con exactitud (esto solo se puede dar en caso de empresas que trabajen bajo pedido)y probabilística en el caso que la demanda del artículo para un periodo futuro que no se conoce con certeza pero se le puede asignar una distribución de probabilidad a su ocurrencia . Sin lugar s dudas todos los artículos se clasificaran en alguna de estas dos categorías pero se puede clasificar en un modelo dependiendo de otras condiciones que se relaciones.

El autor concluye que una política óptima de inventarios acorde a los dos tipos de clasificación será una ventaja para tener un control adecuado en las bodegas.

(Dowerson, Closs, & Cooper, 2008) Con su tema “Administración y Logística en la cadena de Suministro “dice que la logística implica la administración del proceso de pedidos, el inventario el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaçado todos estos integrados en la empresarial. La meta de la logísticas apoyar los requerimientos operativos de la adquisición, la fabricación y el abastecimiento del cliente. El reto dentro de una empresas coordinar la capacidad funcional en una operación integrada que se centre en atender a los clientes. El autor prácticamente concluye que la logística se enfoca en la responsabilidad para diseñar y administrar el sistema con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico del material el trabajo y el proceso y el inventario terminado t l costo total más bajo.

(GATTORNA, 2009) Con su tema “Cadena de Abastecimientos Dinámicos” el autor define al estilo de liderazgo que es el factor más vital de todos para el moldeado de las fracasos en las organizaciones en las últimas épocas para darnos cuenta del impacto de un estilo de liderazgo en particular puede tener sobre su suerte final.

(MORA & MARTILIANO, 2010) Con su tema “Modelos de Optimización de la Logística” el autor define a la planeación logística es la toma de decisiones a tiempo y la planeación de eventos con la base en datos reales constituyen un factor clave en el aumento de la productividad, eficiente y efectividad de los procesos. Por tal motivo es necesario integral y sincronizar la cadena de abastecimientos en función de los clientes finales, basados en una planeación y optimización de los recursos, logísticos e identificar y eliminar aquellas actividades que no agreguen valor y solo sean generadoras de gasto.

(SORET DE LOS SANTOS, 2005) Con su tema “Logística Comercial y Empresarial” según el autor define que la primera determinación a tomar es sobre el tipo de estrategia de distribución elegida. Será propia, creando para ello una red logística, o será por cuenta ajena, utilizando canales de distribución establecida, Cuestiones económicas aconsejadas elegir la mayoría de los casos la segunda opción.

(MEIND & CHOPRA, 2008) Con su tema “Administración de la Cadena de Suministros” el autor cita que en los diversos aspectos que necesitan tomarse en cuenta al diseñar planear u operarla habla de las decisiones y el desempeño de un adecuado control en la cadena de suministros para que el éxito se afirme en la empresa.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Para la presente investigación utilizamos el paradigma crítico – propositivo, que se fundamenta en las siguientes razones:

Este paradigma nos permitirá asumir todos los retos que la empresa en si necesita aplicando diferente tipos de políticas acciones u otros factores vitales que influyan en ayudar a encontrar una solución factible para solucionar los diferentes tipos de problemas que existe dentro de la organización realizando diferentes tipos de cambios aplicando una gestión de logísticas que permitirá en el futuro tener un buen contra del todos los departamentos y saber dónde está fallando los procesos y controles para darle una solución factible y evitar pérdidas económicas y sanciones internas y externas que puedan afectar al rendimiento de la empresa.

Con el cambio constantes tecnológico y administrativo no podemos quedarnos al margen ignorando las nuevas tendencias que a futuro decidirá la continuidad de la empresa

#### **Fundamentación Epistemológica:**

El objetivo de la presente investigación es dar una solución óptima y un conocimiento adecuado entre los actores que interactúen entre sí, para comprender y optimizar el estudio.

#### **Axiológica:**

En esta investigación se aplicar valores importantes como la credibilidad, honestidad, respeto y responsabilidad social en la empresa ferri comercio BOM -SAM , permitiendo mejorar la calidad y el desempeño humano en la empresa. .

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Ferri comercio Bom-Sam en cumplimiento con los requisitos para ejercer la actividad Comercial, se encuentra inscrito en el I. Municipio de Ambato, afiliado a la Cámara de Comercio de esta ciudad, registrado en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Inscrito como contribuyente en el Servicio de Rentas Internas; Por consiguiente se rige a la ley municipal, al reglamento de la Cámara de Comercio de Ambato, al reglamento del IESS, y al Código Tributario respectivamente.



La investigación se sustancia en la ley orgánica de defensa del consumidor en el artículo 3 literales a y b que dice:

Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a.- La libre elección del bien o Servicio;

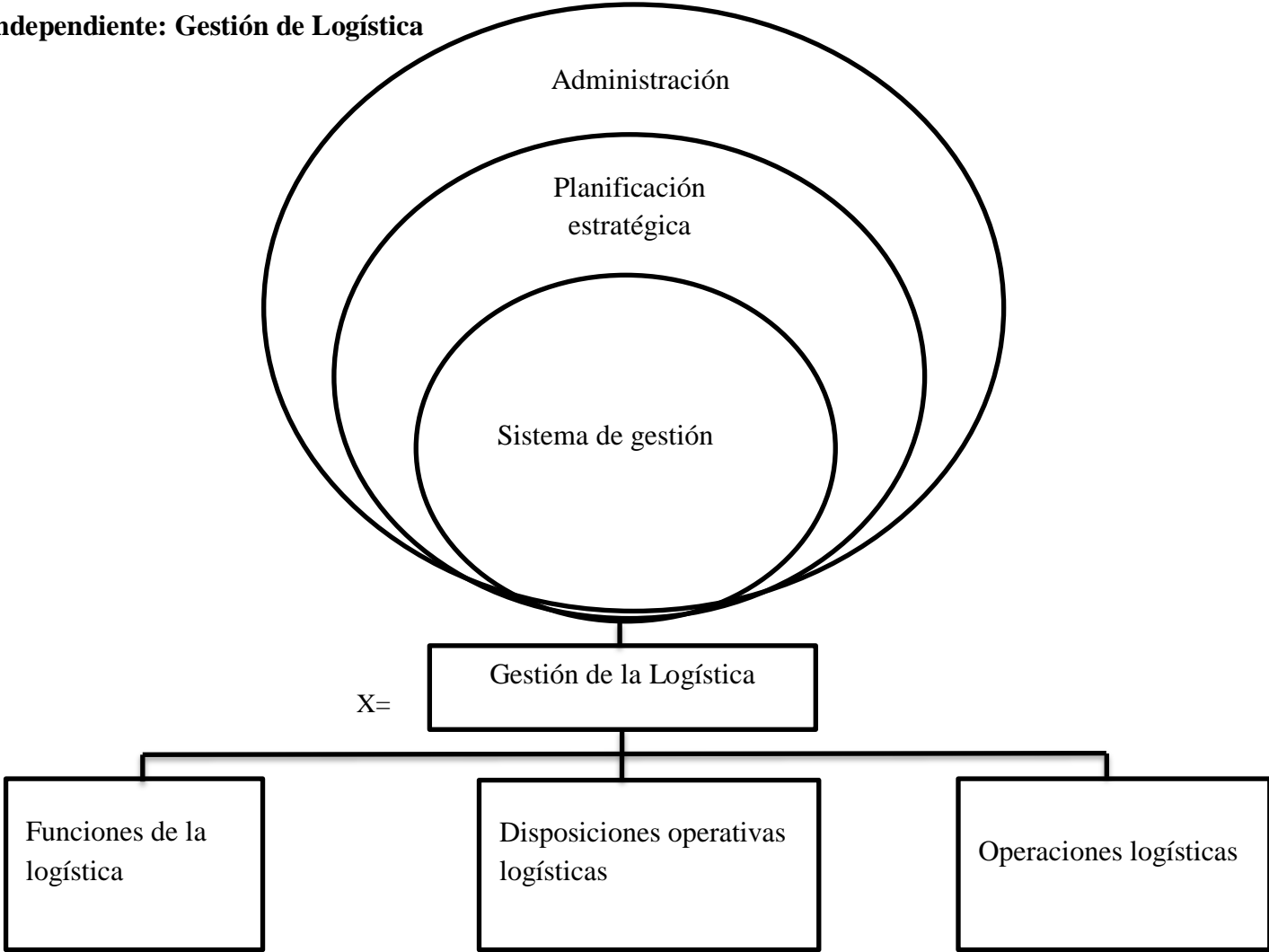
b.-el derecho a una información veraz sobre los bienes y servicios ofrecidos ,su precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos , y el deber de informarse responsablemente de ellos.

## **2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

X = Gestión de la Logística

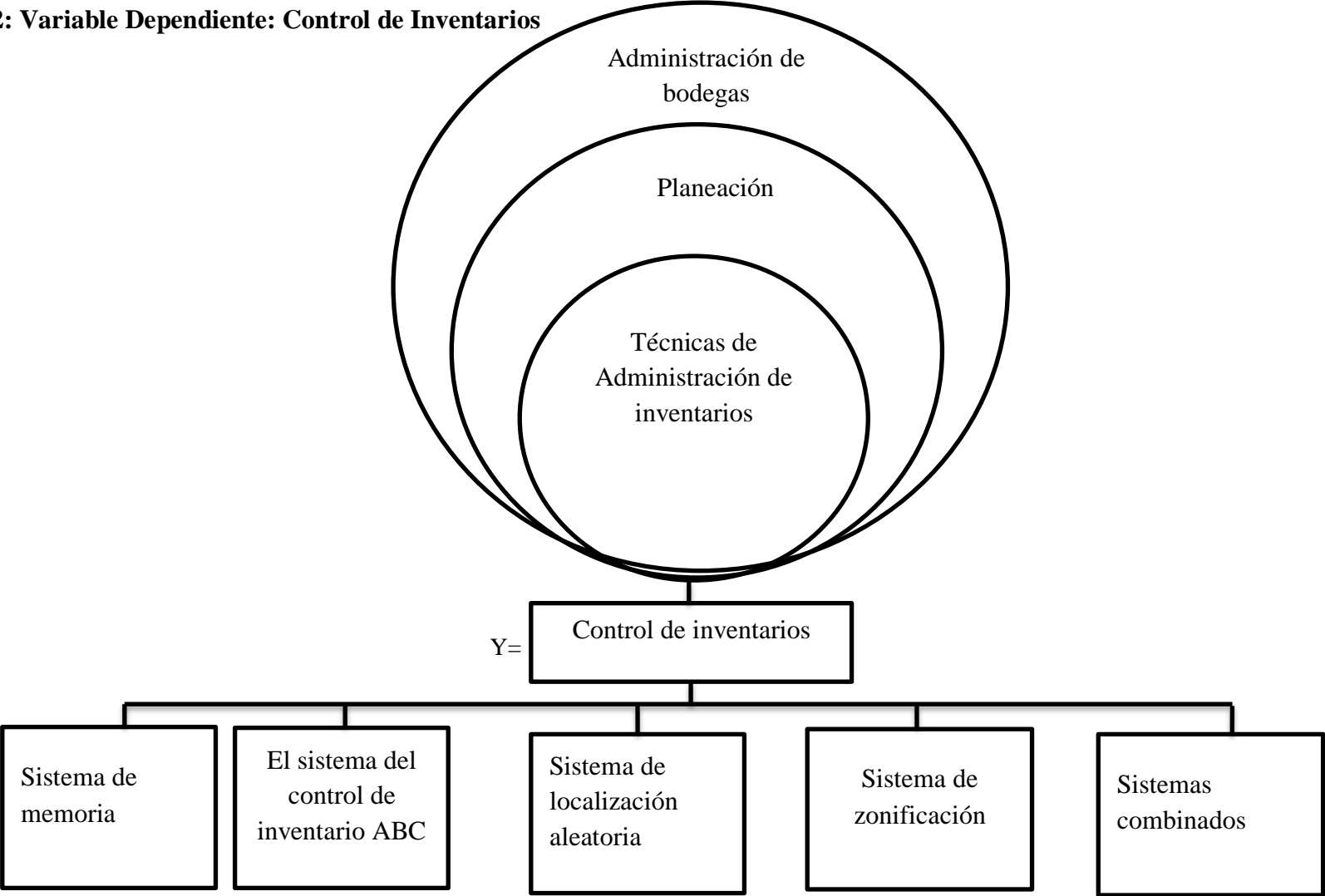
Y=Control de Inventarios

**Grafico N°1: Variable Independiente: Gestión de Logística**



**Fuente:** Investigación bibliográfica  
**Elaborado por:** Hugo Palate

**Grafico N°2: Variable Dependiente: Control de Inventarios**



**Fuente:** Investigación bibliográfica  
**Elaborado por:** Hugo Palate

### **2.4.1 Definición de categorías**

#### **Administración**

(GOMEZ & BALKING, 2008) Dice que la administración que a lo largo del tiempo es una actividad indispensable en cualquier organización de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración una de estas es hacer algo a través de otros , para entender el proceso de administración asta con analizar en qué conquista cada uno de estos elementos como son objetivos ,eficacia ,competitividad ,calidad, coordinación de recursos y productividad si ponemos a trabajar todos estos procesos y técnicas logrando mayor rapidez, eficacia y simplificando los trabajos.

#### **Planificación Estratégica**

(CHIAVENATO, 2010) Las estrategias son básicamente los cursos de acción que la organización elige, a partir de la premisa de que una posición futura diferente le proporcionara ganancias y ventajas en relaciones con su situación actual y no tan solo pensara para actuar y no tan solo pensar antes de actuar. También se define como el patrón de decisiones que determina y exhibe los propósitos los objetivos y las metas organizacionales y que generan el plan estratégico que define el conjunto de negocios en la cual se involucran a la organización.

#### **Sistema de Gestión**

(Dowerson, Closs, & Cooper, 2008) dicen que el sistema de gestión implica la administración del proceso de pedidos ,inventarios ,trasporte y la combinación de almacenamiento , el manejo de materiales y el empacado: todo esto integrado mediante la red empresarial.

#### **Gestión de logística**

(MORA & MARTILIANO, 2010) Dice que la gestión de la logística es la toma de decisiones a tiempo y la planeación de eventos con base en datos reales constituye en factor clave en el aumento de la productividad eficiencia y efectividad de los procesos.

### **Función de la logística**

(Dowerson, Closs, & Cooper, 2008) Los autores dicen que la logística existe para desplazar y posicionar el inventario con el fin de lograr los beneficios deseados de tiempo, lugar y posesión al costo total más bajo .el inventario tiene un valor limitado hasta que se posiciona en el momento correcto y en el lugar adecuado para apoyar las transferencias de la propiedad o la creación de valores agregados. Para que una cadena de suministros efectivice el beneficio estratégico máximo de la logística debe integrarse al rango completo de trabajo funcional. Las decisiones en un área de función afectara al costo de todos los demás .Esta interrelación de función desafía la implementación exitosa de una administración de logística integrada.

### **Disposiciones operativas logísticas**

(Dowerson, Closs, & Cooper, 2008) Dice las posibilidades de que los servicios logísticos afecten de manera favorable a los clientes se relacionara directamente con el diseño de un sistema de propio de operaciones Los numerosos y diferentes facetas de los requerimientos del desempeño logístico vuelven una tarea compleja en el diseño porque una estructura operativa debe ofrecer equilibrio entre el desempeño, el costo y la flexibilidad. Al considerar la variedad de sistema logístico utilizado en todo el mundo para atender mercados muy diversos, es sorprendente que existan semejanzas estructurales. Pero hay que recordar que todas las disposiciones logísticas tienen dos características en común. Primero, están diseñadas para administrar inventarios y segundo la diversidad de alternativas logísticas está limitada por la tecnología disponible. Estas dos características tiende a crear las disposiciones operativas comunes observadas. Las estructuras más utilizadas en el mundo son las escalonadas la directa y la combinada.

### **Operaciones Logísticas**

(Dowerson, Closs, & Cooper, 2008) Dice que es el ámbito operativo interno de las operaciones logísticas integradas se ilustra mediante el área, la información vital se define en acciones específicas de fabricación, comercialización y compras. Conforme se abastece n los productos y los materiales se inicia un flujo de inventarios con valor

agregado , el cual termina de producir una transferencia de propiedad de los productos terminados hacia el cliente .

Por lo tanto, el proceso logístico se considera en término de dos flujos relacionados entre si inventario y la información. Aunque la integración interna de los procesos es importante para el éxito la empresa también debe alinearse e integrarse a la cadena de suministros.

### **Administración de Bodegas**

(MULLER, 2008) De su libro fundamentos de la administración de inventarios: dice los administradores de depósitos o bodegas a los encargados del control no financiero de inventarios y los propietarios de pequeños negocios la naturaleza esencial del inventario desde el punto de vista financiero y físico, de pronóstico y operativo. El propósito último es proveer información de aplicación inmediata en los campos del pronóstico, la distribución y el control físico y el reconocimiento y solución del problema.

### **Planeación**

(GOODSTEIN, NOLAN, & PFEIFFER, 2007) los autores definen como el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción como manifiesta el profesor Whartor Bussines school la planificación se anticipa a la toma de decisiones es un proceso de decidir antes de que se requiera la acción.

### **Técnicas de Administración de inventarios**

(HEISER, 2004) Dice que toda organización tiene un sistema y una administración adecuada de inventarios por la cual la una buena administración de inventarios es crucial en la empresa. La administración estable un sistema de operaciones en los inventarios por la cual tiene diferentes tipos de administración que va cambiando constantemente a la cual la empresa debe estar a la par con la tecnología para estar en competitividad con la empresa.

### **Control de Inventario**

(GUERRERO, 2009) Dice que el control de inventarios es una práctica común en las empresas para tener un control adecuado de toda la mercadería posible para no tener inconvenientes en futuro y tomar las mejores dediciones enfocándose en:

- ✓ Formular un modelo matemático que describa el comportamiento del sistema de inventarios.
- ✓ Derivar políticas óptimas de inventarios con respecto a la información específica adjuntada
- ✓ Mantener un registro de los niveles de inventario y señalar cuanto conviene reabastecerse.

Con base en lo anterior debemos considerar el impacto de las dediciones de inventario en las decisiones estratégicas de las organizaciones: así como la administración eficaz de las operaciones internas.

### **Sistema de memoria**

(MULLER, 2008) Dice que el sistema de memoria depende exclusivamente de la recordación humana .muchas veces no son muchas más que alguien dice “creo que está ahí ”los fundamentos de esta localización son la simplicidad, la relativa ausencia de papeleo y digitación de datos, y utiliza la utilización máxima de todo el espacio disponible . Los sistemas de memoria dependen directamente de las personas y solamente son funcionales si coexisten varias o todas las condiciones que se mencione. El sistema permite la más completa utilización del espacio físico .Porque ningún artículo tiene un sitio fijo que haga que otro unidades de existencia en el local no pueden ocupar esa misma posición de localización si tuviera libre.

### **Sistema de control ABC**

(MULLER, 2008) Dice que este enfoque de localización se basa en la ley de Pareto. De modo que la se dividen en tres aspectos diferentes donde A representa los artículos más populares, donde B representa los siguientes más activos y donde C los

movimientos más lentos. Con el fin de dividir un inventario en categoría ABC es necesario crear una matriz ordenada que presente todas las unidades de existencias en orden de importancia descendente y permita calcular aquellos artículos la mayor concentración de valor.

### **Sistemas de localización aleatoria**

(MULLER, 2008) Dice que en un sistema de localización aleatoria nada tiene un lugar fijo , pero se sabe dónde está todo . Los sistemas de localización aleatoria puros permiten maximizar el espacio físico por cuanto ningún artículo tiene una ubicación fija y puede situarse donde quiera que exista espacio. Esto de la posibilidad de que las SKU se sitúe encima o al frente una de otras, y de que una multiplicidad d artículos ocupe un mismo cajón, puesto, posición o anaquel.

La principal característica de un sistema de localización aleatoria, y que lo hace diferente de sistema de memoria, es que cada identificador de unidad de existencia está ligado a la dirección de localización donde se encuentre mientras permanezca allí. En otras palabras los sistemas de memoria no atan nada con nada excepto en la mente del encargado.

### **Sistema de zonificación**

(MULLER, 2008) Dice que la zonificación es la relación co las características de los artículos. Al igual que un sistema fijo solamente se podrá estar en un área específica los artículos que compartan determinadas características. Los que tiene atributos diferentes tendrá que almacenar en una zona diferente.

Las características de una unidad de existencia harán que el artículo se situé dentro de ciertas áreas del depósito o nivel específicos dentro de una sección de estantería.

### **Sistemas Combinados**

(MULLER, 2008) Dice que los sistemas combinados proporcionan la posibilidad de asignar localizaciones específicas aquellos artículos que exigen consideraciones



especiales, mientras que la mayor parte de la mezcla de productos se sitúe de manera aleatoria. Muy pocos sistemas puramente fijos o aleatorios

En términos conceptuales se trata de aprovechar las mejores características de los sistemas fijos y aleatorios. Esto se logra al asignar lugares fijos solo de artículos seleccionados, pero no a todos por consiguiente solo debe clasificarse en espacio máximo exigido por los artículos seleccionados en lugar del necesario para la totalidad de los artículos.

## **2.5 Hipótesis**

Una gestión adecuada de logística permitirá mejorar el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación que se realizará se aplicara un enfoque cualitativo ya que es contextualizado, pone énfasis en buscar menos la generalización ya que se tiene como único propósito solucionar problemas de una empresa, discute la validez del conocimiento utilizando varias técnicas como la observación, entrevista, encuesta para poder tener una mayor comprensión del problema que se está estudiando.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de la futura investigación utilizaremos las siguientes tipos de investigación:

##### **3.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental**

En la presente investigación se utilizara este tipo de modalidad con la cual se podrá analizar documentos de diferente autores relacionado al problema por lo que requeriremos datos de autores de libros tesis interne y otros.

### **3.2.2 Investigación experimental**

Con la investigación experimental podremos identificar diferentes problemas relacionados al tema encontrando las causas y efectos de la misma, controlando fácilmente las variables implantando un plan de gestión y logística de inventarios que permitirá mejorar el control en las bodegas de la empresa FERRICOMERCIO BOM – SAM de la ciudad de Ambato

### **3.2.2. Investigación De Campo**

El estudio que vamos a realizar utilizaremos la investigación de campo ya que se estaremos en los lugares donde ocurren los hechos utilizando procedimientos e instrumentos para la recolección de datos a la cual el investigador debe elaborar un documento para realizar encuestas sin dejar de lado la observación como técnica de estudio.

## **3.3 Niveles de investigación**

### **3.3.1. Investigación Explorativa**

Con medio de esta investigación explorativa nos permitirá tener una relación adecuada, detallista del problema a investigar y nos podremos familiarizar con la realidad de la empresa con un objetivo claro y conciso poder solucionar el problema de la empresa brindándole bienestar y éxito

### **3.3.2 Investigación Descriptiva.**

Utilizaremos diferentes tipos de técnicas como la observación y las entrevistas para recolectar información permitiendo obtener diferentes tipos de criterios para desarrollar una investigación en un tiempo y espacio determinado ubicando el origen del problema y brindándole el desarrollo adecuado para la solución de la misma.

### 3.3.3 Investigación Correlacional

Estadísticamente mide la correlación de las variables de inventarios y cadena de distribución fundamentando el análisis y ejecución del presente proyecto .

La investigación estadística y científica permite analizar los resultados para tener una interpretación deseada.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación la población identificada en la empresa ferri comercio Bom-San de la ciudad de Ambato son 40 empleados que representa el 100 % de la población.

Al tener una población de 40 personas compuesta por todo el personal de la empresas Ferri comercio Bom Sam de la ciudad de Ambato se determina que no es necesario calcular la muestra debido al tamaño de la población.

**Tabla No 1: Población y muestra**

<b>PERSONAL</b>	<b>POBLACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRATIVOS	3	3	7,5
OPERATIVOS	37	40	92,5
TOTAL	40		100%

Fuente: Ferri comercio Bom-Sam

Elaborado por: Hugo Palate Torres

### 3.5 Operacionalización de las variables

**Cuadro N°1: Variable independiente: Gestión de la Logística**

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TECNICA DE INSTRUMENTO
<p>La gestión de logística se define como el proceso administrativo que planifica, organiza, direcciona y controla el flujo y almacenamiento de materiales optimizando el trabajo operativo. Utilizando Todos los recursos y estrategias disponibles.</p>	<p>Proceso administrativo</p> <p>Recursos</p> <p>Tiempo</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Humanos</p> <p>Económicos</p> <p>Tecnológicos</p> <p>Materiales</p> <p>Optimización</p>	<p>¿La aplicación de una correcta gestión de logística ayudará a establecer controles adecuados en la empresa?</p> <p>¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la gestión de la logística?</p> <p>¿Se realiza el pedido de mercadería para el abastecimiento de la empresa?</p> <p>¿La mercadería demandada llega acorde a los tiempos y días</p>	<p>ENCUESTA</p> <p>CUESTIONARIO</p> <p>EXTRUCTURADO</p>



**Cuadro N°2; Variable dependiente: Control de inventarios**

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TECNICA DE INSTRUMENTO
<p>El control de inventarios es la técnica que permite mantener la existencia de los productos en los niveles, lugar y tiempos deseados Reduciendo perdidas económicas dentro de una organización. Con el objetivo de obtener datos reales y confiables de los</p>	<p>Control</p> <p>Planeación</p> <p>almacenamiento</p>	<p>Técnicas</p> <p>Manejo de materiales</p> <p>Espacio</p>	<p>¿Un correcto sistema de control de inventarios permitirá mejorar los procesos de la empresa?</p> <p>¿Cómo llevan los registros del inventario de existencia en la empresa?</p> <p>¿El espacio físico para la recepción y almacenamiento de la mercadería es la adecuada?</p>	<p>ENCUESTA</p> <p>CUESTIONARIO</p> <p>EXTRUCTURADO</p>

<p>inventarios que permitirán:</p> <p>1. Una ordenada planeación para la adquisición de stock, evitando pedidos innecesarios.</p> <p>2. Obteniendo el espacio físico necesario para almacenar la mercadería.</p> <p>3. Obteniendo transparencia de los costos y pérdidas en los estados financieros</p>	<p>transparencia</p> <p>Estrategias</p>	<p>Datos reales físicos</p> <p>Capacitaciones</p>	<p>¿Cada cuánto usted realiza inventarios físicos?</p> <p>¿Usted es capacitado constantemente sobre temas relacionados con el control y manejo de inventarios?</p>	
---	---	---	--	--

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres



### 3.6 Recolección de información.

**Cuadro N°3: Información**

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos y metas
¿Para qué personas o sujeto?	Con el talento humano de la organización
¿Sobre qué aspectos?	Gestión de logística y control de inventarios
¿Quién?	Investigador: Hugo Pálate
¿Cuándo?	Agosto 2014 a Enero 2015
¿Dónde?	Cantón Ambato en la Ferretería BOM – SAM
¿Cuántas veces?	Los que se requiera para poder recolectar toda la información necesaria para solucionar el problema
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas para los clientes internos
¿Con que?	Con el cuestionario
¿En qué situación?	En las instalaciones de la empresa

**Fuente:** Empresa ferri comercio Bom Sam

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres

### 3.7 Técnicas e instrumentación de investigación

**Cuadro N°4: Técnicas de instrumentación e investigación**

Técnicas de investigación	Instrumentó de recolección de información
1 Información primaria 1.1 Clientes externos	1.1.1 encuesta
2informacion secundaria 2.1 Observación	2.1.1 estrategias de marketing Sistemas de mercado, logísticas empresariales 2.1.2 tesis de referente a la logística de inventarios y bodegas

**Fuente:** Empresa ferri comercio Bom Sam

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres

### **3.7 Procesamiento y análisis de la investigación.**

Una vez culminado la recolección de datos se procede a la revisión de la información para obtener posibles resultados acorde a los pasos que se tomó:

- Recolección, clasificación ,tabulación de la información
- Selección de la información
- Estudio estadístico
- Presentación de datos en cuadros estadísticos

#### **El SPSS y sus Ventajas.**

(CAMACHO , 2007) En su libro “Estadísticas con SPSS” dice que es un programa de ordenador que se utiliza para realizar una gran variedad de análisis estadísticos, desde los más sencillos a los más extensos; y ofrece un sistema eficiente, integrado, potente y fácil de usar para una organización y analizar datos. También se emplea para confeccionar informes y tablas numéricas. Por tanto, es uno de los programas estadísticos más utilizados tanto en el mundo académico como en el negocio en todo el mundo.

Se puede emplear de una manera interactiva o como un programa en el que se procesa muchas tareas de una sola vez .el trabajo interactivo se realiza a través de cuadros de dialogo que contienen los aspectos más importantes de la tarea que se vaya a realizar como programa, el SPSS está organizado en base de comandos que son como elementos de lenguaje. Las sentencias pueden ser generales o aplicaciones estadísticas.

#### **Excel y sus Características**

(GUY, 2007) Dice que Excel es una aplicación de hoja de cálculo con gran cantidad de opciones para organizar, calcular, resumir y presentar datos.

(CARRASCAL, 2008) Dice que Excel es una aplicación de hoja de cálculo integrada en el entorno de Windows donde se combinan las capacidades de una hoja de cálculo normal, basada en datos, programas de gráficos bidimensionales y tridimensionales, lenguaje propio de programación y generación de macros: todo dentro de la misma aplicación, las hojas de cálculo son, junto a los procesadores de texto, una de las aplicaciones informáticas de uso generales muy extendidos. Una hoja de cálculo es una especie de tabla cuyas casillas o celdas puedan contener texto, valores o funciones matemáticas, además el programa tiene diferentes tipos de utilidades.

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta fueron realizadas a cliente interno de la empresa ferri comercio Bom-Sam. A continuación detallamos gráfica y estadísticamente cada uno de las preguntas que planteamos para poder interpretar los resultados. El análisis de resultado se da en base a la hipótesis que se plantea en los objetivos al inicio de la investigación

#### 4.1 Análisis de la encuesta

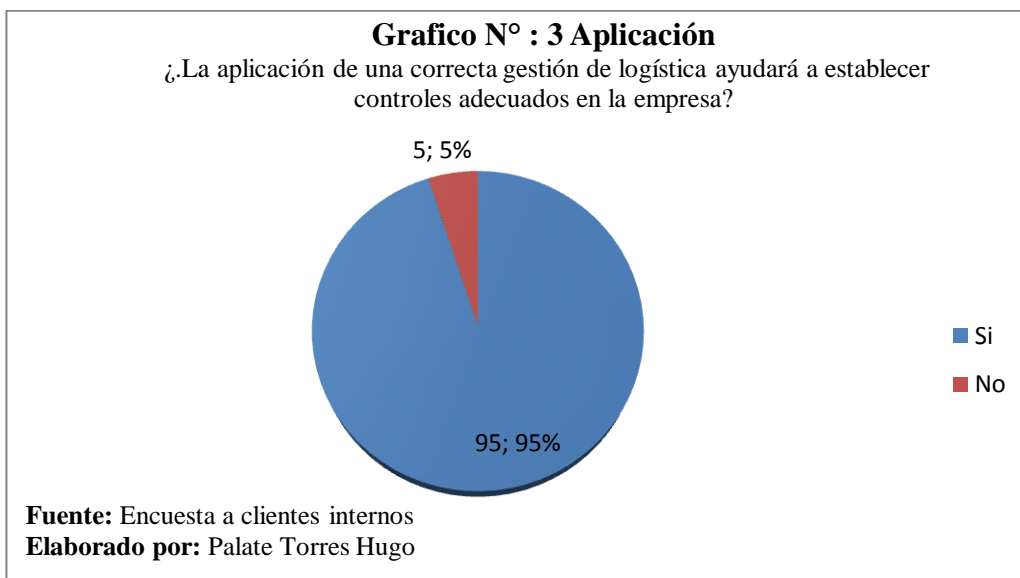
**Tabla N°2: Aplicación**

**1¿La aplicación de una correcta gestión de logística ayudará a establecer controles adecuados en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	38	95	95	95
	No	2	5	5	100
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:**Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según el criterio manifestado de las 40 personas encuestadas en ferri comercio Bom-Sam nos indica que un 95.5% está seguro que si mejorara los procesos mientras que un 5,5% de las personas encuestas piensa que no mejorara los procesos si aplicamos una correcta gestión de logística.

**Interpretación:**

La encuesta realizada a los clientes internos nos permite concluir que la mayor parte de las personas encuestas opinas que si aplicamos una correcta gestión de logística mejorar los procesos en ferri comercio Bom –Sam.

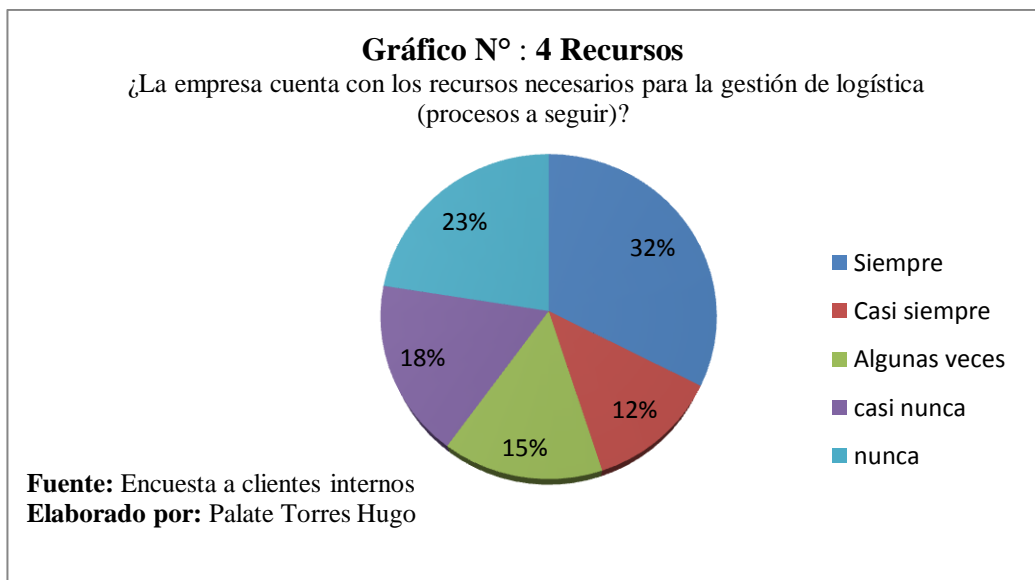
**Tabla N°3: Recursos**

**2. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la gestión de logística (procesos a seguir)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	32,50	32,50	32,50
	Casi siempre	5	12,50	12,50	45,00
	Algunas veces	6	15,00	15,00	60,00
	casi nunca	7	17,50	17,50	77,50
	nunca	9	22,50	22,50	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

El total de las personas encuestas nos indican que un 32 % asegura que siempre existe los recursos mientras que un 12% indica que casi siempre, mientras que un 15% nos

indican que algunas veces existen recursos, mientras un 18% nos indican que casi nunca y un 23% asegura que no existe los recursos necesarios .

**Interpretación:**

La encuesta a los cliente internos nos indica que la empresa ferri comercio Bom –Sam siempre cuenta con los recursos necesarios para la correcta gestión de logística lo que nos lleva a concluir que existen todo el apoyo económico para realizar las diferentes actividades que conlleva la gestión de logística.

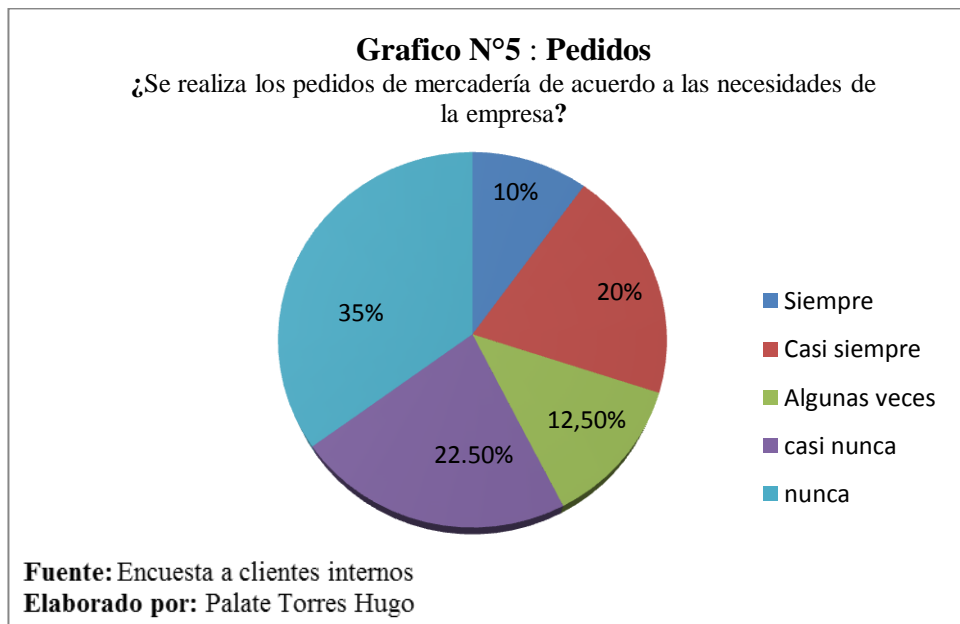
**Tabla N° 4: Pedidos**

**3. ¿Se realiza los pedidos de mercadería de acuerdo a las necesidades de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	10,00	10,00	10,00
	Casi siempre	8	20,00	20,00	30,00
	Algunas veces	5	12,50	12,50	42,50
	casi nunca	9	22,50	22,50	65,00
	nunca	14	35,00	35,00	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

Elaborado por:**Palate Torres Hugo**





**Análisis:**

Según las encuestas realizadas a los clientes internos nos da a conocer que un 10% de los encuestados asegura que siempre se hace los pedidos acorde a las necesidades de la empresa mientras que 20% dice que casi siempre, un 12.5% nos dice que algunas veces mientras que un 22.5 nos dice que casi nunca y un 35% de los encuestado nos dice que nunca se hace los pedidos acorde a las necesidades de la empresa.

**Interpretación:**

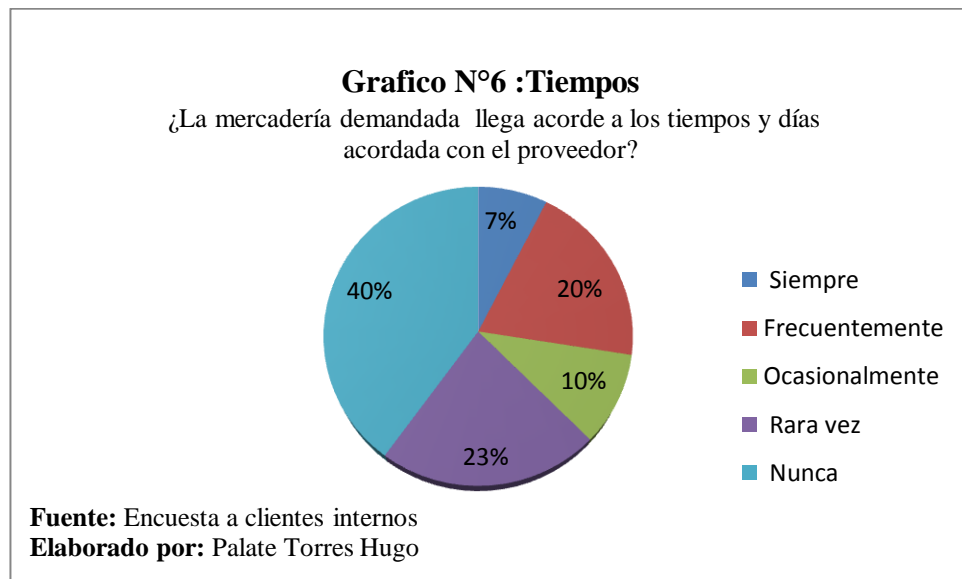
La interpretación da a conocer que los pedidos de mercadería no se realizan acorde a las necesidades de la empresa ya que los pedidos de mercadería se la hacen de forma empírica sin ningún tipo de control.

**Tabla N° 5: Tiempos****4. ¿La mercadería demandada llega acorde a los tiempos y días acordada con el proveedor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	7,50	7,50	7,50
	Frecuentemente	8	20,00	20,00	27,50
	Ocasionalmente	4	10,00	10,00	37,50
	Rara vez	9	22,50	22,50	60,00
	Nunca	16	40,00	40,00	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según la encuesta realizada a los clientes interno nos señala que un 7% de la mercadería demanda siempre llega a tiempo y días acordados, mientras que un 20% nos asegura que ocasionalmente, por otra parte un 23% dice que ocasionalmente y mientras que un 23% dice que la mercadería no llega a tiempo ni a los días q se acordó.

**Interpretación**

Los resultados de las encuestas nos indica que la mercadería que se demanda al proveedor no llega acorde a los tiempos y días acordados por tal razón existirá una descoordinación total ya que se hacen cronogramas que no podrán cumplirse por la entrega impuntual de mercadería la cual nos conlleva a retrasados con el cronograma establecido.

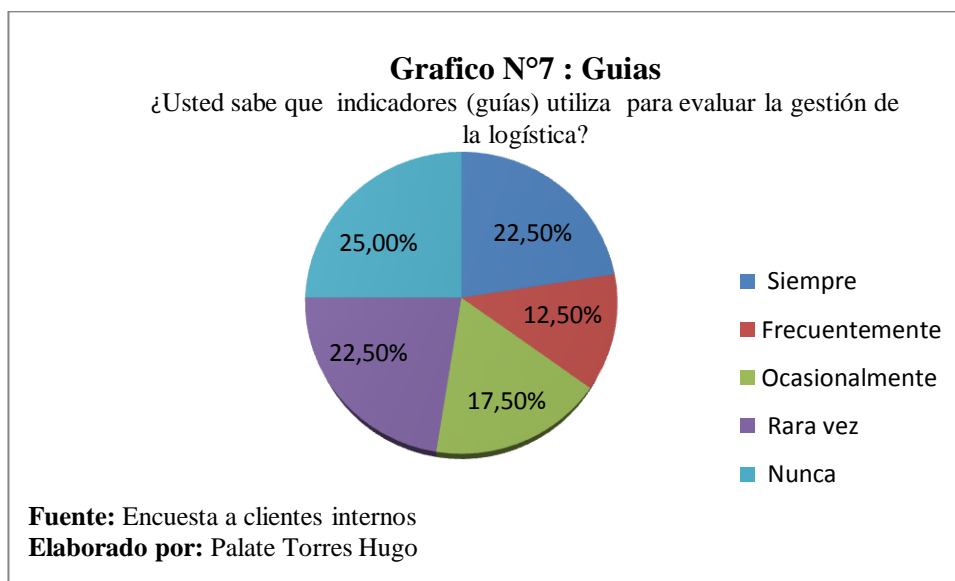
**Tabla N° 6: Guías**

**5 ¿Usted sabe que indicadores (guías) utiliza para evaluar la gestión de la logística?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	22,50	22,50	22,50
	Frecuentemente	5	12,50	12,50	35,00
	Ocasionalmente	7	17,50	17,50	52,50
	Rara vez	9	22,50	22,50	75,00
	Nunca	10	25,00	25,00	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según la encuesta realizada a los clientes internos podemos interpretar que la mayor parte de las personas encuesta que es un 25% nunca evalúa la gestión de logística mientras que un 22.55% evalúa la gestión rara vez mientras que un 17.5% lo hace

ocasionalmente, un 12.5% lo hace frecuentemente, mientras que un 22.5% lo hace siempre.

**Interpretación:**

Como podemos observar en el grafico nos da a entender que la mayor parte de nuestros clientes internos realmente nunca utilizan o no saben que indicadores deben utilizar para evaluar la gestión de logística en ferri comercio Bom-Sam.

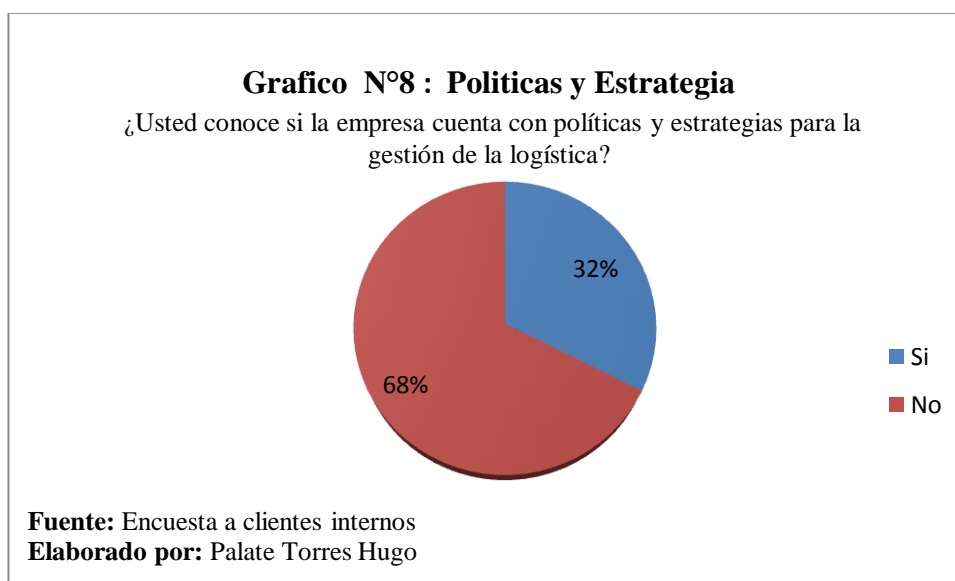
**Tabla N°7: Políticas y Estrategias**

**¿Usted conoce si la empresa cuenta con políticas y estrategias para la gestión de la logística?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	32,50	32,50	32,50
	No	27	67,50	67,50	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según el criterio manifestado por las personas encuestadas un 68% desconoce si la empresa cuenta con políticas y estrategias referentes a la gestión de logística mientras que un 32% asegura conocer las existencias de políticas y estrategias.

**Interpretación:**

Las encuestas realizado a los cliente interno podemos interpretar que la mayor parte de las personas encuestas no conoce la existencia de políticas y estrategias para una gestión de logística lo que nos lleva a interpretar que hay una desinformación por los planes que la empresa tiene pero no las ejecuta correctamente.

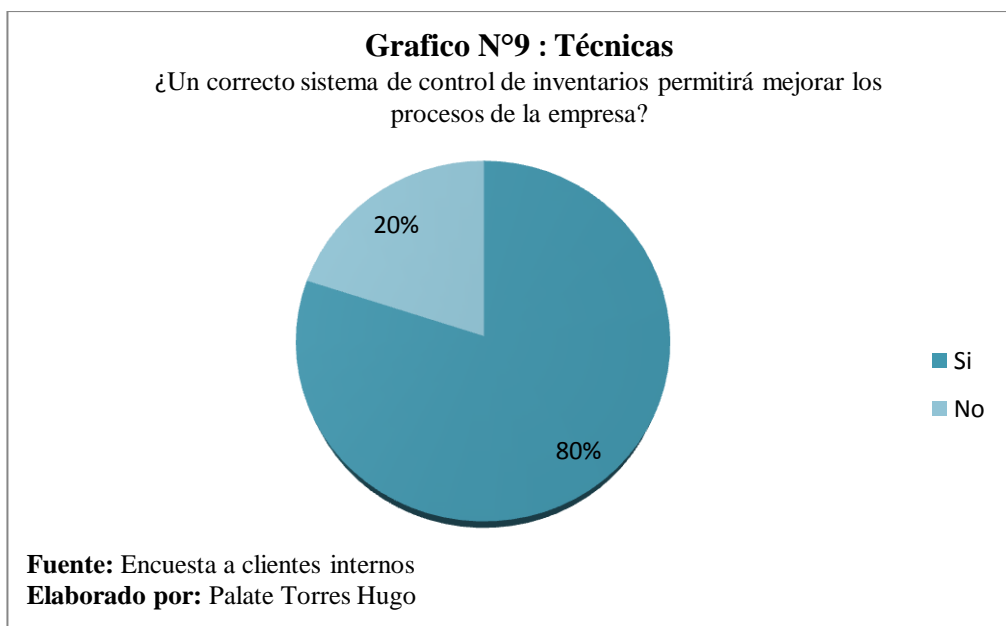
**Tabla N°8: Técnicas**

**7. ¿Un correcto sistema de control de inventarios permitirá mejorar los procesos de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	32	80,00	80,00	80,00
	No	8	20,00	20,00	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según el criterio de las personas encuestas un 77% aseguras que si no se hace una buena logística afectara el control de inventarios en su totalidad mientras que un 23% aseguras que no se afectara en nada el control de inventarios.

**Interpretación:**

Según la encuesta realizada a los clientes internos podemos interpretar que si no se realiza una correcta logística afectara totalmente el control de inventarios.

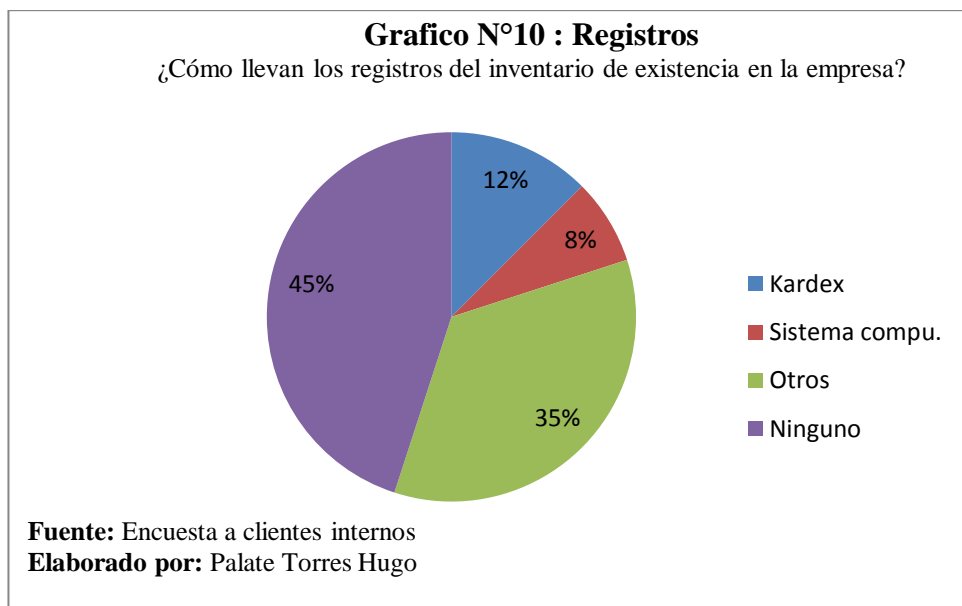
**Tabla N°9: Registros**

**8¿Cómo llevan los registros del inventario de existencia en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Kardex	5	12,50	12,50	12,50
	Sistema compu.	3	7,50	7,50	20,00
	Otros	14	35,00	35,00	55,00
	Ninguno	18	45,00	45,00	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según el criterio de las personas encuestas un 12% utiliza el sistema manual con kardex mientras que el 8% utiliza un sistema computarizado para el control en tanto un 35% utiliza otro tipo de control y un 45% no utiliza ningún método de control de inventarios

..



**Interpretación:**

El análisis nos demuestra que la mayor parte de los encuestados afirma que no utilizan ninguna técnica de control de inventarios dando a conocer que realmente existe una deficiencia, ya el porcentaje que le sigue asegura utilizar otras técnicas q no son comunes tal vez inaplicables.

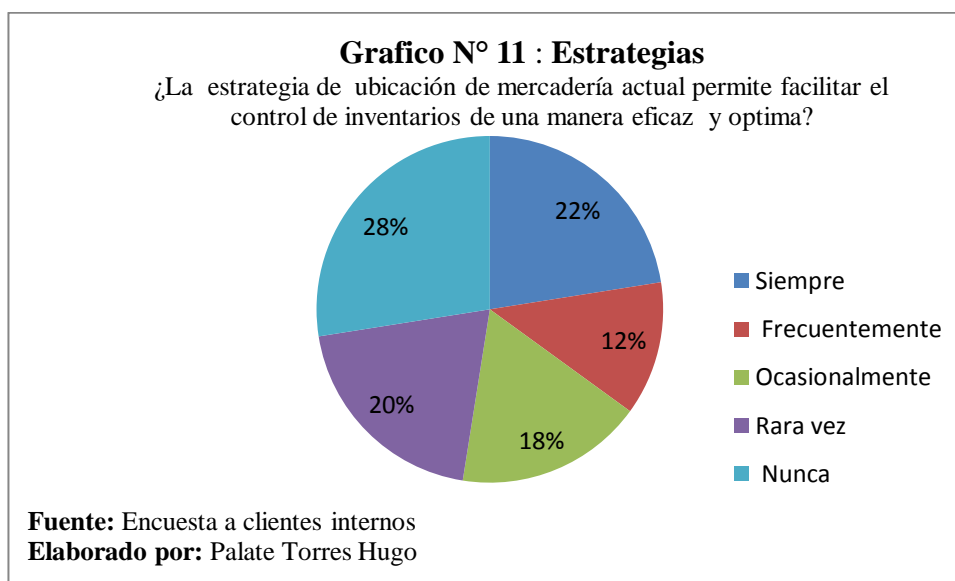
**Tabla N° 10: Estrategias de ubicación**

**9. ¿La estrategia de ubicación de mercadería actual permite facilitar el control de inventarios de una manera eficaz y óptima?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	22,50	22,50	22,50
	Frecuentemente	5	12,50	12,50	35,00
	Ocasionalmente	7	17,50	17,50	52,50
	Rara vez	8	20,00	20,00	72,50
	Nunca	11	27,50	27,50	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según las personas encuestas manifiestan que un 22% siempre ubican las mercaderías acorde a las necesidades para facilitar el control de inventario mientras que un 12% dice frecuentemente lo hace mientras que un 18% asegura que lo hace ocasionalmente, un 20% dice que lo hace rara vez y un 28% asegura que no lo hace nunca.

**Interpretación:**

Las encuestas nos indican que la estrategia de ubicación no es suficiente para facilitar el control de mercadería ya que la mayor parte de maquinarias son de tamaño regular y grande lo cual nos impide distribuir correctamente las distintas mercaderías de otra índole evitando hacer una correcta ubicación de la mercadería.

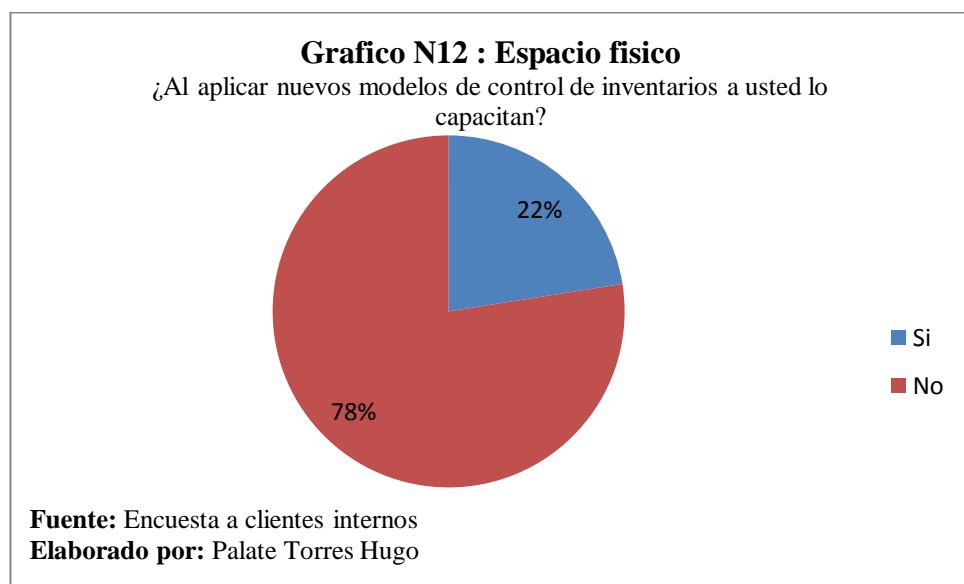
**Tabla N°11: Espacio físico**

**10. ¿Al aplicar nuevos modelos de control de inventarios a usted lo capacitan?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	9	22,50	22,50	22,50
	No	31	77,50	77,50	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según las personas encuestadas en la empresa nos indica que un 78% nos manifiesta que el espacio físico no es el adecuado para almacenar la mercadería mientras que un 22% manifiesta que el lugar si es el adecuado.

**Interpretación:**

Las encuestas nos indican que el espacio físico que la empresa tiene actualmente no es suficiente para distribuir la mercadería correctamente ya que el espacio es demasiado reducido y de difícil acceso para ingresar la mercadería ya que estas son de distintos tamaño haciendo imposible adecuar la bodega.

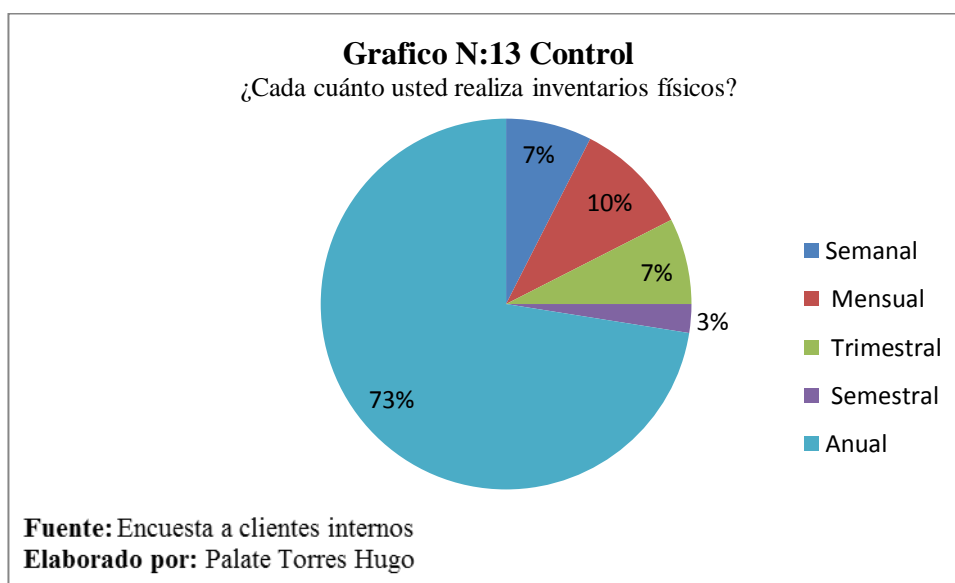
**Tabla N°12: Control**

**11. ¿Cada cuánto usted realiza inventarios físicos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanal	3	7,50	7,50	7,50
	Mensual	4	10,00	10,00	17,50
	Trimestral	3	7,50	7,50	25,00
	Semestral	1	2,50	2,50	27,50
	Anual	29	72,50	72,50	100,00
	Total		40	100	100

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Las encuestas realizadas a los clientes internos nos indican que el control de inventarios hace en un 7% semanalmente mientras que un 10% se la hace mensualmente por otro lado un 7% se la hace trimestralmente mientras que un 3% dicen que se lo hace semestralmente y 73 % asegura que se la hace anualmente que sería un poco difícil controlar la magnitud de mercadería que teníamos durante ese año.

**Interpretación:**

Las encuestas realizadas nos demuestra que los clientes internos realizan un control de inventarios inadecuados sin ninguna planificación lo hacen en distintos meses que no percute en nada para llevar un buen control. La revisión anual que se la hace es simple rutina que se lo hace.

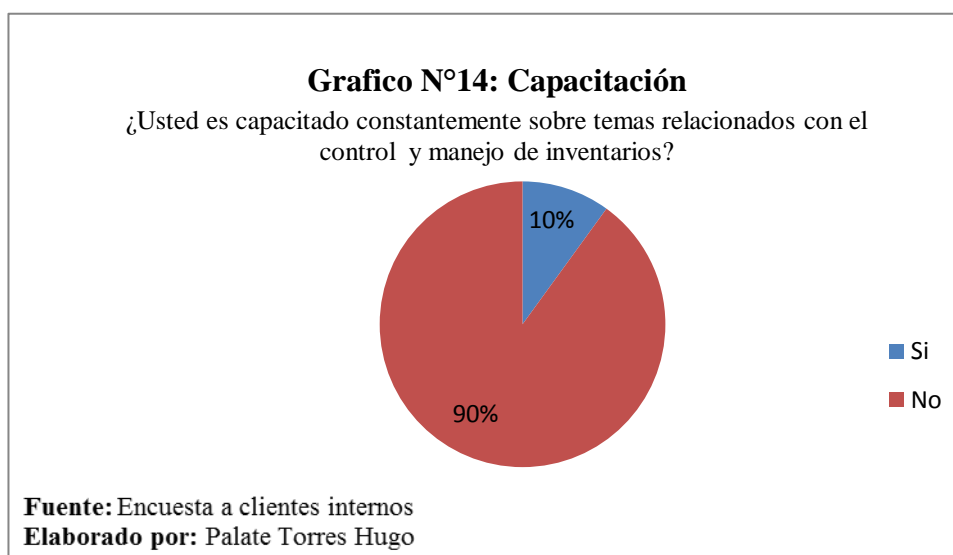
**Tabla N°13: Capacitaciones**

**12. ¿Usted es capacitado constantemente sobre temas relacionados con el control y manejo de inventarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	10,00	10,00	10,00
	No	36	90,00	90,00	100,00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Encuesta a clientes internos

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo



**Análisis:**

Según las personas encuestadas un 90% asegura que no a recibido ninguna capacitación referente al control de inventarios o similares mientras que un 10% asegura a ver recibido capacitaciones referente a temas concretos de inventarios.

**Interpretación:**

Los resultados nos demuestra que la mayor parte de las personas encuestadas no a recibido ninguna capacitación referente a control de inventarios la cual nos lleva a

pensar que existe una gran deficiencia en este tema perjudicando a la empresa y a los empleados ya que si no se recibe capacitaciones referentes a inventarios existirán muchas pérdidas y desfases al final de año.

## 4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para hacer más exacto realizaremos la verificación de la hipótesis con los resultados obtenidos con las siguientes preguntas de la encuesta:

- **Pregunta 1: La aplicación de una correcta gestión de logística ayudará a establecer controles adecuados en la empresa?**
- **Pregunta 7. ¿Un correcto sistema de control de inventarios permitirá mejorar los procesos de la empresa?**

### Análisis del Chi cuadrado

#### Modelo lógico

**Ho nula:** Una gestión adecuada de logística permitirá mejorar el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato.

**Ho alternativa:** Una gestión adecuada de logística si permitirá mejorar el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato.

#### Modelo matemático

Ho;  $O = E$

H1;  $O \neq E$

#### Elección de la prueba estadística Chi Cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$



$X^2$  = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

$\Sigma$  = Sumatoria

**1. ¿Las habilidades estratégicas que aplica el gerente permite desarrollar las competencias del talento humano?**

**Tabla No14: Chi cuadrado pregunta 1**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa%</b>
Si	29	72,5
No	11	27,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**7. ¿piensa usted que afectara el control inventarios si no se aplica una correcta logística?**

**Tabla No15: Chi cuadrado pregunta 7**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa%</b>
Si	31	77,5
No	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

## Combinación de frecuencia

**Tabla No16: Chi cuadrado combinación de frecuencias**

Alternativas	Pregunta No 1 de la encuesta	Pregunta No 7 de la encuesta
Si	29	31
No	11	9
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Palate Torres Hugo

## Cálculo del grado de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno, por el número de las columnas menos uno; su fórmula es:

$$gl = (r - 1) (c - 1)$$

### En donde:

gl= grados de libertad

r = número reglo de tabla

c= número de columna de tablas

Entonces

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

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

**Grados de libertad es = 1**

**Nivel de significancia= 0.05**

**Valor crítico:**

Como nuestro  $gl = 1$ ; a un nivel de significación de 0.05, observamos la tabla de grados de libertad del Chi cuadrado (anexos) y observamos que el valor crítico con el que vamos a trabajar es de 3.84 por lo tanto.

$$X1 = 3.84$$

### Cálculos matemáticos:

**Pregunta 1.** La aplicación de una correcta gestión de logística permitirá mejorar los procesos en la empresa?

**Pregunta 7.** ¿Piensa usted que afectara el control inventarios si no se aplica una correcta logística?

### Frecuencias Observadas

**Tabla No17: Chi cuadrado frecuencias observadas**

Preguntas	Alternativas		Total
	Si	No	
Pregunta 1	29	11	<b>40</b>
Pregunta 7	31	9	<b>40</b>
Total	<b>60</b>	<b>20</b>	80

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

### Frecuencia esperada

La frecuencia esperada de cada celda se calcula mediante la siguiente fórmula, aplicada con la cifras en la tabla anterior de frecuencias observadas

**$Fe = (\text{Total o marginal de reglón}) (\text{Total o marginal de la columna}) / (\text{Total de las frecuencias observadas})$**

Para poder calcular la primera celda en la tabla tenemos que remplazar la fórmula de esta manera:

$$Fe = (60) (40) / 80$$

$$Fe=30$$

**Tabla No18: Chi cuadrado frecuencias esperada**

Preguntas	Alternativas		Total
	Si	No	
Pregunta 1	30	10	<b>40</b>
Pregunta 7	30	10	<b>40</b>
Total	<b>60</b>	<b>20</b>	80

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

Una vez obtenido la frecuencia observada y esperada procedemos a realizar el cálculo del Chi cuadrado:

En donde:

$X^2$  = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

$\Sigma$  = Sumatoria

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

**Tabla No19 Chi cuadrado**

	O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
<b>Si</b> (pregunta 1)	38	35	3	9	0,2571
<b>No</b> (pregunta 1)	2	5	-3	9	1,8
<b>Si</b> (pregunta 7)	32	35	-3	9	0,2571
<b>No</b> (pregunta 7)	8	5	3	9	1,8
				<b>X<sup>2</sup>=</b>	<b>4,1143</b>

**Fuente:** Investigación de campo

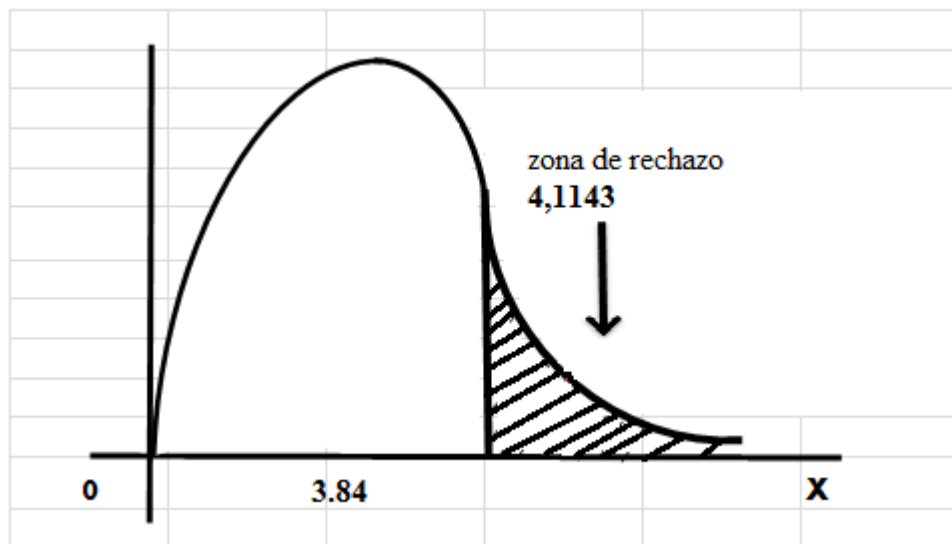
**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

Se acepta la hipótesis  $H_0$  (nula) si el valor de 3.84 fuese mayor. Casó contrario se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa lo cual nos da a entender que existe relación entre las variables.

**Decisión:**

El valor de  $X^2 = 4,1143 > A X_1 = 3,84$  de acuerdo a esto se acepta la hipótesis alternativa que es implementar Una gestión adecuada de logística si permitirá mejorar el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato.

**Gráfico N°15: Grafico del chi-cuadrado**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Palate Torres hugo

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Luego de analizar la interpretación de los datos obtenidos en la investigación realizada, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se concluyó; Al aplicar una incorrecta modelo de gestión de logística será imposible mejoraremos los procesos que actualmente necesitamos mejorar para optimizar tiempo recurso y mejorar procesos que la empresa requiere.
- ✓ Se concluyó; Al tener un inadecuado y empírico modelo de registro de la mercadería no se podrá realizar correctamente los conteos que la empresa requiere para verificar las existencias, salidas y abastecimientos que se requiere.
- ✓ Se concluyó; al no tener un método definido de procesos y manejos de mercadería desde los pedidos hasta los descargues, revisiones, y una apropiada distribución no podremos mejoras el control de inventarios ya que sería

imposible definir completamente con que porcentaje de mercadería disponemos y cuales vamos a necesitar.

- ✓ Se concluyó; si no se capacita constantemente al personal con los nuevos métodos que se aplican en la gestión de logística y control de inventarios sería complicado que nuestros clientes internos pongan en práctica los métodos que se implementaran constantemente.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda; Crear un modelo adecuado de gestión de logística a través de lineamientos políticos y estrategias que guíe al cliente interno a realizar los procedimientos de una manera óptima y eficaz mejorando los procedimientos que se realiza en la organización.
- ✓ Se recomienda; Implementar un manual de control de inventarios que sirva de guía a los clientes internos para que realizar los controles adecuados de la mercadería de una forma práctica y oportuna que permitirá mejorar las condiciones de control de inventarios.
- ✓ Se recomienda; Definir los métodos y técnicas adecuadas, mediante el seguimiento de los procesos que se realizan a diario en descargues, ubicación, verificación y entradas de mercaderías, mediante la cual estos procesos permitirán mejorar los procedimientos de control de inventarios permitiendo obtener datos reales de las mercaderías.
- ✓ Se recomienda; realizar constante capacitación, informando sobre las nuevas técnicas que se implementaran en los procesos de control de inventarios llevando la ejecución a la práctica mediante simulacros determinados acordes a las necesidades que requiera la empresa.

## **CAPITULO VI PROPUESTA**

### **“IMPLEMENTACIÓN DE LINEAMIENTOS, POLÍTICAS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS DE LOGISTICA PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRI COMERCIO BOM-SAM DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

#### **6.1 Datos Informativos**

<b>Nombre de la institución:</b>	FERRI COMERCIO BOM-SAM
<b>Provincia:</b>	Tungurahua
<b>Cantón:</b>	Ambato
<b>Dirección:</b>	Castillo 0749 entre Juan B.Vela y 12 de Noviembre
<b>Teléfono:</b>	2416243/0984498539
<b>Responsable:</b>	Palate Torres Hugo Ramiro
<b>Beneficios:</b>	La empresa
<b>Tiempo estimado de la ejecución</b>	Agosto 2014-Febrero 2014
<b>Costos:</b>	
<b>Financiamiento:</b>	Recursos propios de la empresa



## **6.2 Antecedentes de la propuesta**

En nuestro país poco a poco las empresas van cambiando todos sus procesos de control empíricos a diseños sistemáticos, digitales o manuales para su correcta inspección en todos los departamentos de la empresa.

Cada año las empresas van adecuando sus instalaciones acorde a las necesidades tecnológicas para mejorar procesos internos de control en cada uno de sus áreas.

Una falencia de las empresas es no tener un control logístico y de gestión adecuada para poder inspeccionar todo los procesos que se debe seguir en cada una de las actividades de la empresa, como el caso de los inventarios, estos procesos en la mayoría se los hace de forma anti técnica ya que no cuentan con manuales, políticas que conlleven a determinar una buena gestión en la empresa.

## **6.3 Justificación de la propuesta**

La investigación está directamente dirigida hacia los clientes internos de la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato que busca mejorar el control de inventarios atreves de un sistema de gestión de logística.

En Ferri comercio Bom-Sam existe un impropcedente control de inventarios debido a procesos empíricos.

En la actualidad los clientes internos realizan sus actividades sin ningún tipo de referencias que guíen a los trabajares internos a cumplir sus actividades con responsabilidad que evita el cumplimiento correcto de los procesos de forma eficaz.

La empresa Ferri comercio Bom-Sam busca obtener un rendimiento óptimo al máximo que permita mejorar ágilmente los procesos de gestión de logística y por ende eso permitirá mejorar el control de inventarios.

Los empleados internos no conocen ningún proceso que lo puedan aplicar en la cual vamos emplear diferentes técnicas para una buena gestión de logística que permitirá mejorar los procesos que nos llevara a mejorar los controles de mercadería y a realizar un buen inventario cuando se lo requiera.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 General**

Diseñar un modelo de gestión de logística que controle los inventarios en la empresa Ferri Comercio Bom-Sam de la ciudad Ambato

### **6.4.2 Especifico**

- Realizar una matriz de medición para conocer las falacias de la empresa.
- Elaboración de políticas, lineamientos y acciones estratégicas de gestión de logística y diagramas de flujo de proceso.
- Manual de control de inventarios.

## **6.5 Factibilidad**

La factibilidad de la propuesta está basada en varios parámetros importantes los cuales permitirá cumplir con los objetivos en base a la gestión de logística mejorando el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato.

### **Político:**

La propuesta que se la va a realizar en la empresa Ferri-comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato será viable ya que todo el personal operativo y administrativo está interesado en el diseño de estrategias de gestión de logística que controle correctamente los inventarios.

**Organización:**

La empresa a través de todo el personal está dispuesto a realizar cambios para mejorar los procesos y técnicas que permitan ponerse un paso adelante de la competencia permitiendo reducir tiempo, dinero y fuerza laboral.

**Social:**

Es importante dar a conocer que la actitud del cliente interno sea la adecuada porque de esto depende que la organización fluya con más agilidad, un personal que este motivado trabajara correctamente y asumirá sus responsabilidades con el mayor compromiso que ellos dispongan.

**Económica:**

La empresa Ferri comercio Bom-Sam cuenta con los recursos necesarios para poder ejecutar esta propuesta que mejorara notablemente las estrategias a seguir en el departamento más importante que es la de inventarios.

**Tecnología:**

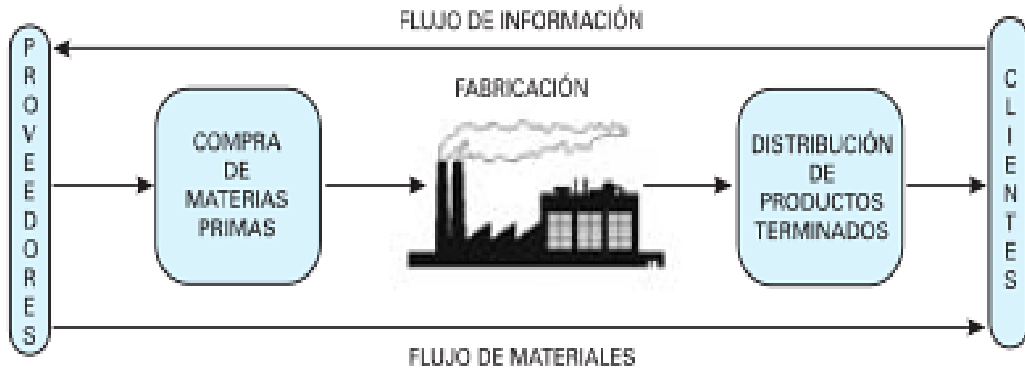
La tecnología es un recurso necesario para la empresa, siendo beneficioso en la organización porque facilitara y agilizará procesos complejos, optimizando tiempo y recursos.

**6.6 Fundamentación:****Función logística**

Según (Lopez Fernandez , 2008) Se puede definir la función logística como "es el conjunto de técnicas que comprenden todas las actividades necesarias en los momentos y tiempos adecuados "

En una empresa comercial las actividades logísticas son menos numerosas que en caso de las empresas industriales, debido a que estas empresas no transforman los productos que reciben de sus proveedores esta actividad se resume en el siguiente cuadro:

**Grafico N°: 16 Actividades de la logística**



**Fuente:** Operaciones de almacene

**Elaborado Por:** (Lopez Fernandez , 2008)

### **Procesos de la actividad logística:**

**1. Compras de mercaderías (aprovisionamiento):** Dentro de esta actividad incluye la realización de los pedidos, el transporte y el almacenaje de los productos que la empresa va a vender.

Las funciones principales de aprovisionamientos es conseguir una buena condición de compra de los proveedores, además de mantener un nivel de stock suficiente para atender los pedidos, sin que este sea excesivo.

**2 Distribución:** Esta función implica procesar, preparar, y transportar los pedidos.

Las empresas pequeñas y grandes, existen dos procesos:

### **Flujo de materiales:**

- **Trasporte:** sé trasporta las mercaderías del proveedor a la empresa y desde la empresa hasta el cliente. En algunas ocasiones, cuando una firma posee varios almacenes, es necesario trasportar mercadería entre los mismos.

- **Almacenaje:** Las empresas comerciales deben almacenar los productos que compran de sus proveedores hasta que estos son vendidos a sus clientes.

**Flujo de información:** En las empresas comerciales también se tiene en cuenta la previsión de ventas, así como las ventas efectivamente realizadas para decidir la cantidad de productos que van a pedir a sus proveedores.

### **Redes logísticas**

Las redes logísticas de una empresa son el soporte que posibilita que el producto llegue al consumidor. Estas redes están formadas por un conjunto de almacenes y centros de producción conectados entre sí a través de algún medio de transporte. Estos almacenes pueden ser de varias clases, según la función que cumple de la red logística:

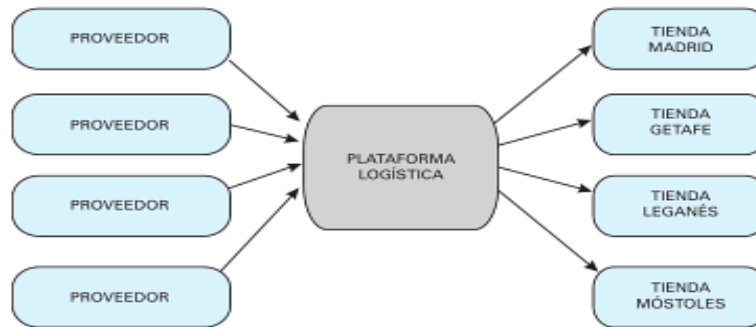
**1. Plataforma logística o almacenamiento central:** Su misión fundamental es ahorrar costes en el almacén y en la distribución de productos:

- **Al hacer pedidos más grandes.** Si los pedidos de varios puntos de venta o centro de producción se concentrara en almacén central, estos pedidos serán de mayor volumen. En consecuencia, el transporte resultara más económico y las empresas pueden beneficiarse de descuentos por volumen de compra.
- **Al ubicar el almacenaje en lugares donde el coste del suelo sea más reducido.**

Los puntos de venta están ubicados en zonas comerciales donde el coste del terreno es bastante elevado. Almacenar en los puntos de venta supone tener más que emplear buena parte de los metros cuadrados disponibles como el almacenen lugar de emplearlos en la sala de ventas. Una plataforma logística permite almacenar en lugares donde el coste de metro cuadrado es menos elevado.

- **Al reducir el número de transporte necesario.** Al centralizar los pedidos, en lugar de realizar mucho transportes pequeños, realizaremos un número menor de transporte, pero de mayor capacidad, esto disminuye el coste de distribución.

**Gráfico N°17: Plataforma logística**



**Fuente:** Operación **Elaborado**

**Por:** (Lopez Fernandez , 2008)

- 2 **Almacenaje de consolidación o de trancito.** Son almacenes que agrupan pedidos de tamaño pequeño o mediano de una zona geográfica, con el fin de ahorrar costes de transporte. Transportar pedidos pequeños a grandes distancias supone desaprovechar la capacidad de los medios de transporte. Consolidando envíos, conseguimos mejorar la ocupación en los medios de transporte.
- 3 **Almacenes regionales y locales.** Sirven los pedidos de un cliente o punto de venta de un área geográfica concreta. Si los almacenes de consolidación se trataba consolidar o agrupar envíos, la misión de estos almacenes es justa lo contraria, es decir consolidar o desagrupar envíos para proceder a su distribución.

### **Necesidades del almacenaje**

Todas las empresas independientes de su negocio cuentan con un cierto nivel de productos almacenados. Estos productos suponen una inversión y un coste ya que ocupan espacio, se necesita personal y equipos para su manipulación y su conservación.

Por esta razón la tendencia actual de disminuir el nivel de stock lo máximo posible. Aun así, las empresas siempre tendrán que contar con un número mínimo de productos almacenados.

#### a) Según la actividad de la empresa

En la empresa comercia encontramos stock de:

- **Mercaderías.** Artículos que suponen la venta normal de la empresa
- **Artículos complementarios.** Son aquellos aunque no siendo esenciales si son necesarios para proporcionar una mejor atención al cliente.
- **Artículos obsoletos, defectuosos y deteriorados .** Son aquellos que proceden de periodos de ventas anteriores y aquellos que han sufrido alguna ruptura o defecto de fábrica.
- **Repuestos:** Piezas necesarias para reparar averías.

b) **Según su vida útil.** La vida útil de un artículo es el periodo de tiempo en que el producto es apto para ser consumido o usado según este criterio, podemos clasificar las existencias en tres grupos:

- **Artículos perecederos.** Son aquellos que se deterioran con el paso del tiempo. Normalmente son productos alimenticios, como otro ejemplo son los periódicos (el periódico de hoy no tiene valor mañana) en el que el factor tiempo es fundamental.
- **Artículos no perecederos.** Casi todos los productos sufren de un deterioro con el paso del tiempo. Se considera no perecedero aquellos productos en los que el tiempo de almacenaje no es una variable primordial.
- **Artículos con fecha de caducidad.** Son aquellos que no se puede vender tras una fecha determinada, normalmente debido a las normas sanitarias.

c) **Según sus características de almacenaje:** Existen productos que por su cualidad requieren características especiales de almacenaje. Principalmente son de dos tipos:

- **Artículos que requieren temperaturas determinadas.** Dentro de este grupo incluiremos todos los artículos que requieren ser almacenados y transportados a determinados grados centígrados. Los más importantes por su número son los

que requieren frío para su conservación, tales como los congelados y refrigerados. En este tipo de productos es muy importante que la temperatura de los productos no suba de la temperatura mínima fijada, en ninguna de los eslabones de la cadena de logística (transporte, almacenamiento, carga y descarga)

- **Mercancías peligrosas.** Son aquellas que puede ocasionar riesgos para la salud y el medio ambiente, dentro de este grupo podemos incluir los productos inflamables, corrosivos, tóxicos etc. Requiere determinadas condiciones de almacenaje.

**d) Según su importancia:** En el almacenaje suele haber grupos de existencias de mayor importancia que el resto. Son aquellas que no puede faltar, porque suponen la mayor cifras de ventas de la compañía. El criterio ABC distingue las existencias de un almacén según su importancia.

### **Clases de almacenes**

Al igual que las existencias hay muchas clases de almacenes que se clasifican según varios criterios:

#### **a) posición de la red de logística.**

Como vimos en el tema anterior, hay varios tipos de almacenaje dentro de la cadena de logística que emplea la empresa para hacer llegar el producto a su cliente. Estos tipos el almacén de tránsito el almacén central y el almacén regional.

#### **b) Según los medios empleados en la manipulación de las mercaderías.**

Distinguiremos dos tipos de almacén:

1. Almacén robotizado o automatizado. Las existencias se manipulan mediante máquinas y guiadas por ordenador. Son almacenes que requieren una inversión



bastante elevada. Pero en los que el espacio se aprovecha al máximo. Las operaciones se realizan de forma rápida y fiable.

2. Almacén convencional. Este tipo de almacenes las existencias se manipulan mediante maquinas conducidas por el hombre.

### c) Según su régimen de propiedad.

Este almacén distingue los almacenes según si la empresa tiene la propiedad o no de las instalaciones:

1. Almacén en propiedad .Son los que la empresa ha adquirido.
2. Almacén en alquiler. En este caso, la empresa ha alquilado las instalaciones a un tercero.

Se puede distinguir varios tipos de almacenaje en lo que su característica esencial el tipo construcción que se ha empleado.

1. **Almacén a cielo Razo.** En este caso no hay construcción pues el almacenaje se hace al aire libre. En este tipo de almacenaje que requiere poca inversión, pero evidentemente solo se puede emplear para productos que no se deterioran con la lluvia, viento, sol etc.
2. **Almacén temporal.** Son aquellos almacenes que se crean por circunstancias especiales tales como un traslado, falta momentánea de espacio, etc. Mucho de estos almacenes se realizan mediante carpas.
3. **Almacenes autoportantes.** Lo habitual al diseñar un almacén es adaptar todo el diseño interior (distribución de la zona, colocación de estanterías, etc) a la nave disponible.

Las operaciones que se realizan dentro de un almacén de mercancías variadas y dependen del tipo de productos y materiales que se trataban, así como de las características de la empresa propietaria de las instalaciones. En los almacenes de las empresas comerciales, manipulaciones y operaciones más frecuente son las siguientes:

**1. Descargue de la mercadería del medio de transporte empleado:** Los productos suelen ir embalados en caja, y esta a su vez se apilan sobre pisos de madera denominada palets o paletas. Estos palets están diseñados para ser manejado mediante carretillas y traspalets.

**2. Recepción:** Una vez la mercancía se encuentre en el almacén, se procederá a su verificación, está consiste en comprobar que la mercadería corresponde con lo solicitada y con el albarán (relación de artículos y cantidad que expide el vendedor y acompaña a la mercancía).En ocasiones también conveniente obtener alguna muestra del envío para comprobar el estado de los productos antes de proceder a almacenar.

**3. Traslado a la zona de almacenaje:** Una vez que se ha comprobado que la mercancía se corresponde con la solicitada, se procederá trasladarla a la zona de almacenaje. el almacén se suele hacer en los huecos superiores de las estanterías.

**4. Picking:** Las principales funciones de una plataforma logística o almacén central es hacer pedidos grandes que luego serán repartidos entre los distintos puntos de ventas. Por este motivo, los pedidos a los proveedores en los almacenes centrales lleguen en palets completos de una misma referencia .por este motivo, es preciso extraer de la unidad de carga (palet) cada una de las cajas o unidades que componen un pedido, ya esta operación es la que se denomina picking.

Este picking puede efectuarse de varias maneras:

- Estableciendo una zona de picking. En este caso, se reserva en una zona de almacén donde se coloca las unidades suelta de los artículos cuando estas unidades se agotan, se repondrán desde la zona de almacenaje.
- En los huecos inferiores de las estanterías. Esta es una de las alternativas muy utilizadas, y consiste en establecer los huecos de las estanterías que quedan en el suelo del almacén (nivel 0) como zona de picking. Como en el caso anterior cuando estos palets se agotan, bastara con reponerlos desde la parte superior de las estanterías.
- En todo los huecos de las estanterías. Consiste en emplear medios de manipulación que elevan al operario hasta el lugar donde se encuentra los palets.

**5. Consolidación y expedición:** Una vez se han completado los pedidos se procederá a etiquetar los productos (sobre todo el albarán). Al igual que con las entradas, también se verifican los pedidos para asegurarnos de que se envié las cantidades solicitadas.

**6. Carga:** cuándo el envío ya está preparado se procederá a su carga en el medio de transporte.

Todas esas operaciones se pueden resumir en el siguiente gráfico:

**Gráfico N°:18 Picking**



**Fuente:** Operaciones de almacene

**Elaborado Por:** (Lopez Fernandez , 2008)

## **La capacidad**

La capacidad requerida para un almacén se mide en unidades de almacenamiento, tales como palets, cajas etc. El volumen que finalmente ocupen esta mercadería dependerían de muchos factores.

La decisión de capacidad es una decisión a largo plazo, puesto que un error de la misma puede llevar a:

- Excesiva capacidad. Supone que existe espacio desaprovechado en el almacén.
- Insuficiencia de capacidad. En este caso, no hay espacio para el stock de la empresa esto supone que se debería ampliar las instalaciones, buscar un nuevo local.

La capacidad necesaria (medida como dijimos en números de unidades de carga) va a depender fundamentalmente de dos factores:

- El número de referencias distintas que se almacena. Cuantas ms referencias más unidades vamos a almacenar.
- El número de unidades de carga de cada referencia que se va a mantener en stock normalmente.

## **Zona de carga y descarga**

Son aquellas a las que se tiene acceso directo, los vehículos de transporte y reparto de mercadería.

Existen dos posibilidades a la hora de figura la zona de carga y descarga. La primera de ella es la que colocamos dichas zonas integradas en el almacén. De tal forma que la carga y descarga de la mercadería se la realice directamente, sin necesidad de realizar ningún tipo de rodeo, mejorando la velocidad de manejo de las mercancías y por lo tanto, son más recomendables siempre y cuando se dispongan de espacio físico suficiente.

Cuando se utiliza muelles integrados en el almacén, conviene que esto se sitúe a nivel de circulación de los camiones, para ello no es indispensable la elevación del almacén, sino que se pueda realizar con un descenso progresivo que evite rampas pronunciadas, que son las que dificultan la maniobra y retardan el movimiento.

Para colocar la zona de carga y descarga es colocarla independientemente, es decir, localizadas fuera del almacén, aunque dentro de su entorno.

Normalmente la zona consiste en una gran explanada a la cual tiene acceso directo los camiones, que son colocados adecuadamente con el fin de ser cargados y descargados con elevadores o jacks.

**Gráfico N°:19 Zona de carga y descarga**



**Fuente:** Operaciones de almacene

**Elaborado Por:** (Lopez Fernandez , 2008)

### **Estrategias y distribución de pasillos**

Casi todo lo sistemas de almacenaje se basan en estanterías, las estanterías pueden ser de diversos tipos, según este destinado a soportar grandes pesos , a alojar bultos livianos pero voluminosos.

La estructura de las estanterías será normalmente metálica y los pasillos de acceso a los puntos de almacenaje reunirán las siguientes características:

1. Será rectilíneo y no estará interrumpido por columnas y materiales.
2. Permitirá las comunicaciones directas entre las distintas zona de almacén.
3. Subdividirán el área de almacenamiento en diversos sectores, aprovechando para separar una mercancía entre otra, según convenga.
4. Las anchuras estarán en función de los medios de transporte empleados.
5. Se evitara colocar pasillos juntos a la pared.
6. Las estanterías que se coloquen en un área deberán estar siempre orientadas en un solo sentido.
7. A fin de evitar colisiones entre los medios de transporte se reducirá al máximo las intercepciones entre los pasillos.

Respecto a las distribuciones de los pasillos, pueden tomarse dos alternativas:

1. Emplear dos pasillos para cada estantería. uno de estos pasillos se suele emplear para realizar picking y el otro para la elevaciones de carga (reposición de la zona de picking )
2. Emplear un pasillo para cada estantería en este caso las estanterías se coloca de dos en dos, empleando un único pasillo para la elevación de palets y para realizar picking.

### **Control de las entradas**

Cuando el pedido ha sido enviado por el proveedor, lo hemos descargado mediante una caretila o un Jack. Y lo tenemos en la zona de almacenaje, hay que proceder al control de dicha entrada. Este control supone las siguientes actividades:

- a) Verificar la mercancía. Se trata de comprobar que el envío incluye todo lo que viene reflejado en el albarán de entrada.
- b) Toma de muestras. en ocasiones sobre todo cuando se recibe el envío de un proveedor desconocido, conviene tomar muestras del pedido, dicha actividad consiste en abrir el embalaje e inspeccionar el contenido del mismo.

- c) Reflejar por escrito el contenido de la inspección. El verificador debe dejar constancia de su labor. esta función se realiza en los propios albaranes.

Algunas empresas realizan informes de recepción que son documentos internos donde el verificador confirma la cantidad y estado del envío.

### **6.7 Metodología operativa**

En la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato es necesario crear una matriz para identificar las falencias más relevantes que comente en la empresa , ya que se realizó una entrevista y preguntas a cada uno de los clientes internos de como llevan el proceso de logística a la cual la mayor parte de personas coincidieron que el proceso es diferente cada día , ya que no tiene nada planteado para seguir esa guía que les lleve a un fin común como acelerar el trabajo ,el descargue y otros procesos a la cual identificamos los errores más comunes que comete nuestros clientes internos

Tomamos en cuenta diferentes tipos de criterios con la cual conformamos una matriz de medición de gestión de logística para llegar a un fin común tener un proceso adecuado para realizar correctamente la logística en la empresa.

**Cuadro No 5. Matriz de medición de falencias de gestión de logística**

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	FALENCIAS	MEDICIÓN		
			BAJO(1)	MEDIO(3)	ALTO(5)
<b>PEDIDOS</b>	Petición de compras que la empresa realiza a un proveedor	1. Pedido de mercadería errónea. 2. Pedidos empíricos.	1		
					5
<b>RECEPCIÓN</b>	Es una de las etapas importantes del control que sirve para garantizar que el pedido llegue en buenas condiciones y sin ningún tipo de alteraciones.	1.Revisión inadecuada del Aldebarán de llegada 2.Inconsistencia en los pedidos recibidos		3	
					5
<b>DESCARGA</b>	Desarrollo de agilizar la carga mediante un proceso sea esta manual o mecánicamente	1. Recurso humano afectado por métodos obsoletos de descargue. 2. Pérdida de tiempo del recurso humano.			5
					5
<b>ALMACENAMIENTO</b>	Es el lugar donde se guarda los diferentes tipos de mercarías para agilizando diferentes tipos de procesos.	1. Distribución no definida para los diferentes tipos de mercadería.			5
<b>DISTRIBUCIÓN LOCAL E INGRESO SISTEMA</b>	Es la acción y efecto que consiste en la colocación de mercadería adecuadamente a vista del consumidor. Subir al sistema la mercadería que se recibe.	1. Inadecuado procedimiento de perchado. 2. Secciones no definidas para la mercadería. 3 El ingreso al sistema de mercadería entrante no tiene ningún tipo de control.		3	
					5
					5

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres

**Fuente:** Investigación de Campo



**Cuadro No 6. Cuadro referencias de medida de la matriz**

<b>MEDICIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>BAJO</b>	1	Eficiencia en efectuar los procedimientos.
<b>MEDIO</b>	3	Conoce los procedimientos pero no lo realiza correctamente.
<b>ALTO</b>	5	Desconocimiento total de los procedimientos a seguir.

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis de la matriz**

Mediante esta matriz podemos identificar las falencias que pueden ocasionar que el control de inventarios no se realice correctamente, indagamos los parámetros que se sigue en la logística en la empresa ferri comercio Bom–Sam la cual pone en manifiesto que no se realiza ningún tipo de procedimiento.

Pará realizar la matriz de evaluación se tomó en cuenta 5 indicadores la que se debe seguir para que la gestión de logística se realice de forma correcta.

Tomamos un lineamiento en secuencia el cual permite verificar errores comunes del personal, por no contar con información adecuada de cada uno de los proceso que se debe seguir, cada una de los ítems tiene preguntas base de errores que se comenten la cual evaluamos con una medición de bajo, medio, alto la que permite calificar con una numeración de 1, 3, 5 cada una de ellas tiene su descripción en el cuadro de referencias de medida de la matriz.

## **6.7.1 Políticas, lineamientos y acciones estratégicas de gestión de logística para controlar los inventarios.**

### **6.7.1.1 Faces diagnósticos**

#### **Matriz FODA del entorno de la logística y su gestión**

La matriz FODA es una herramienta de gran importancia que nos permitirá plantear políticas, lineamientos y acciones estratégicas de gestión de logística para controlar adecuadamente los inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato.

El análisis FODA nos permitirá conformar un cuadro de situación actual de la empresa permitiendo obtener un diagnóstico preciso que nos ayudara a tomar decisiones acertadas. El objetivo primario del análisis FODA consistirá obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto de estudio que de afrontar los cambios y las turbulencias.

**Cuadro No 7. : Matriz FODA de Gestión de logística**

<p style="text-align: center;"><b>ANÁLISIS INTERNO</b></p> <p><b>ANÁLISIS EXTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>FI Disponibilidad del recurso financiero y RRHH.</p> <p>F2 Espacio físico necesario.</p> <p>F3 Agilidad en la entrega de productos a sus sucursales y clientes.</p> <p>F4 Portafolio amplio de productos</p> <p>F5 Disponibilidad económica.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1 Ausencia de planificación.</p> <p>D2 Deficiente utilización del espacio físico y distribución del área de trabajo.</p> <p>D3 Carencia de un sistema de control y capacitación al talento humano.</p> <p>D4 Falta de herramientas necesarias para agilizar los proceso.</p> <p>D5 Inadecuado Modelo de perchado por secciones.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1 Incorporar nuevas tecnologías y talentos.</p> <p>O2 Modernización del andén y bodegas.</p> <p>O3 Mejora de la gestión de los proveedores.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <p>Implementar acciones actuales de gestión de logística aplicando procesos y seguimiento constante atreves del recurso humano disponible</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <p>Generar programas de capacitación en diferentes ámbitos de gestión de logística inculcando la práctica constantemente.</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1 Riesgo de obsolescencia de mercadería disponible</p> <p>A2 Alta rotación del personal.</p> <p>A3 Aumento de precios de nuestros proveedores.</p> <p>A4 Prohibición de importación.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <p>Crear una adecuada modelo de distribución y auditoria interna para los diferentes tipos de mercaderías.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <p>Aplicar acciones estratégicas de gestión de logística que permitan un control adecuado en los inventarios.</p>

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres  
**Fuente:** Investigación de Campo

### **6.7.1.2 Fases del propósito**

Realizado la matriz FODA luego de un análisis exhaustivo donde esta nos provee de la información necesaria interna y externa de la empresa ferri comercio Bom Sam de la ciudad de Ambato que permitirá realizar correctamente las políticas y de acuerdo a ellas realizaremos las estrategias.

Las políticas que se van a emplear dentro de la empresa deben ser claras concisas para fortalecer la calidad del trabajo que se hace continuamente.

Mientras que los lineamientos estratégicos son las que nos direcciona en el cumplimiento de las políticas planteadas y los objetivos que se va cumplir.

**Políticas, lineamientos y estratégicos de gestión de logística**

**Cuadro No 8. Políticas y lineamientos estratégicos**

	<b>POLITICAS</b>	<b>LINEMIENOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>1</b>	Aplicar las normativas de procesos siguiendo la guía o flujogramas dentro de la empresa ferri comercio Bom –Sam.	1.1Cumplir con los ítems de proceso que plantea la guía.
		1.2Realizar periódicamente un control de gestión de logística, para asegurar el cumplimiento de los procesos planteadas en la empresa Ferri comercio Bom-Sam.
<b>2</b>	Implementar programas de capacitación referente a gestión de logística actualizándose constantemente con la tecnología.	2.1Realizar periódicamente una evaluación referente a control de inventarios y al manejo de la logística.
		2.2 Optimizar de manera eficiente el recurso humano disponible dividiéndole en secciones rotativas para agilizar la logística y control.
<b>3</b>	Fortalecer el seguimiento de control de mercadería constantemente cumpliendo con los parámetros planteados.	3.1Efectuando controles semanales de mercaderías entrantes siguiendo las guías de control de inventarios.
		3.23.2Con una relación constante de comunicación entre personal de bodegas y personal de control permitirá no tener errores en el conteo manual.
<b>4</b>	Seguir un sistema de mejora continua permitiendo mejorar las actividades y procesos que realiza la empresa.	4.1 La rotación del personal en las dos áreas (logística y control) permitirá mejorar las capacidades del recurso humano.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

### 6.7.1.3 Acciones a tomar en base a las políticas y lineamientos

#### POLITICA No 1

**Cuadro No 9. Política No 1 y sus lineamientos**

POLITICAS		LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
1	Aplicar las normativas de procesos siguiendo la guía o flujogramas dentro de la empresa ferri comercio Bom –Sam.	1.1 Cumplir con los ítems de proceso que plantea la guía. 1.2 Realizar periódicamente un control interno, para asegurar el cumplimiento de los procesos planteadas en la empresa Ferri comercio Bom-Sam.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

#### Acciones estratégicas

Damos a conocer a todo el personal de Ferri comercio Bom- Sam las diferentes normas en gestión y control de inventarios.

- Cumplir con los procesos planteados a través de los flujogramas que sirve de guía para el cumplimiento de las normativas.
- Observación de control de inventarios que verifica si se está cumpliendo con las normas planteadas.
- Evaluación de cumplimiento que controla que la empresa se esté cumpliendo las normativas planteadas

## POLITICA No 2

### Cuadro No10 Política No 2 y sus lineamientos

POLITICAS		LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
2	Implementar programas de capacitación referente a gestión de logística actualizándose constantemente con la tecnología.	2.1 Realizando periódicamente una evaluación referente a control de inventarios y al manejo de la logística.
		2.2 Optimizando de manera eficiente el recurso humano disponible dividiéndole en secciones rotativas para agilizar la logística y control.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

#### Acciones estratégicas:

- Al personal se lo capacitará acorde a las necesidades que se requiera brindándole todas las facilidades para que se capacite en la teoría y la práctica a la cual Ferri comercio Bom -Sam ganará talento humano capacitado optimizando varios recursos, mejorando los controles de inventarios y agilizando los procesos de logística y gestión.
- El recurso humano disponemos debemos dividirlos en áreas con el objetivo de rotarlos de puesto ya que con el movimiento constante del personal en diferentes áreas las mismas aprenderán las técnicas y procedimientos que se realizan en cada una de estas secciones evitando así descompensaciones si por a o b circunstancia falto alguien del personal de esa sección.

### **POLITICA No 3**

**Cuadro No11. Política No 3 y sus lineamientos**

<b>POLITICAS</b>		<b>LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS</b>
3	Fortalecer el seguimiento de control de mercadería constantemente cumpliendo con los parámetros planteados.	3.1Efectuando controles semanales de mercaderías entrantes siguiendo las guías de control de inventarios.
		3.2Con una relación constante de comunicación entre personal de bodegas y personal de control permitirá no tener errores en el conteo manual.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

#### **Acciones estratégicas:**

- realizar un control de inventarios cada vez que los pedidos sean ingresados en el sistema de la empresa Ferri comercio Bom Sam y un control general mensual de los inventarios facilitando el control anual con un margen de error mínimo. Obligatoriamente deberemos utilizar el manual de control de inventarios .
- La comunicación constante y el intercambio de información es el recurso más eficiente para poder mejor las estrategias planteada, todo el personal deberá emitir un informe general de las observaciones que se ha hecho en el transcurso del día. Esta información deberá intercambiarse con el personal más cercano a su sección para emitir en cadena hasta el inicio de la misma.



## **POLITICA No 4**

### **Cuadro No12. Política N 4 y sus lineamientos**

<b>POLITICAS</b>		<b>LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS</b>
4	Seguir un sistema de mejora continua permitiendo mejorar las actividades y procesos que se realiza en la empresa.	4.1 La rotación del personal en las dos áreas (logística y control) permitirá mejorar las capacidades del recurso humano.
		4.2 Implantando el recurso tecnológico se optimizara el tiempo de trabajo que permitirá avanzar en otras áreas que se necesite hacer control.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

### **Acciones estratégicas:**

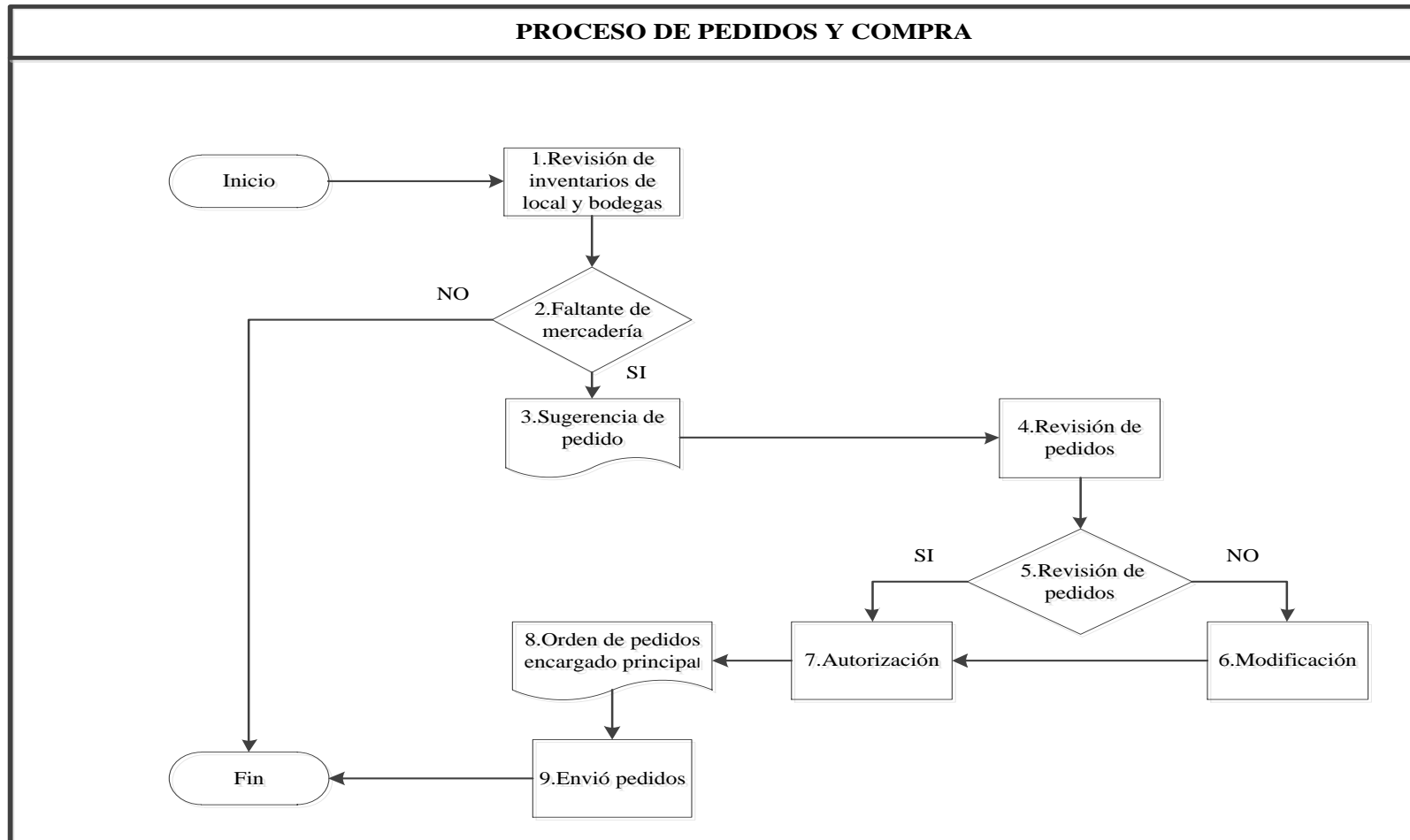
- Cada mes rotara el personal a otra área con la finalidad de que el personal conozca todos los procesos a seguir facilitando su trabajo y mejorando los procesos que se gestionaran.
- La implantación del recurso tecnológico es vital para el desempeño de nuestros colaboradores ya que con este recurso podremos agilizar los procesos de conteo u otros optimizando tiempo y minimizando el personal en esta área.

#### **6.7.1.4 Diagramas de flujo de proceso de gestión de logística**

Obligatoriamente para seguir un proceso y un lineamiento debemos crear flujo gramas a la cual nos vamos a registrar.

En Ferri comercio Bom-Sam se creó cuatro tipos de proceso que son obligatorios a seguir para una buena gestión la cuales son:

**Grafico No 20. Flujogramas de proceso de pedido y compra**



**Elaborado por:** Palate Torres hugo

**Fuente:** Investigación de campo

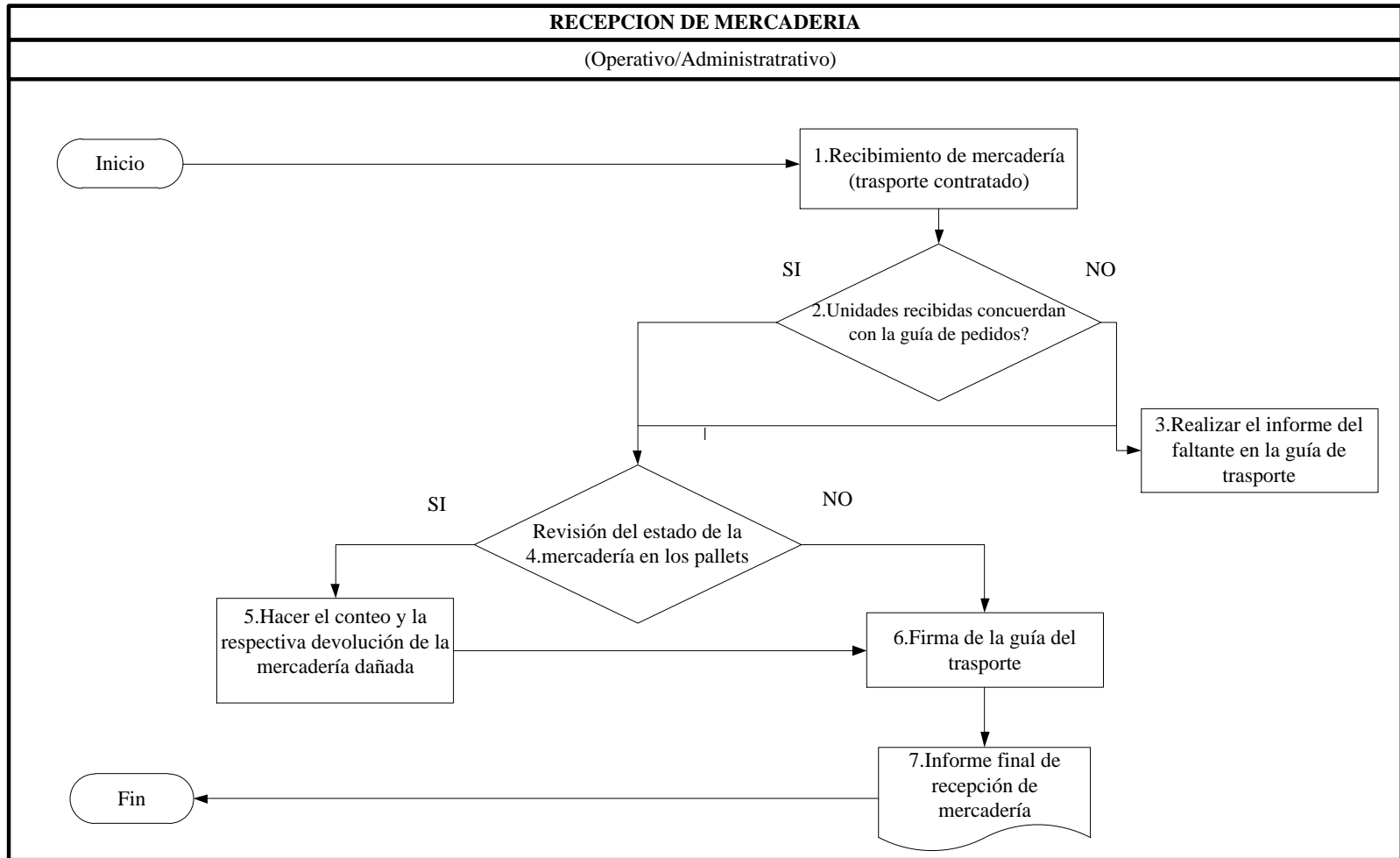
**Cuadro No13. Descripción del flujograma de pedido**

N	DESCRIPCION
1	Revisar las existencias del local y mediante las existencias bajas procedemos hacer una lista atreves del sistema para realizar el pedido
2	Realizar la lista de pedidos para afirmar si existen faltantes con un ejecutivo del local nos remitiremos a la actividad #3 de lo contrario si la afirmación es inexacta se da por terminado el proceso.
3	Revisión del porcentaje de pedidos que se va a realizar por cada producto (ejecutivo y operativo) y revisión de mercadería nueva que se va a pedir por sugerencia del distribuidor.
4	Revisión del pedido total que se va a realizar al proveedor o proveedores en base al criterio de un ejecutivo.
5	Aprobación del pedido mediante revisión presupuestaria y actualización de mercaderías.
6	Si existió algún error al momento de revisión procedemos a la corrección de la misma
7	Si no existió algún desfase en el pedido procedemos a la autorización.
8	El trámite de la orden de pedido basada en la autorización del encargado.
9	Enviar la orden de pedido vía mail a nuestros proveedores.

**Elaborado por:** Palate Torres hugo

**Fuente:** Investigación de campo

**Grafico No21. Flujogramas de proceso de recepción de mercaderías**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo  
**Fuente:** investigación de campo

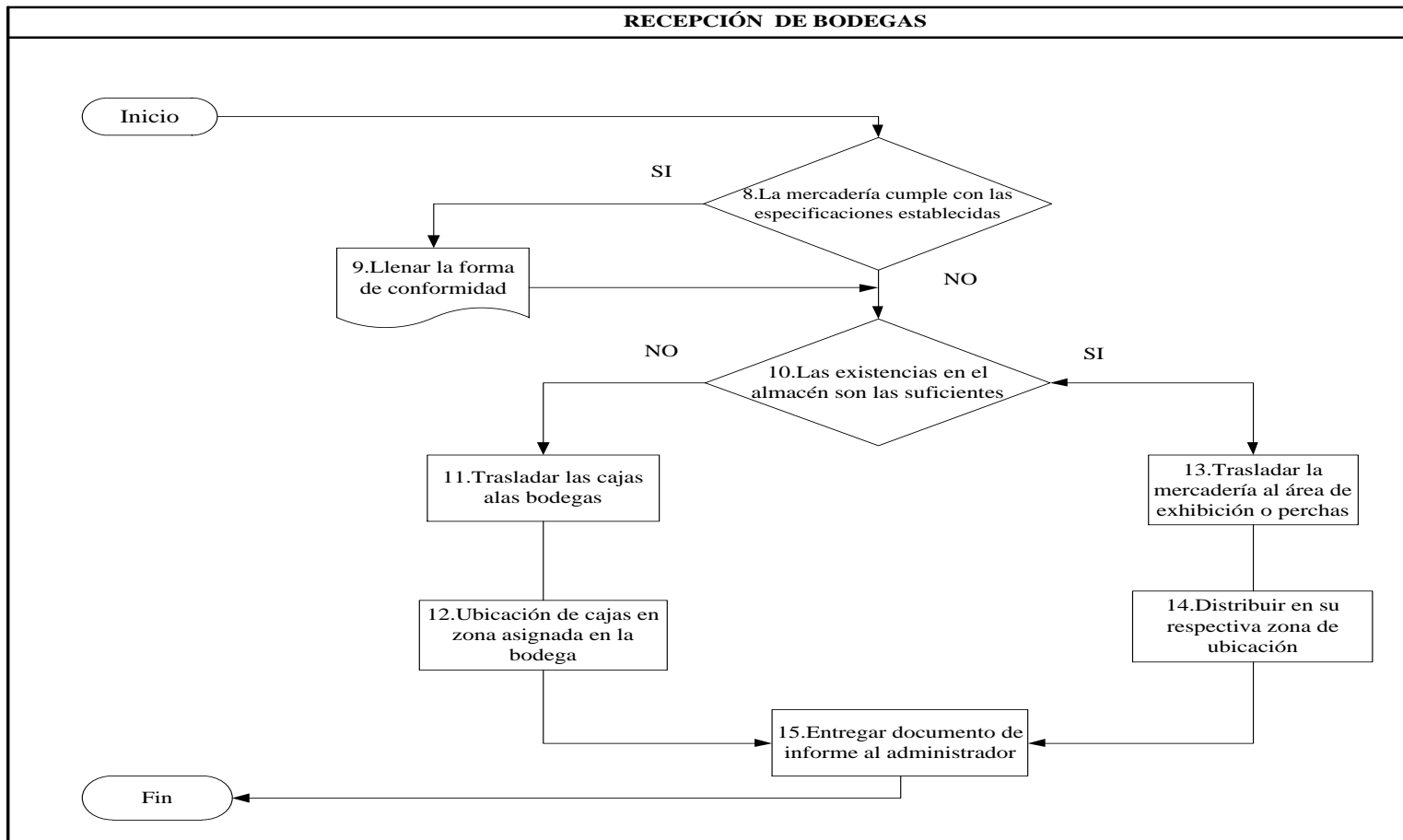
**Cuadro No14. Descripción del flujograma de recepción de mercadería**

<b>N</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Recibir la mercadería acordada entre las dos partes.
2	Revisar con la guía de pedidos que la mercadería que se está recibiendo concuerda con lo pedido anteriormente.
3	Si existe faltante realizar el informe respectivo en la guía para solicitar el informe del distribuidor el motivo porque no llevo el producto solicitado. La cual posteriormente será solicitado nuevamente.
4	Supervisar que la mercadería encima de los pallets no estén aplastados, en mal estado o destruidos.
5	Hacer el respectivo conteo para determinar el número de mercadería dañada para mandar a su respectiva devolución al proveedor.
6	Si no existe ningún tipo de novedades realizar a firmar la guía de recibimiento para poder descargar la mercadería que se solicitó.
7	Realizar el informe final de la recepción de mercadería.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** Investigación de campo

**Grafico No22. Flujogramas de proceso de recepción de bodegas.**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

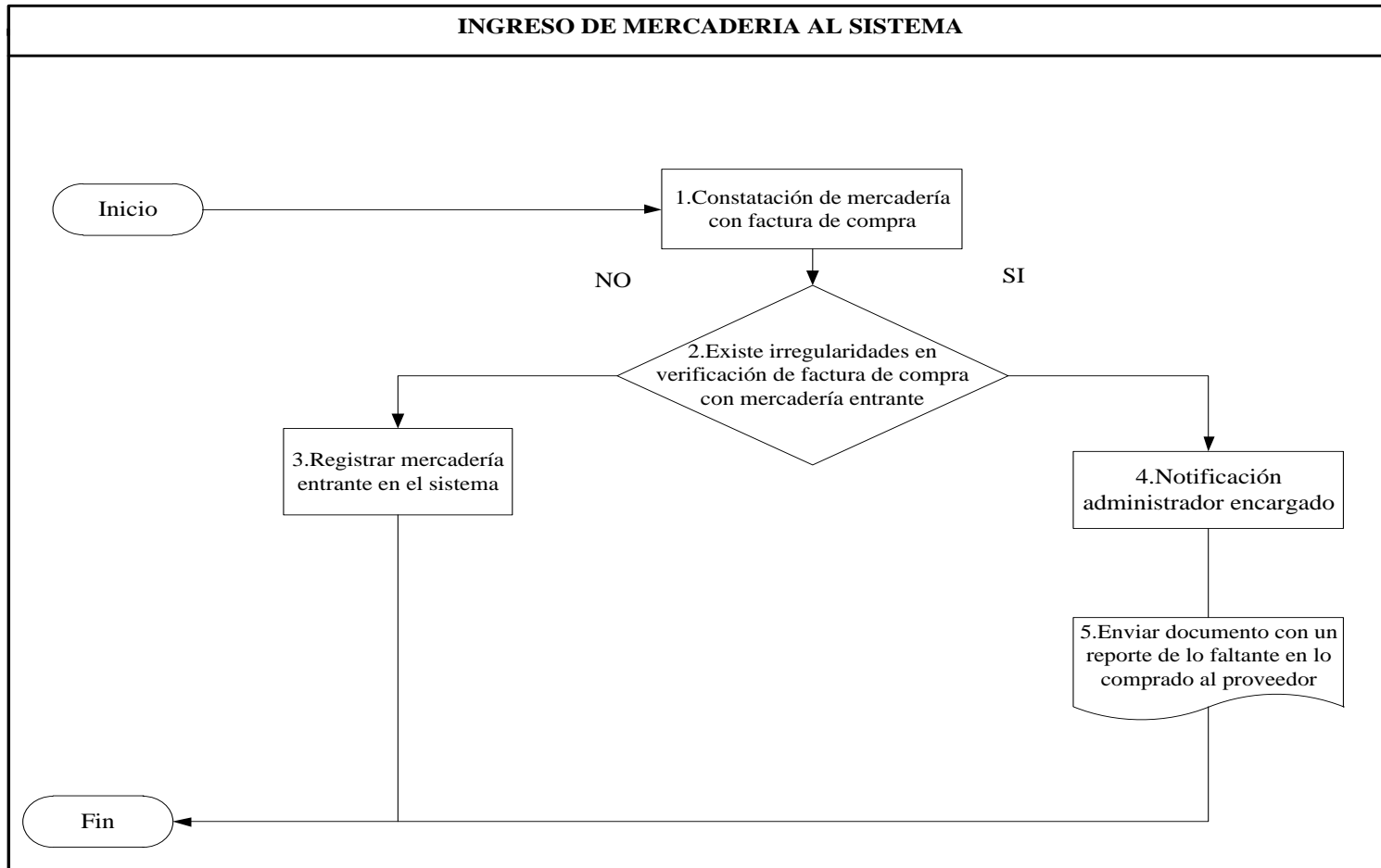
**Cuadro No15. Descripción Flujogramas de proceso de recepción de bodegas**

N	DESCRIPCION
8	Decisión de revisar la mercancía si cumple con las características y especificaciones q se necesita.
9	Llenamos la forma de conformidad y acuerdo que todo la mercadería está en perfecto estado
10	Verificamos si la mercadería dentro almacén
11	Si es la suficiente trasladamos la mercadería a bodegas
12	Ubicamos las cajas en las zonas asignadas
13	La mercadería que no existe o es insuficiente la trasladamos al almacén.
14	Las ubicamos en su respectiva percha
15	Entregamos documento con informe

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** Investigación de campo

**Grafico No23. Flujograma de ingreso de mercadería al sistema**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo



**Cuadro No16 Flujograma de ingreso de mercadería**

<b>N</b>	<b>DESCRIPCION</b>
16	Revisamos si la factura concuerda con la mercadería recibida
17	Verificamos las irregularidades de la factura
18	No hubo novedades proceder la mercadería que se compró al sistema o base de datos del sistema de la empresa
19	Si hubo alguna anomalía notificar al administrador
20	Enviar documentó de faltante de mercadería al proveedor

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

# MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS

**FERRI-COMERCIO  
"BOM-SAM"**

*Su ferreteria*

Carlos Bombón

Gerente Propietario

**STANLEY**

**BP**

**MEQ**

**DEWALT**  
GUARANTEED TOUGH.

**PERLES**  
CHALLENGE OF PROFESSIONALS

**BELLOTA**

*Miller*

Maquinaria y Herramientas Industriales, Agrícolas  
Ferreteria en General - Válvulas y Cilindros de Gas

Maquinarias ferretería	FERRI COMERCIO BOM-SAM MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS	Emisión 2015
---------------------------	---	-----------------

## MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS DE MERCADERÍAS

### Introducción

En este mundo globalizado que se vive debemos tomar en cuenta muchos factores en la empresa preguntando por qué empresas prometedoras de la noche al mañana fracasan en su gestión, tomando en cuenta que se descuidaron en el departamento de menor relevancia cómo el control de los inventarios que es uno de los ejes fundamentales en empresas.

El control de inventarios es uno de las dependencias muy poco atendidas, hoy en día el control de inventarios debe estar mejor atendidas ya que es el alma y vida de la empresa.

Este manual permitirá mejor los proceso en el control inventarios de una manera eficaz cumpliendo así con la expectativa esperada en la empresa, manteniendo un margen de error mínimo, agilitando os procesos que constantemente se lo hace en la empresa.

<b>Elaborado por :Hugo Palate Torres</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Vigencia:</b>

## **OBJETIVO**

### **1.1 Objetivo del control físico de inventarios**

Optimizar el tiempo de control de inventarios a través de este manual que sirve de guía para el desarrollo de las actividades propuestas minimizando gastos, pérdidas, compras excesivas y contabilizar la mercadería que se ha comprado sean exactas a lo que se ha pedido.

### **1.2 Objetivo específico**

Planificar el control de inventarios

Implementación de fases de control manual

Implementar un método actual de control de inventarios

### **1.3 Propósito del control**

El propósito del control de inventarios es facilitar un método correcto de control de mercadería a través de este manual implementando métodos fáciles de control de inventarios facilitando al personal que laboran en esta empresa no tengan ningún inconveniente para poner en práctica las sugerencias que se implantan en este manual.

### **1.4 Método de control de inventarios**

La metodología que se va utilizar puede variar por muchas circunstancias como el cambio de tecnología, métodos que se volvieron obsoletos u otros, pero en la metodología no debemos olvidar tres fases que facilitarían el control.

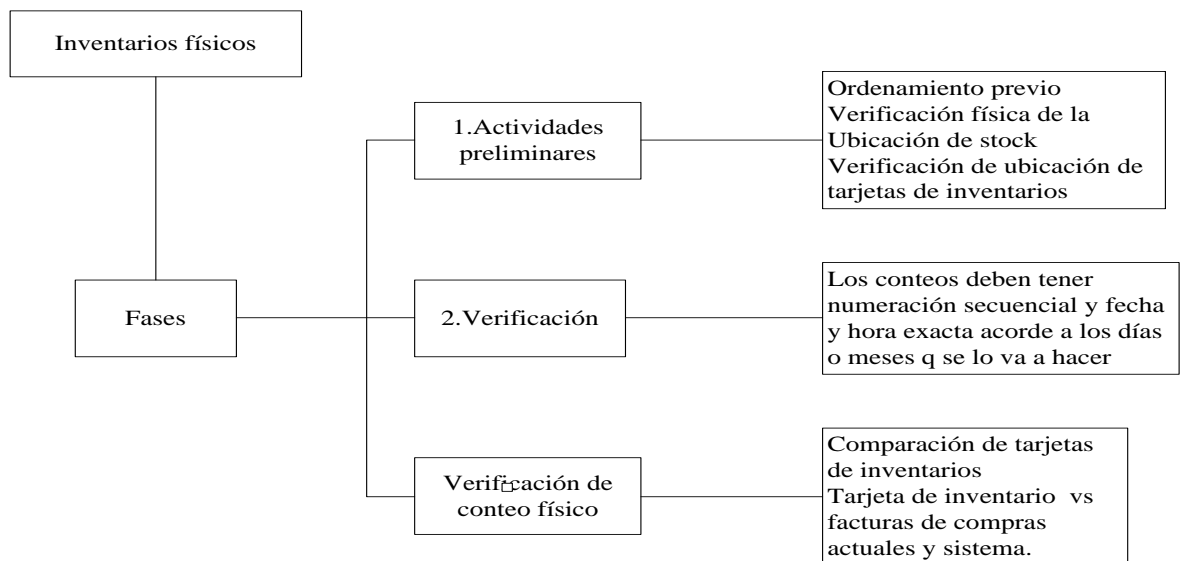
- Almacenamiento
- Codificación
- Control contable

El método que se va a utilizar es el sistema de control ABC.

Este método tiene aspectos prioritarios que facilitan el control de inventarios como son:

- Un inventario realizado correctamente tendrá Siempre un valor agregado:
- Tener la mercadería (existencias) correctamente ordenadas.
- Tener las existencias totalmente codificadas
- Verificación de mercaderías que está en proceso de envejecimiento o daño externo.

**Grafico 24. : Organigrama de fases preliminares de control de inventarios**



**Elaborado por:** Palate Torres hugo

**Fuente:** investigación de campo

### 1.5 Políticas generales

- Realizar la revisión diaria de las existencias guiándose en la línea de productos.
- Detectar oportunamente la mercadería faltante para su posterior pedido.
- Mercadería que ya no existe hacer el pedido de su sustituto
- Los pedidos que se realiza revisar con el administrador del local para su posterior aprobación.

### 1.6 Responsabilidad del área

La responsabilidad del área de inventarios es de todo el personal ya que ellos rotan en diferentes áreas cada semana. Es importante que todo el personal este al corriente con la nueva metodología de control de inventarios.

**Tabla No20. Rotación del personal para control de inventarios**

	ENCARGADO DESIGNADO	ADMINISTRADOR	CONTADOR	SUPERVISOR	SECRETARIA, ADMINISTRADOR	TOTAL
	ZONA	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	
		PEDIDOS MERCADERÍA ENTRANTE	BODEGAS	PERCHA LOCAL	MERCADERIA POR ENTREGAR	
	# PERSONAL	9	9	9	9	36
SEMANA 1	36	1	2	3	4	
SEMANA 2	36	4	3	2	1	
SEMANA 3	36	2	4	1	3	
SEMANA 4	36	3	1	4	2	

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

### **Interpretación**

La empresa consta con 40 empleados cuales 36 son operativos y 4 administrativos de las cuales el personal administrativo está encargado de la supervisión de cada departamento designado a las cuales estarán encargados de un determinado número de personal en cada una de las áreas las que rotaran cada semana como se puede ver en el cuadro No las cuales rotaran cada semana hasta completar el mes excepto el personal que está supervisando las áreas no rotaran por pedido del administradora.

Los fines de semana no rotarán se trabajar normalmente como esta designado.

## **2 FASES DEL MANUAL**

### **2.1 Conteo manual de mercadería**

Para el conteo manual rutinario debemos poner en consideración los diferentes tipos de mercaderías tomando en cuenta que solo se debe hacer el conteo de la mercadería antigua hasta le mercadería nueva desde la más valorada hasta la menos valorada.

Para un conteo rutinario deben escoger un determinado número de mercadería que no sea muy exuberante ya que solo es una verificación rutinaria.

Para los conteos de mercadería semestral y anual vamos a utilizar diferente rutina ya que se realizara el conteo de bodega y otras dependencias del local no se incluyen suministros.

Todo el conteo se realizar al cierre del local para evitar desfase en el inventario, a la cual se utilizar este tipo de distribución:

**Cuadro No17 Distribución del personal para conteo semestral**

<b>SEMESTRAL</b>	<b>ENCARGADO</b>	<b>ADMIN</b>	<b>CONTADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>	<b>SECRETARIA</b>
	<b>PERSONAL</b>	<b>GRUPO 1</b>	<b>GRUPO 2</b>	<b>GRUPO 3</b>	<b>GRUPO 4</b>
	<b>ZONA</b>	MERCADERIA ENTRANTE	BODEGAS	PERCHA	MERCADERIA POR ENTREGAS

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

El mismo cuadro no se utilizar en el conteo anual con la única diferencia que se incluye los suministro en la zona de bodegas.

## 2.2 Procedimiento de conteo manual

- Verificar si la mercadería está ubicada correctamente en su posición designada para no tener errores.
- Proceder al conteo utilizando un adhesivo de color para identificar al producto, cada uno de los adhesivos designado tiene su propósito.
- Realizar el respectivo registro del producto en el formato de registro de mercadería manual.
- Realizar la verificación con el sistema para indagar si no existe ninguna anomalía, perdida u otros.
- Archivar el registro con su respectiva firma del personal responsable que realizo la inspección y la firma del supervisor designado.

Los procedimientos de conteo de mercadería se realizaran antes de abrir el local o después del cierre del local.

Solo los departamentos determinados se podrán hacer el conteo en horas que el local este abierto:

- La mercadería por entregar
- Mercadería entrante





El objetivo de realizar el conteo manual es para:

- Determinar el costo
- Verificación de existencia
- Verificación de productos irregulares
- Evaluar productos de lento movimiento
- Verificar que el registro este acorde al sistema
- Comprobar la rotación de producto
- Evaluar la conservación de producto

La evaluación de conservación de producto debe realizarse en un formato específico para evaluar el daño y dar una solución

**Cuadro No19. Formato de evaluación productos en mal estado**

FERRI COMERCIO BOM-SAM					
FORMATO DE EVALUACIÓN PRODUCTOS EN MAL ESTADO					
CODIGO		NOMBRE		CANTIDAD	
DAR PRODUCTO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	BAJA <input type="checkbox"/>	DEVOLUCION PROVEEDOR SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	ARREGLO IMEDIATO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	PRODUCTO OFERTA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	PARA <input type="checkbox"/>
DESCRIPCION :					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">                     Describir el estado del producto.                 </div>					
SOLUCION :					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">                     Plantear solución para el arreglo del producto                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">                     Los ítems que se reflejan para el proceso a seguir                 </div>					
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>AUTORIZADO:</b>	<b>FORMA No</b>	<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DIA</b>

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

**Nota:** la mercadería para devolución es nacional y se lo hará con los distribuidores que se firmó el convenio.

A falla de fábrica quiere decir que en el momento de probar el producto no funcione correctamente.

### **2.3 Mercadería muerta, obsoletas, defectuosa.**

El registro de **mercadería muerta** (son productos que tiene mucho tiempo en la bodega y perchas que se tiene en exceso y no salió por un determinado tiempo)

**Grafico No25. Tubo metálico para bocines de cocinas a gas**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

**La mercadería obsoleta** (mercadería anticuada desvalorizada que perdió su avance mecánico y tecnológico)

**Nota:** Este tipo de mercadería la última decisión la tiene el administrador si la pone en promoción o se les da de baja

**Grafico No26. Taladro manual**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

**Mercadería defectuosa** (producto que llego con falla de fábrica), con este tipo de producto se podrá hacer la devolución respectiva solo a proveedores nacionales con cual tengamos firmados convenios de devolución en diferentes circunstancias(solo fallas de fabricación).

Para este tipo de mercaderías necesitamos hacer un diferente tipo de conteo para saber qué productos tenemos en mayor cantidad para que la administración proponga dar una solución adecuada a esta mercadería que ocupa un espacio significativo en la empresa y afectando a la empresa ferri comercio Bom-Sam.

### **Grafico No27. Juego de dados de camión**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

Como podemos observar el juego de dados es nuevo pero presenta deterioro a la cual esa mercadería va a devolución al proveedor

#### **Puntos importantes para devolución**

- Ya que la empresa tiene convenios con el proveedor que son:
- Si el producto está roto, defectuoso, deteriorado el momento que llego se puede hacer la respectiva devolución.
- No procede con productos que ya pasaron los 5 meses que sean de menor valor.
- Con excepción de mercadería que tengan falla de fábrica procederá a utilizar la garantía del comprador o el convenio del a empresa.

Existen más convenios pero por motivos de divulgación no se puede rescribir todo el documento de convenios.

Los registro de la mercadería se lo hará por secciones determinadas en un orden específico por producto

**Cuadro No20. Formato de mercadería (muerta, obsoleta, defectuosa)**

<b>FERRICOMERCIO BOM –SAM</b>					
<b>FORMATO DE MERCADERIAS MUERTAS.OBSOLETAS ,DEFECTUOSAS</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCIO N</b>	<b>FORMA</b>			<b>CATIDA D</b>
		<b>MUERTAS</b>	<b>OBSOLET AS</b>	<b>DEFECTUOSA S</b>	
<b>JUSTIFICACION :</b>					
<b>RESPONSABL E</b>	<b>AUTORIZAD O</b>	<b>FORMA No</b>	<b>AÑO:</b>	<b>MES:</b>	<b>DIA:</b>

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

Con este formato podemos identificar y cuantificar de estos tres tipos de mercaderías que tenemos. Este formato nos facilita el trabajo permitiendo tener un registro de las mercaderías muertas, obsoletas y defectuosas a la cual se le pasara el reporte al administrador para que tome la mejor decisión.



**Cuadro No22.Siglas de Identificación**

SIGLAS DE IDENTIFICACION			
MERCADERIA	Muertas	obsoletas	Defectuosas
	Mm	mo	Md
MERCADERIA	No presenta novedad		
	Npn		
MERCADERIA	Faltante de entrada		
	Fe		

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

### **Descripción**

Esta hoja de novedad sirve para el registro más relevante de la mercadería que está dividida en tres ámbito, esto podemos identificar fácilmente las novedad que existieron en el proceso de conteo y revisión manual

Finalmente el registro de documento se lo realizar cuando se finalice el control de la mercadería.

Cada uno de estos registros debe ser archivado mensualmente

El proceso de archivado es el siguiente:

- Archivar en carpetas cada mes
- La carpeta va estar dividida en cuatro secciones que son las semanas
- Cada uno de estas debe identificar las novedades en el inicio de cada semana
- Existen tres tipos de novedades que son relevantes para la empresa Ferri comercio Bom –Sam.

Al final identificamos las novedades y realizamos un informe final para enviar al administrador para su posterior solución.



### **3. CODIFICACIÓN.**

La codificación de la mercadería existe en la empresa facilitando todo el proceso. Existe un sistema de control a través de un programa para cuadrar los procesos con lo que se hace manualmente. Por disposición de Ing. Carla Bombon la codificación es privada a la cual en el momento de entregar una copia del manual se le entregara una copia de la codificación a los empleados internos

En si la codificación son los códigos por la cual se identifica al producto.

### **5. CONTROL CON MÉTODO ABC**

#### **5.1 Identificación del método**

El método de control ABC nos indica cómo controlar los inventarios de acuerdo a la clasificación de producto desde la mercadería que tiene mayor valor, valor intermedio y de menor valor.

Este método se divide en:

**Grupo A** Es la mercadería de alta inversión.

**Grupo B** es la mercadería de inversión media

**Grupo C** Es la mercadería de menor inversión

Así nace el principio de Pareto que establece que el 85 % entre a y b son menos números y c que representa el 15 % son más números.

**Cuadro No23.Descripción del % del producto**

CLASE DE PRODUCTO	%DEL PRODUCTO	%DEL VALOR
CLASE A	15%	80%
CLASE B	25%	15%
CLASE C	60%	5%

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

La grafica representa que el 15 por ciento de la mercadería total tiene mayor valor que la clase b y c unidas

## 5.2 Reglas del método ABC

- Almacenar mucha mercadería de poco valor
- Esforzarse a reducir la mercadería de mayor valor sacándola a exhibición

## CONTROL

**Cuadro No24.Control de grupo**

**Grupo A** tener un control severo minucioso, revisar periódicamente, hacer el seguimiento constante con la guía del conteo manual donde está identificada la mercadería de mayor valor

**Grupo B** controles normales con un buen archivo.


**Grupo C** controles sencillos sin archivos tomar en cuenta el reabastecimiento para evitar agotamientos de stock.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

## Divisiones

Las divisiones de la mercadería la vamos hacer con adhesivos de colores que identificaciones como son:

Amarillo: 

Verde: 

Rojo: 

- **En la cual el color amarillo identifica mayor precio o la mercadería que cuesta más**
- **El verde identifica la mercadería de precio medio.**
- **El color rojo representa la mercadería de menor valor.**

## Proceso

El proceso a seguir es sencillo ya que tenemos toda mercadería ordenada en base a documentos

- Proceder a etiquetar la mercadería A que son de alto valor a las cuales luego de la revisión procedemos a inventariar .Esto lo hacemos semanalmente para llevar un registro correcto.

**Cuadro No25. Registro de mercaderías ABC clasificación**

FERRI COMERCIO BOM-SAM						
REGISTRO DE MERCADERIA ABC						
DIA	MES	AÑO	CLASIFICACIÓN	A	B	C
CODIGO	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	MERCADERIA NACIONAL	MERCADERIA IMPORTADA	VENTA FINAL DIA
<b>ENCARGADO</b>				<b>SUPERVISOR</b>		

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

**Descripción**

Como podemos observar es una cuadro de registro muy sencillo donde debemos marcar que control vamos a realizar, el código, la descripción y uno de los aspectos fundamentales es el precio y saber su procedencia que será vital para el inventario final anual.

El documento de control ABC es muy valioso a la cual el proceso a seguir debe ser muy exacto.

Esto debemos realizarlo una vez por semana para tener los registros exactos y cuadrar con el sistema con la ayuda de la logística procederemos hacer un control adecuado

### 5.3 PROCESO DE CÁLCULO DEL METODO ABC

Procedemos a guiarnos con un listado de mercadería

<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO</b>
5711377	Mandil climax 10 cuero	8
9646893	Almohadilla flexible f/m/g 3und a007003	2,75
9641428	Carretilla pulverizadora 100 l cp4-1001	267
9663001	Compresor c/aceite red line nuair rc2-2hp 50l	320
94567	Monto barnizcatalizador 5g	64
94578	Monto pintura anti grafiti 5g	34
9673341	Cuchilla 12,5 mm cutter olfa mtb-10b(bl10u)	3
562084	Cuchilla 18 mm cutter olfa lb-6b(bl.6u)	3,5
9660033	Cutter (cuchilla)ironside 18 mm	2
457112	Hoja sierra mano hss starret rs-1232-32 d	1,7
94332	supermate pinturas 5g	52
965945	Compresor c/aceite red line PERLES rc2-2hp 24 l	270
94091	vencelax pintura 6g	40
9662858	Bombilla led gu10 220v 7,5w calido 830	38
9672406	bosch brocas puntas x-line 41 piezas	256
9662859	Bombilla led gu10 220v 7,5w fria 840	56
94876	extra thiner 1g	25
9675357	Pila alcalina energy lr6 aa	3
94032	abrillantadora vcdrs 1g	30
94981	sellador 1gl	23
8140825	Pila alcalina stamina platinum 6lr61 bl.1 u	2,5

7725644	Pila duracell plus power 6f22-9v-bl.1	3,5
9664474	Bombilla bajo cons cifec 8w e27 calida	3,5
5178546	bosch broca piedra cyl-1/4 mm	330
8140623	Pila alcalina stamina platinum lr-14 bl.2 u	2,3
9673324	Bateria externa/cargador varta powerpack	78
9640584	Acc.b&d kit taladrar+atornill. a7156 31pz	215
7725341	Pila duracell m3 (blist. 4u) lr-03 mx2400	3,75
9664475	Bombilla bajo cons cifec 14w e27 calida	3,75
9631597	Cesto 22.5x11.5x11cm power-loc 17796	1,25
9653229	Guante alg/poliester s/costu 350r-t10	2,25
9627946	Cargador pilas 4xaa 2700 mah pb11gs270-b4	25
361678	Arco de sierra p/metales bahco 225-plus	15
9642014	Arco de sierra p/metales bahco 306/300mm	18
9661475	Corta cristales ruleta silberschnitt 100 cv-100	2,45
9641959	Cortavarillas bahco 4559-24"	5
9662975	Bombilla bajo consumo mini	25
9654435	Compresor compac.c/pist inflar STANLEY 1,5hp	250
9625623	Bateria auxiliar 104901 VARTA	53
5458571	Guante algodn canvas puntos pvc 414 p/t-unic	3,4
8861857	Guante americano serraje lona 2ª 404-b t.10 azul/gris	2,5
9673378	Compresor MILLER a 1hp 29-50 cm2	310
9673986	Compresor correa BP a 2 hp29-90 cm2	340
9651599	Brocha alim polyester suave 50 mm	2,5
9651445	Brocha temple uso doméstico n.04	2,7
8846501	Brocha virola dorada n. 6	3,25
9659722	Arco mini-sierra metal ironside 2 hojas   IRONSIDE	3,7

Revisamos la mercadería y procedemos a dividir la mercadería acorde a su precio. Utilizamos el formato de registro de mercadería ABC y registramos acorde a lo que nos indica el formato.

Tabla No.21 Base de datos clasificados con método ABC

1/3

FERRI COMERCIO BOM-SAM REGISTRO DE MERCADERIA ABC								
AÑO		MES	DIA	CLASIFICACIÓN		<del>A</del>	<del>B</del>	<del>C</del>
CLASIFICACIÓN	CODIGO	DESCRIPCION		PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	MERCADERIA NACIONAL	MERCADERIA IMPORTADA	VENTA FINAL DIA
A	9641428	Carretilla pulverizadora 100 l cp4-1001			267		X	12
A	9663001	Compresor c/aceite red line nuair rc2-2hp 50l			320		X	11
A	965945	Compresor c/aceite red line PERLES rc2-2hp 24 l			270		X	12
A	9654435	Compresor compac.c/pist inflar STANLEY 1,5hp			250		X	20
A	9673378	Compresor MILLER a 1hp 29-50 cm2			310		X	2
A	9673986	Compresor correa BP a 2 hp29-90 cm2			340		X	8
A	9640584	Acc.b&d kit taladrar+atornill. a7156 31pz			115		X	120
A	5178546	bosch broca piedra cyl-1/4 mm			330		X	13
A	9672406	bosch brocas puntas x-line 41 piezas			256		X	1
B	9625623	Bateria auxiliar 104901 VARTA			53		X	13
B	9673324	Bateria externa/cargador varta			78		X	16

2/3

		powerpack				
B	9627946	Cargador pilas 4xaa 2700 mah pb11gs270-b4	25		X	19
B	9662975	Bombilla bajo consumo mini	25		X	13
B	9662859	Bombilla led gu10 220v 7,5w fria 840	56		X	12
B	9662858	Bombilla led gu10 220v 7,5w calido 830	38		X	24
B	94567	Monto barnizcatalizador 5g	64	X		22
B	94578	Monto pintura anti grafiti 5g	34	X		32
B	94332	supermate pinturas 5g	52	X		14
B	94091	vencelax pintura 6g	40	X		17
B	94032	abrillantadora vcds 1g	30	X		22
B	94876	extra thiner 1g	25	X		21
B	94981	sellador 1gl	23	X		28
C	9675357	Pila alcalina energy lr6 aa	3		X	22
C	8140825	Pila alcalina stamina platinum 6lr61 bl.1 u	2,5		X	2
C	8140623	Pila alcalina stamina platinum lr-14 bl.2 u	2,3		X	1
C	7725341	Pila duracell m3 (blist. 4u) lr-03 mx2400	3,75		X	1
C	7725644	Pila duracell plus power 6f22-9v-bl.1	3,5		X	1
C	9664475	Bombilla bajo cons cifec 14w e27 calida	3,75	X		1
C	9664474	Bombilla bajo cons cifec 8w e27 calida	3,5		X	1
C	9631597	Cesto 22.5x11.5x11cm power-loc 17796	1,25	X		1
C	9653229	Guante alg/poliester s/costu 350r-t10	2,25	X		0



C	5458571	Guante algodón canvas puntos pvc 414 p/t-unic	3,4	X		0
C	8861857	Guante americano serraje lona 2ª 404-b t.10 azul/gris	2,5	X		20
C	5711377	Mandil climax 10 cuero	8	X		10
C	9646893	Almohadilla flexible f/m/g 3und a007003	2,75	X		20
C	9651599	Brocha alim polyester suave 50 mm	2,5	X		31
C	9651445	Brocha temple uso doméstico n.04	2,7	X		21
C	8846501	Brocha virola dorada n. 6	3,25	X		11
C	9659722	Arco mini-sierra metal ironside 2 hojas   IRONSIDE	3,7		X	22
C	361678	Arco de sierra p/metales bahco 225-plus	15	X		22
C	9642014	Arco de sierra p/metales bahco 306/300mm	18	X		33
C	9661475	Corta cristales ruleta silberschnitt 100 cv-100	2,45		X	12
C	9641959	Cortavarillas bahco 4559-24"	5	X		11
C	9673341	Cuchilla 12,5 mm cutter olfa mtb-10b(bl10u)	3		X	12
C	562084	Cuchilla 18 mm cutter olfa lb-6b(bl.6u)	3,5		X	12
C	9660033	Cutter (cuchilla)ironside 18 mm	2		X	12
C	457112	Hoja sierra mano hss starret rs-1-32 d	1,7		X	13
<b>TOTAL</b>			3206,25			
<b>ENCARGADO</b>			<b>SUPERVISOR</b>			

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

## Resultado del análisis ABC

Una vez dividido por secciones la mercadería y precio procedemos a calcular el total del precio. De esta manera realizamos un recuadro con el principio de Pareto.

**Tabla No21 Total de la mercadería método ABC**

TIPO	%	CANTIDAD	VALOR
A	19,1	9	2558
B	27,7	13	543
C	53,2	25	105,25
TOTAL	100%	47	

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

## EJEMPLO PRÁCTICO CON EL METODO ABC

Con el mismo inventario realizaremos un ejemplo ya que por razones de seguridad de la empresa Ferri comercio Bom-Sam solo nos facilitó un determinado número de mercaderías para realizar el ejercicio

Vamos a realizar un cálculo con la mercadería que más rota en la empresa.

La empresa Ferri comercio Bom-Sam compra un tipo de mercadería (Acc.b&d kit taladrar+atornill) estas juego taladro se venden internamente en el local y con sus vendedores externamente, la ferretería trabaja los 6 días de la semana y los 52 semanas al año.

## Descripción

### Cuadro No26 Datos proceso ABC

demanda diaria(DD)	120 tld
Desviación estándar de la demanda diaria(ST)	32tld
Tiempo de entrega (L)	2 días
Costo del manejo del inventario (H)	9,4 unid anuales
Costo de hacer los pedidos (K)	30\$ por pedido
Ciclo del nivel del servicio	99%

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

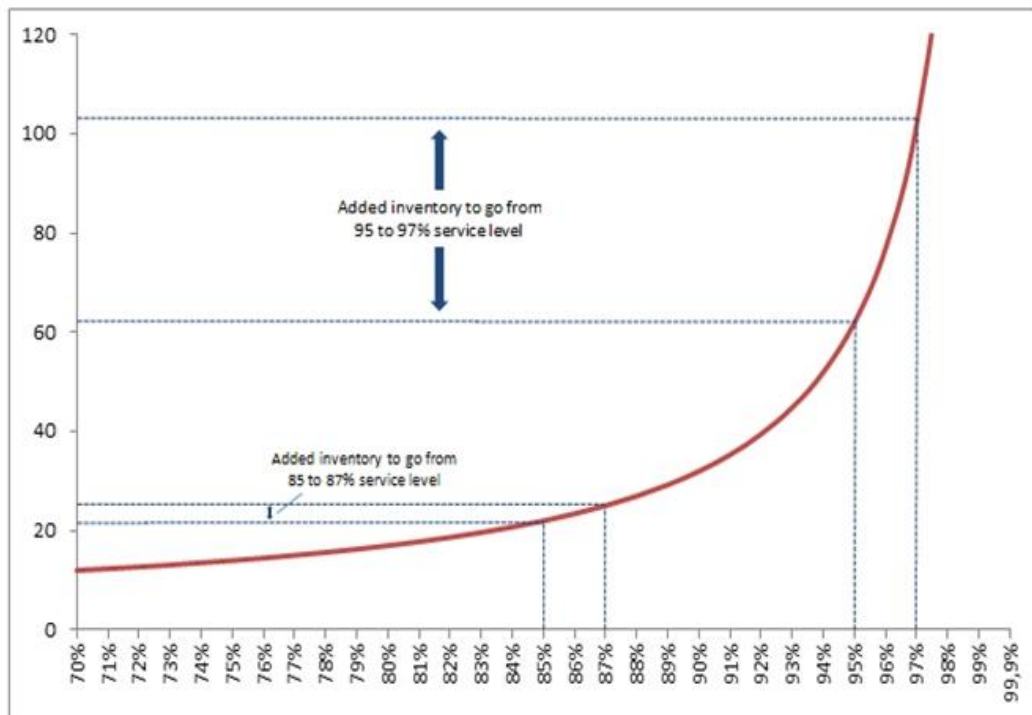
### Porcentaje del nivel de servicio.

Según (Schalit & Vermorel, 2014) Artículos A, principal 20 % de productos, clasificados como “pocos artículos de importancia crucial”: alto nivel de servicio, por ejemplo 96-98 %

Artículos B, siguiente 20-30 % de productos, clasificados como “clase intermedia”: nivel de servicio medio, por ejemplo 91-95 %

Artículos C, último 50-60 % de productos, clasificados como “artículos triviales”: nivel de servicio más bajo, por ejemplo 85-90 %

**Grafico No28 Curva de nivel de servicios**



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** (Schalit & Vermorel, 2014)

Por lo general el nivel de servicio siempre va ser alto lo q representa a

**Clasificación C** Nivel de servicio al cliente 90%,  $z=1,29$

**Clasificación B** Nivel de servicio al cliente 95%,  $z=1,65$

**Clasificación A** Nivel de servicio al cliente 99%,  $z=2,33$

Ferri comercio BOM-SAM utiliza un sistema de revisión continua

Que cantidad de pedidos (EOQ) Y y punto de reordene (R) deberán reutilizarse?

¿Si el inventario disponible es de 40 unidades, existe un pedido abierto de 480 taladros no hay orden atrasado será conveniente hacer otro pedido?

### A. Solución demanda anual

$$D = (6 \text{ dias a la semana}) \times (120 \text{ tlds}) \times (52 \text{ semanas / años}) = 37440 \text{ tlds / años}$$

La cantidad económica del pedido es:

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 * K * D}{H}} = \sqrt{\frac{2 * 30 * 37440}{9,4}} = 488,9 \text{ TALADROS DIARIOS}$$

**B. Desviación estándar del tiempo (sx)** es cuando la revisión es continua es cada vez cuando sea necesario en el inventarios mediante la constancia física de lo que aparece de la mercadería seleccionada a revisar con el sistema

$$SX = St * \sqrt{L}$$

$$SX = 30 * \sqrt{2} = 42 \text{ TALADROS}$$

Por lo tanto el ciclo de nivel de servicios es del 99% = 2,33

A la cual

El inventario de seguridad (IS) = 2,33 \* 42 = 97,9 = 98 taladros

La demanda promedio durante el tiempo de entrega = DD \* L = 120 \* 2 días = 240

**C. Punto de reorden (R)** = demanda promedio durante tiempo de entrega + inventario de seguridad

$$R = 240 + 98 = 338 \text{ TALADROS}$$

Con un sistema de revisión continua obtenemos Q = 480 Y R = 338

Posición de inventarios = Inventario disponible + recepción programada - orden atrasada =

$$IP = ID + RP - OA = 40 + 480 = 520$$

Por lo tanto como IP = 520 > 338 No será conveniente hacer un nuevo pedido.

Se recomienda utilizar el sistema EOQ(Cantidad de pedidos)para realizar los pedidos de diferentes mercaderías.

#### **D. Tiempo de pedidos**

$$=2*\sqrt{2*K*DD}$$

$$=2*\sqrt{2*30*120}$$

$$=169 \text{ DIAS}$$

El número de pedidos es la relación de la demanda para cantidad económica de pedidos

$$N=D/EOQ$$

$$N=37440/488,9$$

$$N=76.6$$

Tengo que hacer 77 pedidos de 489 unidades.

#### **E. Reposición**

$$R1=1/SX*D$$

$$R1=1/42*37440$$

$$R1=891,4=890$$

Esto nos indica que las unidades tanto como en percha y bodegas 890 unidades.

Estos son los métodos que más se utilizan en la empresa.

De esta manera esperamos q este manual sea de beneficio para la empresa Ferri Comercio Bom –Sam que está pensada para los proceso de control de inventarios q se llevan en la empresa.

- Con este cálculo nos indica
- A no quedarnos desabastecidos
- A cuadrar inventario físico con inventario virtual

- Tiempo de pedidos.

#### 6.7.1.4 Difusión del plan

La difusión del plan se lo hará por fases en las charlas mensuales que la empresa ha optado por brindar para actualizar sus conocimientos en diferentes ámbitos en especial lo que es la logística y control de inventarios

Cada uno de estas fases las explicaremos con detalles.

Todo el proceso es pensado en reducir tiempos, acoplarnos a un sistema adecuado y fácil de control que permitirá mejorar en un 100 por ciento los procesos que sigue actualmente.

El manual permitirá mejorar el control de inventarios que evoluciona de ser un trabajo complicado por una mala logística a ser un proceso fácil y minimizando personal en esa área.

El plan de difusión se llevara a cabo acorde lo disponga el gerente en cuatro ámbito

#### Plan de difusión

**Cuadro No 27 Plan de difusión**

<b>TEMAS MENSUALES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>GUIA</b>
Inducción de logística ,flujo gramas y control de inventarios	2 días	Investigador y gerente
Tutoría políticas lineamientos y acciones estratégicas planteadas	5 días	Investigador y gerente
Tutoría de procesos atreves de flujo gramas	5 días	Investigador y gerente
Tutoría de sobre utilizar el manual de inventarios	5 días	Investigador y gerente

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

Los horarios se va designar acorde a la disponibilidad de los empleados y el gerente que se ejecutara en abril del 2015.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

### **6.8.1 RECURSOS**

Para llevar a cabo la presente investigación ha sido necesario utilizar los siguientes recursos:

#### **Recurso Humano**

- Hugo Ramiro Palate Torres - Investigador
- Ing Carla Bombon - Gerente encargada

#### **Recursos Físicos**

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.
- Bodegas de la empresa Ferri comercio Bom-Sam
- Local de la empresa Ferri comercio Bom-Sam.

#### **Recursos Materiales**

- Hojas
- Memory
- Laptop
- Lápices – borrador
- Impresora
- Carpeta colgante
- calculadora



**Recurso Económico:**

**Presupuestos de Gastos en el Proyecto**

**Tabla No22. Presupuesto de gasto en el proyecto**

<b>PRESUPUESTO EN RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Esferos	20	0,35	7,00
Hojas (300 hojas)	2	0,00	5,00
Borrador	20	0,25	5,00
Hojas formato A4(2 resma)	2	4,00	8,00
Carpeta colgante	10	0,70	7,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 32,00</b>

<b>PRESUPUESTO EN RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Memory	1	5,00	5,00
Tinta impresora	3	15,00	45,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 50,00</b>

<b>PRESUPUESTO EN OTROS GASTOS</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Transporte	18 pasajes	0,25	4,5
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 4,5 00</b>

### **Presupuesto**

<b>DETALLE</b>	<b>SUBTOTAL</b>
1. Recursos Materiales	32,00
2. Recursos Tecnológicos	\$ 50,00
3. Otros Gastos	\$ 4,500
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 86,5</b>

**Elaborado por:** Hugo Palate Torres

**Presupuesto de Gasto en el Proyecto**      **\$ 86,5**

**Imprevistos (+)**      **\$ 30,00**

**TOTAL DE GAS**

**TOS = \$ 116,5**

## 6.9 Previsión de evaluación

**Cuadro No. 28 Previsión de la evaluación**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	El Gerente de la empresa Ferri comercio Bom-Sam
¿Por qué evaluar?	Para solucionar los problemas que presenta la empresa Ferri comercio Bom-Sam
¿Para qué evaluar?	Para conocer si se cumple todos los objetivos que se planteó.
¿Qué evaluar?	Todas las actividades que se planteó para la ejecución de la propuesta.
¿Quién evalúa?	La evaluación está a cargo de la gerente propietaria.
¿Cuándo evaluar?	La evaluación se lo realizara en un periodo de 6 meses la misma que se ejecutara y se lo evaluara la ejecución planteada.
¿Con que evaluar?	Mediante la técnica de observación y otras técnicas que ayuden a evaluar lo propuesto.
¿Fuente de información?	La información a evaluarse será los informes, observaciones y entrevistas realizadas por nuestros encargados de departamentos.

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

## 7. Presupuesto de la propuesta

**Cuadro No. 29 Presupuesto de gastos de la propuesta**

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA EN LA EMPRESA FERRI COMERCIO BOM-SAM</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO</b>
Capacitación de temas referenciales ,antes de la ejecución del plan propuesto Temas(inducción general sobre temas de control de inventarios ,gestión de logística, flujogramas y referenciales a la misma	Tres semanas de capacitación propuestas por la gerente de la empresa.	<b>250 DOLARES</b>
Inducción sobre implementación de políticas, lineamientos acciones, estratégicas e inducción de cómo proceder con los flujogramas.	Dos semanas de capacitación propuestas por el gerente y el investigador	<b>200 DOLARES</b>
Capacitación y entrega de foto copias del manual de control de inventarios	Una semana de capacitación del manual de inventarios que la realizara en investigador	<b>175 DOLARES</b>
Evaluación de la propuesta planteada	Tiempo estimado de evaluación es a partir de 8 meses después de la marcha del proyecto La realizara el gerente y su personal designado en las áreas.	<b>0 DOLARES</b>
Otros costos adiciones Copias Lápices Albarán Otros	No existe tiempos	<b>400 DOLARES</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1025 DORES</b>

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** investigación de campo

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Administracion (Primera ed.). (2007). McGrawHill.
- Aljure, A. (2005). Master Dircom. Buenos Aires: Granica.
- Amstrong, G. (2002). Fundamentos del Marketing. Mexico: Pearson.
- Angel, J. F. (2003). Comportamiento del Consumidor. Madrid: Thompson.
- Aragon, L. G. (2009). Diferenciación en Marketing. Costa Rica: UCR.
- Arellano, R. (2008). Comportamiento del Consumidor. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Armario, M. (2009). Marketing Relacional. Oviedo.
- ARROYO, R. (2012). Habilidades Gerenciales "desarrollo de destrezas, competencias y actitud" (1ra edicion ed.). Bogoa: Ecoe Editores.
- BARQUERO, D. (2003). Marketing de Clientes. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Bigne, E. (2003). Objetivos De Promoción De Ventas. Madrid: ESIC.
- Bird, D. (2006). Marketing Directo. España: AGS.
- Blank, P. F. (2008). Tratado de defensa de la libre competencia. Mexico DF: UNIDAS.
- Blazques, N. (2012). Desafio de la Informacion. España: ESIC.
- Bonilla, F. J. (2007). Decisiones Principales en la Promocion de Ventas. España: Netbiblio.
- Bredremer, E. (2005). Top Telemarketing. Barcelona: Veenmascol .
- CAMACHO , J. (2007). Estadistica con SPSS . Mexico: S.A & C.V.
- Camino, J. R. (2009). Promoción De Ventas. Madrid: ESIC.
- CAMISÓN, C., CRUZ, S., & GONZÁLES, T. (2013). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educacion, S.A.,
- CARRASCAL, U. (2008). Estadistica Descriptiva. Mexico: ALFAOMEGA.
- Charry, J. A. (2002). Control Interno. Bogota: Diaz Santos.
- CHIAVENATO, I. (2010). Planificacion Estrategica. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chong, J. L. (2009). Promoción De Ventas. Buenos Aires: Granica.
- COBO, J. (2012). El Desarrollo del Talento Humano por Competencias y La Productividad de carrocerias perez en la ciudad de amabto. Ambato.
- Corrales, C. C. (2004). Mercadotecnia. Madrid: Ideas Propias.

- Costa, J. (2000). Diseñar para los ojos. Bilbao: Lifusa.
- CUMMINGS, & WORLEY. (2008). Desarrollo organizacional y cambio (Vol. 8). Mexico, Mexico: Ixtapaluca edo.
- Cyr, D. G. (2004). Marketing. Usa: Pearson.
- Czinkota, M. R. (2006). Marketing Internacional. España: Pearson.
- DAFT. (2008). la experiencia del liderazgo (Vol. 3ra). (THOMSON, Ed.) impreso y editora RODRIGUEZ.
- David, F. R. (2002). Administración Estratégica. Pearson: Pearson.
- Dowerson, d., Closs, D., & Cooper, B. (2008). Administración y Logística en la cadena de Suministros. Mexico DF: Americana Editorial S.A.
- DRUCKER, P. (2011). ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA un enfoque metodológico (Segunda Edición ed.). Mexico: Trillas.
- DUGARTE, W. (2009). MODELO DE PLANIFICACIÓN (Tercera Edición ed.). Argentina: ELCid Editor.
- Duranti, E. D. (2007). Mentira Universal. Barcelona: UOC.
- Engel, J. F. (2002). Comportamiento del Consumidor. Madrid: Thompson.
- Fernandez, I. (2008). Mercado Educativo. España: ESIC.
- Ferrell. (2004). Estrategias del Marketing. Madrid: Thompson.
- Figuroa, R. A. (2007). Como Hacer Publicidad. Alicante: Pearson.
- Finch, L. (2003). Smart Telemarketing. España: ESIC.
- FRITZ, M. M. (2009). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION (Tercera Edición ed.). Ecoe Ediciones.
- Garcia, E. G. (2007). Teoría del Derecho. España: Netbiblo.
- GARRIDO, J. (2009). Tácticas Magistrales de ventas . Bogota: Norma S.A.
- Gastélum, C. O. (2010). Alcances y limitaciones competencia perfecta. Madrid: ESIC.
- GATTORNA, J. (2009). Cadena de Abastecimientos Dinámicos. Ecoe Ediciones.
- Gerencie.com. (2012). Gerencie.com. Obtenido de <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
- GOMEZ , L., & BALKING, D. (2008). Administración. Madrid: Mc Graw Hill.
- GOMEZ, I. (2007). Administración (primera ed.). McGrawHill.
- GOMEZ, L. (2007). administración (Primera ed.). España: McGrawHill.

- GOMEZ, I. r. (2003). Administracion (1ra edicion ed.). Madrid, arasca, mcgraw-hill.
- GOODSTEIN, L., NOLAN, T., & PFEIFFER, W. (2007). Planeacion Estrategica Aplicada. EE.UU: MC GRAW HILL.
- GUERRERO, H. (2009). inventarios Manejo y Control. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Guinn, T. C. (2006). Publicidad y Comunicación. España: AKAL.
- GUIZAR, R. (2008). DESARROLLO ORGANIZACIONAL Principios y aplicaciones (Tercera edicion ed.). Mexico: McGraw- Hill.
- GUY, H. (2007). Excel . Mexico.
- HEISER, J. (2004). Principios de la Administracion Financiera. Mexico.
- Holje, H. (2009). Mercadotecnia. México: Mc. Graw Hill.
- HUMBLE, J. (2000). como implantar la direccion por objetivos (2da edicion ed.). McGRAW- HILL.
- Jaime Rivera, V. M. (2009). Conducta del consumidor. Madrid: Esic.
- Jefkings, F. (2004). Marketing directo. España: ESIC.
- Joseph, G. (2007). Telemarketing.
- KOONTZ, H. (2008). ADMINISTRACION una perspectiva global y empresarial (octava edicion ed., Vol. 8). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2001). Decisiones Principales en la Promocion de Ventas. Mexico: Pearson.
- Kotler, P. (2002). Decisiones Principales En La Promoción De Ventas. Mexico: Netbiblio.
- Kotler, P. (2002). Direccion del Marketing. Mexico: Netbiblio.
- Lamb, C. W. (2003). Fundamentos del Marketing. Buenos Aires: Granica.
- LAZZATI, s. (2012). Gestión. eckos negocios.
- Lopez Fernandez , R. (2008). Operaciones de almacenamiento. España: Tghomson Paraninfo.
- Mankiw, G. (2006). Principios de Economia. Alicante: Anormil.
- Mantarás, F. (2006). Discernimiento Vocacional. Alicante: ECU.
- Marques, F. (2006). Metodos y Medios de Promocion. Mexico: Pearson.
- Marshall, G., & Johnston, M. (2009). Administración de ventas (Novena Edición ed.). Distrito federal, México: McGraw hill Interamericas.

- MEIND, P., & CHOPRA, S. (2008). *Administracion de la Cadena de Suministros*. Mexico: Pearson Educacion.
- Mercado, S. (2007). *Mercadotecnia Programada*. Madrid: Limusa.
- MORA, L., & MARTILIANO, M. (2010). *Modelo de Optimizacio de la Gestion de la Logistica*. Ecoe Ediciones.
- Moracho, F. (2003). *Los Diex Mandamientos*. Madrid: UOC.
- MORETA, J. d. (2011). *La Gestion del Talento Humano y la eficiencia en las ventas de servicios de la empresa Lavanderias Centrales s.a. (martinizing) de la ciudad de ambato*. Ambato.
- MULLER, M. (2008). *Fundamentos de administracion de inventarios*. EE.UU: Grupo ditorial norma.
- MUNCH, L. (2011). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN* (Tercera Edicion ed.). Mexico: Trillas.
- PALACIOS, L. C. (2010). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA* (Cuaarta edicion ed.). Colombia: Eco Ediciones.
- Papel. (2010). *Comportamiento del consumidor en el punto de venta*. EL PAPEL, 87.
- Peguero, J. (2006). *Promocion*. Barcelona: UOC.
- PRIETO, J. (2008). *ENCICLOPEDIA PRÁCTICA DE VENTAS* (tercera edicion ed.). Argentina: equipo cultural.
- RAMIREZ, C. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION* (Tercera Edicion ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Rebollo, L. (2006). *Administracion de Personal*. Malaga: ESIC.
- RODRIGEZ, C. (2006). *Elaboracion de un manual de Control interno*. Ambato: aquiles.
- Sangals, T. (2008). *Decisiones Politicas*. España: Netbiblio.
- Santos, D. d. (2004). *Promoción de Ventas*. Madrid: ISBN.
- Schalit, S., & Vermorel, J. (Marzo de 2014). hwww.lokad.com. Obtenido de hwww.lokad.com: <http://www.lokad.com/es/definicion-nivel-de-servicio>
- Schneider, G. P. (2006). *Comercio Electronico*. Barcelona: Pearson.
- Schultz, D. E. (2007). *Objetivos De Promoción De Ventas*. Buenos Aires: Granica.
- SESHADRI, S., & VASHER, R. (2010). *Administracion de la Cadena de Suministros Toyota*. Edamsa impresiones S.A.



- SORET DE LOS SANTOS, I. (2005). Logística Comercial y empresarial. ESIC.
- STARR, M., & MILLER, D. (2007). Control de Inventarios. Mexico: Diana.
- Thompson, I. (Septiembre de 2007). Promonegocios.Net. Recuperado el 08 de Mayo de 2012, de Técnicas de Venta (Basadas en el Modelo Aida):  
<http://www.promonegocios.net/venta/tecnicas-venta.html>
- TIBANTA, C. E. (2011). las tecnicas gerenciales tradicionales y su incidencia en la gestion administrativa de la empresa plasticaucho ss.a. de la ciudad de amabato. Ambato.
- TORRES, S. (2009). DESARROLLO ORGANIZACIONAL (Cuarta Edicion ed.). Argentina: El Cid Editor.
- Twomey, D. (2004). Marketing Directo. España: Gestion.
- VAN LAETHEN, N. (2012). GERENCIA DE PRODUCTO (Primera Edicion ed.). Colombia: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A.
- WENDELL, F. (2008). DESARROLLO ORGANIZACIONAL transformacion y administracion efectiva del cambio (Sexta Edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Whitehill, K. (2005). Klepner Publicidad. España: Norma.
- Whitehill, K. (2007). Compras. eSPAÑA: ESIC.
- YUKL. (2008). Liderazgo en las organizaciones (Vol. 6TA). Madrid: PERSON EDUCACION S.A.
- ZUAREZ, L. (2012). Gestion de inventarios. Valencia, Espana: Ediciones de la U.

# ANEXOS

**Anexo No 1**

**LOCALIZACION DE LA EMPRESA FERRI COMERCIO BOM-SAM**

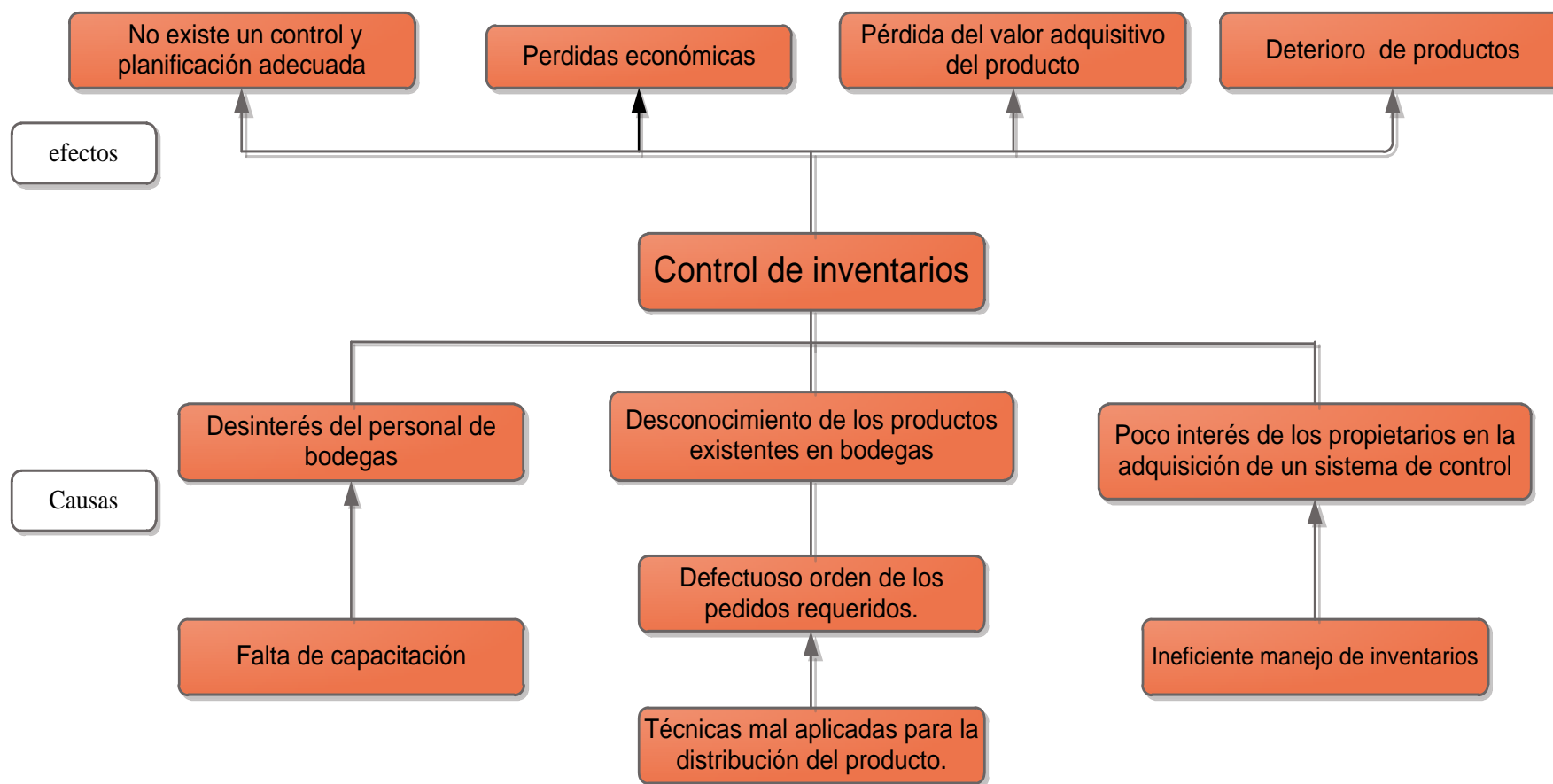


**Fuente:**<https://www.google.com.ec/maps/@-1.2446241,-78.6281903,390m/data>

Está ubicado en la provincia de Tungurahua cantón Ambato en las calles Castillo 0749 entre Juan B. Vela y 12 de Noviembre.

## Anexo No 2

### ARBOL DE PROBLEMAS



**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

**Fuente:** Ferri Comercio Bom-Sam

Anexo No 3

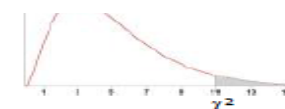
**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA TESIS**

ACTIVIDADES	2014						2015
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Elaboración de Proyecto							
Prueba Piloto							
Elaboración de Marco Teórico							
Redacción de Información							
Procesamiento de datos							
Análisis de Resultados y conclusión							
Formulación de la propuesta							
Redacción del informe final							
Transcripción del informe							
Presentación del informe							

**Elaborado por:** Palate Torres Hugo

Anexo No 3

TABLA DEL JI-CUADRADO



g.d.l.	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.l.
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
50	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,252	80,482	79,082	74,387	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
60	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

## Anexo No 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN EMPRESAS



Encuesta a los empleados de la empresa ferri comercio Bom Sam de la ciudad de Ambato

OBJETIVO: Determinar cómo influye la gestión de logística en el control de inventarios

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y escoja la opción (una sola) que considere más conveniente. Sus respuestas son de gran importancia para el desarrollo de la empresa.

1. ¿La aplicación de una correcta gestión de logística ayudará a establecer controles adecuados en la empresa?

SI ( )

NO ( )

2. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la gestión de logística (procesos a seguir)?

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

Ocasionalmente ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

3. ¿Se realiza los pedidos de mercadería de acuerdo a las necesidades de la empresa?

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

- Ocasionalmente ( )
- Rara vez ( )
- Nunca ( )

4. ¿La mercadería demandada llega acorde a los tiempos y días acordada con el proveedor?

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Ocasionalmente ( )
- Rara vez ( )
- Nunca ( )

5 ¿Usted sabe que indicadores (guías) utiliza para evaluar la gestión de la logística?

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Ocasionalmente ( )
- Rara vez ( )
- Nunca ( )

6¿Usted conoce si la empresa cuenta con políticas y estrategias para la gestión de la logística?

- SI ( )
- NO ( )

7. ¿Un correcto sistema de control de inventarios permitirá mejorar los procesos de la empresa?

- SI ( )
- NO ( )



8. ¿Cómo llevan los registros del inventario de existencia en la empresa?

Kardex ( )

Sistema computo ( )

Otros ( )

Ninguno ( )

9. ¿La estrategia de ubicación de mercadería actual permite facilitar el control de inventarios de una manera eficaz y óptima?

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

Ocasionalmente ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

10. ¿El espacio físico para la recepción y almacenamiento de la mercadería es la adecuada?

SI ( )

NO ( )

11. ¿Cada cuánto usted realiza inventarios físicos?

Semanal ( )

Mensual ( )

Trimestral ( )

Semestral ( )

Anual ( )

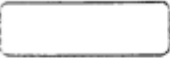
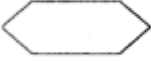





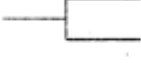




12. ¿Al aplicar nuevos modelos de control de inventarios a usted lo capacitan?

SI ( )

NO ( )

## Anexo No 5

### SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Señala donde se inicia o termina un diagrama; además se usa para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la actividad.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento.
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Indica que se guarda un documento durante un período establecido.
	Anotación	Se usa para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Comunicación remota	Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos vía telefónica, telegráfica y de radio entre otros.
	Conector	Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento.
	Conector de Página	Representa el enlace de actividades en hojas diferentes en un procedimiento.
	Dirección de flujo	Conecta símbolos, señalando el orden en que línea de unión debe realizarse.

Fuente: [ikiwiki16.wikispaces.com](http://ikiwiki16.wikispaces.com)