DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespsoct.0118>

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MANEJO DE INVENTARIOS. CASO: FERRETERÍA QUIROZ

DESIGN OF A PROCESS MANAGEMENT SYSTEM FOR INVENTORY MANAGEMENT. CASE: FERRETERIA QUIROZ

García-Pacheco María Cristina ¹; San Andrés-Laz Esthela María ²

¹ Universidad Técnica de Manabí, Instituto de Posgrado, Maestría en Gestión de la Calidad. Portoviejo, Ecuador. Correo: mgarcia5373@utm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1777-274X>

² Universidad Técnica de Manabí, Instituto de Posgrado, Maestría en Gestión de la Calidad. Portoviejo, Ecuador. Correo: esthela.sanandres@utm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3462-8528>

Resumen

La gestión de los inventarios es uno de los mayores retos que cruzan las empresas, hoy en día, el control del inventario conforma una serie de disposiciones a seguir desde la recepción de la mercadería y productos que pasan a bodega hasta ser despachado al cliente, por ello la aplicación de los sistemas de gestión de inventario guardan un elemento esencial para el adecuado funcionamiento de las instituciones; partiendo de ello el presente estudio tiene como finalidad realizar un diagnóstico para diseñar un sistema de gestión por procesos para el manejo de los Inventarios en la Ferretería Quiroz de la parroquia Abdón Calderón del cantón Portoviejo, la metodología aplicada es de tipo cualitativo, con alcance descriptivo no experimental, además, para la recogida de información se aplicó la técnica de encuesta la cual se la aplicó al personal determinando que la gestión de inventario engloba la administración y control del manejo, entrada y salida de la mercancía, determinando que la gestión de inventario engloba la administración y control del manejo, entrada y salida de la mercancía, por lo que se generó un sistema de gestión por procesos para el manejo de los inventarios, la generación del manual de procesos del departamento de bodegas y las políticas del sistema de gestión de inventarios.

Palabras claves: Sistema de gestión por procesos; Manejo de los inventarios, políticas de control.

Abstract

Inventory management is one of the biggest challenges that companies face, today, inventory control forms a series of provisions to follow from the receipt of merchandise and products that go to the warehouse until they are dispatched to the customer Therefore, the application of inventory management systems is an essential element for the proper functioning of the institutions; Based on this, the present study aims to carry out a diagnosis to design a management system by processes for the management of Inventories in the Quiroz Hardware Store of the Abdón Calderón parish of the Portoviejo canton, the applied methodology is qualitative, with a descriptive scope In addition, for the collection of information, the survey technique was applied which was applied to the personnel, reaching the conclusion that the company lacks internal control policies and an inventory manual, causing serious inconveniences in its processes. that a management system was created by processes for the management of inventories, the generation of the process manual for the warehouse department and the policies of the inventory management system.

Keywords: Process management system; Inventory management, control policies.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 02 de julio de 2021.

Fecha de aceptación: 01 de octubre de 2021.

Fecha de publicación: 05 de octubre de 2021.

1. Introducción

En el Ecuador las empresas necesitan un correcto control de inventario, puesto que representan gran porcentaje de la empresa y de esta manera poder mejorar la rentabilidad de las instituciones. En la actualidad las Pymes en el Ecuador que venden bienes o prestan servicios han descuidado el control interno de inventarios dentro de las empresas, por lo que es necesario evaluar y controlar los bienes para su desenvolvimiento.

Los autores Barona, Estévez, Tabares y Paredes (2018), establecen que una de las actividades fundamentales para las organizaciones, instituciones y dependencias estatales o privadas, radica en llevar un correcto control del inventario de activos que permita la gestión de los recursos con que cuentan las instituciones.

La gestión de los inventarios es uno de los mayores retos que cruzan las empresas hoy en día, el control del inventario conforma una serie de disposiciones a seguir desde la recepción de la mercadería y productos que pasan a bodega y ser despachado al cliente.

El autor Urcia Ramón (2019), considera que el control de inventarios es un factor que influye en la reducción de costos de las empresas, por tal motivo se debe tener en cuenta este aspecto tan importante, para obtener mejores utilidades y beneficios para la organización.

La base de toda empresa dedicada a la comercialización, es el control de los productos, aquí radica la importancia del manejo del inventario por parte fundamental en desarrollo empresarial.

Partiendo de ello el presente estudio guarda como finalidad desarrollar un diagnóstico para el diseño de un sistema de gestión por procesos para el manejo de los inventarios en la Ferretería Quiroz de la parroquia Abdón Calderón del cantón Portoviejo.

2. Desarrollo

2.1. El Inventario.

Los autores Noceda Alonso & Rivera Ramírez (2018), define a los inventarios como acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y

productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa: almacenes, patios, pisos de las tiendas, equipo de transporte y en los estantes de las tiendas de menudeo, entre otros.

De lo señalado por el autor es posible determinar que los inventarios forman parte esencial de los activos, y el buen manejo que se dé a los mismos, va unido a la productividad, maximización de costos y minimización de gastos.

El autor Solsol Hidalgo (2017), detalla que el inventario es un activo y se define como el volumen del material disponible en un almacén: insumos, producto elaborado o producto semielaborado. Cuando la demanda es mayor que el volumen disponible y los tiempos de aprovisionamiento no permiten cubrir el déficit, se considera “inventario agotado”; es decir, es el artículo que normalmente se tiene en inventario pero que no está disponible para satisfacer la demanda en el momento justo.

De esta aseveración es posible considerar que el inventario forma parte de los activos de una empresa,

puede ser clasificado de acuerdo a la actividad que realice la empresa, el volumen y rotación dependerá de lo que se produce o vende, por tal razón debe tenerse especial cuidado del manejo de los insumos o materias prima.

Por lo tanto, los inventarios representan uno de los principales recursos de que dispone una entidad ya sea la misma de nivel comercial o industrial. Es importante tener un adecuado abastecimiento de inventarios, pues de ellos dependen las actividades primarias para las que se constituyó la organización, es decir, las operaciones de compraventa que concluirán en utilidades y proporcionarán flujos de efectivo.

2.1.1. Sistemas de control de inventario

Los autores Cano Arenas, Correa Espinal, & Gómez Montoya (2010), consideran que los sistemas de control de inventario son utilizados para mantener un registro y manejo de las mercancías con las que cuenta la empresa; por medio de estos sistemas la gerencia puede obtener oportunamente información precisa del activo con el que cuenta

para llevar a cabo las operaciones de compra y venta, así como para tomar decisiones convenientes respecto a la adquisición de materiales, materia prima, insumos o productos cada determinado tiempo.

La definición de sistemas de control de inventarios puede ser variada, sin embargo, para Eugenio Barrionuevo (2010) los determinan como sistemas de contabilidad que se utilizan para registrar las cantidades de mercancías existentes y para establecer el costo de la mercancía vendida. existen básicamente dos sistemas para llevar a cabo los registros de inventario: el sistema periódico y el sistema perpetuo.

Sistema perpetuo: el sistema de registro perpetuo mantiene un saldo actualizado de la cantidad de mercancías en existencia y del costo de la mercancía vendida. cuando se compra mercancía, aumenta la cuenta de inventario de mercancías; cuando se vende, disminuye y se registra el costo de la mercancía vendida.

Sistema periódico: el sistema de registro periódico no mantiene un saldo actualizado de las mercancías en existencia. siempre que se

compran mercancías para revenderse se hace un cargo a la cuenta de compras. las cuentas devoluciones y bonificaciones sobre compras, descuentos sobre compras y fletes sobre compras se utilizan para devoluciones, descuentos recibidos por pronto pago y cargos de fletes en que se incurre al transportar mercancías.

Como consecuencia de lo anterior, es necesario hacer un conteo físico para determinar las existencias de mercancías al finalizar el periodo. cuando se aplica el sistema periódico no se registra el costo de la mercancía vendida cada vez que se efectúa una venta, sino hasta el fin del periodo.

2.2. Gestión de inventario.

Angulo Rosales & Naula Valla (2018), establece que, se entiende por gestión de inventarios, todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos.

La gestión de Inventario engloba la administración y control del manejo, entrada y salida de la mercancía. Esto incluye monitorear constantemente el movimiento de los productos, determinando de manera oportuna cuando se debe hacer una reposición o compra de la mercancía, cuando debe ser rotada, entre otros aspectos de importancia

“Una correcta gestión del inventario, constituye uno de los pilares básicos en los que se apoyan las nuevas tendencias logísticas en la empresa” (Crespín Castillo, 2018).

“La mala gestión del inventario, da lugar a excesos en el pedido de materiales, obsolescencia e importantes pérdidas financieras. La baja, de las existencias de inventarios, puede dar lugar a consumidores descontentos o pobres de tiempo de producción” (Yolanda, 2015, pág. 63).

Toda empresa que maneje inventario debe aplicar una correcta gestión, que le garantice el éxito en las operaciones de compra y venta y a su vez contribuya a minimizar costos y gastos inadecuados o innecesarios.

Cuando la empresa realiza una gestión de inventario, utiliza sistemas que le ayuden a optimizar los recursos, lo que a su vez influye en las políticas de venta que tenga la empresa; los departamentos de venta y almacén deben trabajar en conjunto y manejar la misma información, con el propósito de no generar situaciones que se muestren desfavorables para la empresa en un momento determinado de las operaciones.

En este sentido, una correcta gestión de inventario, permite a la gerencia o a los dueños de empresas, conocer oportunamente cuando deben reponer sus productos o comprar más material, de esta manera se garantiza el correcto funcionamiento de las actividades de compra – venta.

2.2.1. Objetivos de la gestión de inventarios

Implica la determinación de la cantidad de inventarios que deberá mantenerse, la fecha en que deben colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar. El objetivo de mantener un inventario disponible ayuda a ganar tiempo referente a la entrega instantánea y

no tener que esperar, que termine un proceso de producción, lo que permite hacerle frente a una competencia, que se encuentra a la expectativa de captar nuevos clientes.

Almache Martínez (2013), detalla que la gestión de inventarios permite proveer al cliente de un mejor servicio, satisfaciendo sus expectativas, a continuación, se presentan los objetivos.

Figura 1: Objetivos de la gestión de inventarios

Fuente: Almache Martínez, (2013)

Elaborado por: Autoras de la investigación

Con relación a la figura al anterior se entiende que el fin de la gestión de inventarios comprende generar economías de escala, es decir producir más a menor costo permitiendo que la organización sea más productiva y así generar mayores ingresos, en lo que se refiere equilibrar la oferta y la demanda quiere decir que el número de compradores sea el adecuado de acuerdo al número de establecimientos que oferten el producto o servicio.

3. Materiales y métodos

La modalidad de investigación fue la cualitativa debido a que se aplicó un proceso de recolección de información basado en el análisis teórico de diferentes investigaciones que guardan relación con las variables que se estudiaron artículos que abordan la temática.

El tipo de investigación fue de campo debido a que la información se obtuvo del entorno directo de investigación, es decir la Ferretería Quiroz, por lo que se seleccionó este tipo de investigación. De la misma

manera fue descriptiva, debido a que la mayor parte de la información se recabó por medio de los instrumentos de recolección de información cuantificable, como es el caso de las encuestas. Por último, fue bibliográfica debido a que la información teórica a provino de textos y revistas especializados.

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que solo se estudió la variable sin modificarla, basándose en un análisis teórico.

El método empleado fue inductivo – deductivo mismo que orientó al análisis teórico de la problemática desde sus características globales, hasta los aspectos particulares. De la misma manera se aplicó el análisis – síntesis que orientó la recolección de información cuantificable del análisis de las variables seleccionadas.

Se seleccionó como instrumento un cuestionario de encuesta que se aplicó al personal que labora en la Ferretería Quiroz.

Debido a las características que guarda la investigación, se seleccionó como población 23 personas correspondientes al

personal de que labora en la Ferretería Quiroz.

Estos procesos se seleccionaron con la finalidad de realizar un estudio basado en el método hermenéutico mismo que corresponde a una técnica de interpretación de textos, escritos u obras artísticas de distintos ámbitos. Su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto.

4. Resultados y discusión

4.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal de la ferretería Quiroz

Con la finalidad de tener una visión general de la institución referente a la gestión de inventario en la Ferreteria Quiroz se ejecutó un instrumento diagnóstico, obteniéndose la información a continuación.

Gráfico 1. ¿Conoce sobre el actual sistema de gestión y control de inventario de la ferretería?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

El 100% expreso que no conoce sobre el actual sistema de gestión y control de inventario que se aplica en la ferretería, esto debido a que no se

han aplicado procesos relacionados con el sistema de gestión y control de inventario.

Gráfico 2. ¿Conoce cómo es el proceso para el registro del inventario en el sistema de mercadería de la ferretería?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

El 83% de los encuestados si conoce como es el proceso para el registro del inventario en el sistema de mercadería de la empresa, mientras que el 17% expreso que no conoce

dichos procesos. El proceso de registro esencialmente es llevado a cabo por el área administrativa de la institución.

Gráfico 3. ¿Considera que el actual proceso de almacenamiento de la mercadería de la ferretería es el adecuado?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 39% de los encuestados considera que el actual proceso de almacenamiento de los equipos si es el adecuado; el 61% determino que el mismo no es el adecuado y debe de ser

modificado con la finalidad de que se mejoren los procesos. Se establece que la ferretería debe de aplicar un modelo de gestión para que se mejoren los procesos de almacenamiento de la mercadería.

Gráfico 4. ¿Cómo calificaría el actual proceso de gestión y control de inventarios de la ferretería?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 22% de los encuestados califica como bueno el control interno de los inventarios puesto en práctica por los administradores de la compañía; el 35% lo determino como regular y el

43% lo estableció como malo. Se establece que la ferretería debe de aplicar un modelo de gestión para que se mejoren los procesos de gestión y control de inventarios de la ferretería.

Gráfico 5. ¿Las existencias almacenadas se encuentran ordenadas de tal manera que facilite y simplifique la manipulación y recuento de los artículos?

Fuente: Personal de la Ferreteria Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

El 43% de los encuestados consideran que las existencias almacenadas si se encuentran ordenadas de tal manera que facilite y simplifique la manipulación; mientras que el 57% determino que las existencias no se encuentran

adecuadamente organizadas, afectado de manera directa la organización interna, generando que no se conozca de forma oportuna que el número de unidades de producto o la falta de los mismos.

Gráfico 6. ¿Los procedimientos y políticas relacionadas con el control y manejo de los inventarios son de conocimiento del personal que labora en la ferreteria?

Fuente: Personal de la Ferreteria Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 74% de los encuestados considera que los procedimientos y políticas relacionadas con el control y manejo de los inventarios definitivamente si son de conocimiento del personal

que labora en la compañía; el 13% expreso que definitivamente no son de conocimiento y el 13% respondió que se encuentra indeciso sobre este aspecto.

Gráfico 7. ¿Con qué documentos se respalda el ingreso de mercaderías a la bodega de la ferretería?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 43% expreso que se usa factura para el respaldo del ingreso de mercaderías

a la bodega; el 39% dio a conocer que se usa orden de venta y el 17% utiliza acta de entrega.

Gráfico 8. ¿Con qué documentos se respalda la salida de mercadería de las bodegas de la ferretería?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 65% de los encuestados dio a conocer que utilizan el comprobante de regreso de bodega para respaldar la salida de mercadería de las bodegas; el 22% utiliza factura y el

13% se sustenta mediante orden de compra.

Gráfico 9. ¿Cada qué tiempo se generan las compras de mercadería en la ferretería? **Fuente:** Personal de la Ferretería Quiroz.**Elaborado por:** Investigadores.

Fue posible determinar que el 9% de los encuestados expreso que las compras de la mercadería se generan de forma diaria; el 35% respondió que esto se genera de

forma semanal; el 39% lo estableció como mensual y el 17% lo determino como trimestral. Los procesos de compras se generan según la necesidad de la institución.

Gráfico 10. ¿Cada qué tiempo se realiza el inventario de la mercadería de la ferretería? **Fuente:** Personal de la Ferretería Quiroz.**Elaborado por:** Investigadores.

Fue posible determinar que el 35% de los encuestados determino que el inventario de la mercadería se realiza de forma semanal; el 26% expreso que dicho proceso se genera de forma quincenal; el 30% lo

realiza de forma mensual y el 9% expreso que se desarrolla de manera semestral según las necesidades del área de bodega.

Gráfico 11. ¿Se realizan de forma continua capacitaciones a los empleados en lo que respecta al manejo y control del inventario?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 100% de los empleados dio a conocer que no se generan capacitaciones, mayormente el personal de nuevo

ingreso es orientado por los que llevan mayor tiempo en la ferretería en lo que es el manejo del inventario.

Gráfico 12. ¿Se realizan de forma continua procesos de evaluación de desempeño de los empleados?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 100% d los empleados dan a conocer que no se realizan de forma continua procesos de evaluación de desempeño de los empleados, esto debido al tamaño del

emprendimiento, por lo que los encargados de área se encuentran pendiente de los procesos laborales del personal.

Gráfico 13. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos en el área de bodegas de la ferretería?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 100% de los encuestados dio a conocer que no existe un manual de funciones y procedimientos en el área de bodegas de la ferretería; las

funciones están definidas por la gerencia y en más de una ocasión el personal realiza varias actividades laborales que no son consideradas dentro de sus funciones.

Gráfico 14. ¿Cuenta la ferretería con un organigrama funcional que determine los niveles jerárquicos de autoridad, mandos medios y personal operativo?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 100% de los encuestados dio a conocer que no existe con un organigrama funcional que determine los niveles

jerárquicos de autoridad, mandos medios y personal operativo.

Gráfico 15. ¿Existe algún manual de procedimientos relacionado con la administración de inventarios?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 100% de los encuestados dio a conocer que no existe algún manual de

procedimientos relacionado con la administración de inventarios.

Gráfico 16. ¿Piensa Usted que es importante el diseño de un modelo de gestión para el control y manejo de los inventarios?

Fuente: Personal de la Ferretería Quiroz.
Elaborado por: Investigadores.

Fue posible determinar que el 87% de los encuestados consideran que es muy importante el diseño de un modelo de gestión para el control y manejo de los inventarios, mientras que el 13% solo lo determino como importante.

Diagnóstico mediante la Matriz FODA

Una vez realizada la ejecución del instrumento de evaluación se construye una matriz FODA con la finalidad de resumir y concretar el diagnóstico de la institución.

Tabla 1. Matriz FODA.

Análisis Interno	
Fortaleza	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de productos • Compromiso con el negocio por parte de los empleados • Predisposición al cambio y a la innovación por parte de directivos • Precios competitivos de su mercadería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en grupos extensos de clientes • Ampliación y diversificación de productos • Nivel adecuado de negociación con los diversos proveedores • Credibilidad y respaldo de las instituciones financieras.
Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de políticas de control interno • Inadecuado manejo inventarios • Falta de manual de funciones • Falta de capacitación y entrenamiento al personal • Procedimientos inapropiados para el desarrollo de los procesos de compra, importación, almacenaje, despacho y venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inflación – devaluación Inestabilidad económica • Elevado nivel de competencia • Aumento de tributos y variabilidad de políticas estatales • Políticas estatales que afecten el funcionamiento de la institución.

Fuente: Ficha de evaluación, Ferretería Quiroz.

Elaborado por: Investigadores.

4.2. Manual de procesos del departamento de bodega de la Ferretería Quiroz.

Proceso de control y gestión de inventarios:

1. Recepción de la mercadería
2. Almacenamiento de la mercadería
3. Distribución de la mercadería
4. Despacho de la mercadería

Figura 2. Proceso del control y gestión de inventarios.

Elaborado por: Investigadores

Recepción de la mercadería

- El proceso de compra comienza con la necesidad de producto, es decir, cuando un cliente se acerca a una sucursal a solicitar un producto específico y no poseen, se comunican con las otras sucursales y, en caso de no existir ese artículo en las demás ubicaciones; es ahí cuando se genera la orden de pedido que la realiza el vendedor de la sucursal y es entregada al departamento de compras para la respectiva gestión.
- El departamento de compras, con previa autorización de la supervisora, se comunica con el proveedor vía telefónica realizando así el pedido correspondiente. La mercadería a recibir se demora alrededor de 2 a 3 días laborables dependiendo del artículo y su disponibilidad.
- Después del plazo establecido para la entrega, el encargado de bodega realiza la recepción del producto, verificando que las cantidades y características sean las que se han solicitado.

- Posteriormente, el encargado de bodega se comunica con el departamento de compras y contabilidad para el respectivo registro y pago de la factura del proveedor, en caso de existir alguna novedad se comunican con el proveedor.

Almacenamiento de la mercadería

El encargado de bodega en base a su experiencia, realiza los siguientes procesos para el adecuado almacenamiento de la mercadería:

- El encargado de bodega después de comunicar que la mercadería está completa, procede a clasificarla de acuerdo al tipo de producto.
- Elabora un listado de productos, el cual lo entrega a la contadora para que le asigne un código para su fácil reconocimiento dentro de la bodega.
- Luego, el encargado de bodega almacena la mercadería en el lugar que el designa.

Distribución de la mercadería

En este procedimiento interviene la supervisora de la compañía, quien es la encargada de revisar que cada sucursal posea al menos 2 artículos de cada clase de productos que se tiene en bodega, con el propósito de mantener uno para el mostrador y el otro almacenado.

- La supervisora visita las sucursales cada semana, se comunica con el encargado del lugar y realiza una lista de productos que falten. Este proceso se realiza a pesar de que el vendedor comunique los faltantes al departamento de compras.
- La supervisora entrega esta lista al bodeguero, quien elabora un paquete embalado para entregar a cada sucursal.
- El bodeguero se moviliza para entregar la mercadería a cada sucursal, y solicita la firma de recepción al encargado de la sucursal correspondiente; y posteriormente.

Despacho de la mercadería

- Cuando se efectúa la venta de un artículo, el vendedor registra la venta en el sistema informático a fin de emitir la factura y con ésta, entrega la mercadería al cliente.
- Con la factura registrada automáticamente se actualiza el inventario de la sucursal.

Flujograma de los procesos de recepción y salida de inventario.

Se reorganizarán los procesos del control de inventarios para ello se establecerán dos flujogramas de procesos uno que es la para la recepción de los equipos y el otro que es para la salida de los equipos de los almacenes. A continuación de describen los flujogramas:

Figura 3. Flujograma del proceso de recepción de inventario.

Elaborado por: Investigadores.

Figura 4. Flujograma del proceso de salida de inventarios.

Elaborado por: Investigadores.

5. Conclusiones

Se desarrolló un análisis teórico de las variables por medio del cual fue posible establecer la relación existente entre las mismas determinando que la gestión de inventario engloba la administración y control del manejo, entrada y salida de la mercancía. Esto incluye monitorear constantemente el movimiento de los productos, determinando de manera oportuna cuando se debe hacer una reposición o compra de la mercancía, cuando debe ser rotada, entre otros aspectos de importancia, por lo tanto, el desarrollo de la misma potencializa los procesos internos de las empresas, como es el caso de la Ferretería Quiroz.

Se realizó un proceso de diagnóstico a la Ferretería Quiroz y su proceso de gestión de inventario, permitiendo establecer la ausencia de políticas de control interno, un inadecuado manejo inventarios, la falta de manual de funciones, la falta de capacitación y entrenamiento al personal y la existencia de procedimientos inapropiados para el desarrollo de los procesos de

compra, importación, almacenaje, despacho y venta.

Se desarrolló un sistema de gestión por procesos para el manejo de los inventarios de la Ferretería Quiroz la misma consta de los objetivos y alcance del sistema de gestión, el análisis FODA de la institución, la caracterización de la Ferretería Quiroz, el desarrollo del manual de funciones, la generación del manual de procesos del departamento de bodega y las políticas del sistema de gestión de inventario.

Bibliografía

- Almache Martínez, Z. R. (2013). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para una empresa textil. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://200.12.169.19/bitstream/25000/1174/1/T-UCE-0017-31.pdf>
- Angulo Rosale, Y. A., & Naula Valla, S. M. (2018). Control de inventarios y su incidencia en los estados financieros. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/inventarios-estados-financieros.html>

- Barberán Arboleda, R. P. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5447/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA->
- Barona López, N. E., Estévez Bonilla, A. E., Tabares Burbano, v. P., & Paredes Cruz, R. E. (2018). Sistema de gestión de calidad y metodología para la mejora continua en las curtidurías artesanales de la provincia del Tungurahua. Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación. Obtenido de [file:///C:/Users/CASA/Downloads/1522-4795-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CASA/Downloads/1522-4795-1-PB%20(1).pdf)
- Cotera Gallardo, M. T., & Melgar Pérez, M. M. (2017). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empacadora de camarón Crimasa. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32372/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Crespín Castillo, A. R. (2018). Plan de Mejora en la Gestión de Inventarios para una empresa de telecomunicaciones. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37337/1/Tesis%20Gestion%20de%20Inventario%20Armando%20Crespin.pdf>
- Cruz Mejía, O., Arroyo López, P., & Marmolejo Saucedo, J. A. (2016). Innovaciones tecnológicas en la logística: gestión de inventarios, sistemas de información y tercerización de operaciones. México: ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316441031_INNOVACIONES_TECNOLOGICAS_EN_LA_LOGISTICA_GESTION_DE_INVENTARIOS_SISTEMAS_DE_INFORMACION_Y_TERCERIZACION_DE_OPERACIONES
- Guadalupa Guerrero, E. D. (2012). Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
- Hernández Altamirano, A. E. (2015). Análisis comparativo d los problemas presentes en la implantación del sistema de

- gestión de calidad ISO 9001 en empresas del sector alimenticio ecuatoriano y propuesta de alternativas de solución. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10640/TESIS%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández García, J. O., Miranda Martínez, M. E., & Ruano Padilla, J. E. (2016). Propuesta de un sistema de gestión tecnológica para el apoyo de la pequeña y mediana industria en el Salvador. Universidad del Salvador. Obtenido de http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1941/1/Propuesta_de_un_sistema_de_gesti%C3%B3n_tecnol%C3%B3gica_para_el_apoyo_de_la_peque%C3%B1a_y_mediana_industria_en_El_Salvador.pdf
- Lahuasi Criollo, A. A. (2017). Plan de mejoras para a gestión administrativa y financiera de las bodegas del Instituto Geográfico Militar, Cantón Quito, Provincia de Pichincha. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Loja Guarango, J. C. (2015). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FAMARPE CÍA. LTDA. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>
- Malca Gonzales, M. A. (2016). El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana 2015. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Montenegro Carpio, D. N. (2019). Diseño de manual de calidad para la empresa productora y comercializadora de camarón "Camaronera Galo Rodríguez" con normativa ISO:9001-2015. Machala: UTMACH. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15291/1/E-9933_MONTENEGRO%20CARPIO%20DOMENICA%20NICOLS.pdf
- Noceda Alonso, C. M., & Rivera Ramírez, J. G. (2018). Análisis de la gestión de los Recursos Tecnológicos y su incidencia en el inventario de la Dirección Distrital 24D01-Salud Santa Elena. Milagro: Universidad Estatal de Milagro UNEMI. Obtenido de <http://201.159.222.36/handle/123456789/4303>
- Paredes Moreira, C. A. (2017). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en los

- procesos productivos de la empresa Boluscorp S.A. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33473/1/TESIS%20CONNIE%20PAREDES%20FINAL.pdf>
- Peña, O., & Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Ponce, A. (2016). Administración de Empresas. México: Limusa Noruega.
- Reyes Luna, B. A., Sánchez López, M., Vargas López, M., & Vidal Vásquez, O. L. (2011). Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. Conciencia Tecnológica No. 41, enero-junio. Obtenido de Dialnet-SistemaDeInformacionParaElControlDeInventariosDelA-3707498.pdf
- Rivera Ramírez, J. G. (2018). Análisis de los procesos de gestión de inventarios en la dirección Distrital 24D01 - Salud Santa Elena. Milagro: Instituto de Posgrado y Educación de la Información. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4303/Rivera%20Ram%c3%adrez%2c%20Jimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solsol Hidalgo, E. A. (2017). Análisis de la Gestión de Inventarios de la Empresa Creazioni S.A de la ciudad de Iquitos, periodo 2011 2015. IQUITOS – PERÚ.
- Tembleque Montero, R. S. (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Urcia Ramón, L. P. (2019). Evaluación de la gestión de inventarios para mejorar el sistema de control interno de la empresa constructora JS SAC . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1881/1/TL_UrciaRamonLucila.pdf
- Yolanda, V. Z. (2015). Propuesta de un sistema de administración de inventarios en la comercializadora y reparadora de calzado recordcalza CIA. Ltda. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.