



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA**

**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CONTROL DE
INVENTARIO PARA LA SATISFACION DEL
CLIENTE EN JAROMA S.A.”**

**AUTORES: ASQUI BELTRÁN FRANKLIN VICENTE
VERA RAMIRÉZ ANGGIE LISSETTE**

TUTOR: LCDO. ELOY GONZALEZ ACOSTA, MSC

GUAYAQUIL, MARZO, 2021



**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CONTROL
DE INVENTARIO PARA LA SATISFACION DEL
CLIENTE EN JAROMA S.A.”**

2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



TEMA:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA
SATISFACION DEL CLIENTE EN JAROMA S.A.

AUTORES:

ASQUI BELTRÁN FRANKLIN VICENTE

VERA RAMÍREZ ANGGIE LISSETTE

TUTOR:

LCDO. ELOY GONZÁLEZ ACOSTA, MSC.

Guayaquil – Ecuador

2020-2021



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	ESTRATEGIAS DE GESTION DE CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA SATIFACION DEL CILENTE EN JAROM S.A.	
AUTORES:	ASQUI BELTRÁN FRANKLIN VICENTE VERA RAMÍREZ ANGGIE LISSETTE	
REVISOR/TUTOR:	GONZALEZ ACOSTA ELOY	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
UNIDAD/FACULTAD:	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO	
GRADO OBTENIDO:	CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO	
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:
ÁREAS TEMÁTICAS:	CONTABILIDAD	
PALABRASCLAVES/ KEYWORDS:	Gestión de Inventario, viabilidad financiera, tiempo, satisfacción.	
RESUMEN/ABSTRACT(150-250palabras):	El tema de estrategia de gestión de control de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en JAROMA S.A. es un marco de referencia y un mecanismo de administración, planificación y control, que permite reducir tiempo, de tal manera que podemos contar con los productos que requiere nuestros clientes con quienes tenemos establecido alianzas estrategias. Se realiza una inversión en tecnología que permite obtener una tasa interna de retorno aceptable. La metodología aplicada de carácter exploratorio descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando instrumento de investigación como la observación, encuestas. La información obtenida en la estadística permite en cuantificar el tiempo y la satisfacción de los clientes.	
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0994350299-0968155537	E-mail: Anggieveraramirez@gmail.com Tony_choopin@hotmail.es
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Secretaria de la facultad	
	Teléfono: 2282187	
	E-mail: titulación.cpa.ug@gmail.com	



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADURIA PÚBLICA
AUTORIZADA



Certificado porcentaje de similitud

Habiendo sido nombrado **Lcdo. Eloy González Acosta, MSc** tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Asqui Beltrán Franklin Vicente** y **Vera Ramírez Anggie Lissette** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Se informa que el trabajo de titulación: **ESTRATEGIAS DE GESTION DE CONTROL DE INVENTRIO PARA MEJORAR LA SATIFACION DEL CILENTE EN JAROM S.A.**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND quedando el 10% de coincidencia.

URKUND

Document Information

Analyzed document	TRABAJO DE TITULACION CULMINADO EN REVISION.docx (D96577135)
Submitted	2/26/2021 1:41:00 AM
Submitted by	
Submitter email	eloygez@gmail.com
Similarity	10%
Analysis address	maylie.almeidag.ug@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33415/1/TESIS%20YOLANDA%20FORTY.pdf	 1
	Fetch: 1/10/2021 11:52:00 AM	



Firmado electrónicamente por:

**ELOY
GONZALEZ**

Lcdo. Eloy González Acosta, MSc

C.I. No. 0959769126

Fecha: Guayaquil, 2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Certificado del docente-tutor del trabajo de titulación

Guayaquil, 1 de marzo del 2021

Ing. Com. Julio Pacheco Jara, MBA.
Director de la Carrera de Contaduría Pública Autorizada
En su despacho. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación ESTRATEGIAS DE GESTION DE CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA SATIFACION DEL CILENTE EN JAROM S.A De los estudiantes **Asqui Beltrán Franklin Vicente** y **Vera Ramírez Anggie Lisette**, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**ELOY
GONZALEZ**

Lcdo. Eloy González Acosta, MSc
C.I. No. 0959769126
Fecha: Guayaquil, 2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADURIA PÚBLICA
AUTORIZADA



Licencia gratuita intransferible y no comercial de la obra con fines no académicos

Nosotros, **Asqui Beltrán Franklin Vicente**, con C.I. No. 0922795083 y **Vera Ramírez Anggie Lissette**, con C.I. No.0950010579, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“ESTRATEGIAS DE GESTION DE CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA SATIFACION DEL CILENTE EN JAROM S.A.”** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Asqui Beltrán Franklin Vicente
CI: 0922795083

Vera Ramírez Anggie Lissette
CI: 0950010579

Agradecimiento

Durante cada logro de mi vida ha habido alguien detrás apoyándome, y sería egoísta no decirles gracias a todos quienes, de alguna manera, influyeron positivamente en mí. Es por esta razón que doy mi eterno agradecimiento a mi familia, a mis amigos, a mi pareja, a mi hija, y a mis profesores, ya que siempre tuvieron una mano extendida hacía mí, ya sea para decir unas palabras de apoyo o brindándome sus consejos y conocimientos. Para todos ustedes, mis inmensas gracias.

Anggie Lissette Vera Ramírez

Primero quiero empezar agradeciendo a creador por prestarme vida para cumplir esta meta. Segundo agradecerle a mi padre por el apoyo incondicional que me brindo en cada momento y al mismo tiempo agradecerles a mis amigos por siempre ayudarme con lo que necesitaba. Por último, agradecerles a los maestros de la Universidad de Guayaquil por su ardua labor y conocimientos impartidos tanto en el aula como en el proceso de titulación.

Asqui Beltrán Franklin Vicente

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, mis padres, esposo e hija quienes me ayudaron en todo momento para que pueda cumplir mi objetivo. Gracias por su inmenso apoyo.

Anggie Lissette Vera Ramírez

A mis padres, por guiarme y ser mi fuerza en todo momento. A mis queridas amigas por demostrarme su apoyo incondicional y soportarme a lo largo de mi carrera. A todas esas personas que llegaron a lo largo de mi vida a formar parte de mí y por las que ya no están, Gracias por todo el apoyo que me dieron a lo largo de mi carrera universitaria y por todos los consejos que me dieron

Asqui Beltran Franklin Vicente

Índice de Contenido

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN	I
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	II
CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	III
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE APÉNDICE.....	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3

1.2.	FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.2.	SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1.	OBJETIVO GENERAL.	5
1.3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	5
1.4.	JUSTIFICACIÓN	5
1.4.1.	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.	5
1.4.2.	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.	6
1.4.3.	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.	6
1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.	HIPÓTESIS	7
1.6.1.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
CAPÍTULO II.....		9
2.	MARCO REFERENCIAL	9
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2.	MARCO TEÓRICO	10
2.2.1.	CONTROL INTERNO DE INVENTARIO.....	10
2.2.2.	SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE INVENTARIO.....	11
2.2.3.	DESPACHO DE MERCADERÍA.	12
2.2.4.	INDICADORES DE SERVICIO A CLIENTES	12
2.3.	MARCO CONTEXTUAL	12
2.3.1.	PLAN ESTRATÉGICO.	13

2.3.1.1.	MISIÓN.....	13
2.3.1.2.	VISIÓN.....	13
2.3.2.	PRINCIPALES PRODUCTOS.....	14
2.3.3.	VALORES.....	14
2.3.4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE JAROMA S.A.	15
2.4.	MARCO CONCEPTUAL.....	15
2.5.	MARCO LEGAL.....	17
2.5.1.	NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD.....	17
2.5.2.	LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO	18
2.5.3.	CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.....	18
CAPITULO III.....		19
3	MARCO METODOLÓGICO.....	19
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	19
3.3.1	CARACTERÍSTICA DE LA POBLACIÓN	19
3.1.1	TAMAÑO DE LA MUESTRA	19
3.4	MÉTODO Y TÉCNICAS	20
3.4.1	MÉTODO NO PROBABILÍSTICO-INTENCIONAL.....	20
3.4.2	TÉCNICAS.....	21
3.5	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	21
3.6	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS A DEFENDER.....	30
CAPÍTULO IV.....		31

4.	LA PROPUESTAS.....	31
4.1.	ANTECEDENTES.....	31
4.2	OBJETIVOS	31
4.2.1	Objetivo general de la propuesta.	31
4.2.2	Objetivos específico de la Propuesta	31
4.3	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	32
4.3.1	Planificación estratégica.	32
	CONCLUSIONES	52
	RECOMENDACIONES.....	54
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
	APÉNDICE.....	57

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables Operacionalización de las variables	8
Tabla 2 Control Interno Empresa Jaroma S.A	22
Tabla 3 Sistema Tecnológica en Jaroma S.A.....	23
Tabla 4 Despacho de Mercadería en Jaroma S.A.	24
Tabla 5 Verificación del Inventario	25
Tabla 6 Mercadería con Codificación Y Numeración	26
Tabla 7 Sistema de Lector de Barra en Jaroma S.A.	27
Tabla 8 Mejora del Sistema de Lector de Barras	28
Tabla 9 Minimizar Tiempo al Despacho	29

Índice de Figuras

Figura 1 Matriz de Causas y efectos	4
Figura 2 Ubicación Jaroma S.A.	13
Figura 3 Estructura Organizacional	15
Figura 4 Control Interno Jaroma S.A.....	22
Figura 5 Sistema Tecnológico en Jaroma S.A.	23
Figura 6 Despacho de Mercadería en Jaroma S.A.....	24
Figura 7 Verificación del Inventario.....	25
Figura 8 Mercadería con Codificación y Numeración.....	26
Figura 9 Sistema de Lector de Barra en Jaroma S.A.	27
Figura 10 Mejora del Sistema de Lector de Barras.....	28
Figura 11 Minimizar Tiempo al despacho	29

Índice de Apéndice

Apéndice A Modelo de Encuesta.....	57
Apéndice B Carta de autorización de la empresa.....	60



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA**Autores:** Franklin Vicente Asqui Beltran

Anggie Lissette Vera Ramirez

Tutor: Lcdo. Eloy González Acosta, MSc

Resumen

El tema de estrategia de gestión de control de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en JAROMA S.A. es un marco de referencia y un mecanismo de administración, planificación y control, que permite reducir tiempo, de tal manera que podemos contar con los productos que requiere nuestros clientes con quienes tenemos establecido alianzas estratégicas. Se realice una inversión en tecnología que permite obtener una tasa interna de retorno aceptable. La metodología aplicada de carácter exploratorio descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando instrumento de investigación como la observación, encuestas. La información obtenida en la estadística permite en cuantificar el tiempo y la satisfacción de los clientes.

Palabras Claves:

Gestión de Inventario, viabilidad financiera, tiempo, satisfacción.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Autores: Franklin Vicente Asqui Beltran

Anggie Lissette Vera Ramirez

Tutor: Lcdo. Eloy González Acosta, MSc

“INVENTORY MANAGEMENT STRATEGIES TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION
AT JAROMJA S.A.”

Abstract

The topic of inventory control management strategy to improve customer satisfaction in JAROMA SA is an AI framework and an administration, planning and control mechanism, which allows reducing time, so that we can count on the products required by our clients with whom we have established alliance strategies. An investment is made in technology that allows obtaining an acceptable internal rate of return. The applied exploratory descriptive methodology with a qualitative and quantitative approach, using research instruments such as observation, surveys. The information obtained in the statistics makes it possible to quantify the time and customer satisfaction.

Keywords: Inventory Management, Financial Viability, Time, Satisfaction.

Introducción

Una estrategia de gestión de inventario sirve para mejorar la satisfacción de los clientes y es importante en el desarrollo de las organizaciones; hoy en día, se lleva a cabo esta importante actividad en la mayoría de las empresas apoyando el proceso operativo manual con la tecnología de información, la cual sirve de base para mejorar sus actividades y tomar decisión es rápidas, oportunas y eficientes.

Dentro del presente proyecto de investigación se establece los pasos efectivos del control de inventario a través de la evaluación de un lector de código que le permita llevar un control eficaz de sus materiales y evitando retrasos.

En el capítulo uno se realiza un estudio de la problemática actual que existe en lo que se refiere a una gran ineficiencia en su control interno en su ordenamiento por lo que existe retrasos al momento del despacho, facturación y ventas afectando directamente a los costos de la empresa dando pérdidas.

El Capítulo dos se planteó un marco teórico donde se da énfasis a la forma de procesamiento de un control interno, se planifica introducir un lector de código de barra en bodega y por último se describe la tendencia de la organización administrativa y la satisfacción del cliente y así mantener una mayor rentabilidad.

En el capítulo tres se plantea la metodología que se utiliza, se planifican los tipos de métodos y los instrumento que permitiría la recopilación información de un enfoque cualitativo y cuantitativo, se plantea una encuesta para garantizar la veracidad de los datos obtenidos con el fin de abarcar un esquema práctico para la propuesta.

En el capítulo cuatro se realiza una propuesta que tiene relación directa con todos aquellos insumos que son utilizados para el proceso de un control interno, por lo tanto, la tendencia de los

gastos va a disminuir y esto generará mayor rentabilidad. Se termina presente proyecto de investigación en el momento de que se planteara conclusiones y recomendaciones que van a dar énfasis a la hipótesis planteada y a la vez se da veracidad de las variables utilizadas.

Capítulo I

1. El problema

1.1. Planteamiento del problema

La importadora de repuesto JAROMA S.A. que reside en la provincia del Guayas al sur de la ciudad tiene un gran stock de respuestas automotrices en su inventario de las diferentes marcas tanto genuinas como genéricas por lo que coexiste una gran ineficiencia en su control interno, en su ordenamiento y en su codificación esto genera errores a diferentes áreas no solo en la bodega por la clasificación del stock, sino también en el área de recepción de mercadería, área de despacho, facturación y venta.

Esta problemática que se desarrolla dentro JAROMA S.A. generan un gran impacto afectando directamente a los costos de la empresa dando perdidas debido que en la línea automotriz son muy pocas la diferencia que tiene cada ítem, esto causa un mal despacho de un producto dando un genérico por uno genuino o genuino por el genérico.

Por lo anteriormente expuesto, se pretende desarrollar un sistema de codificación para las diferentes líneas de repuestos automotrices apartando cada repuesto por su debida procedencia (japonés, chino, taiwanés, coreano, americanos, italiano) y separar tanto repuestos originales como genéricos para así mejorar el sistema de ordenamiento de cada bodega para que el bodeguero no cometa erros al despachar la mercadería y evitar errores al momento de facturación de cada uno.

Árbol del problema

La carencia de políticas de inventario adecuadas está produciendo negativos en la empresa, como lo son; una demanda insatisfecha que a su vez trae como consecuencia la pérdida de la clientela.



Figura 1 Matriz de Causas y efectos

Dentro de la matriz causa y efecto, se establece promover un código de barra para la mejora del ciclo operativo en la organización y plantear los modelos necesarios que permitan minimizar el impacto de las situaciones antes expuestas, corregir y mejorar e sistema actual para que funcione de manera rápida y eficaz, Esto podría mejorar significativamente su nivel de servicios y reducir al mínimo riesgo de pérdidas monetarias dentro de la empresa.

Cabe destacar que se analizara el sistema de la Importadora JAROMA S.A. mediante la recolección de datos, entrevistas y observaciones directas; con el apoyo de herramientas que permita establecer estrategia de gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente.

1.2. Formulación y sistematización de la investigación

1.2.1. Formulación del problema.

¿De qué forma se puede mejorar el sistema de codificación de inventarios para la línea automotriz de repuestos genuinos y genéricos en la Importadora JAROMA S.A.?

1.2.2. Sistematización de la investigación.

¿Cómo afecta en el ordenamiento en la bodega al momento de la salida de la mercadería?

¿De qué forma se ve afectado el costo por el mal ordenamiento de su inventario?

¿En qué manera afecta en el costo el sistema de ordenamiento y codificación de inventario de inventarios en la importadora JAROMA S.A.?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Establecer un sistema de codificación de inventario para mejorar la satisfacción en el despacho de mercadería a clientes en JAROMA S.A.

1.3.2. Objetivos específicos.

Establecer un sistema de ordenamiento de repuestos originales y genéricos para cada bodega con el objetivo de reforzar habilidades y evitar errores al despachar y facturar la mercadería.

Proponer un sistema de codificación para cada ítem separándolos de cada uno de su respectiva procedencia.

Diagnosticar la situación actual el sistema de inventario de la empresa JAROMA S.A. mediante recolección de datos.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica.

En investigación hay un marco teórico cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica (es decir, los principios que la soportan), su proceso de implantación o sus resultados.

1.4.2. Justificación metodológica.

Se utiliza un enfoque totalmente cualitativo al conocer las sensaciones que vierte el producto al ser potabilizado, además se cuantifica a través de la encuesta la calidad y diversidad del producto envasado que orienta un estudio para generar conocimiento válido y confiable.

1.4.3. Justificación práctica.

La investigación es de gran importancia para ayudar a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Los estudios de esta investigación en la Importadora JAROMA S.A. no cuenta con un control interno y ordenamiento debido a su inventario, por lo que es necesario realizar una propuesta para implementar un nuevo control más fuerte y específico dirigido a ciertas áreas para lograr mitigar errores en la bodega.

1.5. Delimitación de la investigación

Campo:	Contabilidad
Área:	Contabilidad y auditoría
Aspecto:	Aplicación de balances, presupuestos, costos y estadísticas,
Espacial:	Ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas, Ecuador
Temporal:	Mayo, junio y julio del 2020

1.6. Hipótesis

Se establece un sistema de codificación para las diferentes líneas de repuesto automotrices, aumentara la eficiencia al despacho de los repuestos originales y genéricos de la empresa

JAROMA S.A.

Variable independiente

Sistema de codificación de inventarios

Variables dependientes

Eficiencia al despacho de mercadería.

1.6.1. Operacionalización de las variables.

Tabla 1 Operacionalización de las variables

<u>Variables</u>	<u>Definición conceptual</u>	<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>
Independiente <i>Sistema de codificación de inventarios.</i>	Uso de un sistema de codificador de barra para el manejo de la bodega (Moya, 2019).	Sistema de inventario	Codificador de barra	Entrevistas	Cuestionario
Dependiente <i>Eficiencia al despacho de mercadería.</i>	Esquema de manejo de atención al cliente. (Velasco, 2019).	Manejo de los métodos de atención al cliente.	Eficiencia	Entrevistas	Cuestionario

Capítulo II

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes de la investigación

Como antecedentes de la investigación se recogen trabajos de titulación con referentes académicos en temas de control de inventarios para contribuir con el mejoramiento en lo que corresponde a control de inventario; estos trabajos son detallados a continuación:

El trabajo investigativo titulado “PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTO”, explicó que el objetivo de un modelo de gestión de inventarios es importante porque busca conseguir un equilibrio de las mercaderías mediante la categorización de productos de mayor o menor demanda, permitiendo conocer cuales productos aportan más ingresos y cuáles no, dando la posibilidad de reducir o eliminar estos últimos. La aplicación de la planificación estratégica direcciona a cada área de trabajo permitiendo a través de objetivos planeados, así como estrategias, llevar de una forma ordenada los procedimientos administrativos que garantizan la eficiencia y eficacia de las actividades del personal, es por esta razón que el manual de funciones es una guía para la ejecución de las actividades. (Monteros, 2018)

El tema titulado “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE INVENTARIO DE LA EMPRESA JG REPUESTOS INDUSTRIALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, Se evaluó la situación de planificación estratégica de la empresa y se constató que existe un desconocimiento de las técnicas y políticas básicas para el control y buen manejo de los inventarios y técnicas para los procesos de recepción, registro, almacenaje, protección, conservación y despacho de las mercaderías por parte del personal involucrado en el área de almacén de la empresa. Los procedimientos para el control de inventarios no se encuentran

registrados, actualmente se realiza empíricamente. Además, la empresa no tiene distribuidas las funciones a sus empleados y no cuenta con un Manual de Procedimientos y Responsabilidades definidas para cada área, lo que ocasiona una falta en los controles al igual que existen diferencias continuadas en los saldos contables.(Flores, 2018)

El la tesis ‘CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO DE REPUESTO AUTOMOTRICES EN LA CIUDAD DE MANTA’’ concluye que le inventario es importante en una empresa comercial, en lo administrativo al precisar el stock que se dispone, ya que de acuerdo a los análisis efectuados, el mantener un nivel de stock afecta directamente el endeudamiento de la empresa, y un cuanto al nivel de rotación del inventario la evaluación es positiva ya que tiene una rotación de 5 veces en el año, y si el inventario que se mantiene en almacenes es alto, los costos también lo serán, relacionados directamente en la utilidad de la empresa. También es importante la capacitación constante del personal en cuanto a inventarios, ya que un conocimiento técnico en cuanto a este tipo de activos, genera positivamente una acción eficiente y se disminuyen desperdicios de tiempo y controles. (Garcia, 2019)

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control Interno de Inventario.

Para entender lo que es el manejo del Control Interno de Inventario es importante definir lo señala el según el autor Catacora, expresa que los inventarios representan un conjunto de bienes patrimoniales de una empresa y cuya adquisición o fabricación es de comercializarlos a fin de obtener un beneficio o utilidad razonable que cumpla con el objetivo de la empresa. (Catacora, 2019).

Se control interno sobre los inventarios con el fin de evitar errores, fraudes, descuidos, y desperdicios. Un faltante en el recuento físico de la mercadería indica la presunción de robo de

mercadería, o que se haya dispuesto del efectivo proveniente de la venta de esa mercadería, la correcta práctica del control de inventario de almacén, es el de asignar personas con distintas responsabilidades en sus labores a fin de que realicen su trabajo efectivamente en hacer las órdenes de compra, decepcionarlos, almacenarlos, conservarlos a ver los pagos y los registros de almacén. (Sosa, 2018)

Según Sosa (2018) El sistema de control de inventario debe aplicar un método que obligue a cada persona que recepción la mercadería a responder por ella y el saldo de la cuenta registrada debe ser igual a la existente.

2.2.2. Sistema de Codificación de inventario.

El sistema de Codificación es el más extendido en el mundo y es uno de los sistemas más utilizados para identificar productos comerciales según Gonzales (2019) El código tiene una estructura concreta, determinada a través de la jerarquía de asignación de sus diferentes partes, que están establecida únicamente a efecto de construcción de código. Una vez se ha ultimado este trabajo de construcción. Debe interpretarse el código con todos sus trece dígitos, sin buscar en el código la identificación de alguna de las partes así únicamente la empresa generadora tendrá conocimiento y entenderá el código la forma más común de presentar el código es con la sucesión de barra oscuras sobre fondo que permite el uso de lectores ópticos. (Gonzales, 2019).

El codificador es el más tradicional y usado en todo el mundo, en los últimos años se ha popularizado la utilización de los llamados códigos, estos símbolos capaces de enviar información completa al usuario mediante el scanner del código con un dispositivo con cámara integrada, los podemos encontrar especialmente como estrategia y marketing comercial y de acceso a datos complementarios en el mundo de los negocios y la información en general. (Majia, 2018).

2.2.3. Despacho de Mercadería.

la eficiencia de despacho de mercadería según Correa (2019) el despacho de mercadería consiste en revisar y empacar la mercadería, luego se procede a cargar la mercadería correspondiente a las rutas por zona de entrega, finalmente el proceso termina con la preparación de documentos que incluyen facturas, el despacho es revisar los productos alistados, para su empaquetado para despachar al cliente, incluyendo facturas. (Correa, 2018).

El Despacho de Mercadería es el proceso en la expedición de pedidos el acondicionamiento de los productos en las mejores condiciones, pasando por el empaquetado y etiquetado para su próxima entrega al cliente la expedición de pedidos es el embalaje y etiquetado de los pedidos para llegar con las mejores condiciones al cliente. (Perez, 2018).

2.2.4. Indicadores de Servicio a Clientes

Estos indicadores ayudan a medir la máxima efectividad en las entregas de los productos al cliente, y se verifican las variables que integran la calidad total en la entrega al consumidor final para tal efecto consta de las entregas perfectas a clientes que permite conocer la eficiencia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta las características completas, la exactitud en cantidades y sin daños en la mercadería y por otro lado esta las entregas a tiempo este indicador mide el nivel de cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los pedidos en la fecha establecida con el cliente. (Ponce, 2019).

2.3. Marco contextual

La compañía JAROMA S.A. es una entidad que tiene como objetivo social la fabricación y elaboración de cables de bujías, bocines, bases de motor, cauchado y productos en la rama metalmecánica, así como la importancia de repuesto automotrices. En general, se dedica a la

venta de todo tipo de partes, componentes, suministros, herramientas y accesorios para vehículos automotores.

Sus oficinas administrativas se encuentran ubicadas en la Calle C N° 102 entre 5 de junio y General Robles, Parroquia Ximena, Provincia del Guayas.

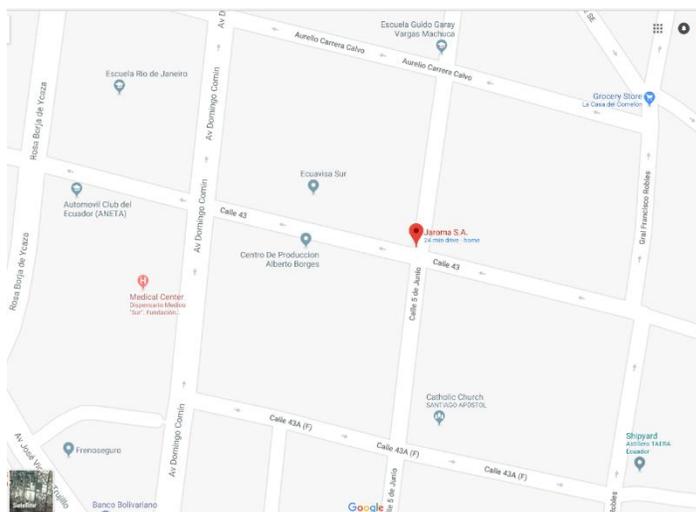


Figura 2 Ubicación Jaroma S.A.

2.3.1. Plan estratégico.

2.3.1.1. Misión.

Abastecer al mercado nacional de productos automotrices que permitan apoyar el crecimiento a los medianos y pequeños negocios al por menor, ofreciendo un excelente servicio, buenos precios, un amplio surtido de mercaderías y crear un buen vínculo comercial de fidelidad.

2.3.1.2. Visión.

Su misión está enfocada en constituirse no solo en la principal empresa distribuidora y comercializadora de repuestos automotrices, de los mejores estándares de calidad, para vehículos a gasolina, sino también ofrecer precios competitivos y stock de Inventario, que satisfagan los requerimientos de los clientes del país.

2.3.2. Principales Productos.

Entre los principales productos que comercializa JAROMA S.A. encontramos los siguientes: Amortiguadores, suspensión, frenos, maquina (motor), riñes, válvulas, accesorios, partes eléctricas, líquidos de frenos, puntas de eje, bombas de aceite, bandas, cabezotes, cigüeñales, pastillas de frenos, barras de leva, zapatas, focos trifas, cable de bujías, bocines de motor. Los productos de mayor rotación son los amortiguadores y la suspensión de los vehículos. Todos los productos que comercializa Jaroma S.A. tienen garantía por defectos de fábrica.

2.3.3. Valores.

- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Compromiso
- ✓ Integridad
- ✓ Liderazgo

2.3.4. Estructura organizacional de Jaroma S.A.

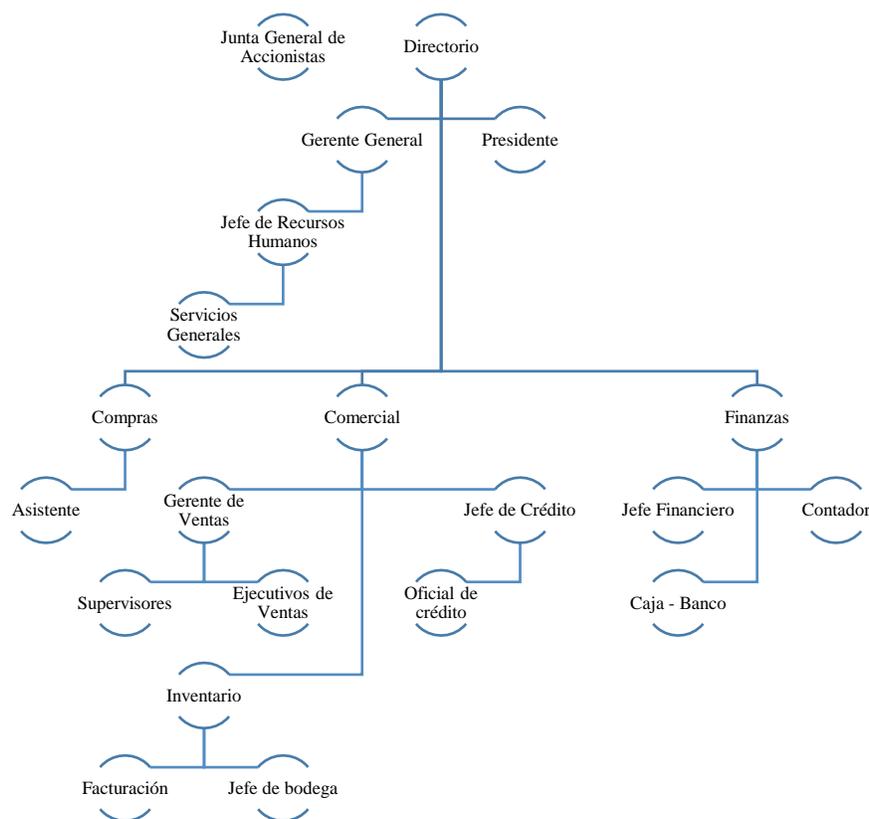


Figura 3 Estructura Organizacional

2.4. Marco conceptual

A continuación, se citarán los principales términos y conceptos que serán empleados en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Bodega: Área debidamente dimensionada, para la ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercaderías, de tal manera que se consiga una máxima utilización del volumen disponible de producto con costos operacionales mínimos. (Ríos, 2019)

Gestión de Inventarios: Esta se define como los procesos importantes que se llevan a cabo en el control de materias primas de toda empresa. Correspondiente a las tareas de gestión de un inventario, se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de reinventarios, determinados por los métodos de

control a diferencia del sistema de contabilidad, que se concentra en proporcionar un reflejo financiero preciso de los activos administrativos por la compañía, el modelo de gestión del inventario está orientado a la acción para ayudar a la empresa a gestionar su inventario. (Roman, 2017).

Codificador: También conocido como código de barra esta permite que los datos de un producto sean leídos de forma rápida y segura por un lector de códigos, de forma que pueda manejarse fácilmente información para la venta, almacenamiento o stock de productos la etiqueta de código de barra se lee con un escáner que mide la luz reflejada e interpreta el código en números y letras que se transmiten a una computadora. (Tamayo., 2012).

Despacho: Es el procedimiento administrativo al cual deben someterse las mercaderías que ingresan o salen de la empresa. (Loor, 2018)

Satisfacción: es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio.(Manuel, 2016)

Control de Gestión: es la eficiencia y la eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad publica y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que estas producen, así como de los beneficios de su actividad. (Dextre, 2017)

Mercadería: Se componen de esos productos terminados destinados para la venta que sirven para diferentes usos y aplicaciones. Estos pueden ser obtenidos de la fabricación interna o comprar al fabricante directo, para futuras transaccione con el público. (Miranda., 2017).

Inventario: Reconocimiento de bienes y otras cosas que le pertenece a un individuo o entidad hecho con exactitud, eficacia, eficiencia y orden.

Stock: Conjunto de productos materia prima, herramientas etc. En un almacén

Toma física: Verificación física de los bienes para afirmar su presencia real.

Faltante: lo que se encuentra de menos en un arqueo de caja, inventario o después de un proceso de control interno o auditoria.

Implementación: realización de una aplicación.

2.5. Marco Legal

Jaroma SA, fue constituida el 31 de marzo de 1998 en la ciudad de duran, ante el notario segundo del cantón de duran abogado Jode Morante Valencia y se escribió en el Registro Mercantil del cantón de Guayaquil el 29 del mismo año, bajo el registro No.16410 y aprobado por la Super Intendencia de Compañías mediante la resolución No. 98-2-1-1-0002274 de fecha 14 de mayo de 1998.

2.5.1. Normas internacionales de contabilidad

Uno de los principales fundamentos para apoyar esta investigación es la NIC 2 El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable.(NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD , 2018)

NIC 2 Sección 13 de la NIIF para pymes y NIIF completas

Definición de los inventarios

- Son activos poseídos para ser vendidos, que están en proceso de producción para la venta, son materiales o suministros NIC 2p6 sección 13.1

- Medición inicial de los inventarios al costo de adquisición (precio de compra aranceladas de importaciones y otros impuestos no recuperables de las autoridades fiscales transporté etc.)

NIC 2p11 sección 13.6

2.5.2. Ley de régimen tributario

1. Art 23 la administración efectuar la determinaciones directas o presuntivas referidas en el código tributario, en caso de que fueran precedentes.

La administración realizara la determinación presuntiva cuando el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad o cuando hubiese presentado la misma no estuviese respaldada en la contabilidad o por causas debidamente demostrados que afecten sustancial mente los resultados, especial mente los que detalla a continuación, no sea posible efectuar la determinación directa.

1. Mercadería en existencia o sin respaldo de documento de adquisición
2. No haber registrado en la contabilidad facturas de compra o venta
3. Diferencias físicas en inventario de mercadería que no sea satisfactoriamente justificadas

2.5.3. Contraloría general del estado

- art 2 de las personas responsable. – custodio administrativo será el o la responsable de mantener o actualizado los inventarios y registrar los ingresos, egresos y trasposos de los bienes en la unidad, conforme a las necesidades de los usuarios. El titular de cada unidad administrativa de la entidad u organismo designara a los custodios administrativos, según la cantidad de bienes e inventarios de propiedad de la entidad u organismo y/o frecuencia de adquisición de estos.(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2016).

Capítulo III

3 Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación que se realizó tiene como enfoque al campo descriptivo, se usa la técnica explicativa, para la recolección de la información como son: entrevistas, observación, cuestionario, que permitirá obtener referencias del tema investigativo, dentro de un marco de tiempo y espacio específico. Esta investigación, trabajara sobre realidades de hechos y su característica fundamental. Es la que presentaremos una interpretación correcta de los resultados arrojados.

3.2 Diseño de investigación

Se realizará para esta investigación un estudio cuantitativo de obtención de la información necesaria, se trabajará con herramientas empleadas por medio de cuestionario, con preguntas directas y dirigidas a una muestra representativa, para explorar los datos a la realidad y poder establecer nuestra hipótesis.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Característica de la población

Para el presente estudio se considera la población en total de la empresa Jaroma S.A. que es de 25 empleados, en el cual está en departamentos de bodega, oficina, producción, departamento financiero, vendedores etc.

3.1.1 Tamaño de la muestra

De acuerdo con el tipo de investigación podemos decir que tenemos una muestra finita y no utilizaremos toda la población de la empresa Jaroma S.A., cabe de recalcar que la empresa en total cuenta con 15 empleados y solo son pocas las personas para esta investigación para lo cual

tendremos que $n=15$ porque son los miembros a las personas que eran dirigidas nuestras muestras.

$$n = \frac{Npq}{(N-1)E^2 + pq}$$

$$n = \frac{25(0,5) * 0.5}{(25-1)*(0.05)^2 + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{25(0.25)}{(24) * (0.025) + 0.25}$$

$$n = \frac{6.25}{0.6 + 0.25}$$

$$n = \frac{6.25}{0.1563 + 0.25}$$

$$n = \frac{6.25}{0.4063}$$

$n = 15$

Donde

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población

p = Posibilidad de que ocurra en evento $p=0.5$

q = Posibilidad de que no ocurriera un evento $q=0.5$

E = error se considera el 5% $E=0.05$

Z = Nivel de confianza para el 95% $Z= 1.96$

3.4 Método y técnicas

3.4.1 Método no probabilístico-intencional

Esta investigación realizada, se utilizó este método que nos permite observar la diferencia de factores que se están afectando el normal desenvolvimiento de la bodega, seleccionado muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de selección al azar, debido a que se varia veces no ha permitido contabilizar el stock que cuenta la bodega y que genera problemas en el ordenamiento al despacho y embalaje, las técnicas que se utilizaran para encontrar las causas de los problemas

serán las encuestas y el estudio documental que permitirán encontrar la respuesta para la solución de nuestro problema.

3.4.2 Técnicas

La encuesta es una técnica de investigación que se realiza al momento de dialogar con el propietario de la empresa y los encargados del departamento de ciertas áreas, acerca de los problemas que aquejan a esta situación, la cual nos fue de gran utilidad al momento de concluir con los diferentes problemas en cuestión.

3.5 Análisis de Resultados

La encuesta de llevo a cabo en la ciudad de Guayaquil específicamente en la empresa Jaroma S.A. a continuación nos muestran cada una de las interrogantes:

1. ¿Cree que la empresa lleve un correcto control de inventario?

Tabla 2

Control Interno Empresa Jaroma S.A

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
NO	2	20%
Tal vez	1	10%
No se	1	10%
Total		100%

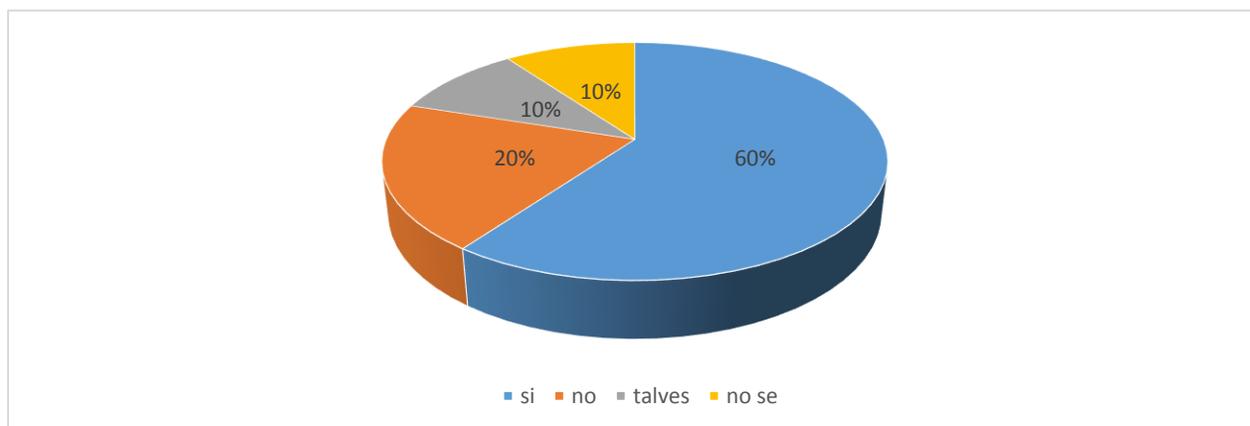


Figura 4 *Control Interno Jaroma S.A.*

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los encuestados del área administrativa, como bodeguero, vendedores y área de despacho explica que el 60% de los encuestados afirman que, si hay un control de inventarios, el 20% niega, el 10% está indeciso y el otro 10% desconoce esta función.

2. ¿La empresa cuenta con algún tipo de sistema tecnológico, que permita llevar adecuadamente el control del conteo de inventario?

Tabla 3

Sistema Tecnológica en Jaroma S.A.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	2	20%
No tiene idea	1	10%
Total		100%

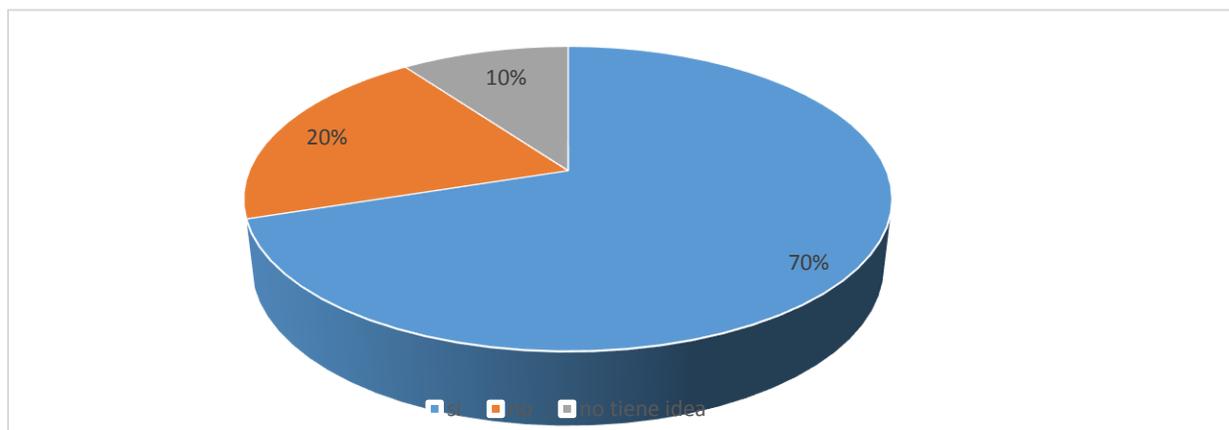


Figura 5 *Sistema Tecnológico en Jaroma S.A.*

Análisis e Interpretación

Dentro de las encuestas realizadas se observan que la mayoría del personal señala que, si existe sistemas tecnológicos dentro de la empresa para llevar adecuadamente el manejo del inventario, El 1% indica no tener conocimientos de la existencia.

3. ¿Al momento de realizar el despacho de la mercadería se lo hace forma manual?

Tabla 4

Despacho de Mercadería en Jaroma S.A.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	80%
No	0	10%
No tiene idea	1	10%
Total		100%

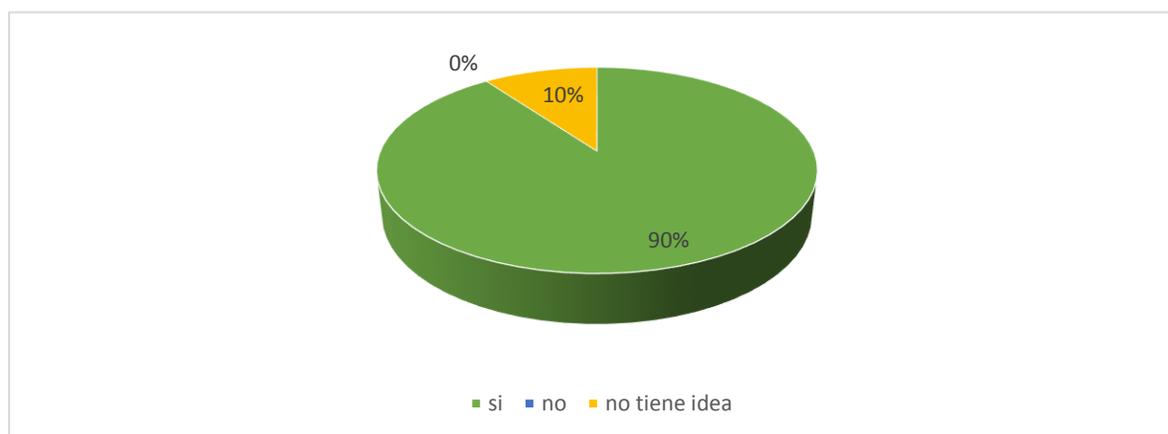


Figura 6 *Despacho de Mercadería en Jaroma S.A*

Análisis e Interpretación

La mayor parte de los encuestados señalan de que si existe el despacho de mercadería en forma manual e indican algunas falencias al momento del despacho ya que no cuentan con una mejora dentro de la empresa.

4. ¿Cada cuánto se verifica el inventario existente?

Tabla 5
Verificación del Inventario

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Diario	4	40%
Semanal	2	20%
Mensual	1	10%
Trimestral	1	10%
Semestral	1	10%
Anual	1	10%
Total		100%

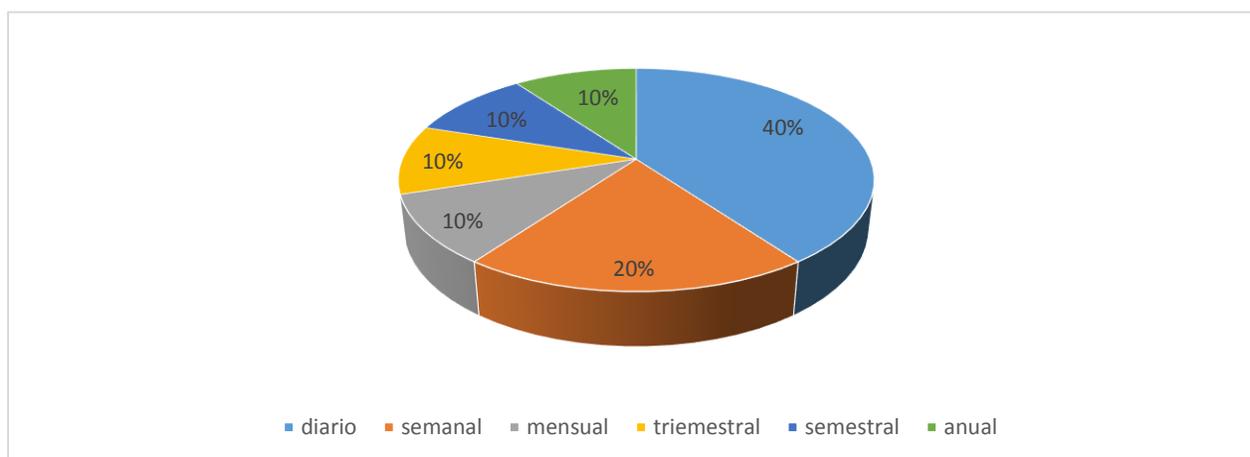


Figura 7 *Verificación del Inventario*

Análisis e Interpretación

De las 15 personas encuestadas y que laboran dentro de la bodega indicaron 4 personas que, si se realizaran la verificación del inventario de forma diaria, indicaron que por falta de material tecnológico se les dificulta el proceso de revisión de forma rápida y diaria.

5. ¿Cada producto de la bodega consta con su propia codificación y numeración?

Tabla 6

Mercadería con Codificación Y Numeración

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	3	30%
Tal vez	1	10%
No se	2	20%
Total		100%

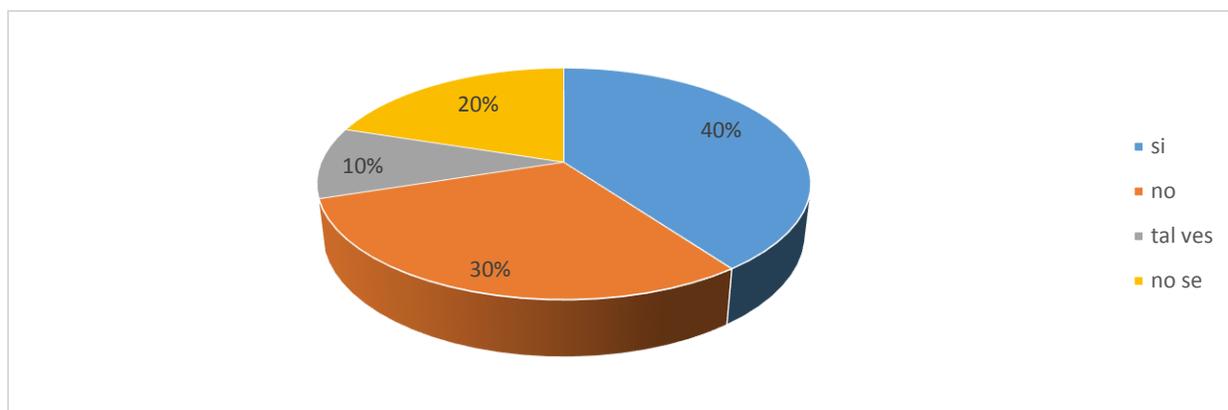


Figura 8 Mercadería con Codificación y Numeración

Análisis e Interpretación

Dentro de las encuestas realizadas al personal de la bodega, señala el 40% tener conocimiento de las codificaciones y numeraciones, y el 30% indico que tal vez no cuenta con la codificación necesaria ya que la bodega hace el ingreso de forma manual.

6. ¿Considera que un sistema de lector de barra pueda ayudar en el manejo de la mercadería en la bodega?

Tabla 7

Sistema de Lector de Barra en Jaroma S.A.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	3	30%
Tal vez	1	10%
No se	2	20%
Total		100%

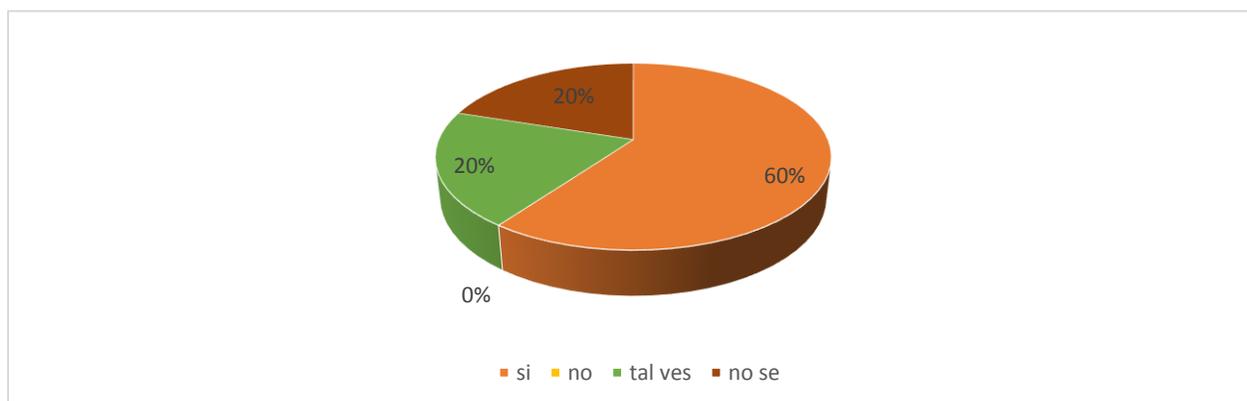


Figura 9 Sistema de Lector de Barra en Jaroma S.A.

Análisis e Interpretación

Referente a la interrogante sobre la implementación de un sistema de codificación conocido como Lector de Barra gran parte de colaboradores respondieron en un 80% que es necesario la implementación del lector es importante área los que colaboran en el área de bodega ya que reducirían tiempo en el ingreso de mercadería.

7. ¿Considera que el sistema de lector de barras podría mejorar el manejo en las ventas?

*Tabla 8
Mejora del Sistema de Lector de Barras*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	0	0%
Tal vez	1	10%
No se	0	0%
Total		100%

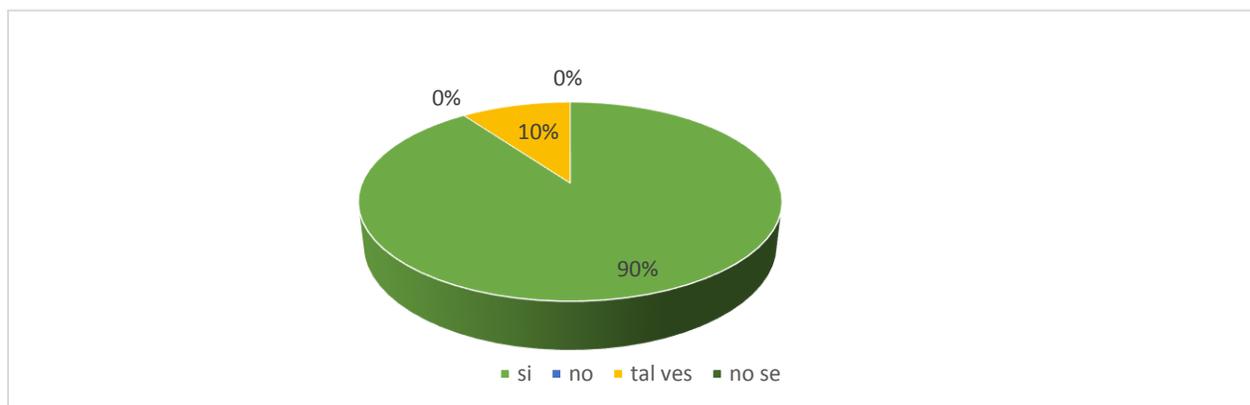


Figura 10 Mejora del Sistema de Lector de Barras

Análisis e Interpretación

La mayor parte de los encuestados que es necesario el sistema de lector de barras ya que reduciría las falencias que tiene el área de bodega a ingresar la mercadería y despacho en una forma más rápida al vender además ayudaría a le empresa a tener un mejor manejo en el ingreso de mercadería.

8. ¿Se podría minimizar el tiempo el área de despacho al implantar un lector de códigos de barras?

*Tabla 9
Minimizar Tiempo al Despacho*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	0	0%
Tal vez	1	10%
No se	0	0%
Total		100%

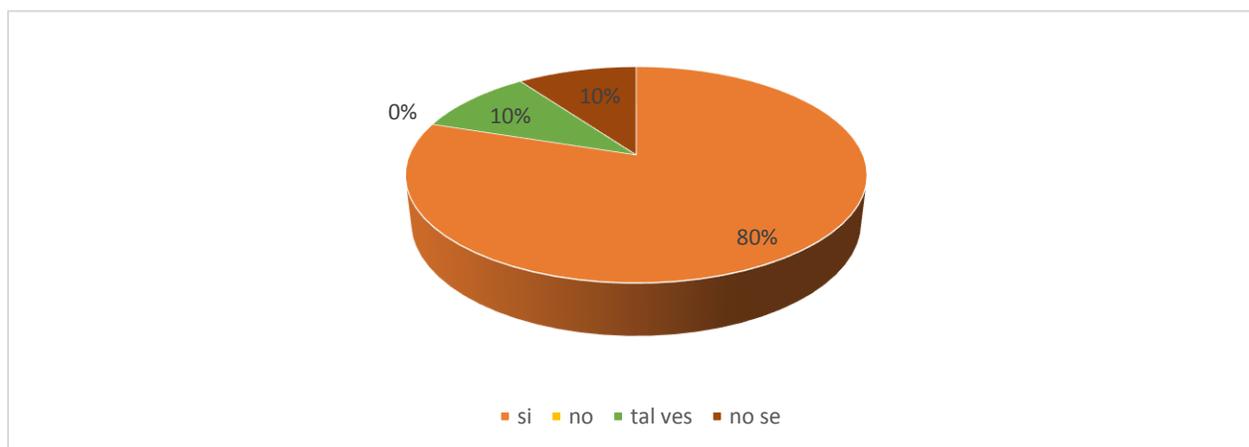


Figura 11 *Minimizar Tiempo al despacho*

Análisis e Interpretación

Quienes forman parte del personal de colaboradores en la empresa Jaroma S.A. indicaron un 90% que al usar un lector de barra mejoraría y reduciría el tiempo al momento del despacho de mercadería por lo que ayudaría al personal siendo más eficientes.

3.6 Verificación de la hipótesis a defender

La encuesta realizada, se toma en consideración todas las interrogantes manifestadas, donde el personal de bodega indica que existen falencias al despacho de mercadería por esta razón hay un desconocimiento de inventario, el personal se considera no capacitados al no tener un debido control de inventario.

Existe inexistencia en el proceso de despacho dentro de la empresa, por lo tanto, la realidad es que no se maneja un correcto ingreso en los repuestos tanto originales como genérico esto a llevado a serios problemas al momento del despacho de mercadería.

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas dan el preámbulo para implementar un lector de barra para así facilitar el ingreso de la mercadería en las encuestas realizadas el 90% de encuestados están de acuerdo con esta implementación para la mejora del trabajo.

Capítulo IV

4. La Propuestas

4.1. Antecedentes

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se determinó que el actual proceso de gestión y control de inventarios de la importadora de repuestos automotrices JAROMA SA es inadecuado. Debido a ello ocasiona que varios repuestos se confundan en la bodega, por la falta del ordenamiento, lo cual genera pérdidas y faltantes en ciertas bodegas.

Tomando en consideración el análisis y diagnóstico realizado en el capítulo 3, el cual nos permitió identificar las debilidades existentes en el actual proceso de control y manejo de inventario que influyen de manera directa en las actividades de la empresa JAROMA SA y las diferentes operaciones, se pudo indicar que la propuesta de gestión de establecer un sistema de codificación de inventarios en cada bodega, de tal forma que este contribuya al mejoramiento de la productiva y aumento de los rendimientos financieros de la empresa. Para el desarrollo del plan es necesario el compromiso y responsabilidad de todo el personal y de los jefes de áreas y directivos de la empresa.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo general de la propuesta.

Establecer un sistema de codificación de inventario para mejorar la satisfacción en el despacho de mercadería a clientes en JAROMA S.A.

4.2.2 Objetivos específico de la Propuesta

Establecer un sistema de ordenamiento de repuestos originales y genéricos para cada bodega con el objetivo de reforzar habilidades y evitar errores al despachar y facturar la mercadería.

Proponer un sistema de codificación para cada ítem separándolos de cada uno de su respectiva procedencia.

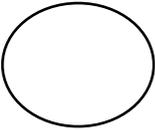
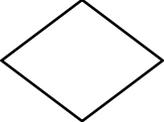
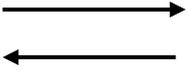
Diagnosticar la situación actual el sistema de inventario de la empresa JAROMA S.A. mediante recolección de datos.

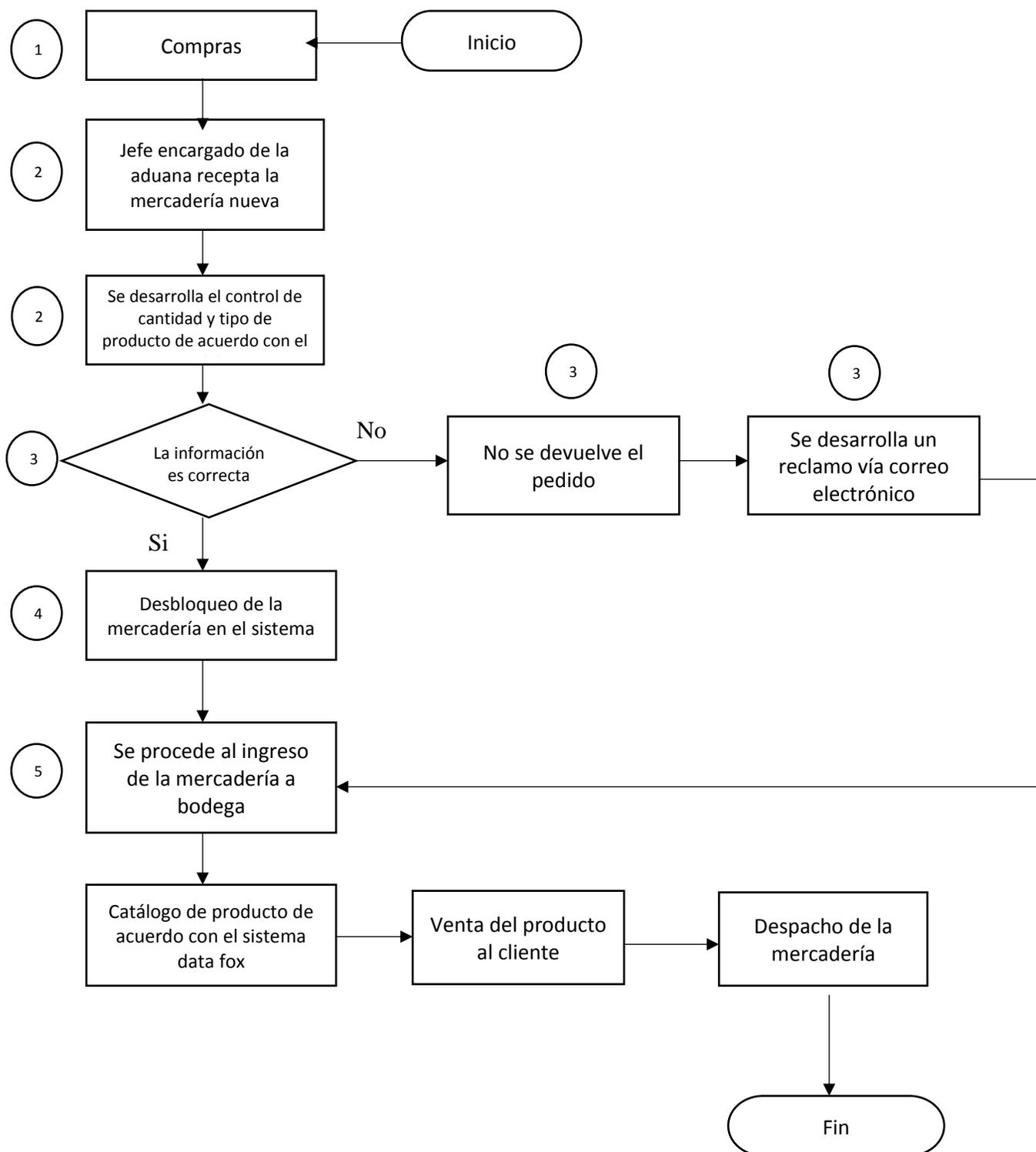
4.3 Descripción de la propuesta

4.3.1 Planificación estratégica.

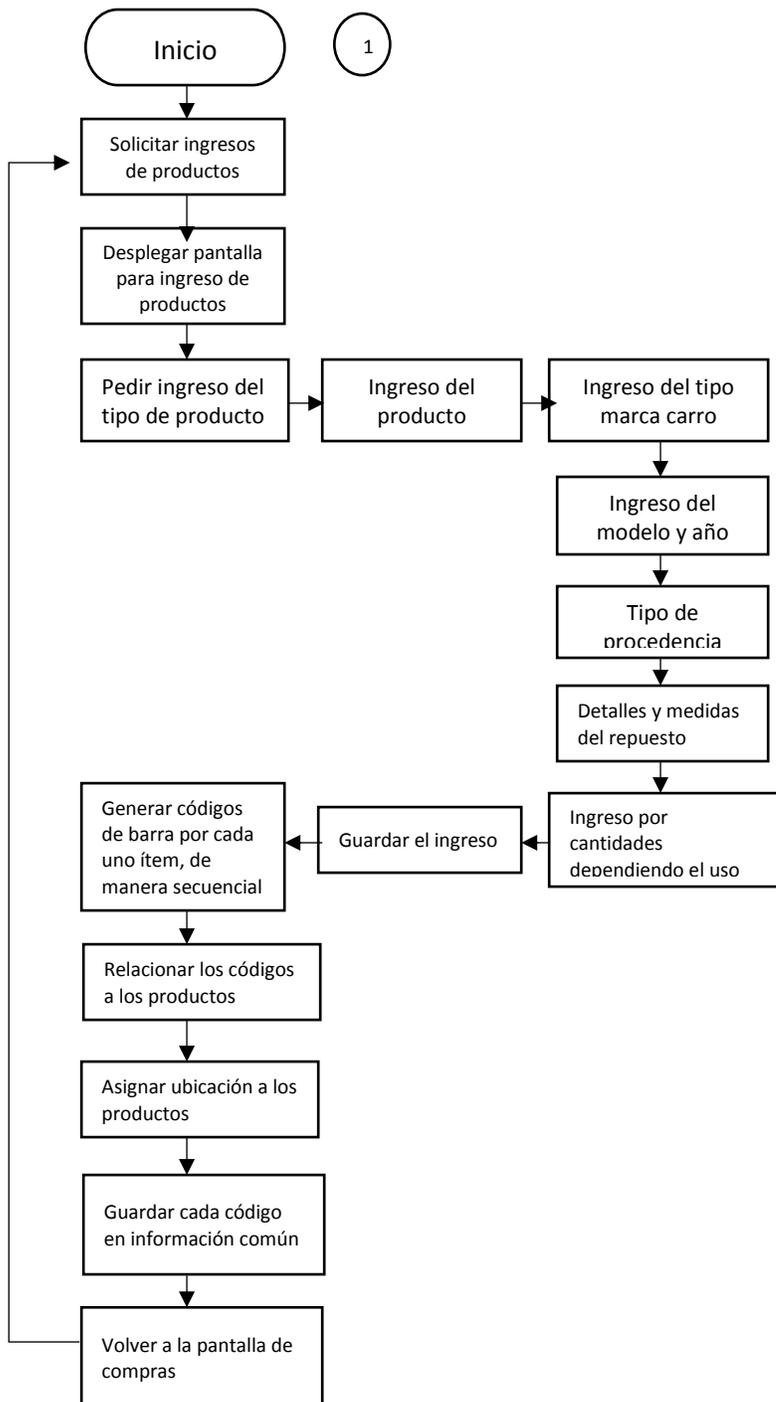
Para el cumplimiento de los objetivos específicos de establecer un sistema de ordenamiento de inventarios en la línea automotriz, para ello se establece a través de un flujo grama para la compra, recepción de mercadería, diseño de bodega, ingreso a bodega y ordenamiento de la mercadería, área de despacho y salida de la mercadería del almacén, continuación los siguientes flujogramas.

Descripción de simbología utilizada

	Inicio de proceso
	Actividad u operación
	Conector en la misma pagina
	Decisión
	Documentación
	Conector de otra pagina
	Sentido de flujo

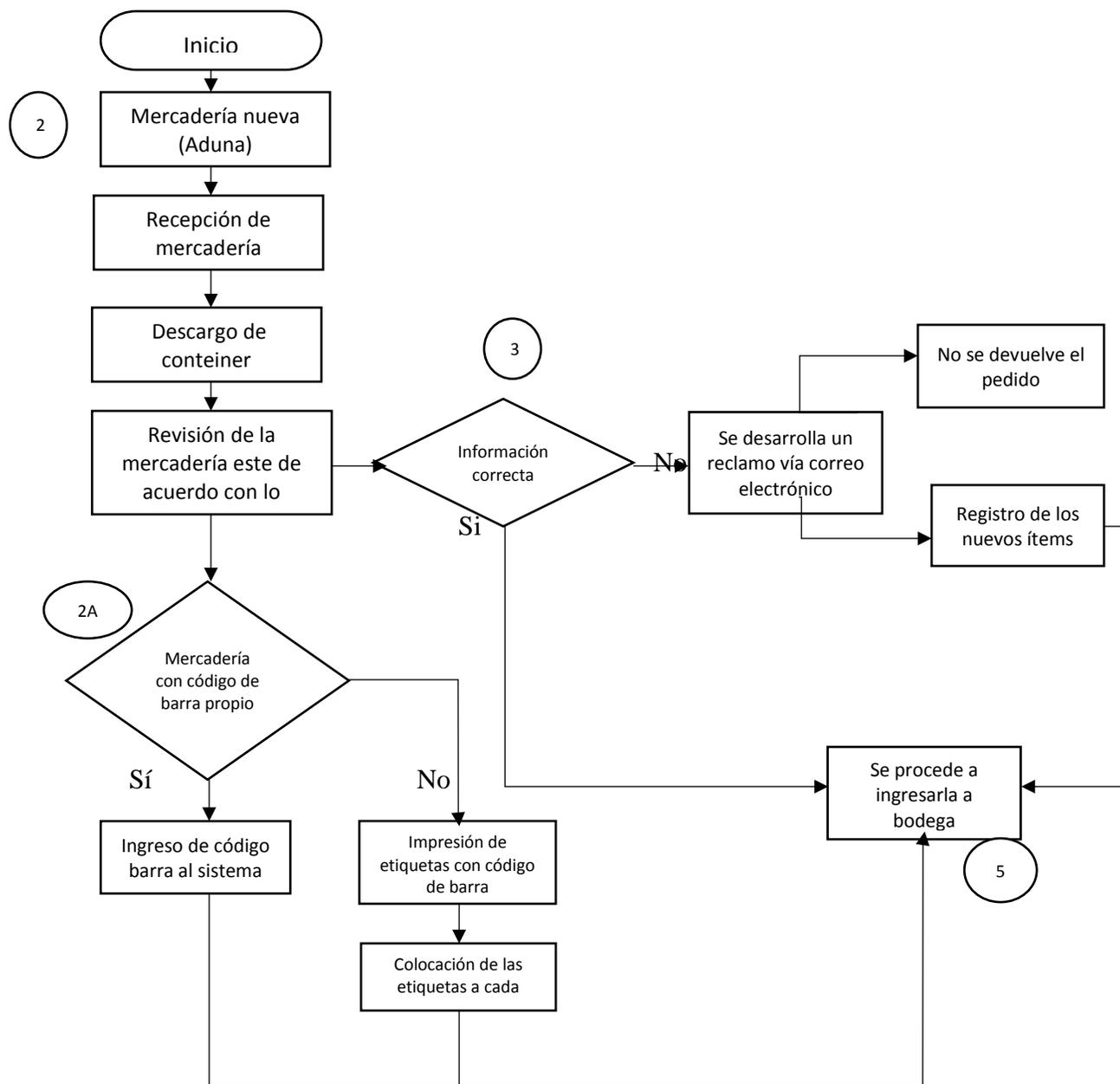


Compras



	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de compras	Flujo grama #
Elaborado por:		

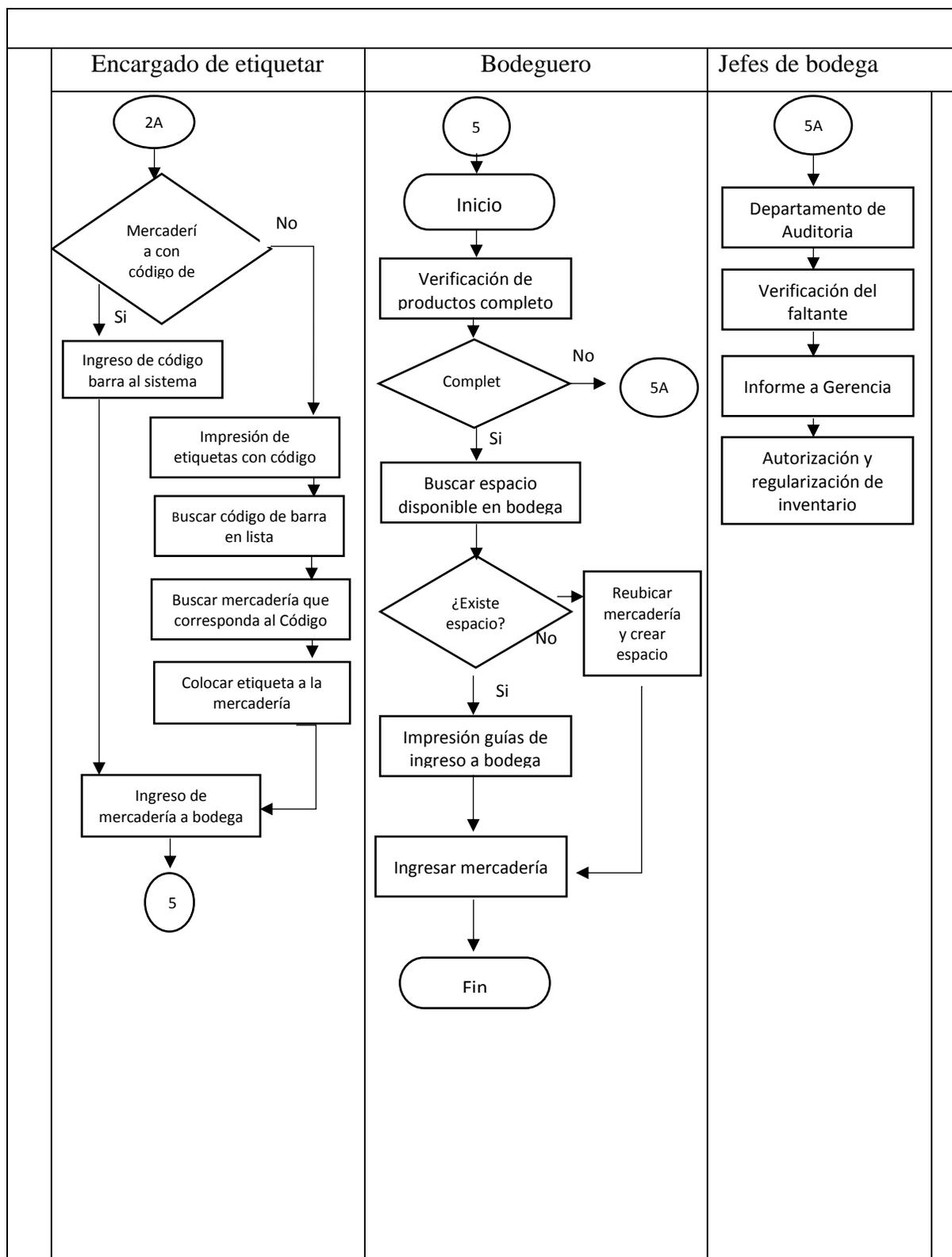
Procedimientos de ingreso de compras		
Responsable	N#	Descripción
Órdenes de compra de mercadería	1	Se solicita ingreso de mercadería, a través de la orden de compra.
	2	Se ingresa al sistema data, a continuación, se abre la venta de orden de compra.
	3	Continuación se pide el ingreso de o listados de los productos que están por llegar a la empresa.
	4	Se realiza le ingreso de los productos código por código, y se verifica siguientes informaciones en la factura.
	5	Tipo de marca de carro a la que pertenece el cada ítem.
	6	Modelos y año del carro.
	7	Tipo de procedencia (japonés, coreano, chimo, taiwanés, brasileño y europeo
	8	Detalle y medida de cada ítem (centímetros, milímetros, espesor, diámetro entre otros).
	9	Una vez tomado toda esta información se procede a guardar la orden de compra, para registrar la mercadería en el sistema.
	10	El sistema genera automáticamente una base de códigos de barra para cada ítem según corresponda su aplicación



	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de recepción	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos de recepción de mercadería		
Responsable	N#	Descripción
Jefe encargado de la aduana recepta la mercadería nueva	1	Entrega de orden de compra o factura al encargo de bodegas, para que reciba mercadería nueva.
	2	Al ingreso del container a la empresa.
	3	A continuación, se procede a realizar la descargar de la mercadería de manera ordenada y con el respectivo cuidado dependiendo del tipo.
	4	Una vez descargado el container, se procede a realizar la respectiva revisión, de manera que se pueda verificar que todo que las cantidades estén de acuerdo con la factura.
	5	Si la mercadería no se encuentra en ordeno existe algún tipo de anomalía con la factura (códigos esquivados, que este en mal estado etc.), entonces se desarrolla un reclamo de manera electrónica a través del correo Zimbra con el respectivo proveedor.
	6	Después de verificar las anomalías y las diversas situaciones que se presente, además de un análisis con el encargado de compras (Corea, Japón, china, Taiwán, Brasil etc.) que confirme que es mercadería de muy buena rotación en nuestro inventario.
	7	Se procede a tomar los respectivos datos de los ítems como modelo, tipo de carro, año, medidas, tipo de procedencia etc.
	8	Una vez tomados estos datos, se da el ingreso al sistema, corrigiendo la factura de esta manera se va dando de baja a las diferentes anomalías presentadas en las facturas como faltantes, eh ingresando las respectivas correcciones procediendo de la bodega.

	9	<p>Si la mercadería se encuentra en correcto orden, se procede a realizar una segunda revisión de manera rápida de cada código, para verificar si un su presentación o caja contienen códigos de barra propio.</p>
	10	<p>Si cada ítem trae consigo su código de barra propio, entonces se procede a registrar los códigos en el sistema data, a través de una pistola con lector de código de barra.</p>
	11	<p>Abrimos la venta del catálogo de producto en nuestro sistema data y procedemos a tomar el código, una vez tomado el código lo guardamos, de esta manera queda registrado y listo para futuras revisiones de mercadería</p>
	12	<p>Si la mercadería no se encuentra con código de barra propio en su presentación entonces, el jefe de bodegas pide las respectivas etiquetas para cada ítem.</p>
	13	<p>Una vez etiquetada y realizada este proceso se procede a realizar el ingreso a la bodega.</p>



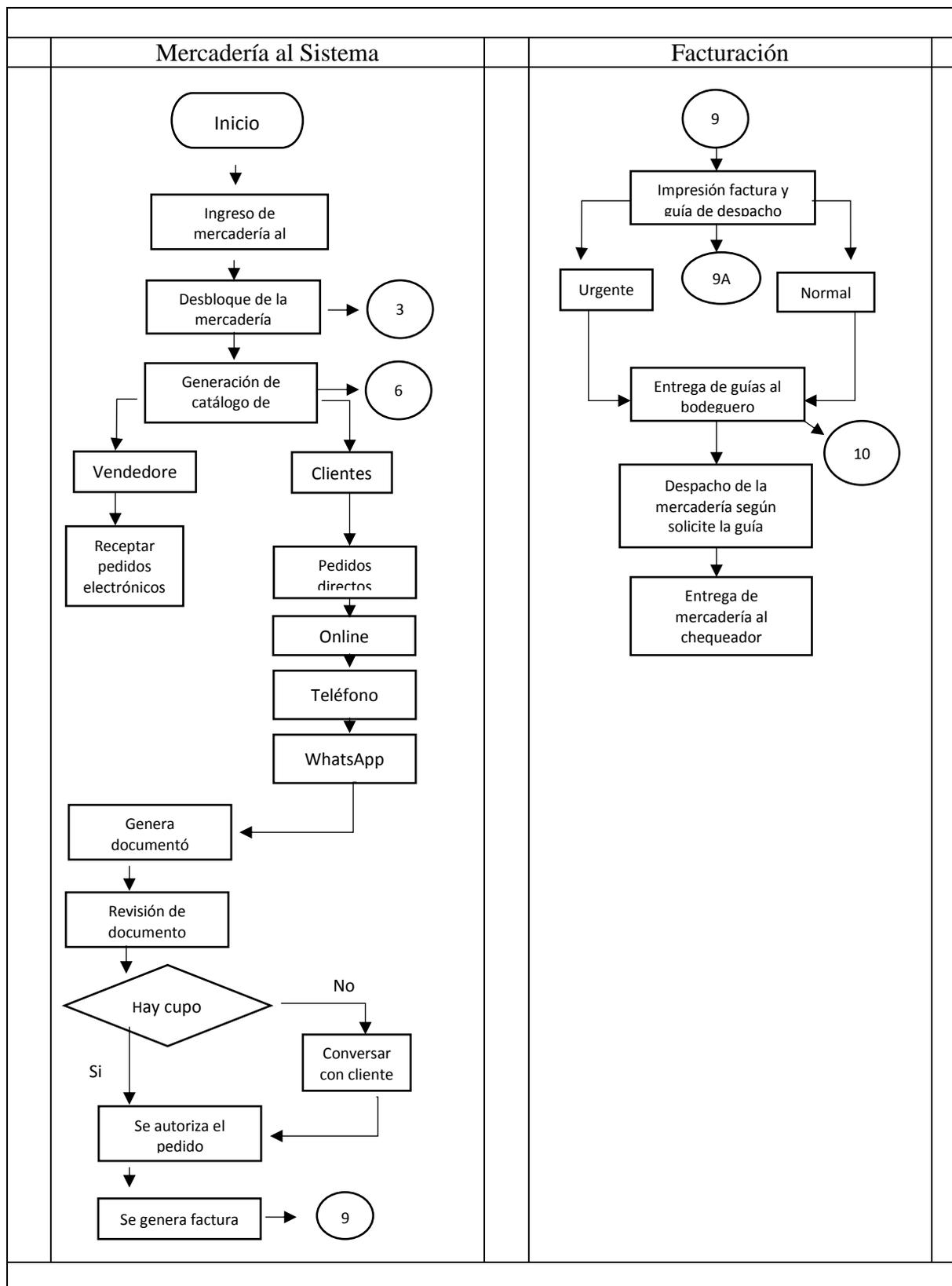
	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de bodega	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos de etiquetado de mercadería		
Responsable	N#	Descripción
Ayudante de jefe de bodega	1	Revisión de mercadería, de esta manera se verificar si tienen o no código de barra propio.
Ayudante de jefe de bodega	2	Si la mercadería no contiene código de barra entonces se procede.
Ayudante de jefe de bodega	3	Impresión de códigos según la orden compra o factura.
Ayudante de jefe de bodega	4	Después de imprimir el listado de códigos, se procede a realizar la respectiva etiquetación de manera ordenada y correctamente cada uno de los ítems, verificando cada uno de ellos y revisando si hay algún tipo de anomalía (mal estado o producto cambiado) que no se presente en el listado, pero si en nuestro físico.
Ayudante de jefe de bodega	5	Si la mercadería pose código de barra propio en su presentación
Ayudante de jefe de bodega	6	Entonces se procede a registrar los códigos en el sistema data, a través de una pistola con lector de código de barra.
Ayudante de jefe de bodega	7	Abrimos la venta del catálogo de producto en nuestro sistema data y procedemos a tomar el código, una vez tomado el código lo guardamos, de esta manera queda registrado y listo para futuro revisiones de mercadería
Ayudante de jefe de bodega	8	Una vez etiquetado y realizado este proceso se procede a realizar el ingreso a la bodega.

	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de bodega	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos de ingreso de mercadería a bodega		
Responsable	N#	Descripción
Bodeguero	1	Revisión de mercadería antes de ingresar a bodega por el bodeguero
Bodeguero	2	Se verifica si hay faltantes en su stock antes de ingresar a la bodega.
Bodeguero y jefe de bodega	3	Si presenta faltantes, bodeguero comunica inmediatamente con el jefe de bodega y a su vez con departamento de auditoria, para que se realice la respectiva confirmación.
Jefe de bodega, Departamento de auditoría interna, gerencia general	4	Si auditoria confirma los faltantes en el stock, se genera un reporte comunicándose con departamento de gerencia general para que autorice regularización de los inventarios.
Jefe de bodega, Departamento de auditoría interna, Inventarios en sistema	5	Una vez autorizado la regularización, se le entrega a persona encargada del departamento de inventarios en sistema, el cual generar el respectivo ajuste del inventario.
Jefe de bodega	6	Después de corregir todas las anomalías el jefe de bodega junto con el bodeguero revisa si hay espacio requerido en bodega.
Jefe de bodega, Ayudante de bodega, bodeguero	7	Si no hay el espacio que se requiere, se procede a reubicar la mercadería que se encuentra en la bodega y así de esta manera se generar el suficiente espacio en las perchas.
Jefe de bodega, Ayudantes de bodega	8	Una vez reubicada la mercadería y ya existiendo espacio en la bodega se procede a imprimir la documentación requerida para el ingreso de bodega.

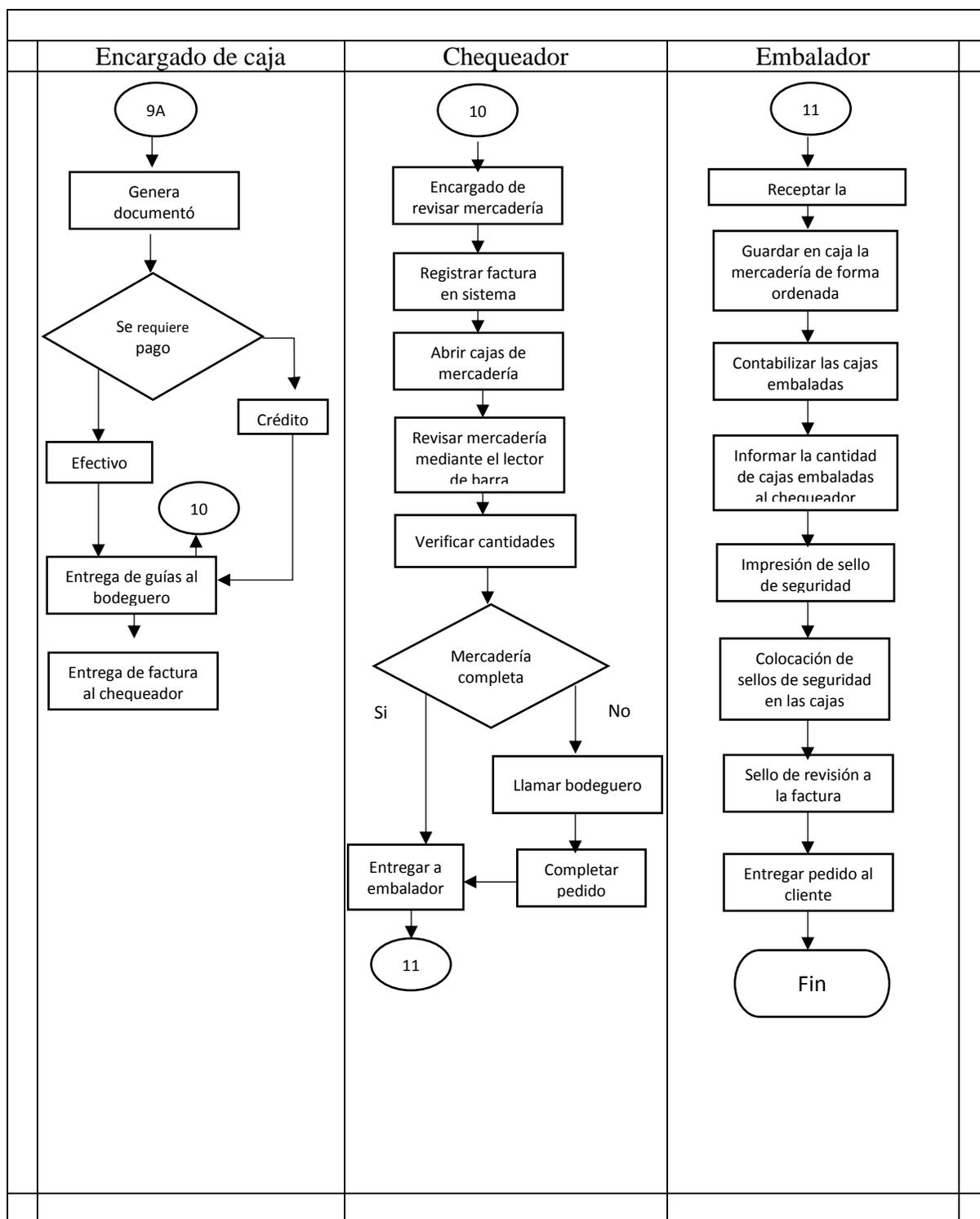
Jefe de bodega, Ayudantes de bodega y bodeguero	9	Después de Imprimir las guías de ingreso se procede a ingresar la mercadería de manera ordenada según se lo amerite la bodega
Jefe de bodega, Ayudante de bodega	10	Se procede a llevar los códigos de forma ordenada, desde el departamento de recepción de mercadería hasta la bodega
Jefe de bodega, Ayudantes de bodega y Bodeguero	11	Bodeguero recepta la mercadería para que pueda constatar que se le ingresa de forma correcta cada uno de los códigos a su bodega.
Jefe de bodega, Ayudantes de bodega y Bodeguero	12	Al momento del ingreso de la mercadería, se lo puede realizar de 2 maneras
Jefe de bodega, Ayudantes de bodega y Bodeguero	13	Si el producto cuenta con una codificación numérica, alfabética o combinada en la que se la pueda ordenar siguiendo un cierto secuencial o patrón de mayor a menor o de la letra A hasta la Z o cambiando las dos anteriores, entonces se lo ingresa ordenadamente, siempre respetando la secuencia, de esta manera se le facilita el despacho de la mercadería al bodeguero y a cualesquiera personas que remplace al bodeguero por cualquier motivo existente, minimizando el tiempo de búsqueda de cada ítem.
Jefe de bodega, Ayudantes de bodega y Bodeguero	14	Si el producto tiene códigos variados o carece de un secuencial de ordenamiento numérico o alfabético, entonces se lo ingresa mediante el listado de existencia de mercadería en sistema según la línea que le corresponda, este listado se encuentra ordenado por la marca de carros, entregando un listado al bodeguero para que se guíe en la percha, de esta manera se facilita el despacho de la mercadería al bodeguero y a cualquier persona que remplace al bodeguero por cualquier motivo existente, minimizando el tiempo de búsqueda de cada ítem.



	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de inventarios Sistema	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos de ingreso de mercadería en sistema y facturación		
Responsable	N#	Descripción
Mercedaria en sistema	1	Ingreso de mercadería al sistema
Digitador	2	Al momento de ingresar las compras en nuestro sistema, pasan a reflejar automáticamente a nuestro inventario
Digitador	3	Una vez que la mercadería está en nuestro inventario, el gerente general autoriza el desbloqueo.
Digitador	4	Ya estando desbloqueada la mercadería pasa a reflejar el nuevo stock en nuestro catálogo de productos de venta.
Digitador	5	En nuestro nuevo catálogo se refleja la secuencia de códigos de barra para un mejor manejo y venta del producto.
Digitador	6	De esta manera los vendedores y los clientes pueden realizar los pedidos
Digitador	7	A través de nuestro catálogo electrónico el cliente puede realizar pedidos por medio de las siguientes opciones
Cliente	8	Llamadas telefónicas, llamada online o por WhatsApp o a través de mensajes de textos comunicándose directamente con la empresa, con la referencia de producto o los códigos de barra que se refleja en nuestro catálogo.
Cliente	9	El vendedor después de recibir el catálogo actualizado puede visitar al cliente en su local y ofrecer la nueva mercadería.

Cliente	10	De esta manera recepta pedidos generando un documento electrónico a través de su dispositivo con el nuevo software de venta.
Oficial de crédito	11	Todo documento electrónico es recibido en la oficina y es revisado por las oficiales de crédito en cargada para verificar si tiene cupo o si presente algún otro tipo de anomalía.
Facturación	12	Después de revisar el documento y verificar que no tenga ningún tipo de inconveniente, se procede a la autorización, cual se convierte automáticamente en factura
Facturación	13	Una vez autorizada la factura se procede a imprimir la factura con su respectiva numeración y la guía su correspondiente.
Facturación	14	Después de imprimir la factura, se la clasifica en urgentes y normales según la necesidad del cliente
Facturación	15	Y se realiza la entrega de las guías de despacho al bodeguero.



	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de caja	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos de revisión de cobro o encargo de caja		
Responsable	N#	Descripción
Encargado de caja	1	Una vez receiptado el documento electrónico por las oficiales de créditos y autorizado debidamente por gerencia general
Encargado de caja	2	La factura pasa automáticamente a la caja para verificar de como seria su forma de pago, si el cliente desea pagar en efectivo o a crédito
Encargado de caja	3	Si el cliente desea realizar el pago en efectivo, se realiza el correspondiente cobro de la factura y se le coloca un sello de cancelado.
Encargado de caja	4	Si el cliente desea a crédito, se le coloca su respectivo y sello autorizando el despacho de la factura.
Encargado de caja	5	Luego pasa la factura al área de despacho donde se la entregada al encargado de chequear la mercadería
Encargado de caja	6	Y se realizar la respectiva entrega de guías de despacho a los bodegueros.

	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de despacho	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos para la salida de mercadería		
Responsable	N#	Descripción
Chequeador	1	Una vez que el chequeador recibe la factura con sus respectivas guías de despacho y después que son entregados al bodeguero.
Chequeador	2	A continuación, se registra la factura en el sistema través de su código de barra que se encuentra en la parte superior de ella, mediante un lector de códigos que se encuentra instalado un cajero diseñado para la revisión y el despacho de la mercadería
Chequeador	3	Después de registrar la factura en nuestro sistema, el bodeguero se acerca con la mercadería al chequeador solicitud por la factura.
Chequeador	4	El chequeador revisa detalladamente, abre cada caja, verifica cantidades, revisando cada repuesto pasando por el escáner o lector de barras el cual nos dará de manera detalla el registro de cada producto.
Chequeador	5	Cada ítem que se registrar o pasa por nuestro escáner o lector de barras que se visualiza en nuestras pantallas, estas pantallas que se encuentran ubicas en la parte superior del escáner en la cuales se visualiza o da a conocer si la información de la mercadería si es correcta o no
Chequeador	6	Una vez de terminar de escanear cada producto, el sistema nos confirmara si la mercadería está completa o si hay códigos que no corresponda con el pedido o hay alguna otra anomalía presente con la factura.

Chequeador	7	Si la mercadería se encuentra incompleta, se llama al bodeguero, se le explica la situación para que verifique su guía de despacho y pueda traer el ítem que falta para que se complete la factura y se pueda cerrar el pedido
Chequeador	8	Posteriormente si existe ítems que se haya sacado por equivocación, también se le informa al bodeguero para que realice el respectivo cambio o verificando con su guía de despacho
Chequeador	9	Si por algún motivo el producto que se solicita se encuentra mal etiqueta o mal registrado, se llama de manera urgente al jefe de bodega o al departamento de auditoria para que se corrija, imprima o se registre el código de ese producto.
Chequeador	10	Si la mercadería se encuentra en mal estado, el bodeguero deberá informar al jefe de bodega el cual autorizará al chequeador que realice la respectiva nota de crédito
Chequeador	11	Si el producto solicitado en la factura no se encuentra en la bodega o está faltando, el bodeguero deberá informar al encargo del área o al jefe de bodega el cual deberá autorizar, mediante el sistema la respectiva nota de crédito a la factura y al mismo tiempo la nota de crédito es impresa y agregada a la factura, informándole al cliente que ese ítems y valor es descontado automáticamente de su factura

	Manual de procedimientos de la importadora JAROMA SA	
	Área de embalaje	Flujo grama #
Elaborado por:		

Procedimientos del área de embalaje		
Responsable	N#	Descripción
Embalador	1	Después de que el chequeador revise la mercadería a través del lector de códigos de barra y confirme todo el producto esté en orden
Embalador	2	Después es pasado al embalador, el cual se encargará de guardar la mercadería manualmente, de manera ordenada en una caja.
Embalador	3	Después de guardar la mercadería, se procede a contabilizar las cajas de pedido e informarlas cantidades al chequeador
Embalador	4	El chequeado se encargará de registrar las cantidades de cartones que se le vaya a entregar al cliente y también la persona que lo embalo.
Embalador	5	Posteriormente se imprimirá sello de seguridad por cada caja del pedido.
Embalador	6	Luego el embalador se encargará de colocar los sellos a cada caja.
Embalador	7	Después de colocar los sellos, también se sellará la factura con los datos del chequeador, embalador y la cantidad de cartones y la secuencia de los sellos que llevará.
Embalador	8	Al final se colocará la factura en uno de los cartones y se lo procederá sellar, dando por finalizado el pedido del cliente.
Embalador	9	Después se procederá a entregar el pedido al cliente dependiendo si este se encuentre en la empresa o se lo tenga que llevar a su local

Conclusiones

La realización de esta investigación permitió implementar una propuesta de un sistema de codificación para el control de inventarios en las actividades que realiza la importadora JAROMA SA el cual fue desarrollado de un modo para darle solución a todas las situaciones que se presentan en nuestro inventario debido que no hay un control riguroso.

Después de implementar este nuevo sistema de codificación de inventarios podemos decir que este proceso genera un ordenamiento en cada una de las áreas generando.

En el área de importación, genero un mayor control ya que facilita tanto la recepción de la mercadería, como el ingreso de la mercedaria al sistema de una manera más fiable, dando una mejor codificación a cada ítem, está a su vez genera que los siguientes procesos se faciliten, mitigando los errores.

Tanto en el área de ventas, facturación, despacho de mercadería, salida de esta y en el área de recepción de mercadería de cada cliente, mitigo muchos errores que se presentaban en todas las áreas, generando una mayor satisfacción al cliente, ya que la implementación de este sistema de lector de barras mitigo lo errores y faltan de mercadería en las facturas, a través de un registro en nuestro sistema.

En el área de inventario en nuestras bodegas a través de este proceso, se generó un gran impacto debido a que nuestro ordenamiento por de listados, secuencial de códigos de barras o secuencial de códigos por carro, brindó una mayor eficiencia en la cual se pude despachar con facilidad la mercadería de cada bodega en un 65 %.

En el área de cobranza hubo un gran impacto, se redujo los reclamos por faltante de mercadería en un 90 % ya que al implementar este sistema de etiquetado en cada producto y a su

vez la revisión de la mercadería a través de un lector de barras mitigo muchos errores dando como resultado la optimización el tiempo de despacho de esta.

Se optimizo el tiempo de la revisión de mercadería en el área tanto en área de chequeo como en el área de embalaje, de esta manera se logró reducir el tiempo en un 50 %.

A través de este sistema de códigos se optimizo la actualización de nuestro catalogo para nuestros clientes, debido que nuestras nuevas referencias por código facilitan la búsqueda de dichos repuestos.

Recomendaciones

- Cada una de las áreas debe recibir la capacitación necesaria para que se pueda realizar el trabajo adecuadamente.
- Revisión contante de cada ítem en el área de recepción de mercadería en aduana para que se verifique si no se presente errores
- Verificar en cada bodega, el bodeguero mantenga el orden de los ítems en cada percha
- Planificación y toma física de inventarios, constante y de improviso en cada bodega, para mantener un orden de ellas.
- Actualizar constantemente nuestros sistemas para evitar errores.
- Creación y actualización de nuestros procesos ya implementados para mitigar cualquier error o anomalía que se presenté fututamente.
- Revisión periódicamente de nuestros equipos y módulos de lector de barras en el área de chequeo
- Implementación de cámaras de seguridad en el área del chequeador para mitigar cualquier error que se presente.

Referencias Bibliográficas

- Catacora. (2019). Control de Inventario . En *Enfoque Gerencia y de Gestión*. Colombia: Pearson.
- Contabilidad, N. I. (2006). *Inventarios*. Quito Ecuador.
- Correa. (4 de Noviembre de 2018). *Gestion de Mercaderia en Eficiencia de Despacho*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2495/TESIS%20Ochoa%20Irwinn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dextre, J. (2017). Control de Gestion . *Universidad Catolica de Perú*, 11-12.
- Flores, R. (2018). EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL AREA DE INVENTARIO DE LA EMPRESA JG REPUESTO INDUSTRIALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL . *Revista Economía y política* , Sexta Época. Año XVII. Volumen 32. Enero-junio 2018.
- Garcia. (2019). Gestion de Inventario . En McGraw-Hill, *TEcnologia en la contabilidad* (págs. 67-69). Peru:: Interamericana.
- Gonzales. (2019). Sistema de Codificacion de Inventario . En Ubidia, *Principios de Contabilidad* (págs. 12-15). Quito:: Escobar .
- Loor, V. D. (2018). *Gestión estratégica de Inventario en despacho de Mercaderia vista desde una perspectiva contable*. Manabi Ecuador:
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/706>.
- Majia. (2018). *Codificadores*. Ciudad de México:: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Manuel. (2016). Calidad y Satisfacción. *Revista de la Educacion Superior Resu* , 81-82.
- Miranda. (2017). *Adecuado Manejo de Cuentas por Cobrar en la Empresa xyz*. Riobamba.
- Monteros. (2018). *Contabilidad y Gestion de Inventario*. Ecuador: Grupo Editorial Patria.
- NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD . (2018). INVENTARIO. En IEN, *NIC 2*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%20%20-%20Inventarios.pdf>.
- Perez. (2018). Eficiencia en Despacho de Mercaderias. En P. Celi, *FUnciones de la contabilidad*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ponce. (2019). Contabilidad Básica. En O. Cabrera, *Indicadores deServicio a Clientes* (págs. 15-16). Bogotá:: Fundación para la Educación Superior San.

Ríos, V. V. (2019). *Logística y Calidad*.

<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ingytec/logisticaycalidad.pdf>.

Roman. (2017). Diagnostico de los Modelos de Gestion de Inventario. pág. 34.

Sosa. (2018). Diseño de un sistema de Control Interio. . En Hernández Triana, *Defincion de contabilidad en General* (págs. 35-38).

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. (2016). *RESOLUCION ADM-2013-11729*. Quito Ecuador:

http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/La%20SBS/ley%20transparencia/resol_adm/Resolucion_ADM-2013-11729.pdf.

Tamayo. (2012). *Codigo de Barras*. España.

Apéndice

Apéndice A Modelo de Encuesta

1. **¿Cree que la empresa lleve un correcto control de inventario?**

SI	
NO	
TAL VEZ	
NO SE	

2. **¿La empresa cuenta con algún tipo de sistema tecnológico, que permita llevar adecuadamente el control del conteo de inventario?**

SI	
NO	
NO TENIA IDEA	

3. **¿Al momento de realizar el despacho de la mercadería se lo hace forma manual?**

SI	
NO	
NO TENIA IDEA	

4. **¿Cada cuánto se verifica el inventario existente?**

DIARIO	
SEMANAL	
MENSUAL	

TRIMESTRAL	
SEMESTRAL	
ANUAL	

5. **¿Cada producto de la bodega consta con su propia codificación y numeración?**

SI	
NO	
TAL VEZ	
NO SE	

6. **¿Considera que un sistema de lector de barra pueda ayudar en el manejo de la mercadería en la bodega?**

SI	
NO	
TAL VEZ	
NO SE	

7. **¿Considera que el sistema de lector de barras podría mejorar el manejo en las ventas?**

SI	
NO	
TAL VEZ	
NO SE	

8. **¿Se podría minimizar el tiempo el área de despacho al implantar un lector de códigos de barras?**

SI	
NO	
TAL VEZ	
NO SE	

Apéndice C Carta de autorización de la empresa



JAROMA S.A. IMPORTADORA
DE REPUESTOS AUTOMOTRICES
RUC: 0991448551001
Calle C No 102 entre 5 de Junio y Graf. Robles
Teléfonos: 2331678 – 2331591 – 2331381
financiero@jaroma.com.ec

Guayaquil, 1 de Noviembre de 2020

Señores
Universidad de Guayaquil
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CPA
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Mediante la presente autorizamos que los señores FRANKLIN VICENTE ASQUI BELTRAN, portador de la Cédula de Ciudadanía No. 0922795083 y ANGGIE LISSETTE VERA RAMIREZ, portadora de la Cédula de Ciudadanía No. 0950010579, egresados de la Escuela de CPA, realicé su tesis **sobre Estrategias de Gestión de Control de Inventarios para mejorar la satisfacción del cliente en JAROMA S.A.**

Sin más que agregar, nos es grato suscribir.



CPA FATIMA REINOSO CHICA
Apoderada de JAROMA S.A.