



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERIA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO
ESTUDIO DEL ABASTECIMIENTO NO PLANIFICADO DE
PRODUCTOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y VENTA Y SU
EFECTO EN EL DESBALANCE FINANCIERO DE LA EMPRESA
“AGROKIM S.A.” DEL CANTÓN MILAGRO.**

**AUTORES: JENNIFFER OSIRIS GONZÁLEZ SOLIS
JUAN CARLOS SOLIS PAREDES**

MILAGRO

-

ECUADOR

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de **“Estudio del abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta y su efecto en el desbalance financiero de la empresa “AGROKIM S.A.” del cantón Milagro”**. Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: **Ingeniera Comercial**.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los Egresados

González Solis Jenniffer Osiris C.I. 0925566275

Paredes Solis Juan Carlos C.I. 0929606961

TUTOR

Lic. León Pedro Silva Anzules, MSc.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los egresados González Solis Jenniffer Osiris y Paredes Solis Juan Carlos, por medio de este documento, entregamos el proyecto **“Estudio del abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta y su efecto en el desbalance financiero de la empresa AGROKIM S.A.” del cantón Milagro**”, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal del MSc, Pedro Silva.

Milagro, abril del 2014.

González Solis Jenniffer Osiris

C.I 0925566275

Paredes Solis Juan Carlos

C.I 0929606961

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

| | |
|--------------------|------------|
| MEMORIA | () |
| CIENTÍFICA | |
| DEFENSA | () |
| ORAL | |
| TOTAL | () |
| EQUIVALENTE | () |

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

SECRETARIA DELEGADA

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a mis padres y a mi tía Lcda. Edith González, que pusieron todo de su parte y que con su amor y sus sabios consejos logré alcanzar la meta deseada.

González Solis Jenniffer Osiris

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y mamá.

Paredes Solis Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre celestial por haber iluminado mi camino con sabiduría y dedicación.

A mis padres y a mi tía Lcda. Edith González que con sus sabios consejos y conocimientos supieron guiarme y formarme como una joven de bien y lista para desenvolverme y ser útil a la sociedad.

También agradezco a mi tutor de tesis y a todos los profesores que compartieron sus conocimientos para así obtener mi título de ingeniería Comercial.

González Solis Jenniffer Osiris

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar por haber iluminado mi camino, por haberme dado la vida para llegar a esta grandiosa meta que es mi título profesional

A mis padres por la experiencia de guiar mi camino e inculcarme valores de perseverancia para fijarme esta meta donde no solamente gano yo, sino ellos por todo el apoyo incondicional que me han dado

A mi hermano por alguna manera haberme apoyado en lo que más necesito de forma incondicional

Agradezco de forma general a mis tíos por haber confiado en mí y haberme dado de una forma discreta de su ayuda de cariño.

Agradezco a mis profesores por ayudarme en mi formación profesional durante todos estos años para convertirme en un Ingeniero Comercial.

Paredes Solis Juan Carlos

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Sesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue la de **“Estudio del abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta y su efecto en el desbalance financiero de la empresa “AGROKIM S.A.” del cantón Milagro”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, abril del 2014

González Solis Jenniffer Osiris

C.I 0925566275

Paredes Solis Juan Carlos

C.I 0929606961

PÁGINAS PRELIMINARES

| | |
|--|------|
| Página de carátula o portada | i |
| Página de constancia de aceptación por el tutor | ii |
| Página de declaración de autoría de la investigación | iii |
| Página de certificación de la defensa (calificación) | iv |
| Página de dedicatoria | v |
| Página de agradecimiento | vii |
| Página de cesión de derechos del autor a la UNEMI | ix |
| Índice General | xi |
| Índice de cuadros | xiii |
| Índice de gráficos | xv |
| Índice de figuras | xvi |
| Resumen | xvii |

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------|---|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
|---------------------|---|

CAPÍTULO I

| | |
|--------------------|-------------|
| EL PROBLEMA | Pág. |
|--------------------|-------------|

1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----------|
| 1.1.1 Problematización | 3 |
| 1.1.2 Delimitación del problema | 6 |
| 1.1.3 Formulación del problema de investigación | 6 |
| 1.1.4 Sistematización del problema de investigación | 6 |
| 1.1.5 Determinación del tema | 7 |
| 1.2 OBJETIVOS | 7 |
| 1.2.1 Objetivo General | 7 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos | 7 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 7 |

CAPÍTULO II

| MARCO REFERENCIAL | Pag. |
|---|-------------|
| 2.1 MARCO TEÓRICO ----- | 9 |
| 2.1.1 Antecedentes históricos ----- | 9 |
| 2.1.2 Antecedentes referenciales ----- | 10 |
| 2.1.3 Fundamentación científica empresarial ----- | 14 |
| 2.2 MARCO LEGAL ----- | 28 |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL ----- | 29 |
| 2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES ----- | 31 |
| 2.4.1 Hipótesis General ----- | 31 |
| 2.4.2 Hipótesis particulares ----- | 31 |
| 2.4.3 Declaración de variables ----- | 31 |
| 2.4.4 Operacionalización de las variables ----- | 32 |

CAPÍTULO III

| MARCO METODOLÓGICO | Pág. |
|--|-------------|
| 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL ----- | 34 |
| 3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA ----- | 35 |
| 3.2.1 Características de la Población ----- | 35 |
| 3.2.2 Delimitación de la población ----- | 35 |
| 3.2.3 Tipo de muestra ----- | 35 |
| 3.2.4 Tamaño de la muestra ----- | 35 |
| 3.2.5 Proceso de selección ----- | 36 |
| 3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS ----- | 36 |
| 3.3.1 Métodos teóricos ----- | 36 |
| 3.3.3 Técnicas e instrumentos ----- | 36 |
| 3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACION ----- | 36 |

CAPITULO IV

| | |
|---|-------------|
| ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | Pág. |
| 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL ----- | 37 |
| 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS - | 48 |
| 4.3 RESULTADOS----- | 49 |
| 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS. ----- | 50 |

CAPITULO V

| | |
|---|-------------|
| PROPUESTA | Pág. |
| 5.1 TEMA----- | 52 |
| 5.2 FUNDAMENTACION----- | 52 |
| 5.3 JUSTIFICACIÓN ----- | 56 |
| 5.4 OBJETIVOS ----- | 57 |
| 5.4.1 Objetivo general----- | 57 |
| 5.4.2 Objetivos específicos ----- | 57 |
| 5.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA----- | 58 |
| 5.6 FACTIBILIDAD ----- | 59 |
| 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA ----- | 61 |
| 5.7.1 Actividades ----- | 62 |
| 5.7.2 Recursos, análisis financiero ----- | 72 |
| 5.7.3 Impacto----- | 73 |
| 5.7.4 Cronograma ----- | 74 |
| 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta ----- | 75 |
| CONCLUSIONES ----- | 76 |
| RECOMENDACIONES ----- | 77 |
| BIBLIOGRAFÍA ----- | 78 |
| ANEXOS ----- | 81 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| CUADRO 1 | |
| Variable independiente. ----- | 32 |
| CUADRO 2 | |
| Variable dependiente. ----- | 33 |
| CUADRO 3 | |
| La planificación del abastecimiento de mercaderías se la realiza ----- | 38 |
| CUADRO 4 | |
| Con qué continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento ----- | 39 |
| CUADRO 5 | |
| Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercaderías ----- | 40 |
| CUADRO 6 | |
| El inventario suele presentar pérdidas ----- | 41 |
| CUADRO 7 | |
| Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio ----- | 42 |
| CUADRO 8 | |
| La demanda de clientes siempre es abastecida ----- | 43 |
| CUADRO 9 | |
| Se generan quejas de la demanda; es decir, de clientes por motivo de no ser provisionados por AGROKIM S.A. ----- | 44 |
| CUADRO 10 | |
| La rentabilidad de AGROKIM S.A. so el resultado de cumplir con las exigencias de la mercadería ----- | 45 |
| CUADRO 11 | |
| En base a todo lo expuesto, su rentabilidad la considera ----- | 46 |
| CUADRO 12 | |
| Entrevista ----- | 47 |
| CUADRO 13 | |
| Verificación de la hipótesis general ----- | 50 |
| CUADRO 14 | |
| Verificación de las hipótesis particulares ----- | 51 |
| CUADRO 15 | |
| Matriz FODA. ----- | 60 |

| | |
|---|----|
| CUADRO 16 | |
| Matriz Porter. ----- | 61 |
| CUADRO 17 | |
| Procedimientos de abastecimiento ----- | 62 |
| CUADRO 18 | |
| Procedimientos del área de abastecimiento. ----- | 63 |
| CUADRO 19 | |
| Flujograma de Compras. ----- | 65 |
| CUADRO 20 | |
| Flujograma de Recepción de pedidos. ----- | 66 |
| CUADRO 21 | |
| Recursos análisis financiero. ----- | 72 |
| CUADRO 22 | |
| Cronograma para la aplicación de las estrategias de la propuesta. ----- | 74 |

ÍNDICE DE GRAFICO

| | |
|---|----|
| GRAFICO1 | |
| Porcentaje de inventario. ----- | 13 |
| GRAFICO 2 | |
| La planificación del abastecimiento de mercaderías se la realiza. ----- | 38 |
| GRAFICO 3 | |
| Con qué continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento ---- | 39 |
| GRAFICO 4 | |
| Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercaderías----- | 40 |
| GRAFICO 5 | |
| El inventario suele presentar pérdidas ----- | 41 |
| GRAFICO 6 | |
| Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio ----- | 42 |
| GRAFICO 7 | |
| La demanda de clientes siempre es abastecida----- | 43 |
| GRAFICO 8 | |
| Se generan quejas de la demanda; es decir, de clientes por motivo de no ser aprovisionados por AGROKIM S.A. ----- | 44 |
| GRAFICO 9 | |
| La rentabilidad de AGROKIM S.A. so el resultado de cumplir con las exigencias de la mercadería----- | 45 |
| GRAFICO 10 | |
| En base a todo lo expuesto, su rentabilidad la considera: ----- | 46 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | |
|---|----|
| FIGURA 1 | |
| Ubicación del Comercial Agrokim S.A.----- | 58 |
| FIGURA 2 | |
| Ubicación del Comercial Agrokim S.A.----- | 58 |
| FIGURA 3 | |
| Imagen de ubicación del comercial. ----- | 59 |

RESUMEN

El desarrollo de este proyecto se lo enfocó en el comercial Agrokim S.A. del cantón Milagro, empresa que lleva mucho tiempo en el mercado, direccionados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Este negocio está teniendo problemas en sus actividades operativas, por ello se planteó el principal inconveniente en qué medida incide el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, en el desbalance financiero de la empresa, de ésta manera indagar los subproblemas que se detallaron en AGROKIM S.A, para ello se establecieron objetivos los cuales mencionan lo siguiente; Análisis de la pérdida de productos del inventario y su incidencia en el desbalance financiero del negocio, determinar cómo afecta el actual control de inventario en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes, establecimiento de la medida de planificación del aprovisionamiento de mercaderías, cumple la exigencia de la demanda de los compradores y por último examinación del nivel de cumplimiento de exigencias del mercado por parte de AGROKIM S.A y la forma en que incide en su rentabilidad empresarial.

En lo concerniente a la fundamentación se planteó información relacionada a las variables de investigación, las cuales fueron extraídas de las hipótesis, las mismas que se verificaron en el proceso de encuesta, donde la información obtenida permitió establecer la propuesta, la cual consistió en “Diseño de procedimientos que permitirán la correcta gestión del abastecimiento de productos para la empresa “AGROKIM S.A” del cantón de Milagro, como alternativa de corrección al desbalance financiero”, para ello se hizo necesario especificar las tareas que se llevan a cabo en el área de abastecimiento y los puntos críticos o problemáticos, establecer los procedimientos de cada tarea, los controles internos y especificar a sus responsables, diagramar los flujogramas que representen los procedimientos, y un análisis de costo de la propuesta, adjunto a esto se elaboró un manual de políticas que permitirán una operatividad de sus actividades operativas y por ende su resultado será en sus niveles de rentabilidad.

Palabras claves: Aprovisionamiento, Abastecimiento, Desbalance financiero

ABSTRACT

The development of this project was focused on commercial Agrokim S.A. placed in Milagro, a company that has long been in the trade, addressing the needs of citizens. This business is having problems in operational activities.

Hence the main drawback was proposed incising the unplanned product provision for the dealing and sales in the enterprise's financial misbalance; in this way inquiring the detailed sub-problems on Agrokim S.A, so it was established purposes in which was stated: Inventory product loss analysis and its incidence in the financial misbalance determining how it influences the current inventory control over the appropriate stock maintenance in relation with customers demand; merchandise provisioning as planned establishment, fulfilling the customer's demand exigency and the exigency's fulfillment level assessment of market by AGROKIM SA and the way in which fail on its business profit-earning capacity.

Regarding basis foundation was proposed information related with research variables, those was extracted from hypothesis, was verified in the survey process when obtained information allowed establish the proposal consisting in "Procedure assignment that will allow the right products provisioning for the enterprise AGROKIM SA" in Milagro as an adjustment alternative for the financial misbalance correction, hence it was necessary specify the purposes performed at the provisioning area and the troublesome places, establishing procedures for each task, internal controls and specify its responsibilities making the representative flowchart and a the proposal costs analysis, attached to this it was done a policy guideline that will allow activities operation and therefore the outcome will be in its profitability levels.

Keywords:Provisioning. Financial misbalance, Merchandising

INTRODUCCIÓN

La empresa privada contribuye el crecimiento principal del factor económico y social de nuestra cantón y por ende del país, para que esta empresa funcione debemos mejorar sus procesos administrativos y la calidad de sus productos para tener una mejor ventaja competitiva ajustándose a las normas y reglas que la ley lo señala.

Toda empresa debe tener un patrimonio, dentro el cual están representados de elementos económicos, naturaleza y capital, sin estos elementos no se podría llevar a cabo una buena organización de una empresa.

Para que una empresa tenga buen control de recursos deben ser confiables económicamente; siendo una responsabilidad del sistema financiero de esto depende el buen funcionamiento a nivel económico y de producción.

Toda empresa sea pública o privada necesariamente necesitamos de un sistema de abastecimiento en el cual se pueda confiar, un personal capacitado y utilizando la modernización tecnológica. En nuestro país las pymes todavía rechazan los asuntos de control de entrada y salida de mercadería este factor limita el adecuado manejo administrativo de sus propietarios y accionistas.

Este proyecto se basa en el análisis del sistema de abastecimiento de inventarios de la empresa **AGROKIM S.A. DEL CANTÓN DE MILAGRO**, para ello se hizo necesario proponer el diseño de procedimientos que permitirán la correcta gestión del abastecimiento de productos, para ello se hizo necesario especificar las tareas que se llevan a cabo en el área de abastecimiento y los puntos críticos o problemáticos, establecer los procedimientos de cada tarea, los controles internos y especificar a sus responsables, diagramar los flujogramas que representen los procedimientos, y un análisis de costo de la propuesta, adjunto a esto se elaboró un manual de políticas que permitirán incrementar sus niveles de rentabilidad.

Nuestro objeto de estudio se basa en que necesidades tiene nuestra entidad, cuyo proyecto contribuirá a la solución satisfactoria del mismo

La estructura del problema se completo en cinco capítulos:

Capítulo I._Se enfoca en los problemas que tiene la empresa Agrokim S.A. para poder en un futuro dar una posible solución.

Aquí se detalla la problematización, delimitación del tema, objetivos generales, específicos y justificación.

Capítulo II._Se basa en la historia del abastecimiento y tesis o artículos que guardan relación al tema de este proyecto aquí se explica las hipótesis particulares y generales terminando este capítulo con la operalizaciones de las variables.

Capítulo III._En este capítulo hablamos del tipo de diseño de la investigación el porqué se elige cada una de los tipos de investigación, se habla de la población, delimitación, tipos de muestra, procesos de selección, métodos y técnicas y el tratamiento estadístico de la investigación.

Capítulo IV._ Aquí interpretaremos los resultados de las encuestas y entrevista sin olvidar el análisis de la situación actual de la empresa y verificaremos así las hipótesis.

Capítulo V._ Se propone que Agrokim S.A. necesita un diseño de procedimientos que permita la correcta gestión de abastecimiento de productos.

Esta propuesta tiene fundamentación, justificación, objetivos general, específicos y factibilidad, también se describe la propuesta con todas las actividades que se van a llevar a cabo en el área de abastecimiento.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

La actual empresa es de tipo familiar se puede considerar como aquella que está constituida y manejada por los miembros de una misma familia, los cuales asumen por completo la responsabilidad de sus acciones, quienes basan su administración sólo con conocimientos empíricos y no cuentan con cierto grado de profesionalización.(Mirell Malfavon, Aroyo, & BARber Kuri, 20012)

Uno de los problemas de las empresas familiares es la dirección de la empresa debido a que mantienen desde sus inicios la misma estructura en el tiempo lo que genera problemas cuando la empresa está creciendo y no ha sabido amoldarse a los nuevos cambios del entorno, tales como los que se suscitara por no tener claro su inventario, lo cual no llegaban a saber si tenían la suficiente mercadería para abastecerse.

Estos obstáculos comenzaron a afectar a su rendimiento lo cual generó gastos adicionales o negocios sin cerrar.

Comercial González es como se lo conocía al inicio de sus operaciones comerciales que está constituida desde 1985, ha sido dirigida por su propietario el Sr. Kleber González quien desde hace 33 años se ha dedicado a la actividad comercial. Como lo típico en este tipo de empresas es que el dueño es quien gerencia hasta que

algún familiar lo sustituya en su cargo, el propietario es quien administra su negocio a su modo, es quien tiene el mando de toda la organización, el pone las reglas; pero dado el entorno cambiante y la competitividad hace necesario rediseñar los procesos dentro de una empresa o mejorarlos para lograr ampliar su mercado por lo cual se compra un nombre corporativo e allí nace Agrokim S.A que ha dado muestras de crecimiento en los últimos años, pero se han observado ciertos problemas como son: desorganización en la bodega, existencia mercadería no inventariada.

En la actualidad el ritmo de trabajo se ha dividido la carga de trabajo para el propietario ya que debido a sus hijos han tomado parte de la carga de trabajo dándole una diferencia de control y seguimiento a todas las operaciones como lo que ofrece su comercial entre todo esto tienen a la venta de arroz y sus derivados, cacao, maíz y sus derivados, balanceado y productos de primera necesidad tales como aceite, azúcar, atún, frejol, lenteja, harina entre otros.

En el desarrollo del Comercial Agrokim S.A ha aportado de manera social con el mercado milagreño ya que sus productos influye en un segmento de este comercio que interviene dentro de la cantón, ya que genera un pequeño y mediano desarrollo a sus proveedores promoviendo en comercio y parte de los ingresos tanto de la empresa como de los pequeños agricultores.

Los proveedores son una parte fundamental para el abastecimiento del Comercial Agrokim S.A lo que conlleva a la implementación de productos de buena calidad dándole así fiabilidad y confianza hacia sus clientes.

Para todo estudio realizado dentro del comercial Agrokim S.A presenta desfases de los cuales podremos citar aspectos tales como; mal funcionamiento de inventarios, abastecimiento de productos innecesarios, y problemas financiero, que se permitirá lograr alternativas de soluciones para volverlas eficientes a la empresa.

La actividad general de la empresa AGROKIM S.A. tiende a la comercialización de la compra-venta de productos agrícolas tales como: arroz, cacao, maíz y sus derivados, balanceado y productos de primera necesidad tales como aceite, azúcar,

atún, frejol, lenteja, harina entre otros, lo que no permite utilidades que no satisfacen el trabajo del empleado ya que no existen inventarios actualizados de la mercancía dando un desabastecimiento no real el estudio que se permitió conocer los costos más bajos de venta.

El control de inventario en las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser ésta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles. Entre estas cuentas podemos nombrar las siguientes:

- Inventario (inicial).
- Compras.
- Devoluciones en compra.
- Gastos de compras.
- Ventas.
- Devoluciones en ventas.
- Mercancías en tránsito.
- Mercancías en consignación.
- Inventario (final).¹

Si el Comercial AGROKIM S.A implementa un nuevo sistema de abastecimiento de la mercadería, programas de inventarios, buen manejo de oferta de mercado y organizar su infraestructura.

Esto influiría en que sus stocks siempre permanecerán con los productos necesarios, donde lograría la calidad de sus productos y la optimización de los recursos tanto financieros como administrativos y operativos, con esto tendremos

¹ INVENTARIO. US. (s.f.). *WWW.INVENTARIO.US*. Recuperado el 20 de ENERO de 2013, de *WWW.INVENTARIO.US*: http://www.inventario.us/fisico/balances/legal/control_del_inventario/

una minimización de costos innecesarios que refleje un beneficio económico para la empresa.

La resolución de las contravenciones del abastecimiento de inventarios que permita a las organizaciones alcanzar los resultados propuesto para lograr el mejoramiento los costos de la empresa, estableciendo que cuenta con una gran variedades de productos alcanzando nuevas metas.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Área: Financiera

Análisis del sistema de abastecimiento de inventarios del Comercial AGROKIM S.A, situado en 5 de junio 704 y 12 de febrero del cantón Milagro, provincia del Guayas, en el Ecuador

1.1.3. Formulación del problema

¿En qué medida incide el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, en el desbalance financiero de la empresa “AGROKIM S.A.” del cantón de Milagro?

1.1.4. Sistematización del Problema

¿Cómo incide la pérdida de productos del inventario, en el desbalance financiero del negocio?

¿Cómo afecta el actual control de inventario en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes?

¿En qué medida la planificación del aprovisionamiento de mercaderías, cumple la exigencia de la demanda de los compradores?

¿Cómo incide el nivel de cumplimiento de exigencias del mercado por parte de AGROKIM S.A, en su rentabilidad empresarial?

1.1.5. Determinación del tema

Estudio del abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta y su efecto en el desbalance financiero de la empresa "AGROKIM S.A." del cantón de Milagro.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar los factores que inciden en el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, a través del estudio de los sistemas de adquisición, para contribuir con alternativas que disminuyan y eliminen el desbalance financiero de la empresa "AGROKIM S.A" del cantón de Milagro.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar la pérdida de productos del inventario y su incidencia en el desbalance financiero del negocio.
- Determinar cómo afecta el actual control de inventario en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes.
- Establecer en qué medida la planificación del aprovisionamiento de mercaderías, cumple la exigencia de la demanda de los compradores.
- Examinar el nivel de cumplimiento de exigencias del mercado por parte de AGROKIM S.A .y la forma en que incide en su rentabilidad empresarial.

1.3. JUSTIFICACION

Como se había manifestado sobre el abastecimiento de los inventarios de AGROKIM S.A. donde esto afecta a la rentabilidad de la misma, por la simple razón que sus operaciones de stock buscan en mejorar la calidad sabiendo los factores negativos que están inmerso como: la falta de programas de inventarios, a la falta de tecnología, exceso de capital, y mala rotación de los inventarios, y un mal

funcionamiento en el abastecimiento de mercadería donde afecta a la parte financiera de la empresa.

Lo que se pretende con este proyecto puesto a consideración, es buscar las alternativas que promuevan el desarrollo de AGROKIM S.A. por lo cual debemos conocer cuáles son sus reacciones para el mejoramiento de su abastecimiento de inventarios, proporcionándose una actualización de sus operaciones y dejando atrás los antiguos procesos dándole una mejora a los ingresos de la empresa.

Esta investigación es de gran utilidad, dentro de la cual se utilizó una entrevista para el propietario de la empresa para identificar los problemas internos y una encuesta a los trabajadores para ver las necesidades de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORÍCO

2.1.1. Antecedentes Históricos

La realización de actividades de movimientos y almacenamiento de productos y mercaderías se remontan a los orígenes de la historia; sin embargo gran parte de la filosofía logística fue desarrollada en las actividades militares durante la segunda guerra mundial, transcurriendo algunos años antes de que se aplicará al mundo empresarial.

Durante las dos décadas posteriores a la segunda guerra mundial se dieron cambios en las condiciones económicas y tecnológicas que favorecieron el desarrollo de la logística; los movimientos demográficos implicaron la ampliación de las cadenas de distribución, y por lo tanto el aumento de los costos; también se incrementaron los costes de almacenamiento y de transporte. En el campo tecnológico se dieron modalidades y variantes de los servicios de comunicación y transporte, paralelamente la variedad de productos repercutieron en la gestión de inventarios.

“Los inventarios se define como bienes ociosos almacenados, en espera de ser utilizados. Hay muchos tipos de inventarios: de materia prima, de materiales en proceso, de productos terminados, entre otros. Se mantiene inventarios por muchas razones: permite reducir costos de producción, se logra ofrecer un servicio rápido al cliente, algunos distribuidores tienen inventarios para poder atender de inmediato los pedidos de sus clientes. En otras condiciones, en muchos casos el cliente preferiría hacer el pedido a un competidor”.(taha, H.A, 1997, pág. 366)

La administración de los inventarios es uno de los factores determinantes en la cadena proveedor-distribuidor-consumidor. Lo que el cliente compre o deje de comprar, y en la cantidad que desee, define el accionar de cada uno de los integrantes de esta relación. Una eficiente administración de los inventarios genera ahorro de costos para toda la cadena y permite a cada uno de los integrantes de éste negocio maximizar sus beneficios.

Los conceptos de manejo y control de inventarios son producto de nuevas ideologías, que ahora constituyen una herramienta fundamental para mejorar la gestión empresarial. (Gualan Espin & Salazar Gandara, 2007, págs. 1-2)

2.1.2. Antecedentes referenciales

Tesis de posgrado. “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo” de Ana Luz Castellanos De Echeverría; San Salvador, Julio de 2012, sacada del repositorio de la Universidad Francisco Gavidia Tecnología, Innovación Y Calidad Dirección De Postgrados Y Educación Continua.

SEGÚN (CASTELLANOS DE ECHEVERRIA). “El resultado de esta investigación ha permitido comprobar una realidad de la industria salvadoreña en el sector de distribución de productos de consumo masivo, relacionada a la planificación de inventarios, una realidad que muy pocas veces puede ser analizada por la falta de conocimiento y especialización que se tiene en el país en estas disciplina.

Se ha podido determinar que los principales problemas con los que esta industrias se enfrenta tienen que ver directamente con el tema de aprovisionamiento, ya que en su mayoría las empresas manejan altos inventarios de productos que no venden y al mismo tiempo enfrentan problemas por desabastecimiento de los productos que si realmente venden.

También se ha concluido que la implementación de herramientas tecnológicas y de técnicas especializadas en planificación, son capaces de generar ventajas competitivas importantes y cuando una empresa decide apostarle a la innovación y

a la tecnología tiene todas las posibilidades de volverse líder en su industria y generar mayores beneficios en todos los niveles.”²

La investigación que se cito ayudo que en AGROKIM S.A. enfrentan los problemas de desabastecimiento, teniendo problemas similares en su gestión de inventarios ya que sus conocimientos son escasos al momento de la existencia del stock de los productos en su bodega.

Este proyecto, nos ayuda ya que en algunos ítems se asimilan a la dirección del estudio y su importancia de llevar sistema de aprovisionamiento adecuado.

Este trabajo de pregrado. Expone “Un modelo de inventario y asignación de espacios. Aplicado a la empresa expo color” de GEOVANNA Gualan Espín, Alexandra Salazar. Elaborada en el 2007. Tomada del repositorio de la Universidad: Escuela Politécnica Nacional.

Según (Gualan Espin & Salazar Gandara, 2007). “ La presente proyecto tiene por objetivos seleccionar y adaptar un modelo de inventarios y un método para la asignación de espacios, para la empresa EXPOCOLOR, que permitan reducir los costos de inventarios y mejorar la estructura de las bodegas en lo referente a su ocupación de espacio.

Se desarrollan diferentes modelos de inventarios, aplicado a las necesidades y características de la empresa, determinado que el modelo que utiliza simulación Monte Carlo, es el adecuado, puesto que permite una reducción de costos del 89.67% de mantenimiento del inventario respecto al costo actual.

En lo referente a la asignación de espacios, se analizó el problema del bin packing, determinando que la heurística Best decreasing es la mejor alternativa, ya que

²CASTELLANOS DE ECHEVERRIA, A. L. (s.f.). “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”. Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf>

permite reducir en gran medida el espacio inutilizado.(Gualan Espin & Salazar Gandara, 2007)".

Es importante deducir que esta tesis mencionara sobre los procedimientos o instructivo específicos tanto de la bodega donde se trataba de las prevenciones originadas por el grado de peligrosidad de ciertos productos donde la administración del inventario, es un poco difícil de ejecutarse estableciendo que al momento de registrar los resultados de los inventarios se encontraban con un sobre stock y en varias ocasiones falta de mercadería y así como ellos iniciaron su problematización de los abastecimientos excesivos y poco espacio en su bodega.

Esta investigación de Tesis de pregrado. Expone una "Propuesta de un sistema de gestión de inventarios, para una empresa de metal" de Vera Karina Pierri Gordillo de la ciudad de Guatemala, junio de 2009. Utilizada del repositorio de la universidad de San Carlos de Guatemala.

Según (Perri, 2009). "El inventario es quizás el activo más valioso con que cuenta una empresa. Sin embargo, muchas compañías no reconocen la importancia que éste tiene. Su manejo se encuentra en manos de personas que no cuentan con todas las herramientas necesarias para lograr resultados óptimos.

Para administrar eficientemente y lograr un adecuado manejo de los inventarios de una empresa, es necesario responder a dos preguntas básicas:

¿Cuántos se debe pedir cada vez que se va a renovar el inventario de un producto? ¿Cuándo se debe renovar el inventario de un producto?

El modelo cuantitativo de la cantidad económica de pedido, conocido como CEP, permite encontrar la respuesta a estas dos interrogantes.

PERCO, empresa dedicada a la distribución de perfumes y cosméticos en Guatemala, desea implementar la política de administración de inventarios que mejor se ajusta a sus necesidades, y que al mismo tiempo le permita optimizar sus recursos.

Par poder ayudar a la empresa a alcanzar este importante objetivo fue necesario investigar todo lo referente al concepto de la “Administración de inventarios”. Después se hizo un estudio de la empresa: sus objetivos y su situación actual. Por último, se aplicó el modelo cuantitativo de la cantidad económica de pedido.

Mediante un análisis de los resultados obtenidos fue posible recomendar a la empresa sobre los cambios que debe implementar para lograr un óptimo manejo de sus inventarios.

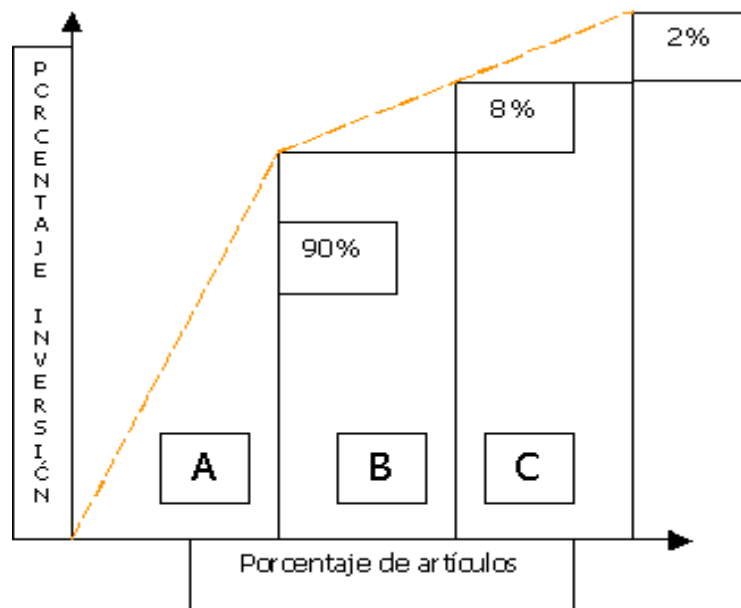


Gráfico N° 1. Porcentaje de inventario(Perri, 2009)

Fuente:Perri Gordillo Vera Karina
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

El porcentaje de materia prima para la clasificación A, según el método de inventarios ABC es de 64.05%, clasificación B es de 20.43% y clasificación C es de 15.52%. Por lo que la lámina utilizada para el cuerpo de pila seca R-20 y latitas medicinales es la que mayor volumen monetario representa para la organización.

Esta tesis se refiere a cuán importante que son los inventarios como activo de la empresa, donde los sobreabastecimientos son pérdidas irreversibles en el cual la gestión del abastecimiento promueve los procedimientos para la factibilidad de los productos en la bodega y así darles un adecuado uso.

2.1.2. Fundamentación científica – empresarial.

En AGROKIM S.A. se desarrollo una investigación, independiente en lo cual debe apoyarse en sus bases teóricas espontáneas y sustentables que permitan aprobar y vislumbrar el enfoque a donde queremos llegar sobre las conceptualizaciones del:

Abastecimiento:

Según(CROUS, GARCIA, HURTADO, & LOVERA, 2013). “La función de abastecimiento es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor”.

El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministros. Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:

Calculo de necesidades._ Es una actividad propia del planeamiento logístico. Las necesidades de abastecimiento involucran todo aquello que se requiere para el funcionamiento de una empresa, en cantidades específicas en un determinado de tiempo, para una fecha señalada o para completar un determinado proyecto.

Compra o adquisición._ Esta actividad tiene por objeto realizar las adquisiciones de materiales en las cantidades necesarias y económicas en la calidad adecuada al uso que se va a destinar, en el momento oportuno y al precio total más conveniente.³

³ DORDELLY, A. (s.f.). *WWW.MAESTRIALOGISTICA.BLOGSPOT.COM*. Recuperado el 21 de ENERO de 2013, de <http://maestrialogistica.blogspot.com/>

Importancia:

La función del aprovisionamiento existe a partir de un momento en que un objeto o servicio debe ser buscado fuera de la empresa. Dentro de los principales objetivos tenemos los siguientes:

- Proporcionar un flujo ininterrumpido de materiales, suministros, servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.
- Mantener las inversiones en existencia y reducir las pérdidas de estos a un nivel mínimo.
- Mantener unas normas de calidad adecuadas.
- Buscar y mantener proveedores competentes.
- Normalizar los elementos que se adquieren.
- Comprar los elementos y los servicios necesarios al precio más bajo posible.
- Mantener la posición competitiva de la organización.
- Conseguir los objetivos del aprovisionamiento procurando que los costos administrativos sean los más bajos posibles.

El aprovisionamiento considera dos puntos importantes:

1. Las previsiones en un plan general.
2. Los plazos en los casos particulares.

Ambos se reducen a un solo factor el tiempo.

En la mayor parte de las organizaciones los aprovisionamientos consumen aproximadamente el 20% y 40% de los ingresos totales de la mercadería y servicio. Cuando una organización gasta cantidades tan grandes de sus ingresos en una sola área es importante que se reciba una buena compensación por los fondos comprometidos el efecto de apalancamiento de los beneficios que consiguen las compras, actúa como un poderoso estímulo para relacionar abastecimiento.(CROUS, GARCIA, HURTADO, & LOVERA, 2013)

Sistemas de abastecimiento

Debido a que los costos, la calidad y la velocidad de respuesta al cliente quedan fuertemente condicionados por los costos, calidad y tiempos de entrega de los

bienes adquiridos, es necesario establecer una estrategia para realizar los aprovisionamientos de una manera efectiva(eficaz y eficientemente).

Para ello es necesario identificar, en primer término, qué bienes y servicios serán adquiridos en el exterior de la empresa y cuáles serán provistos internamente. De esto se desprende que las posibles estrategias de abastecimiento pueden resumirse en las siguientes:

- **INTEGRACIÓN VERTICAL**

Parcial, aguas arriba o aguas abajo de la cadena de suministros

Total

- **ADQUISICIÓN A PROVEEDORES**

Compras tradicionales

Subcontratación, tercerización u outsourcing

Otro aspecto básico es de las cantidades económicas de pedido nos permitió ampliar la investigación logrando él porque de los costes para la optimización de los recursos al momento de abastecernos de una forma idónea, y así desarrollara una existencia de seguridad de mercadería en el almacenaje u ordenamiento de la bodega para tener una precisión del stock. Para el enfoque teórico se fundamenta de la siguiente forma:

El QEP (cantidades económicas de pedido)

SEGÚN (vermorel, 2012).”La cantidad de la orden pendiente para el reabastecimiento que minimiza los costes de inventarios totales. La orden pendiente se desencadena cuando el nivel de inventario llega al punto de reorden. La QEP se calcula para minimizar una combinación de coste como el coste de la compra, el coste de almacenaje de inventario, el coste de ordenamiento, etc. La optimización de las cantidades de reorden es complementaria a la optimización a las existencias de seguridad que se centra en encontrar el umbral óptimo para desencadenar el reorden”.

¿Qué sucede con el coste de la orden? A primera vista puede parecer que estuviéramos asumiendo un coste de ordenamiento cero, pero esto no es así. De hecho, el marco que presentamos relativamente flexible, y el coste de la orden puede introducirse en la función de los precios. (vermorel, 2012)

¿Por qué las empresas almacenan inventarios? Existen varias razones para que una empresa mantenga productos terminados o insumos como inventario. El inventario permite enfrentar fluctuaciones de la demanda, evitar quiebres de stock, obtener economía de escala, permite una mayor flexibilidad productiva, se puede usar como un arma competitiva, etc.

Entonces si tener inventario tiene importantes beneficios asociados porque no llenamos nuestras bodegas de inventarios. Las respuestas son múltiples, pero todas mantienen una base común: **Costos**. Se afirma que mantener inventarios es un “mal necesario” dado los costos asociados a la gestión de inventarios. En este sentido podemos clasificar los costos de inventarios:

1. Costos de Órdenes: costo que se incurre cada vez que se emite una orden.
2. Costo de mantener inventario: arriendo de bodegas, depreciación, costo de oportunidad, pérdidas, seguros, etc.
3. Costos de quiebre de stock: es más difícil de estimar y está asociado al costo de la venta perdida.

Supuesto de QEP

1. Demanda constante y conocida
2. Un solo producto
3. Los productos se producen o se compran en lotes
4. Cada lote u orden se recibe en un solo envío
5. El costo fijo de emitir una orden es constante
6. El lead time (tiempo de espera) es conocido y constante
7. No hay quiebre de stock
8. No existe descuentos por volumen

Para la continuidad de la fundamentación, hacer constancia en el desbalance financiero de AGROKIM S.A. se efectúa mediante pérdida de ventas no cerradas por no saber sobre la existencia de los productos en la bodega donde refleja en los estados de resultados y balance general que sucede ya que esto arroja todos los resultados de las operaciones.

Para el proyecto fue fundamental el saber el porqué se necesitan los inventarios la importancia, los beneficios y tener un seguimiento de ellos por eso aquí detallo:

Según (DIRECTORY M.)El inventario es en muchas empresas uno de los trabajos que debe realizarse día a día, para otros puede ser una labor semanal o incluso mensual de acuerdo con sus necesidades.

Existen muchas definiciones de inventario, pero aquí destacaremos los puntos en común:

La relación detallada de todos los bienes, derechos y deudas de la empresa.

El documento más simple en Contabilidad. Sirve para ver, de forma general, con lo que cuenta la empresa para desarrollar su actividad.

Conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, permitiendo la compra, venta o la fabricación en un periodo económico determinado.

Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa.

El inventario lo tenemos tanto en el balance general como en el estado de resultados. Comprende, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases, y los inventarios en tránsito.

Encierra los bienes en espera de su venta (las mercancías de una empresa comercial, los productos terminados de un fabricante), los artículos en proceso de producción y los que serán consumidos directa o indirectamente en la producción.

Esta definición de los inventarios excluye los activos a largo plazo sujetos a depreciación⁴.(SOY CONTA, 2013)

¿Por qué debe ser gestionado el inventario?

Independientemente de la forma de inventario que tenga una empresa, la gestión inadecuada de ese inventario puede dar lugar a excesos en el pedido de materiales, y la pérdida del mismo. La mala gestión de inventario en un almacén o en una empresa puede incluso resultar en el robo: elementos de almacenamiento pueden ser robado sin el conocimiento de la empresa, si el inventario no está bien rastreado.

Si un empresario no sabe lo que tienen en el almacenamiento, no puede saber qué es lo que debe ordenar. Si el balance es perecedero, los elementos que hay en el almacenamiento pueden quedar en residuos y el costo de los fondos de la propia empresa podría aprovecharse mejor. También, exceso de productos no perecederos no es lo mejor: la presencia excesiva de acciones puede dar lugar a los pocos espacios de almacenamiento y la necesidad de almacenamiento adicional innecesaria para las acciones. Puesto que, en la mayoría de los casos el espacio de almacenamiento es un activo valioso, el uso de espacio de almacenamiento debe ser utilizado de manera eficiente.

La baja de las existencias de inventario puede dar lugar a consumidores descontentos o pobre tiempo de producción. Imagine una empresa que no dispone de todas las piezas que necesita para complementar los pedidos en el momento oportuno. Además imaginar una empresa que tiene que pausar la producción para esperar que las de partes que faltan lleguen a su almacén, no puede realizar mucho trabajo y quienes ordenaron el producto pueden estar completamente insatisfechos con la empresa del servicio.

Ahora imagina una empresa que anuncia determinados productos a la venta y no tiene suficiente de las existencias para satisfacer la demanda de los clientes, una vez más, los clientes insatisfechos y descontentos son el resultado.

⁴SOY CONTA. (30 de OCTUBRE de 2013). *Innovación Contable*. Recuperado el 10 de 03 de 2014, de <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>

Curiosamente, la buena gestión de inventario y de almacén puede poner fin a estas cuestiones y asegurarse de que una empresa funciona sin problemas. En esencia, la gestión del inventario es una medida vital en casi todos los negocios esfuerzo de las empresas pueden mantener un seguimiento adecuado de las pérdidas que se reclamen durante el tiempo de impuestos; puede mantener más de un balance, en virtud de las existencias y el robo a un mínimo.

Beneficios de la Administración de Inventarios

Cuando una empresa toma las ventajas de las soluciones de una gestión de inventario ellos verán inmediatamente, los beneficios de estas soluciones. Las empresas que tienen un firme control de su inventario conocen su valor comercial, el valor de su producto, lo que los productos necesitarán en el futuro y precisamente la cantidad de producto que se necesita. Las empresas que tienen una comprensión de su inventario también encuentra que en el futuro nunca necesitarán de espacio adicional de almacenamiento (excepto si se amplía el negocio en sí), ya que gestionaron con eficiencia el espacio existente.

Además de los beneficios anteriormente mencionados, hay una serie de otros beneficios que los empresarios puedan obtener de la aplicación de adecuadas medidas de gestión de inventario. En primer lugar, todos los propietarios de negocios deben estar preparados para los imprevistos que pueden dar lugar a enormes pérdidas. Por ejemplo, si una empresa sufre daños como consecuencia de un incendio o como consecuencia de actos de vandalismo, la empresa va a querer hacer una reclamación al seguro. Si la empresa no es plenamente consciente de lo que tienen en su inventario no estarán en condiciones de presentar una reclamación precisa.

Teniendo un buen inventario actualizado, los propietarios de negocios también pueden hacer la reordenación de los productos simples. El reordenamiento es mucho más eficiente cuando los dueños de negocios pueden determinar en un breve o en un rápido inventario lo mucho que tienen. Restando el número de artículos

vendidos o utilizados desde el inventario inicial, la empresa puede calcular la cantidad de productos que debenserordenados.

Conocer el valor de una empresa ayuda a la empresa para determinar el éxito global. En verdad, al igual que los bienes básicos que forman parte de la empresa vale la pena también hacer el inventario de lo que posee una empresa. Con el fin de comprender el valor total de una empresa, un gestor de almacén y una gestión de inventario son importantes.⁵

Hay varias medidas que las empresas pueden utilizar de manera efectiva para mantener su inventario bajo control. A algunos pasos simples es todo lo que se necesita si un empresario quiere tomar el control total de todo lo que hay en almacenado. En primer lugar, la empresa necesita hacer un primer recuento de todo en la acción. El total de todos los artículos en existenciales deben ser completamente documentados, así como todos los temas que están listos para la venta. El recuento puede garantizar su exactitud. Esto dará a la empresa un punto de partida para el seguimiento de inventario. En este punto, puede resultar una ventaja para la empresa titular utilizar algún tipo de inventario de seguimiento de la aplicación desoftware.

Luego, cuando al nuevo inventario se añade a las existencias, lo primero que una empresa titular debe hacer es comprobar su calidad. ¿Alguno de los productos están dañados o dañado? Si es así, tendrán que ser devueltos a fin de que la empresa puede obtener crédito apropiado, los artículos dañados no sirve tenerlos guardados en los estantes o en el depósito del almacén.

A continuación, el nuevo inventario debe añadirse a la cuenta del inventario existente, en particular en la documentación de negocios. Esto ayudará a la empresa a mantener un adecuado control de lo que está en la acción.

⁵DIRECTORY M. (s.f.). *ARTICULOS INFORMATIVOS. COM*. Recuperado el 10 de 03 de 2014, de http://www.articulosinformativos.com/Manejo_de_Inventario-a862351.html

Cuando ordena esto es un consejo no a lo largo de la acción y ni en virtud de la acción del inventario: sin embargo, esto no significa que la empresa no debería sacar el máximo provecho de lo que está disponible para ellos en términos de ventas y descuentos. En caso de los artículos comprados a granel sean menos costosos, a veces es buena idea la compra de ellos de esa manera. Esencialmente, el propietario de las empresas necesitará tomar una decisión y adoptar la que le parezca, considerando la capacidad del producto.

Al pedir un balance, es importante que una empresa titular no haga el sustituto de calidad por cantidad. En otras palabras, el inventario barato no es necesariamente buena inventario y la compra de productos menos caros para aumentar su inventario podría dar como resultado la pérdida de beneficios. No importa qué medidas de control de inventario se pone en su lugar, siempre es imprescindible que la calidad de los productos siga siendo la primera y principal preocupación de la empresa.

Obtener la cantidad correcta de inventario va a necesitar un poco de proyección especulativa en nombre de la empresa titular. El operador de la empresa va a tener que adivinar cuánto cree que puede vender en los próximos meses con el fin de ordenar la cantidad que se necesitan.

Por el seguimiento de inventario sobre una base semanal o mensual, la empresa será capaz de identificar las pautas previsibles de uso del producto y la venta. Entonces pueden basar su proceso de pedidos en esas predicciones. El resultado final es que a lo largo de la acción y en virtud de las existencias de inventario se reducen al mínimo.

Diligente y regular seguimiento de inventario, se recomienda en todo momento. Además, cuando se recuenta el inventario en un almacén o empresas es imprescindible que todos los cálculos sean correctos¿De qué sirve el seguimiento del inventario si todos los cálculos están mal? Básicamente, cálculos inexactos de inventario dan como resultado importantes pérdidas de tiempo y dinero para una empresa.

Seguimiento de inventario

Como se puede ver, los inventarios puede resultar ser un proceso de tiempo completo en sí mismo. ¿Qué es un propietario de negocios cuando se trata de seguimiento de inventario?

Es evidente que el seguimiento adecuado de los inventarios es necesario para el buen funcionamiento de la empresa. Con tantas otras cosas de las que la empresa es responsable, como ellos van a administrar el tiempo para el control de inventario. Pequeños inventarios son generalmente bastante fácil de manejar, pero ¿qué hay de los almacenes y suministros más grandes?

Dado que la gestión de los inventarios no es un proceso que puede o debe evitarse, puede ser una buena idea que los propietarios de negocios contraten a alguien para que se hagan cargo de los grandes inventarios. Muchas veces, el deber de la gestión del inventario es entregado a la autoridad de un director. El gerente es responsable de la semana o mensualmente del recuentos del inventario y de ordenar y reordenar los productos. Esto permite a la empresa centrarse en otros aspectos para la explotación de la empresa.

El software para manejo Inventario puede ayudar a controlar la cantidad de inventario de una empresa. Estas aplicaciones permiten a la empresa titular del documento, calcular y, en algunos casos la creación de nuevos pedidos de existencias. Así pues, las aplicaciones de software pueden minimizar el tiempo de manejo del inventario.

Como punto final, una gran cantidad de empresas no tiene la base y el origen de la gestión del inventario de sus empresas y ellos necesitan contratar a otra empresa para que le ayude a manejar su inventario.⁶ (DIRECTORY M.)

⁶DIRECTORY M. (s.f.). *ARTICULOS INFORMATIVOS. COM*. Recuperado el 10 de 03 de 2014, de http://www.articulosinformativos.com/Manejo_de_Inventario-a862351.html

Relación entre el control de inventarios y las cantidades que se mantienen en stock

Los controles de inventarios son maneras para saber de alguna manera la existencias de la mercadería para saber en si las cantidades que los stock de mercadería afronta a las formas de control como son los tipos de manejos y de seguridad como son los sistemas PEPS, UEPS, y promedio donde en sí, logran saber exactamente lo que tiene de mercadería para establecer formas de evasiones a las pérdidas.

Modelos de gestión de inventarios.

Los modelos en que se basa la planificación de aprovisionamiento se agrupan en dos categorías principales, según la demanda, sean dependientes o independientes. Modelos para Reaprovisionamiento no programado, en los que la demanda es de tipo independiente, generada como consecuencia de las decisiones de muchos actores ajenos a la cadena logística (clientes o consumidores), el modelo más común es el Lote Económico de Compras.

Modelos para Reaprovisionamiento programado, en los que la demanda es de tipo dependiente, generada por un programa de producción o ventas. Responden a peticiones de Reaprovisionamiento establecidas por MRP o DRP basadas en técnicas de optimización o simulación.

A su vez los modelos no programados se clasifican en otras dos categorías:

- Modelos de Reaprovisionamiento continuo, en los que se lanza una orden de pedido cuando los inventarios decrecen hasta una cierta magnitud o "punto de pedido". La cantidad a pedir es el "lote económico de compra".
- Modelos de Reaprovisionamiento periódico, en los que se lanza una orden de pedido cada cierto tiempo previamente establecido. La cantidad a pedir será la que restablece un cierto nivel máximo de existencias nivel objetivo.

Estos últimos modelos podrían, a su vez, subdividirse en función de demanda es determinista o probabilista, constante o variable que no aportan diferencias

metodológicas relevantes. Se utilizaron por muchos años los modelos clásicos de Reaprovisionamiento no programados, lo que producía resultados anómalos y extendía en las empresas ciertas dudas sobre la bondad de los modelos analíticos como sustitutos del buen hacer, intuitivo de los gestores de inventarios. Hasta que en 1965 se definió los conceptos de demanda dependiente y demanda independiente era clara que los modelos clásicos eran los únicos aplicables a casos de demanda no programada o independiente.(VELASTEGUI, 2011)

Cómo se efectúa el aprovisionamiento de mercaderías

Los aprovisionamientos se abren a los objetivos de las empresas para lograr los emprendimiento y las razones de ser de cada forma donde aquellos se involucraran de forma directa e indirecta con los proveedores para los canales de donde logran la gran meta de abastecimiento dándose así los parámetros tanto del comprador como del que adquiere la mercadería siendo que cada organización tiene sus propias políticas otorgando de esta manera la rígida de los aprovisionamiento logrando la calidad de la mercadería.

Fue relevante conocer sobre qué ofrece el mercado de Agrokim S.A., para así saber si Agrokim está preparado para satisfacer las necesidades de sus demandantes.

Según (estudio de mercado, 2009)mercado se refiere a dos ideas relativas a las transacciones comerciales. Por una parte se trata de un lugar físico especializado en las actividades de vender y comprar productos y en algunos casos servicios.

En este lugar se instalan distintos tipos de vendedores para ofrecer diversos productos o servicios, en tanto que hay concurren los compradores con el fin de adquirir dichos productos o servicios. Aquí el mercado es un lugar físico.

Por otra parte el mercado también se refiere a las transacciones de un cierto tipo de bien o servicio, en cuanto a la relación existen entre la oferta y la demanda de dichos bienes o servicio. La con sección de este mercado es entonces la evolución de un conjunto de movimientos a la alza y a la baja que se dan entorno a los intercambios de mercadería específica o servicios y además en función del tiempo o lugar.

A parece así la delimitación de un mercado de productos, un mercado regional, o un mercado sectorial. Esta referencia ya es abstracta pero analizable, pues se puede cuantificar, delimitar e inclusive influir en ella.

Por qué se deben cubrir las exigencias de los mercados

El mercadores como se sabe que ahora en día son parámetros son segmentados por cada grado de exigencia ya que se efectúa muchos cambios donde sabemos que cada persona es un mundo diferente logrando investigaciones de mercado y sabiendo llegar al mercado.

Los clientes y los mercados

Para que nos sea más fácil vender nuestro producto, conviene que conozcamos bien algunas de las características de nuestros clientes: cómo son, dónde viven, cuánto ganan, qué gustos tienen, etc.

Una parte de esta información la obtenemos cuando los segmentos de mercado a los que quiere dirigirse la empresa, pero hay que completarla. Debemos analizar cómo es la necesidad que sienten por nuestro producto y qué piensan hasta que deciden comprarlo, incluso después de haber tomado la decisión de compra.

Un aspecto importante sobre los consumidores es que siempre demandarán y trataran de adquirir, con los recursos que poseen, los productos que ello crean que satisfacen mejor u necesidades.

¿Qué debemos saber de nuestros clientes?

Nos interesa conocer el comportamiento de los consumidores, los factores que influyen en ellos y el proceso que siguen para realizar u compra decidirse por un producto u otro.

De esta forma, la empresa sabrá en qué medida responderá el consumidor a los distintos estímulos comerciales. Los principales aspectos que hay que valorar son:

- **Quién decide, quién paga y quién consume.** Cuando no lo hace todo la misma persona, hemos de tener en cuenta a las diferentes personas que intervienen: quiénes y cómo son, qué valoran, etc.
- **Qué se compra y por qué.** Se puede elegir un producto en función de sus características, calidad, imagen de marca, etc.
- **Cuándo se compra y con qué frecuencia.** Hay que saber si se trata de un producto que se adquiere diariamente, en vacaciones, con motivo de alguna fiesta, etc.
- **Dónde se compra.** Para que los clientes que deciden comprarlo no tengan ninguna dificultad en localizarlo, en supermercados, en farmacia, etc.
- **Cuánto se compra.** Si las preferencias están dirigidas hacia envases pequeños o grandes, si se adquieren de uno o varios a la vez, etc.⁷(ESTUDIO DE MERCADO , 2009)

Todo esto debemos preguntarnos para saber cómo se relacionan los clientes con el mercado

Cómo influye la satisfacción de los clientes en la rentabilidad de las empresas.

En la economía de mercado los empresarios gobiernan todos los asuntos económicos. Ordenan personalmente la producción. Están sometidos incondicionalmente a las órdenes del consumidor. Los empresarios, terratenientes y capitalistas no deciden qué bienes deben producirse.

Esto corresponde a los consumidores. Cuando el empresario no sigue, las directrices que le señala el consumidor, mediante los precios de mercado, sufre pérdidas patrimoniales; siendo finalmente relevado de aquella posesión que

⁷ESTUDIO DE MERCADO . (25 de 06 de 2009). Recuperado el 11 de 03 de 2014, de www.sisman.utm.edu.ec/.../Mercadeo%20de%20informacion/84481692...

ocupaba. Otros empresarios más respetuosos con los mandatos de los consumidores, serán puestos en su lugar.

Los consumidores van donde, a mejor precio, les ofrecen las cosas que más desean; mediante comprar y abstenerse de comprar, determinan quiénes deben poseer y administrar las fábricas y fundos agrícolas. Enriquecen a los pobres y empobrecen a los ricos. Precisan, con el máximo rigor, lo que debe producirse, así como la cantidad y calidad de los bienes. Son jefes egoístas e implacables, caprichosos y volubles, difíciles de contentar.

Sólo les preocupa su personal satisfacción. Abandonan a sus tradicionales proveedores en cuanto alguien les ofrece cosas mejores o más baratas. En su condición de compradores y consumidores, son duros de corazón y desconsiderados.(ECONOMICAS, 2007)

2.2. MARCO LEGAL

La constitución de la empresa AGROKIM S.A. necesita tales aspectos como:

- Art. 130 de la ley orgánica de salud.Permiso de funcionamiento.-Sin este permiso la empresa no puede funcionar ya que es el 75% de prioridad para gestionar operaciones.
- Certificado pago de bombero.-Para dar fe que las instalaciones cumplen con todos los requisitos legales y reglamentarios orientados hacia la prevención de incendios.
- Resolución 063 publicada en el registro oficial N. 492. Certificado de registro otorgado por el ministerio de agricultura, ganadería, acuacultura y pesca agencia ecuatoriana para el aseguramiento de la calidad del agro-calidad.-es el organismo estatal encargado de certificar la calidad fitosanitaria de los frutos frescos que se comercializan hacia el mercado internacional, rubro económico importante para la producción nacional.
- Art. 4 de la ley orgánica del régimen tributario interno Sujetos pasivos.-impuesto alarentaldía.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Abastecimiento: Consiste en el sistema empleado por las empresas para hacer sus adquisiciones a los proveedores, de acuerdo a las necesidades productivas; considerando que esto no afecte al sistema de costeo y fijación de precios

Aprovisionamiento: “Se entiende por aprovisionamiento el conjunto de actividades que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades.”⁸(VILLEGAS, 2009)

Calidad: Es una herramienta básica que se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Cantidades económicas de pedido: “La cantidad económica de pedido busca encontrar el monto de pedido que reduzca al mínimo el costo total del inventario de la empresa.”⁹(GOMEZ, 2010)

Cliente: Persona que compra o alquila algo a un individuo u organización.

Desbalance financiero: “Existe un desequilibrio económico cuando los beneficios de una actividad son menores que los costes. Por ejemplo, algunas líneas de tren de alta velocidad”(ANSWERS, 2010)

Eficiencia: Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la empresa.

Empresa: Unidad económica productiva con ánimo de lucro que asume riesgos, se desarrolla y asume sus actividades dirigida por un empresario.

Indicador: Es una herramienta que permite medir en forma cuantitativa o cualitativa los procesos o áreas de un negocio para tomar medidas correctivas.

⁸VILLEGAS, K. (26 de Agosto de 2009). *APROVISIONAMIENTO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2014, de <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/concepto-aprovisionamiento>

⁹GOMEZ, G. (2010). *CANTIDADES ECONÓMICAS DE PEDIDO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/21/eoq.htm>

Inventario: Representa la existencia de bienes muebles e inmuebles que posee una empresa para efectuar transacciones comerciales, mediante registros efectuados con orden y precisión.

Políticas: Guías o directrices mediante las cuales la alta dirección puede tomar decisiones, sobre temas que se repiten de manera continuán en el ambiente de una organización.

Productividad: Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.

Producto: Es un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio) que el comprador acepta como algo que va a satisfacer sus necesidades.

Promoción: Representan las actividades que comunican las ventajas del producto y convencen a los compradores para que los adquieran.

Rotación de inventarios: Costo de los bienes vendidos dividido entre el inventario promedio.

Rotación del personal: Indica el movimiento de los trabajadores de una empresa, por cambios en la estructura organizacional o por factores que afectan la adaptación y eficiencia de las funciones del colaborador dentro de su ambiente laboral.

Sistema de procesos: Es un sistema que se encarga de recolectar, almacenar, procesar y generar información para la realización de las actividades de la empresa.

Stock de inventario: Cantidad y orden de los elementos en un determinado lugar”(PEÑAHERRERA VELOZ, 2013)

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La planificación del abastecimiento de productos para la comercialización y venta incide en el desbalance financiero de la empresa “AGROKIM S.A.” del cantón de Milagro.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- La cantidad de productos del inventario incide en las finanzas del negocio.
- El actual control de inventario afecta en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes.
- La planificación del aprovisionamiento de mercaderías influye en el cumplimiento de las exigencias de la demanda de los compradores.
- El cumplimiento de exigencias del mercado incide en la rentabilidad empresarial de AGROKIM S.A.

2.4.3. Declaración de Variables

Variable Independiente: Abastecimiento, inventarios, aprovisionamiento, mercado.

Variable Dependiente: Desbalance financiero, rendimientos financieros, demanda.

2.4.4 Operacionalización de las variables.

Cuadro 1. Variable independiente.

| VARIABLES | DEFINICIONES | ASPECTO | INDICADORES | ITEMS BASICO | INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN |
|-------------------|---|--------------------|--|---|------------------------------|
| ABASTECIMIENTO | Consiste en el sistema empleado por las empresas para hacer sus adquisiciones a los proveedores, de acuerdo a las necesidades productivas; considerando que esto no afecte al sistema de costeo y fijación de precios | Compra | N° de compras por semana | ¿La planificación de mercaderías se la realiza? | Encuesta |
| | | Venta | N° de ventas por semana | ¿Con que continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento? | Encuesta |
| INVENTARIO | Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. | Inventario inicial | % de mercadería en aprovisionarse | ¿El inventario suele presentar pérdidas? | ENCUESTA |
| | | inventario final | % de mercadería en bodega | | |
| APROVISIONAMIENTO | Es el conjunto de actividad que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes servicios externo que le son necesarios para la realización de su actividades | Almacenaje | N° de costo de unidades almacenadas | ¿El abastecimiento del inventario de mercaderías puede considerarse como una gestión? | ENCUESTA |
| | | Bodega | N° de costos de despacho por los empleados | | |
| MERCADO | Son cualquier conjunto de transacciones o acuerdo de intercambio de bienes o servicios entre individuos o asociaciones de individuos. | Precio | % de precio de mercado | ¿La rentabilidad de AGROKIM S.A. es el resultado de cumplir con las exigencias del mercado? | ENCUESTA |
| | | Plaza | N° situacional a un nicho de mercado | | |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

Cuadro 2. Variable dependiente.

| VARIABLES | DEFINICIONES | ASPECTO | INDICADORES | ITEMS BASICO | INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN |
|--------------------------|--|----------------------|---|--|------------------------------|
| DESBALANCE FINANCIERO | Existe un desequilibrio económico cuando los beneficios de una actividad son menores que los costes. | Flujos de efectivo | N° de pérdidas por semana de productos | ¿Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercadería? | ENCUESTA |
| | | Estado de resultados | N° de gastos incurridos por los inventarios | | |
| RENDIMIENTOS FINANCIEROS | Es la proporción entre el resultado obtenido y los medios que se utilizan. En el ámbito financiero se relaciona con la rentabilidad económica, ya que mide la tasa de devolución producida por un beneficio respecto al capital invertido. | Financiamiento | % de inversiones a crédito y al contado | ¿Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio? | ENCUESTA |
| | | Rentabilidad | % de liquidez por razón corriente | ¿En base a todo lo expuesto, su rentabilidad la considera? | |
| DEMANDA | Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor o por el conjunto de consumidores, en un momento determinado. | Clientes | N° de clientes satisfechos | ¿La demanda del cliente siempre es abastecida? | ENCUESTA |
| | | Proveedores | N° compradores de productos de calidad | ¿Se generan quejas de la demanda; es decir de clientes por motivo de no ser aprovisionados por AGROKIM S.A.? | ENCUESTA |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.

Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El Tipo y diseño de la investigación es explicativa, exploratoria, descriptiva y económica, permitiendo un amplio estudio sobre las variables de investigación y la forma en que estas se encuentran interrelacionadas.

Esta investigación exploratoria ayudó a examinar en si a donde quería llegar el abastecimiento ya que son fenómenos descubiertos por la logística en su antigüedad pero en las ciencias administrativas se lo encontraría como un nuevo fenómeno donde debe ser estudiado por esta nueva área olvidada.

Por medio de esta investigación explicativa se pudo entender cada una de las causas que se plantearon en el desarrollo de este trabajo, con el fin de estudiarlos y llegar a las soluciones más acertadas. Se procedió a resolver en qué consistiría los propósitos de esta investigación basada en los pasados de empresas semejantes pero no estudiadas para la mejora de los fenómenos que expondría en el logro y la comprensión referida a los antecedentes.

Este tipo de investigación descriptiva se enlaza en la falta de inventarios ya que nunca han tenido un sistema manual de existencia de stock donde se concentraba en los resultados pocos aleatorios por las pérdidas que se encontraban en los años anteriores.

Se analizó los diferentes acontecimientos ya existentes y no se hará cambios de variables, solo se identificó las necesidades y los problemas que en este proyecto

se presenta los cuales están direccionados directamente en lo que es la escasa difusión de la información con respecto del tema de estudio.

3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Característica de la población

El universo estará dirigido a toda la población de las personas que trabajan en AGROKIM S.A del Cantón Milagro, teniendo como base el número de los empleados que conforman la población que es de 10 según datos de los registros

3.2.2. Delimitación de la población

El abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, en el desbalance financiero de la empresa “AGROKIM S.A” del cantón de Milagro, la población es finita determinando así que todo su personal incluido gerentes será encuestado.

| CARGOS | N# de personas |
|----------------------------|----------------|
| Gerente general | 1 |
| Gerente de compra de cacao | 1 |
| Asistentes | 2 |
| Bodeguero | 1 |
| Estibadores | 4 |
| Gerente de venta de cacao | 1 |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.

Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

3.2.3. Tipo de muestra

No se utilizó muestra por la simple razón que toda la población va a hacer encuestada.

3.2.4 Tamaño de la muestra

No hay tamaño de muestra ya que se tomó toda la población que trabaja en AGROKIM S.A.

3.2.5 Proceso de selección

No se seleccionó por qué se utilizó toda la población.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Se aplicó el método **analítico- sintético** en el proyecto se realizó un estudio de todas sus partes, este se fundamentó con una clara visión a donde se sitúa el fenómeno de la investigación, es necesario conocer la problemática sobre los procesos del abastecimiento, para luego con la síntesis adjuntar todas las posibles conclusiones y lograr un resultado muy satisfactorio.

El método **inductivo deductivo** nos permitió comenzar desde las observaciones de las necesidades, buscando las causas y los efectos que los origina a través de la problemática y con el cual generó resultados favorables para el estudio. Cuando la investigación partió de lo general a lo particular de tal manera cuando se plantearon las hipótesis, se logró comprobar los fenómenos del proyecto en estudio para los desbalances que existen en sus operaciones.

3.3.2 Técnicas e instrumentos

La encuesta.- Se basó en un cuestionario de nueve preguntas para el objeto de la aplicación de estas encuestas es comprobar la hipótesis de la propuesta.

La entrevista.- Se estableció sobre los objetivos de AGROKIM S.A. dependiendo lo que nos ayuden a establecer el dueño según esta técnica, dándoles un grado de confianza y fiabilidad a nuestro proyecto.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los procedimientos estadísticos de la información que se utilizó por medio de Microsoft Office Excel donde se creó una base de datos, en la cual será procesada y analizada y así obtendremos el conteo y los resultados, concernientes a la encuesta lo cual permitió realizar de manera más fácil la representación gráfica por medio de pasteles, barras o líneas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

En el análisis de los resultados proporcionada por toda la población encuestada, es decir los empleados de AGROKIM S.A dándonos a conocer qué pasa con los procedimientos de inventarios en el abastecimiento de la mercadería para las pérdidas de los productos.

De acuerdo con los instrumentos utilizados se demuestra cómo van a ser los formatos de la encuesta y la entrevista puesto que ayudó a la factibilidad de las respuestas de las hipótesis, de esta manera se pudo constatar con exactitud la viabilidad del proyecto.

El propósito del uso de este instrumento es verificar las hipótesis planteadas a través de la información recabada del instrumento, con el fin de establecer soluciones acertadas a la problemática planteada.

Pudiendo determinar cuál sería la posible respuesta decisiva a la solución para la aplicación y contrarrestarla mediante cambios que se propondrán en la propuesta para la mejora de sus procedimientos y políticas para implementaciones de sistemas donde los beneficiara tanto de manera física o económica.

Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.

Cuadro N°3. La planificación del abastecimiento de mercaderías se la realiza:

| ALTERNATIVAS | Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|------------------|----------------------------|-------------|
| CONTINUAMENTE | 2 | 20% |
| DE VEZ EN CUANDO | 1 | 10% |
| MUY RARA VEZ | 2 | 20% |
| NUNCA | 5 | 50% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

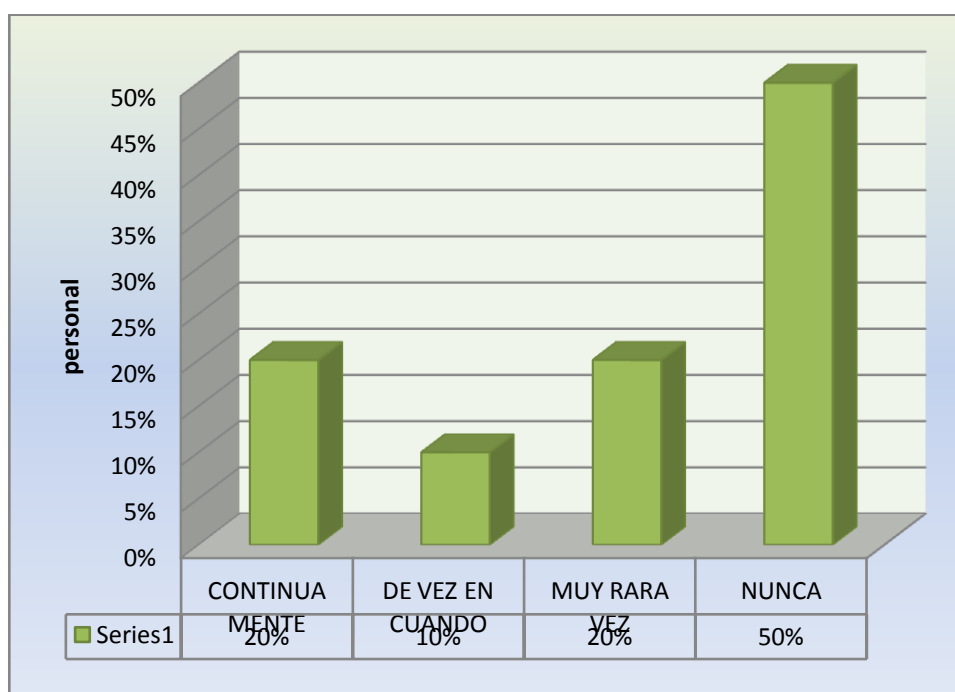


Gráfico N° 2. La planificación del abastecimiento de mercaderías se la realiza.

Interpretativa-Análisis:

En la encuesta efectuada podemos llegar a darnos cuenta que el 20% de las ocasiones de planificación del abastecimiento de mercadería es continuamente, pero por otra parte el 10% dice que se los hace de vez en cuando, el 20% decidió que lo hacen muy pocas veces, lo que nos llama la atención que el 50% de los entrevistado decide que nunca se planifica al momento de abastecerse de mercadería.

Los trabajadores consideran que no se planifica el abastecimiento de la mercadería en mayor parte por el tipo de ritmo de trabajo que utilizan por los cargos polifuncionales que hacen en la bodega.

Cuadro N°4. Con qué continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento

| ALTERNATIVA | Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|--------------|----------------------------|-------------|
| ALTA | 6 | 60% |
| MEDIA | 1 | 10% |
| BAJA | 1 | 10% |
| NULA | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

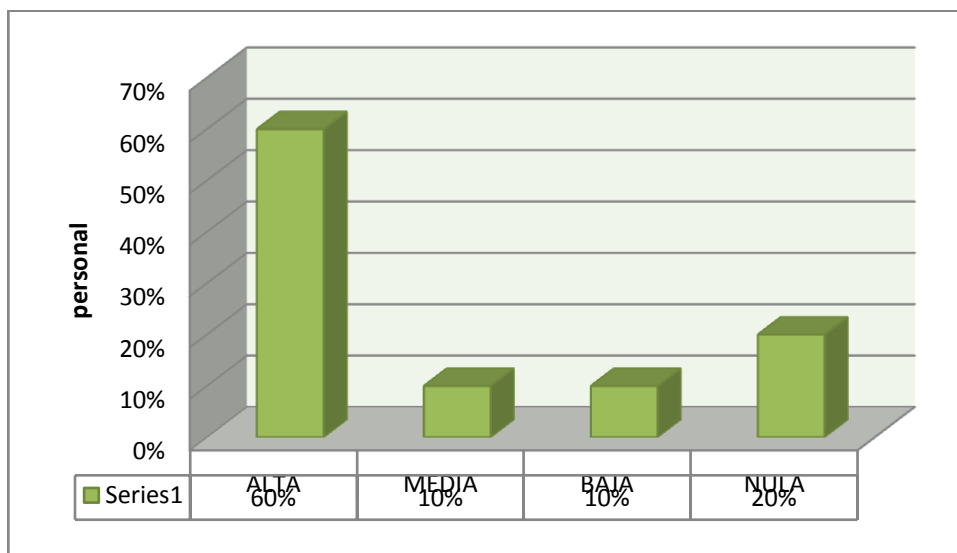


Gráfico N° 3. Con qué continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento

Interpretativa-análisis:

Con respecto a abastecersequedo demostrado que el 60% de sus empleados nos demuestran que es de manera alta los inconvenientes relacionados, con el abastecimiento, al redefinir el porqué pasa estos inconvenientes ya que es demasiado alto, se origina por no tener ningún tipo de políticas y procedimientos para el control efectivo en relación del abastecimiento.

Cuadro N°5. Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercaderías

| ALTERNATIVA | Nª DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|------------------|----------------------------|-------------|
| SIEMPRE | 4 | 40% |
| ALGUNAS VECES | 3 | 30% |
| DE VEZ EN CUANDO | 1 | 10% |
| NUNCA | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

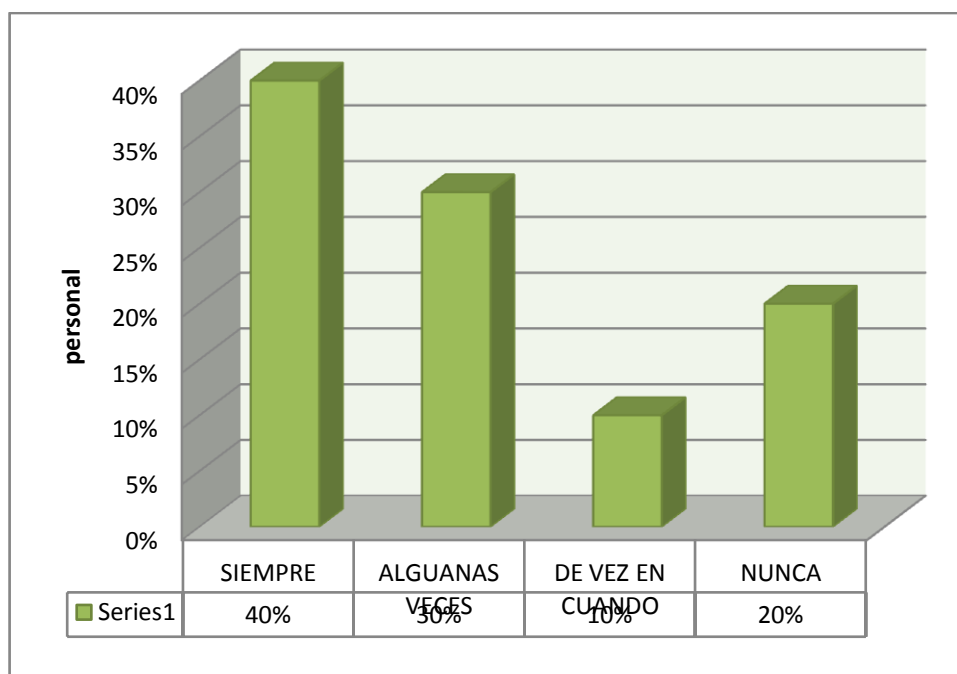


Grafico N° 4. Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercaderías

Interpretativa -análisis:

El análisis realizado mediante esta encuesta, nos permitió comprender los tipos de problema que existen financieramente enlazado con la gestión del abastecimiento donde nos encontramos con un 40% de que siempre sucede este tipo de inconveniente, por otra parte el 30% le corresponde a algunas veces suele suceder siguiendo con la encuesta nos encontramos con un 10% y 20% que se referirá a los de vez en cuando y nunca.

Los problemas originados financieramente son proporcionados por los inventarios, los productos, ya que su gestión de abastecimiento es muy volátil e incluso obsoleta los cual esto es lo que origina ese desfase en la economía de la empresa.

Cuadro N°6. El inventario suele presentar pérdidas

| ALTERNATIVAS | Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|------------------|----------------------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 20% |
| ALGUNAS VECES | 1 | 10% |
| DE VEZ EN CUANDO | 2 | 20% |
| NUNCA | 5 | 50% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

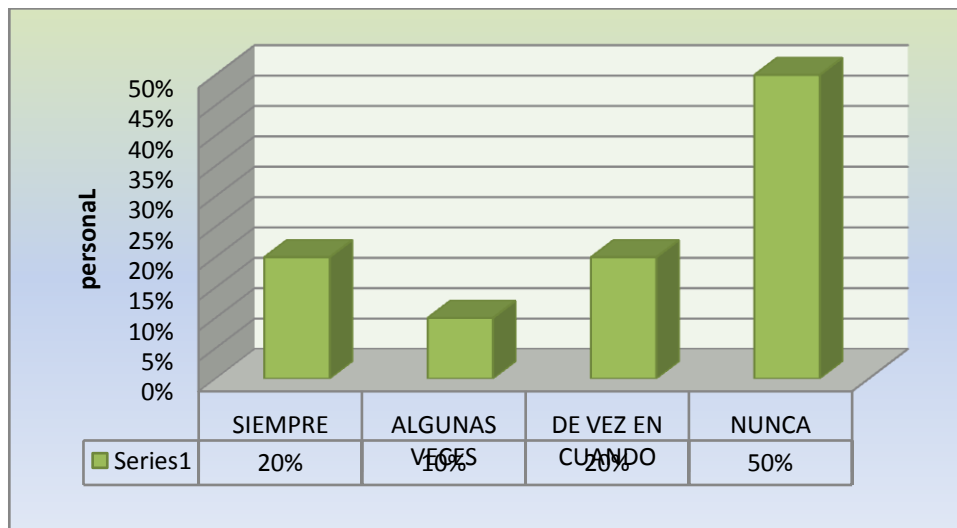


Gráfico N° 5. El inventario suele presentar pérdidas

Interpretativa-análisis:

El 20% de los encuestados suelen presentar pérdidas de los inventarios por malos manejos, pero algunas veces presentan pérdidas de un 10%, así de esta manera de vez en cuando nos comenta un empleado que sucede este tipo de pérdidas y el 50% nos comentó que nunca suelen presentar pérdida de los productos al abastecerse.

Las pérdidas en operaciones de los productos del negocio son muy bajas por la reutilización de los productos para otros tipos de derivado o desechos primarios.

Cuadro N°7. Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio

| ALTERNATIVAS | No. DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|-------------------|-----------------------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 6 | 60% |
| De acuerdo | 1 | 10% |
| Indeciso | 1 | 10% |
| En desacuerdo | 1 | 10% |
| Muy en desacuerdo | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

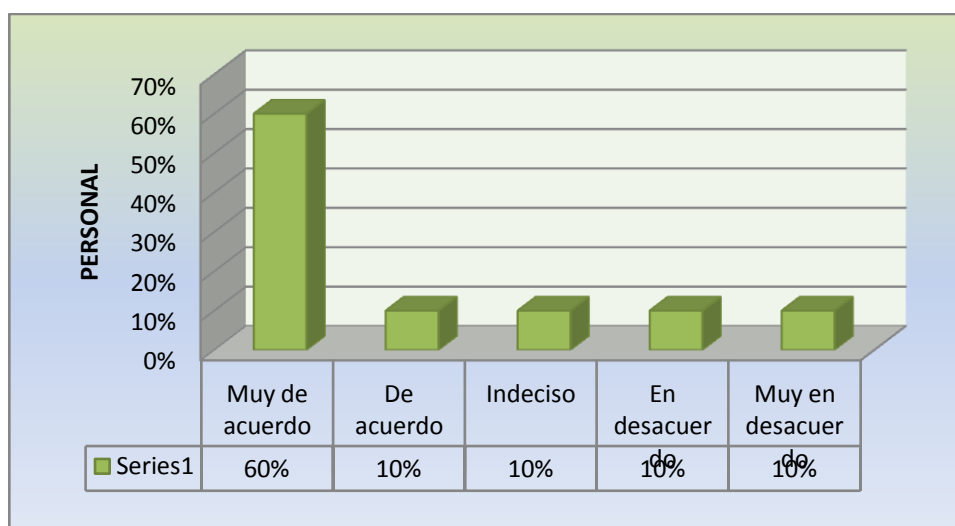


Grafico N° 6. Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio.

Interpretativa-análisis:

Las pérdidas de los productos si afectan según la encuesta realizada, a la comprobación donde nos da un 60% que está muy de acuerdo que la pérdida de producto afectan de manera directa a las finanzas en sus operaciones contable por el margen de producción en la bodega de AGROKIM S.A. debido que incurre a los gastos adicionales para la protección de los productos.

Cuadro N°8. La demanda de clientes siempre es abastecida

| ALTERNATIVAS | Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|-------------------|----------------------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 7 | 70% |
| De acuerdo | 2 | 20% |
| Indeciso | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 10% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

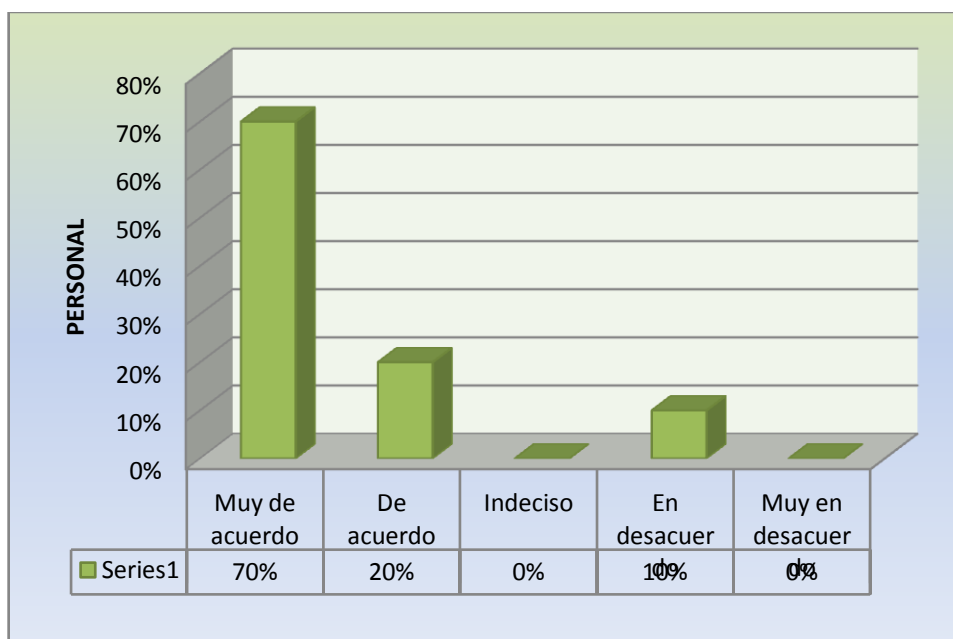


Figura N° 7. La demanda de clientes siempre es abastecida

Interpretativa-análisis:

La demanda que tenemos de nuestros clientes siempre esta suministrada a pesar de los problemas de los inventarios, el 70% está muy de acuerdo de que la demanda es abastecida a pesar de los inconvenientes de los productos ya sea por daño o insuficiencia del stock de mercadería que consta en el negocio.

Llegando a la conclusión que AGROKIM S.A. si lleva un requerimiento y demanda de sus clientes.

Cuadro N° 9. Se generan quejas de la demanda; es decir, de clientes por motivo de no ser aprovisionados por AGROKIM S.A.

| ALTERNATIVAS | No. DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|------------------|-----------------------------|-------------|
| SIEMPRE | 1 | 10% |
| ALGUANAS VECES | 2 | 20% |
| DE VEZ EN CUANDO | 1 | 10% |
| NUNCA | 6 | 60% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

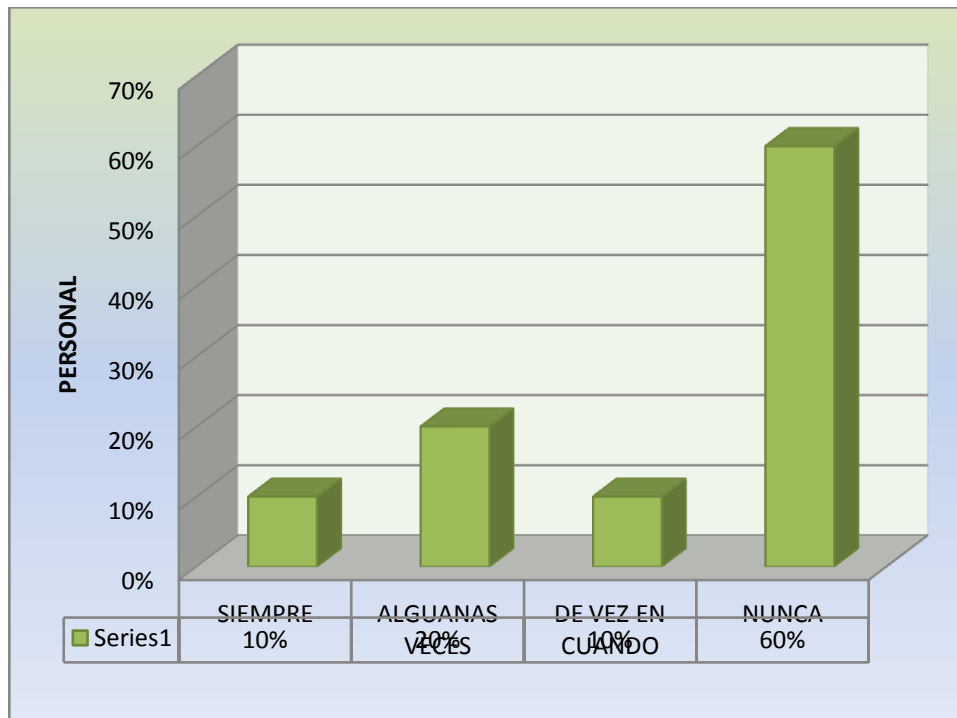


Grafico N° 8. Se generan quejas de la demanda; es decir, de los clientes por motivo de no ser aprovisionados por AGROKIM S.A.

Interpretativa-análisis:

Al momento que se realizó la encuesta nos encontramos con un objeto de estudio del 60% que nunca se generan quejas de la demanda porque de alguna forma para lograr que los servicios del comercial AGROKIM S.A. otorga una buena asistencia a sus clientes con productos de calidad por la simple razón que “cliente satisfecho beneficio para la empresa”.

Cuadro N° 10. La rentabilidad de AGROKIM S.A. es el resultado de cumplir con las exigencias de la mercadería

| ALTERNATIVAS | No. DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|-------------------|-----------------------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 4 | 40% |
| De acuerdo | 2 | 20% |
| Indeciso | 1 | 10% |
| En desacuerdo | 1 | 10% |
| Muy en desacuerdo | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

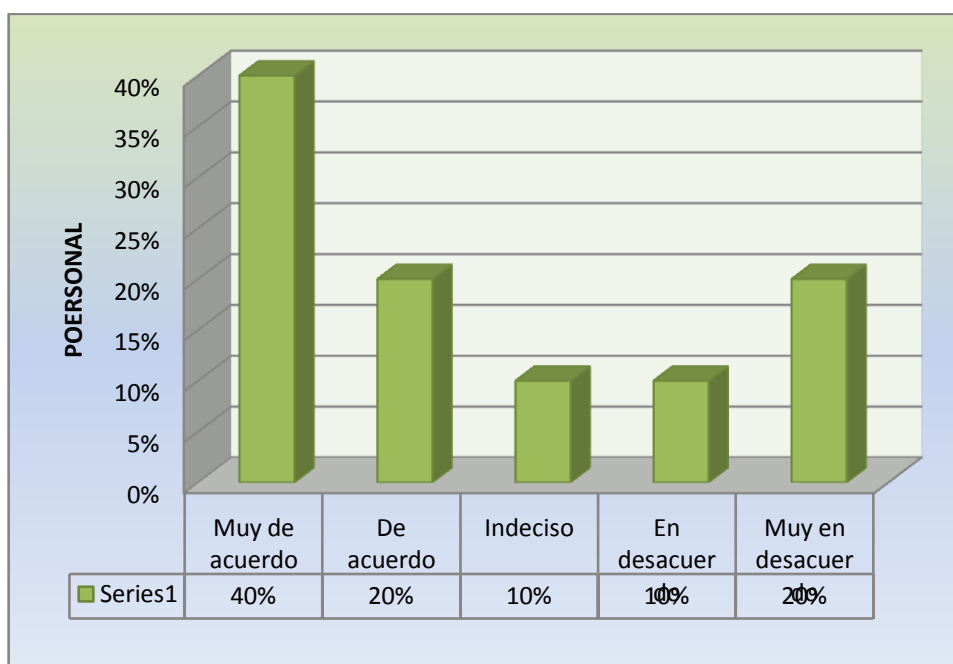


Gráfico N° 9. La rentabilidad de AGROKIM S.A. es el resultado de cumplir con las exigencias de la mercadería.

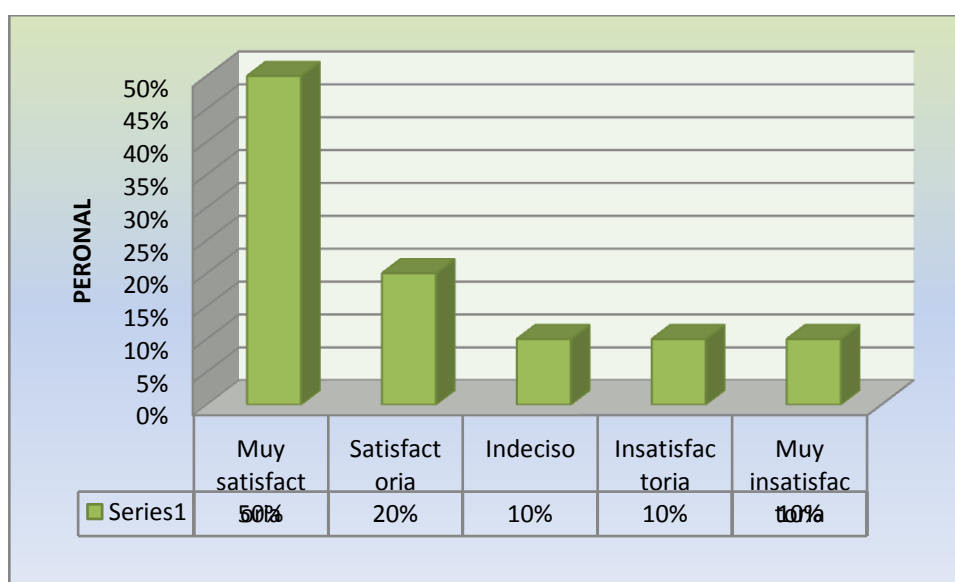
Interpretativa-análisis:

La empresa AGROKIM S.A. cumple sus exigencias de mercadería en un 40%, donde sus clientes se sienten satisfecho por los servicio que prestan pero atraves de esta respuesta nos percatamos que al momento de atender al cliente les ofrecen mercadería que no saben si en realidad existe en la bodega.

Cuadro N° 11. En base a todo lo expuesto, su rentabilidad la considera:

| ALTERNATIVAS | No. DE PERSONAS ENCUESTADAS | % |
|---------------------|-----------------------------|-------------|
| Muy satisfactoria | 5 | 50% |
| Satisfactoria | 2 | 20% |
| Indeciso | 1 | 10% |
| Insatisfactoria | 1 | 10% |
| Muy insatisfactoria | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís



GraficoN° 10. En base a todo lo expuesto, su rentabilidad la considera:

Interpretativa-análisis:

La rentabilidad como los considera sus empleados con un resultado del 50% de ellos como muy satisfactorio, el 20% de ellos los consideran satisfactorio, y los 30% de ellos los considera unos en indeciso, insatisfactorio y muy insatisfactorio.

Pero según los estudios financieros que lleva AGROKIM S.A. demuestra que a pesar de todos estos problemas que lo afectan igual tiene un rentabilidad que posiblemente podría implementar un sistema de gestión de abastecimiento planificado.

Cuadro N°12. Entrevista

| PREGUNTAS | ENTREVISTADO: SR. KLEBER GONZÁLEZ ALARCÓN COMERCIAL AGROKIM S.A. CARGO: GERENTE Y PROPIETARIO |
|--|--|
| 1. ¿Cómo manejan la función de abastecimiento? | Cada quince se hace un pequeño conteo de productos, para así poder reabastecerse. |
| 2. ¿Actualmente se registran inconvenientes en el área financiera? ¿Esos problemas se relacionan con el abastecimiento y la forma en que este se maneja? | Se han presentado problemas, los mismos que se han solucionado y cumplido con la demanda de pedidos. |
| 3. La planificación de aprovisionamiento de mercadería, está permitiendo cubrir la demanda que actualmente se está dando ¿De qué forma? | A veces, en ocasiones nos hemos quedado desabastecidos, existiendo retrasos en los pedidos. |
| 4. ¿Podría explicarme la situación actual del manejo de inventario? | Se realiza cada quince días un control de los productos que se ha vendido y los que están en bodega, |
| 5. Mantienen controles de inventario ¿en qué consiste este? | No mantenemos controles, pero su se realiza una constante verificación de los productos |
| 6. El control de inventario afecta al mantenimiento del stock ¿Por qué? | Si afecta, porque en algunas ocasiones los productos se deterioran. |
| 7. La empresa cumple con las exigencias del mercado, específicamente de sus clientes ¿En qué medida lo hace? | Ese uno de los propósitos de la creciente demanda, por ello, buscamos las mejoras correspondientes. |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

Análisis de la entrevista:

Esta entrevista fue dirigida al señor Kleber González (gerente/ propietario) donde manejamos una serie de preguntas para el análisis correspondiente.

Se manifestó que cada quince se hace un pequeño conteo de productos, para así poder reabastecerse pero no complejo sino de una forma volátil o a lazar viendo que es lo que le faltaba a pesar de que hacen este tipo de inventario para proveerse tenían algunos problemas que los solucionaban posteriormente con otra compra para los pedidos requeridos a sus proveedores cumpliendo con sus metas y sus clientes como nos comentaba anteriormente se quedaban desabastecido o con productos en stock que no podían salir por localidad del producto ya no era igual cuando se provee de la mercadería.

También no comentaba que el maneja manual de su inventario lo hacía dentro de los 15 días hábiles para registra lo que había vendido o lo que aun existía en la bodega, ya que no cuentan actualmente con controles en la gestión del abastecimiento ya que son inventarios manuales como se dice a la época antigua.

Donde ellos se sentían un poco afectado porque a veces las pérdidas de los productos eran por los malos controles de la bodega los productos que llegaban esos eran los primero en sacar a la venta y los que tenían los iban dejando en el olvido donde allí existían perdidas y desbalances notorios en los sistemas contables de la empresa.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERPECTIVAS

Muchas empresas en el mundo han mantenido un crecimiento exitoso en el ámbito empresarial, para ello han tenido que emplear varias técnicas, procedimientos y políticas, con el fin de optimizar los procesos operativos y administrativos, con el claro propósito de elevar su nivel de rentabilidad y liderar el mercado. Motivo por el cual se ha enfocado este trabajo investigativo a las mejoras de la cadena de abastecimiento del comercial AGROKIM S.A. donde se ha evidenciado que la no

planificación de los productos que comercializa hace incidido en el desbalance financiero de esta organización.

El abastecimiento en la actualidad se presenta como una manera de proveerse de mercadería por medio de excelentes sistemas de inventarios elaborados por manuales a cumplirse como son las política, los alcances, los procedimiento, y sus objetivos para que esta manera el comercial AGROKIM S.A. no tengas más perdida de productos.

El mercado en el cual está inmerso el comercial es muy competitivo, es por ello, que se debe sofisticar los procedimientos en cada una de las acciones que se tome para cumplir con las obligaciones de la empresa.

4.3 RESULTADOS

Las encuestas han sido aplicadas a los servidores que laboran en AGROKIM S.A.– Milagro y la entrevista dirigida a los líderes o propietarios, con la finalidad de obtener una opinión del manejo actual de los inventarios para el abastecimiento y procedimiento que se está utilizando para salvaguardar y conservar esta parte del patrimonio de la empresa.

- Al relacionar las respuesta, se generaliza que el abastecimiento no planificado de los productos no cuenta con una planificación el momento de realizar las compras donde cuantifico una respuesta de 50% que no lo hacen por no tener un sistema adecuado.
- Tampoco se aplican políticas y procedimiento interno, ya que al momento de efectuar cualquier tipo de pérdida se gestiona al abastecimiento de la mercadería, los problemas financieros que se presenten comprometiéndose a realizar procedimiento a sus servidores para saber de alguna manera que tiene el stock.
- Por las respuestas obtenidas se aprecia que no se dispone del inventarios el mismo que carece de un sistema o evaluación de la mercadería, que se embodegara sin información contable a uso de su contador donde suelen tener pérdidas bajas pero aun así son pérdidas que a larga de tiempo se verá afectada.

- Si bien es cierto las quejas que se generan de la demanda por nuestros clientes al no ser aprovisionado pero no por la razón que tenga el insumo necesario, sino por no saber en si lo que existe la mercadería.
- Por todos los puntos analizados podemos concluir que no se cuenta con una información apta para la confección de los “estados financieros” que deberían constituir sistemas de inventario para la mejora de sus decisiones.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

Cuadro N°13. Verificación de la hipótesis general

| Hipótesis general | Verificación |
|---|--|
| <p>La planificación del abastecimiento de productos para la comercialización y venta incide en el desbalance financiero de la empresa “AGROKIM S.A.” del cantón de Milagro.</p> | <p>Esta hipótesis se la evidencia con la respuesta tanto de la entrevista como las encuestas, pues el comercial AGROKIM S.A. no cuenta con una debida planificación de la mercadería, donde los inconvenientes de los productos eran muy frecuentemente en el abastecimiento donde se reflejan los problemas financieros ya que en las operaciones de la bodega, es por no tener un stock adecuado al ritmo de trabajo</p> |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.

Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

Cuadro N°14. Verificación de las hipótesis particulares.

| Hipótesis particular | Verificación |
|---|--|
| <p>La cantidad de productos del inventario incide en las finanzas del negocio.</p> | <p>Las contestaciones obtenidas en las preguntas # 4, 5, y las # 1 y 2 de la entrevista confirman que la falta de procedimientos de los inventarios obtienen perdidas de los productos de los más afecta del sistema sería en lo financiero donde deberían cumplir manuales de políticas y procedimientos para el control del abastecimiento donde empleados y empleador estecen inmerso para resolver los problemas en el stock de la mercadería.</p> |
| <p>El actual control de inventario afecta en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes.</p> | <p>Esta hipótesis está basada en las respuestas de las pregunta # 6 y la # 3 y 4 de la entrevista, las cuales reflejan que la demanda de los clientes son atendidas pero no de la manera que debería requerirse ya que el control de inventario que existe es manual, donde afecta a los productos por el manejo de stock.</p> |
| <p>La planificación del aprovisionamiento de mercaderías influye en el cumplimiento de las exigencias de la demanda de los compradores.</p> | <p>Las exigencias de los compradores en la planificación de abastecimiento sede de manera retrasada por la mercadería en qué condiciones se encuentran problemas de factura donde, en si comienzan a reflejar las perdidas donde se vendría a tomar al sistema operativo como una gestión del abastecimiento</p> |
| <p>El cumplimiento de exigencias del mercado incide en la rentabilidad empresarial de AGROKIM S.A.</p> | <p>Los niveles de AGROKIM S.A. son de manera alta-baja por la simple razón que sus productos tiene una acogidas por temporadas donde la rentabilidad en si va a varia pero la exigencia del mercado incide mucho en la ganancias que reflejan los estados financieros de las empresa.</p> |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.

Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Elaboración de procedimientos que permitirán la correcta gestión del abastecimiento de productos para la empresa “AGROKIM S.A” del cantón de Milagro, como alternativa de corrección al desbalance financiero.

5.2 FUNDAMENTACION

La propuesta se ha analizado por medio de contexto de que son los procedimientos:

Procedimientos:

Según (Saez penuocus, 2009) “son, como se ha dicho anteriormente, destrezas, estrategias, técnicas de aprendizaje a través de las cuales el trabajador conseguirá, por sí mismo, adquirir nuevos conocimientos, ser más autónomo en su aprendizaje tanto en la adquisición de conceptos, *saberes*, como en el desarrollo de actitudes, saber ser y saber estar, favoreciendo que el trabajador sea consciente de su proceso de aprendizaje, que sepa colaborar y recibir ayuda, y que llegue a valorar lo que una materia le puede aportar, dentro y fuera del ámbito laboral. A veces hay, si no confusión, sí una indefinición entre procedimientos y metodología”.

Esto nos ayuda a que nuestra propuesta este encaminada a resolver los problemas de la gestión de abastecimiento para la mejora de los desbalances financiero donde la importancia de los procedimientos sería de forma muy rentable para el negocio.

Importancia

Según (Gonzalez, 2010) Es absolutamente necesario y rentable para cualquier negocio o industria el contar con procedimientos documentados, independientemente de ser un requisito para cumplir con alguna regulación. Es

frecuente observar en distintas compañías y negocios a los cuales he tenido la oportunidad de servir, el cómo funcionan con dificultad debido a la ausencia de procedimientos documentados. Al verificar la razón para esta situación generalmente se describe como: “hay procedimientos documentados, están en algunas carpetas”: y no aparecen las mismas, “están en memos, e mails, flujo gramas”: y no han sido distribuidos a todos los concernidos, o, el clásico: “no tenemos tiempo para eso, hay otras prioridades”.

La razón para mantener procedimientos documentados son varias, en primer lugar, un procedimiento escrito ayuda a estandarizar la operación. Y se instruye sobre el mismo y se mantienen copias para referencia en los puntos en que el empleado lo usa, se reduce la variabilidad del proceso, se aclaran dudas y utilicen tareas diferentes para una operación. En segundo lugar, debe de haber una referencia disponible para propósitos de instrucción de empleados o refrescar lo que ya saben, utilizarlo como material de adiestramiento para empleados nuevos y cumplir con alguna regulación si ese fuese el caso.

En tercer lugar, si es verdad para la gerencia que la calidad en su compañía es importante y cumplir con los requisitos del cliente es su razón de ser, entonces en la práctica, el documentar procedimientos va a ayudar a que eso sea una realidad.

Se describirá algunas recomendaciones antes los problemas más frecuentes a la hora de manejar un sistema de control de calidad con procedimientos documentados para beneficio de la audiencia de este blog. Estas recomendaciones son algunas de las ideas que he implementado en mis consultorías a negocios y empresas y han producido resultados satisfactorios.

Para referirnos **¿Cómo se logra que se aprueben los procedimientos?**

El recogido de firmas de aprobación es uno de los procesos más tediosos e ineficientes que tienen las compañías por la falta de compromiso del personal gerencial con proyectos de este tipo que generalmente se ven como gastos en vez de generadores de ingresos. Es muy común que se entregue un documento a un gerente para que lo lea y lo firme, pasen 3 meses, el procedimiento este enterrado

en muchos papeles y se dé constante seguimiento sin obtener resultados. Hay varias alternativas para trabajar con esto, la primera es que lo firme la menor cantidad de personas posible, muchas veces se escribe un cuadro de firmas de personas que no son dueñas del proceso y que solo les toca adiestrar a su personal, no cambiar la información del procedimiento.

La segunda alternativa es usar un sistema automatizado de documentación de procedimientos, tales como los paquetes de ADONIS, Bizagi y otros, que permiten enviar por correo electrónico los documentos para su aprobación electrónica o manual.

La tercera alternativa es utilizar el correo electrónico con asignación de tareas, para que en cierta fecha de entrega, el mismo sistema dispare la tarea incompleta.

Fuera de esto, escalar constantemente a los supervisores inmediatos a la larga tiene algún éxito, pero, si esto es necesario hacerlo, indica que no hay un compromiso con la calidad como debería ser y la compañía tiene que verificar si las personas que están en estos puestos son los más apropiados para ello.

¿Cómo se publican los documentos?

Un buen sistema de control de documentos debe de tener códigos de control para cada documento, registros con numeración, un archivo electrónico con Backus organizado por departamentos con los documentos digitales. Debe existir un mapa de procesos para que todo el personal tenga acceso a documentos digitalizados en PDF, con acceso a leer solamente, sellos de documento controlado, referencia y obsoletos. Carpetas con los procedimientos en lugares estratégicos para uso de referencia, carpetas con los documentos con las firmas originales en la oficina de Control de Calidad.

La tarea se debe de cerrar cuando los documentos han sido publicados, digitalizados, entregados a los usuarios y el adiestramiento completado.(Gonzalez, 2010)

Estableceremos que al momento de sugerir los procedimientos decada cargo en la restructuración de los nuevos sistemas para la gestión del aprovisionamiento esto va a ir acompañado de cada flujograma donde vamos a citar.

¿Qué son los flujogramas?

EL Flujograma o Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

A continuación se observará de tres autores diferentes el concepto de Flujograma o Diagramas de Flujo, características, tipos, simbología, diseño y elaboración.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; El Flujograma o Flujograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

Según Chiavenato Idalberto. Año 1.993; El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

Según Gómez Rondón Francisco. Año 1.995; El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Importancia:

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; es importante ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este , El Flujograma de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad los Flujograma son considerados en las mayorías de las empresas o departamentos de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método y sistemas.

Según Chiavenato, Idalberto. Año 1.993; es importante los Flujograma en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

Gómez Rondón, Francisco. Año 1.995; los Flujograma o diagramas de flujo son importantes para el diseñador porque le ayudan en la definición formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al analista a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidas, le ayudará a analizar esas etapas, con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

5.3 JUSTIFICACION

La propuesta se justifica en base a los resultados de la encuesta en donde se comprobó las hipótesis planteadas, constatando que no se ejecutan una adecuada planificación en el aprovisionamiento de la mercadería, a esto se adjunta la deficiencia en el control de inventario, todo esto ha hecho necesario que se realice manuales de procedimiento con cada diagrama de flujo donde estará detallado de forma implícita las nuevas políticas a implantar logrando así activar un nuevo mecanismo de inventarios para la ayuda del abastecimiento de la mercadería y saber lo que existe en el stock para no tener pérdidas de tiempo ni tampoco deficiencia, ubicándonos como empresa sin margen de pérdidas en los productos.

Utilizando este nueva sistema a implementar debemos asegurarnos que los empleados se interesen en el cambio para la mejora continua, lograr tener un inventario de calidad con el mas minino problema que existía al inicio de este estudio donde nos ubicamos en este tipos de diseños de procedimiento para que el

abastecimiento mejorara poco a poco conteniendo cambios que se adapten; los empleados tendrá una formación profesional para la perfección de estos procedimientos,siendo comprobado la eficiencia de estas políticas, mediante los estudios financieros evitaremos los desbalances de capital de la organización.

La empresa AGROKIM S.A. se beneficiará con los sistemas de inventario porque al momento de proveerse de mercadería lo hará con una seguridad puesto que no contaba desde que se creó la empresa objeto de estudio, donde se observócuáles eran las debilidades y fortaleciéndolos de forma de que logre mejorar, tanto administrativamente como financiera. También es una medida de ayuda que en si beneficiará a la organización en su totalidad, evitando pérdidas excesivas y compras impulsivas que se tenía al principio de la investigación.

Este tipo de estudio se dio de una forma probable por los estudios financieros donde ubicamos el resultado de nuestra proyección a la importante mejora para la calidad de los productos al vender a sus clientes potenciales productos frescos y de total fiabilidad, sin márgenes de perdidas, sino lo contrario de la mejor forma de confort y justa a tiempo con las medidas del just in times.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Elaborar los procedimientos que permitirán la correcta gestión del abastecimiento de productos para la empresa “AGROKIM S.A” del cantón de Milagro, mediante el diseño de flujo gramas que ilustren la forma en que se deba manejar un sistema de adquisición, para contribuir con alternativas que disminuyan y eliminen el desbalance financiero del negocio.

5.4.2 Objetivo Específico de la propuesta

- Especificar las tareas que se llevan a cabo en el área de abastecimiento y los puntos críticos o problemáticos.
- Elaborar los procedimientos de cada tarea, los controles internos y especificar a sus responsables

- Diagramar los flujo gramas que representen los procedimientos
- Presentar un análisis de costo de la propuesta

5.5 UBICACIÓN

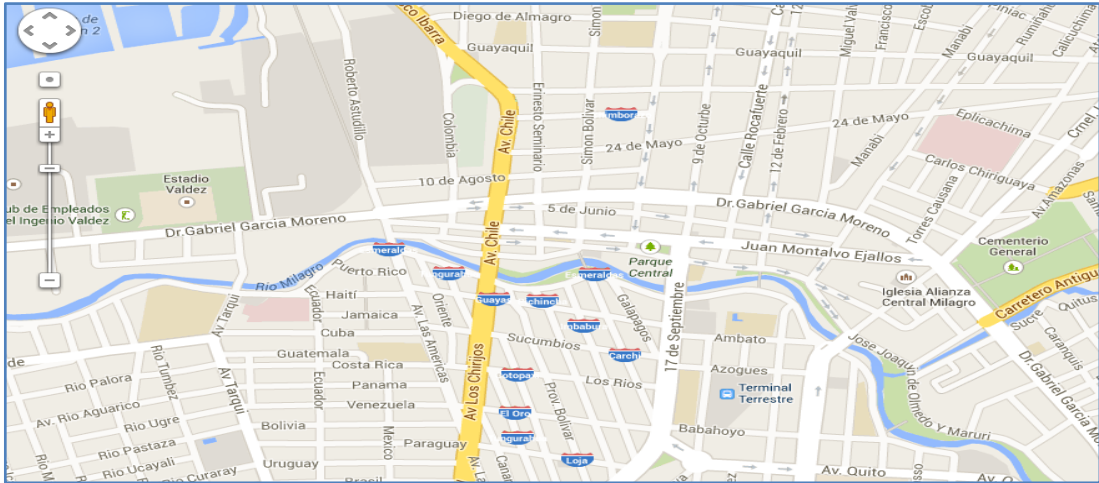


Figura N° 1. Ubicación del Comercial Agrokim S.A.

Fuente: foto del satélite googlemaps

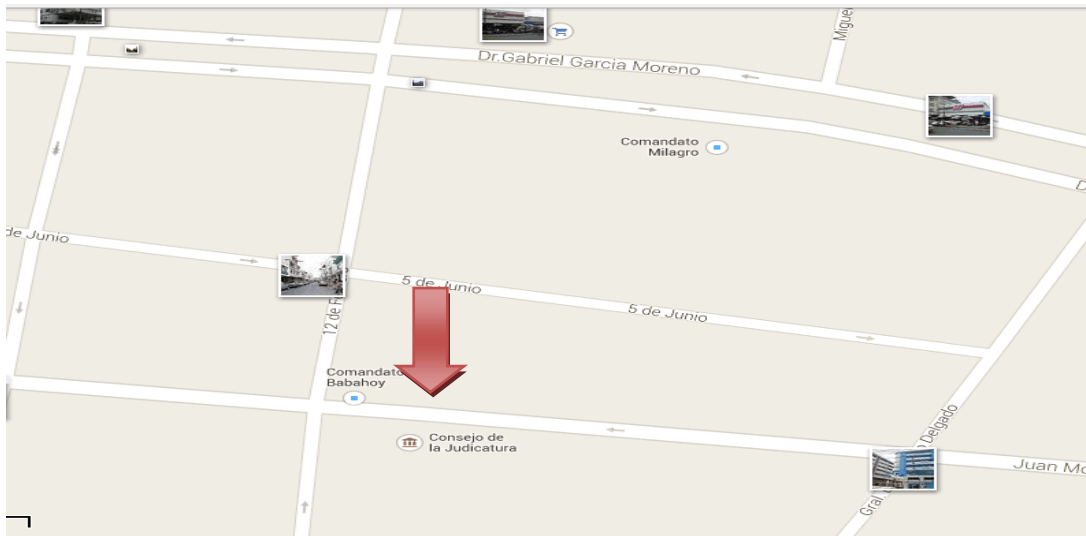


Figura N° 2. Ubicación del Comercial Agrokim S.A.

Fuente: foto del satélite googlemaps

El comercial “AGROKIM S.A” está ubicado en 5 de junio y 12 de febrero teniendo ventajas competitivas como son las siguientes:



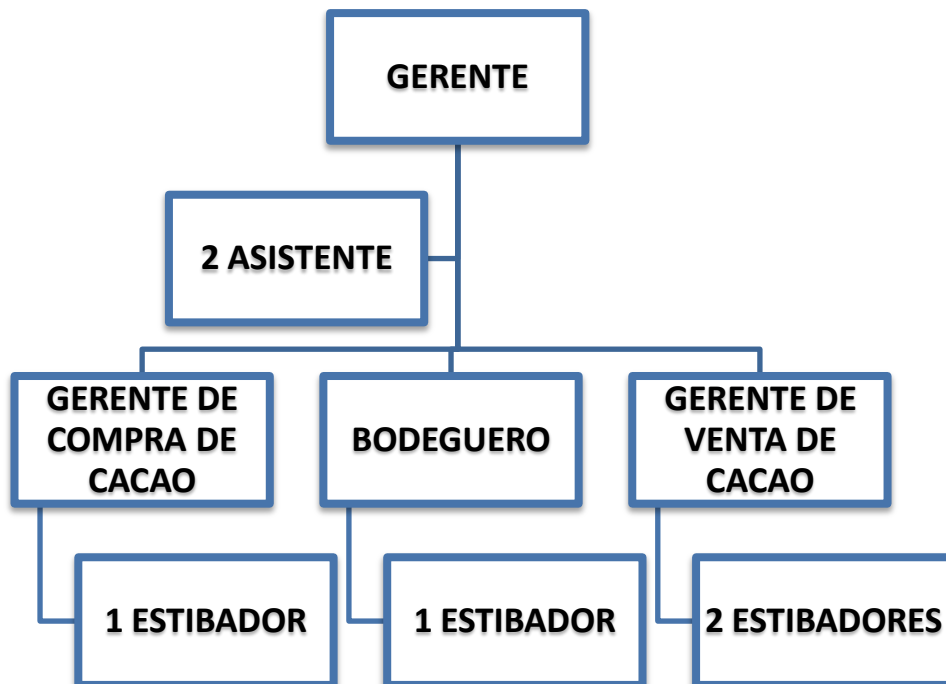
Figura N° 3. Imagen de ubicación del comercial.

Fuente: foto del satélite google maps

- Está en un lugar totalmente céntrico de la ciudad de Milagro
- Tiene un total acceso al comercial
- Es un lugar estratégico de la venta de productos
- Proporciona una facilidad de descargas de la mercadería de sus proveedores
- Tiene fácil acceso de sus compradores
- Es un lugar situacional muy transitado y reconocido.

5.6 FACTIBILIDAD

Factibilidad administrativa: Estructura actual de la empresa



ANALISIS DEL MERCADO

Es posible efectuar esta investigación porque la empresa donde se aplicará como es el Comercial Agrokim S.A., proporcionará las facilidades necesarias para la realización ya que será beneficiada tanto en los sistemas de inventario, en lo que respecta a la gestión de abastecimiento como los clientes, los proveedores y hasta el propio beneficiario.

Legalmente es factible porque implementando un sistema de inventarios con sus debido procedimientos y un poco de respaldo de sus empleados serán los responsable de esta mejora.

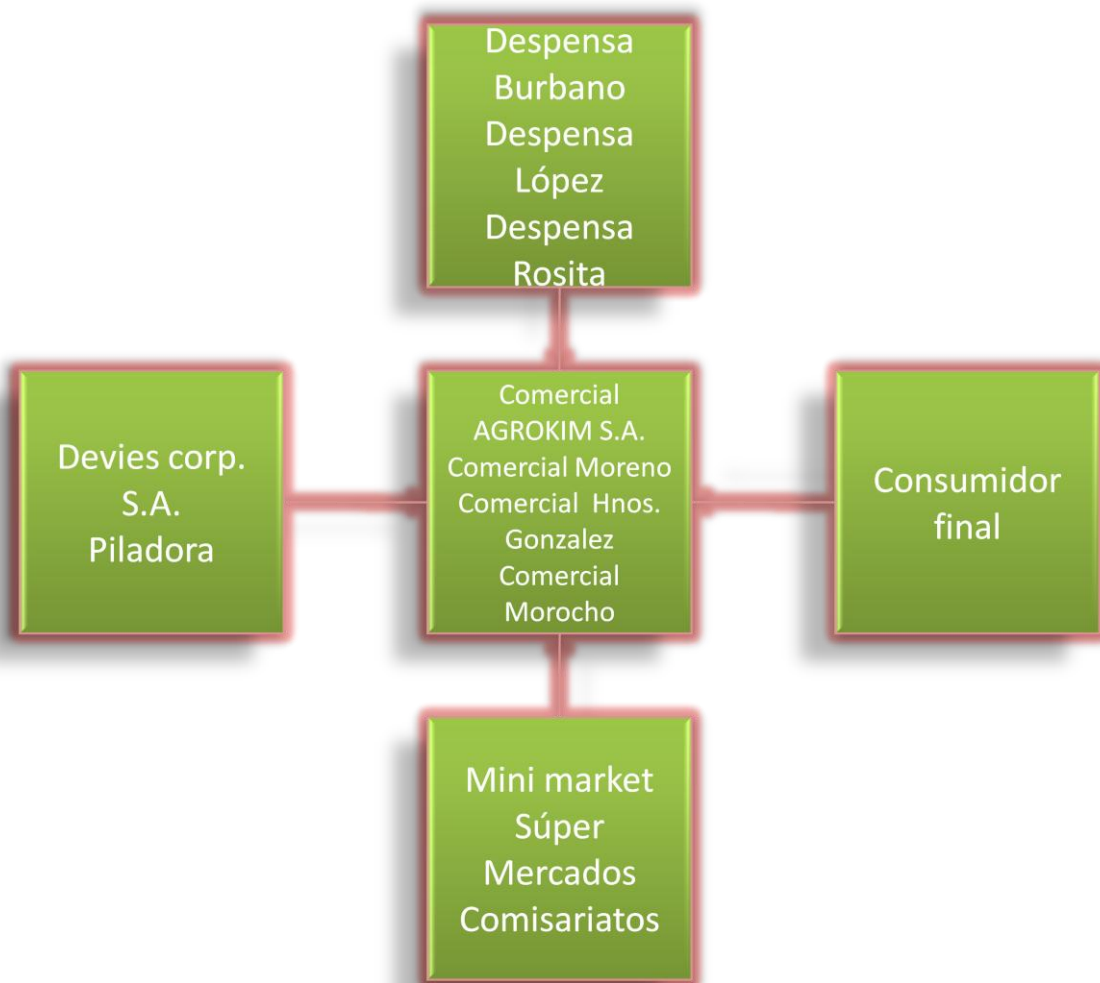
Económicamente será viable por los gastos incurridos ya que el presupuesto que cuenta AGROKIM S.A. es muy amplia donde se podrá efectuar el mejoramiento sin ningún tipo de problema para bienestar de ellos como empresa y como servidor a sus clientes.

Cuadro N°15 Matriz FODA

| FODA | |
|--|---|
| FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Atención y servicio del cliente• La ubicación• Productos de calidad | OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Expandir el negocio.(es un mercado atractivo)• Incremento de ventas |
| DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Falta mas organización y reestructuración de la empresa• Falta de un inventario más completo | AMENAS <ul style="list-style-type: none">• Incremento Delincuencia• Competitividad• Impuestos |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

CUADRO N° 16 Matriz Porter



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para lograr la efectividad de esta propuesta se comenzará con la elaboración de manuales de procedimientos donde se describirá explícitamente las funciones a realizarse dentro de lo que es el abastecimiento, los inventarios, los productos para la calidad de ellos y mejor rendimiento financiero.

Cabe indicar que al conseguir los procedimientos se procederá a verificar los costos históricos y los costos reales de cada producto que existirá allí para saber así como va a ir evolucionada una nueva modalidad de compra sin margen de pedida y sin pérdidas en el stock de los productos.

Para darle mayor validez a esta propuesta se efectuó un Manual de políticas de Políticas Internas para la Funcionalidad de la Cadena de Abastecimiento del Comercial AGROKIM S.A del cantón Milagro, de esta manera se espera el cumplimiento de cada acción que se debe realizar para optimizar la operatividad de la empresa.

5.7.1 Actividades

5.7.1.1. Tareas que se llevan a cabo en el área de abastecimiento y los puntos críticos o problemáticos.

Cuadro N°17. Procedimientos de abastecimiento.

| Tareas de Abastecimiento | Puntos Críticos |
|---|--|
| Compra | Se compraba de forma excesiva donde los productos se descomponían y no había como venderlo. |
| Recepción de pedidos | Al momento de recibir los pedidos no se los revisaba de forma exhaustiva de forma que no se sabía que existía en si en la bodega. |
| Almacenaje | Se almacena los productos de forma inadecuada porque al no tener una forma de control se impedida saber con exactitud, cuál eran la mercadería recién ingresada y cuál era la que estaba ya allí embodegaba. |
| Mantenimiento de Inventario o existencias | El mantenimiento de los inventarios no era regular, por el cual a veces teniendo la mercadería en el stock no saben lo que tienen y allí se efectuaba las pérdidas financieras. |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.

Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

5.7.1.2. Procedimientos de cada tarea, los controles internos y especificar a sus responsables

Cuadro N°18.Procedimientos del área de abastecimiento.

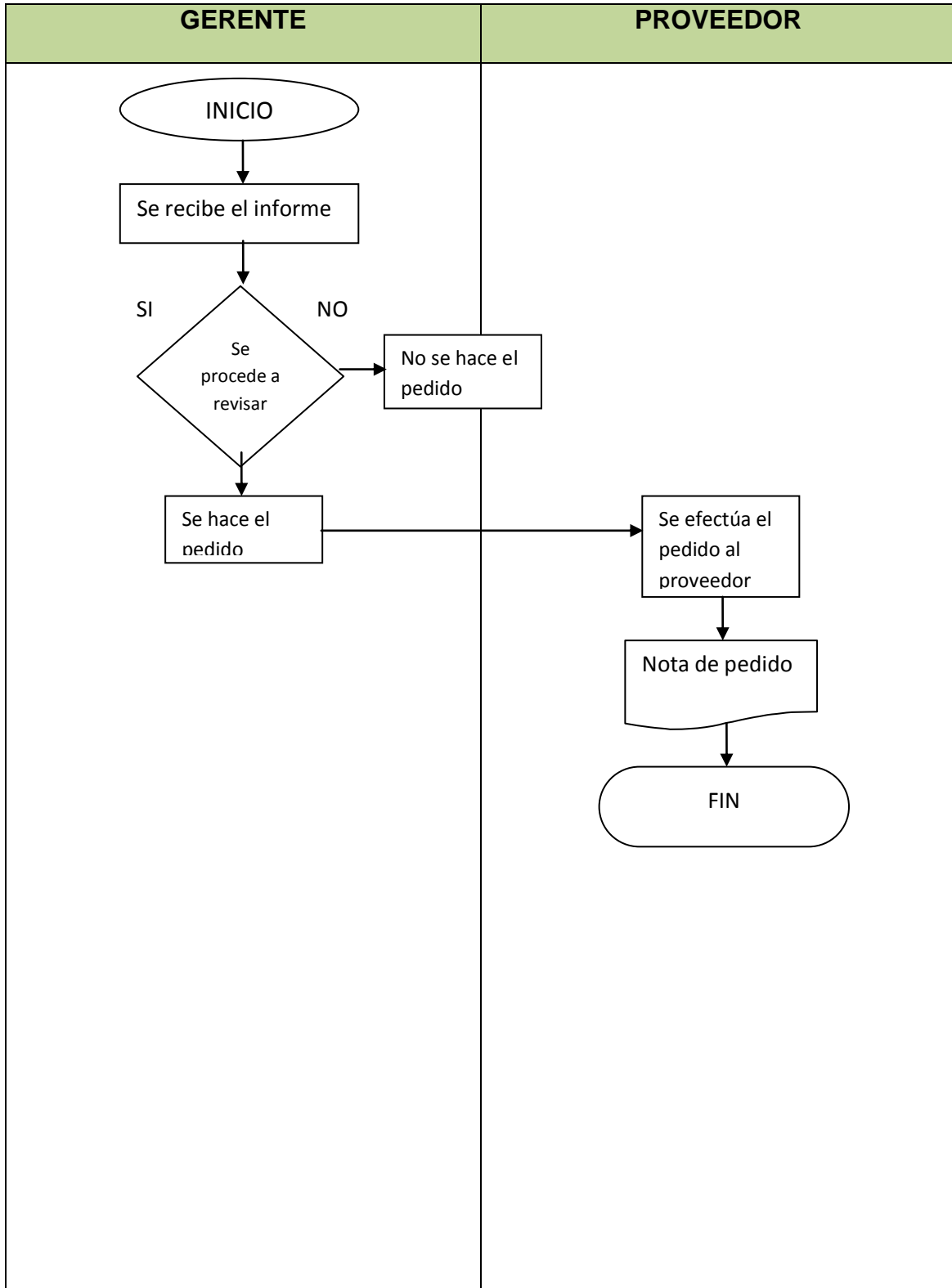
| Tareas de abastecimiento | Procedimientos | Responsables | Controles Interno |
|--------------------------|---|--------------|-------------------|
| Compra | <p>Se recibe informe de bodega sobre existencias de mercadería.</p> <p>Se procede a revisar la mercadería, si hay en existencia no se ha el pedido, y si no hay en existencia se hace el pedido. Caso contrario no existe la mercadería se efectúa la compra.</p> <p>Se efectúa al pedido a proveedores con la nota de pedidos.</p> <p>Proveedor los procesa y listo.</p> | GERENTE | |
| Recepción de pedidos | Se recibe el documento del pedido de los productos. | GERENTE | |
| | Se procederá a verificar si esta todo lo acordado en el pedido constante en el documento (factura) | | |
| | <p>Si esta todo en orden se procederá a recibir la mercadería.</p> <p>Si toda la mercadería está en buen estado y de calidad se procederá al almacenaje de la mercadería. Caso contrario se devolverá toda mercadería que estese en malas condiciones.</p> | BODEGUERO | |

| | | | |
|---|---|--------|--|
| Almacenaje | Ya revisada la mercadería se procederá al almacenamiento. | BODEGA | |
| | Se clasificara los productos para cada tipo de almacenaje en una forma ordenada y limpia. | | |
| | Al ya estar ordenada se procederá a ubicar en su lugar cada tipo de producto para el registro del inventario. | | |
| | Luego el producto estará existente para la venta de nuestros productos. | | |
| Mantenimiento de Inventario o existencias | Para el mantenimiento de inventarios. | BODEGA | |
| | Se procederá a realizar un inventario de mercadería. | | |
| | Luego se realizara un estudio de los productos. | | |
| | Luego se le dará, mantenimiento a la bodega para ordenarla. | | |
| | Y posterior a eso se procede a hacer un informe de existencias y listo. | | |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

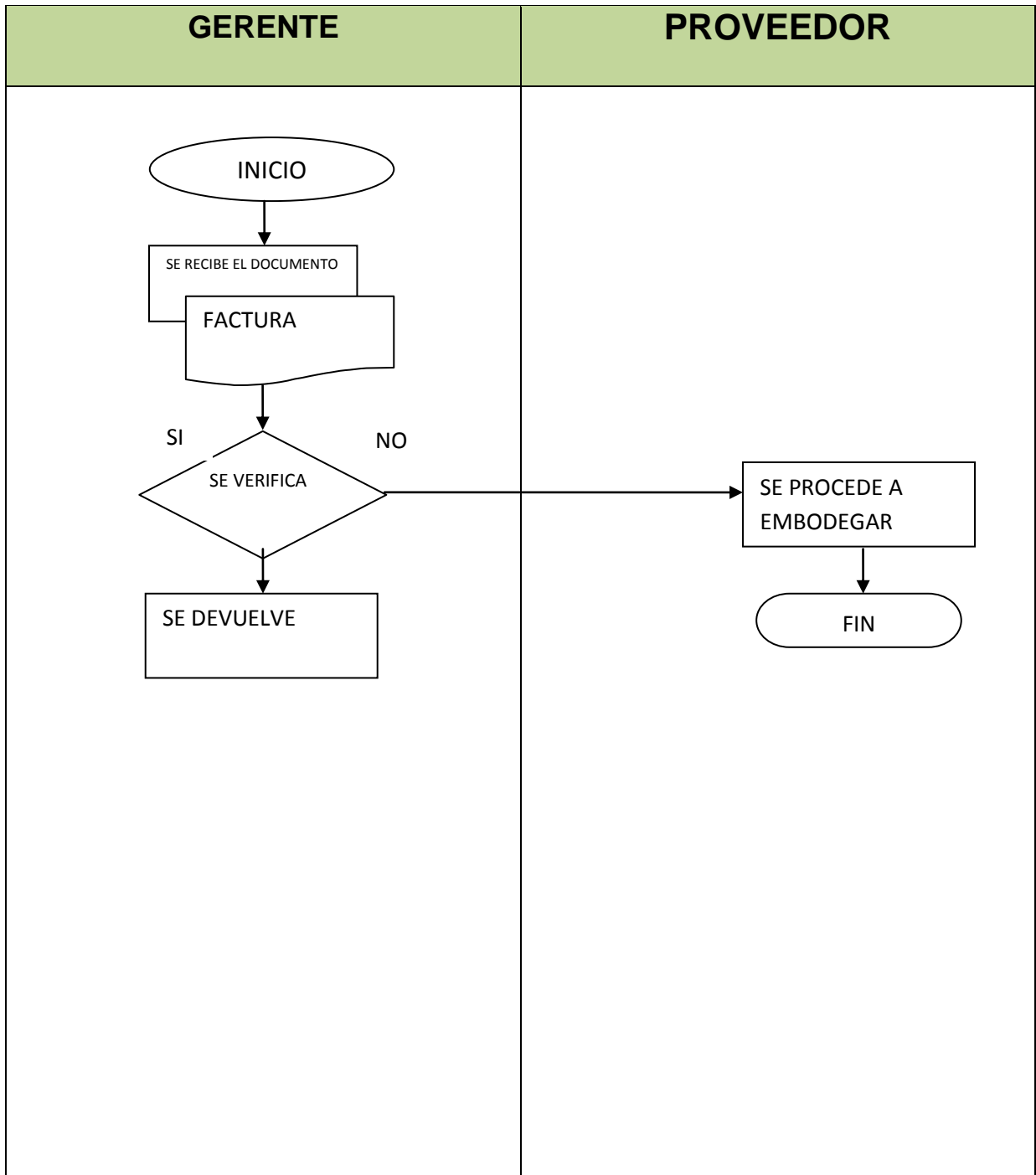
5.7.1.3. Diagramas de los Flujograma que representen los procedimientos

Cuadro N°19.Flujograma de Compras



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

Cuadro N° 20.Flujograma de Recepción de pedidos



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

Con el propósito de fortalecer las gestiones en los procesos de abastecimiento

MANUAL DE POLÍTICAS

**MANUAL DE POLITICAS INTERNAS PARA LA
FUNCIONALIDAD DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO**

ELABORADO POR: JENNIFFER OSIRIS GONZÁLEZ SOLIS
JUAN CARLOS SOLIS PAREDES

FECHA: ABRIL DEL 2014

AGROKIM S.A.
Compra y Venta de productos agrícolas

**MANUAL DE POLITICAS INTERNAS PARA
LA FUNCIONALIDAD DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO**



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA FUNCIONALIDAD DE LA CADENA
ABASTECIMIENTO**

COMERCIAL AGROKIM S.A.

**TÍTULO I
POLÍTICAS GENERALES**

Crear estrategias y políticas que permitan el correcto registro, almacenamiento entrega y control de los movimientos del inventario

Constituir mecanismos que ayuden a determinar que el stock de inventario existente es el real.

**TÍTULO II
POLÍTICAS ESPECÍFICAS**

**CAPÍTULO I
RECEPCIÓN DE BIENES**

1.- El asistente de abastecimiento y el jefe de bodega son los responsables obligados de cumplir las políticas del área de bodega.

2.- El asistente de abastecimiento será el responsable de enviar una copia de la orden de compra al área de bodega, para que tengan conocimiento de los productos que serán enviados.

3.- Los asistentes de abastecimientos deberán coordinar con el departamento de bodega un cronograma para la recepción de mercadería, el cual debe ser cumplido.

4.- Al momento que el proveedor llegue al comercial la entrega de la mercadería, la factura de compra deberá ser revisada por el asistente de abastecimiento responsable para que el la coteje con la orden de compra.

ELABORADO POR:

JENNIFFER OSIRIS GONZALEZ SOLIS
JUAN CARLOS SOLIS PAREDES

FECHA:

ABRIL DEL 2014

APROBADO POR

ADMINISTRADOR

**MANUAL DE POLITICAS INTERNAS PARA
LA FUNCIONALIDAD DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO**



5.- Si la factura es correcta se procederá a la descarga y almacenamiento, de ser lo contrario no será recibida en la misma, se indicará que existió una solvencia y se determinará una fecha para la nueva recepción.

6.- En la bodega deberán recibir la mercadería acompañada de la copia de la orden de compra y la factura original.

7.- Estos documentos deberán ser registrados en el sistema para emitir y sellar la entrada de la mercadería.

8.- La codificación de los productos nuevos estará a cargo del supervisor del área de recepción de Bodega y en el caso de activos fijos, lo realizará el contador de la empresa.

9.- Se establecerá un stock mínimo de existencias por producto, al llegar a este nivel se informará al departamento de abastecimiento para que realicen la posterior negociación con el proveedor.

CAPÍTULO II

ALMACENAMIENTO

10.- La mercadería que ha sido recibida deberá ser almacenada de forma ordenada y estratégica con la finalidad que facilite la ubicación, el despacho y control.

11.- El área de bodega debe estar sectorizada conforme a la categoría del producto y a sus niveles de rotación.

12.- El jefe de bodega en trabajo conjunto con el personal de seguridad industrial deben tomar las medidas preventivas contra incendios, robo o cualquier desastre natural.

13.- La información del área de bodega debe tener back up a fin de obtener respaldos en casos fortuitos puesto que es un área que predomina la actividad comercial de esta organización

| ELABORADO POR: | FECHA: | APROBADO POR |
|--|----------------|---------------------|
| JENNIFFER OSIRIS GONZALEZ SOLIS JUAN CARLOS SOLIS PAREDES | ABRIL DEL 2014 | ADMINISTRADOR |

**MANUAL DE POLITICAS INTERNAS PARA LA
FUNCIONALIDAD DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO**



CAPÍTULO III

DESPACHO

14.- Para que se haga el despacho de la mercadería en el área de bodega deben constar los productos en el respectivo formato de nota de pedido, el cual debe ser realizada y firmada por los ejecutivos de ventas.

15.- Se debe establecer un formato para el registro de toda salida de bodega, a fin de tener un respaldo por tal movimiento, el mismo puede ser por:

- * Pedido de mercadería para eventos, donaciones y promociones.
- * Baja de inventario no pérdida, deterioro, obsolescencia o daño.
- * Por devolución al proveedor.

17.- Para el correcto funcionamiento de las operaciones de la empresa, se deben ingresar al sistema los productos con las siguientes características, para de este modo facilitar su ubicación y su correcta venta.

- * Código del producto
- * Descripción del producto.
- * Stock de unidades.
- * Precio.

17.- Mantener control permanente sobre los productos de continua rotación.

18.- El inventario de todas las existencias debe ser cubierto por una póliza total de seguros que proteja la mercadería en el área de bodega y así también cuando se la transporta para que llegue al cliente este seguro será contra incendios, robos o cualquier otro caso fortuito.

ELABORADO POR:

FECHA:

APROBADO POR

JENNIFFER OSIRIS GONZALEZ SOLIS
JUAN CARLOS SOLIS PAREDES

ABRIL DEL 2014

ADMINISTRADOR

**MANUAL DE POLITICAS INTERNAS PARA LA
FUNCIONALIDAD DE LA CADENA DE
ABASTECIMIENTO**



20.- Ejecutar inventario físicos por lo menos dos veces en el año, con el propósito de comparar las existencias físicas con las del sistema, el estado de almacenamiento de los productos.

21.- El asistente de abastecimiento debe constatar visualmente en el área de bodega el stock de los productos, de esta forma realizar las compras respectivas.

22.- Realizar continuas revisiones de los productos de baja rotación a fin de evitar posibles daños, mermas o deterioro.

ELABORADO POR:

FECHA:

APROBADO POR

JENNIFFER OSIRIS GONZALEZ SOLIS
JUAN CARLOS SOLIS PAREDES

ABRIL DEL 2014

ADMINISTRADOR

5.7.2 Recursos, análisis financiero

Cuadro N° 21. Recursos análisis financiero.

| Comercial "AGROKIM S.A. | | | |
|--------------------------------|--|------------------------|-----------------|
| Cantidad | Descripción | precio unitario | total |
| | MATERIALES DE OFICINA | | |
| 1 | PENDRIVE | 8,00 | 8,00 |
| 10 | RESMA, A4 | 4,00 | 40,00 |
| 8 | TINTA PARA IMPRESORA | 20,00 | 160,00 |
| 1 | GRAPADORAS PERFORADORA | 5,00 | 5,00 |
| 10 | IMPRESIONES | 20,00 | 200,00 |
| 3 | CONSULTORIA | 60,00 | 180,00 |
| | INTERNET | 80,00 | 80,00 |
| | TOTAL DE MATERIALES DE OF. | | 673,00 |
| | MUEBLES Y ENSERES | | |
| 2 | SILLA | 45,00 | 90,00 |
| 2 | ARCHIVADOR | 180,00 | 360,00 |
| | TOTAL MUEBLES Y ENS. | | 450,00 |
| | EQUIPO DE COMPUTO | | |
| 1 | LAPTOP | 1.000,00 | 1.000,00 |
| 1 | IMPRESORAS | 200,00 | 200,00 |
| | VARIOS | 90,00 | 90,00 |
| | TOTAL EQUIPO DE COMPUTO | | 1.290,00 |
| | TOTAL INVERSION EN BIENES Y SERVICIOS | | 2.501,80 |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

Análisis del gasto de presupuesto: Estos gastos fueron efectuado solo para el beneficio del proyecto del que se ha realizado donde hemos gastado en combustible y lubricantes, para el vehículo que hemos utilizado con el valor de 88.80 dólares para el transporte, todo lo que hemos utilizado en materiales de oficina fue de 673 dólares para facilitar el proceso de la investigación, los equipos de cómputo para ayuda tecnológico y orden de todo lo procesado ha sido archivado para el beneficio completamente de nuestra labor de investigación de nuestro proyecto.

5.7.3 Impacto

Esta propuesta beneficiara tanto a la empresa AGROKIM S.A. sino también a sus clientes, por cuanto al involucrar a los empleados del Comercial en el control y abastecimiento de la empresa para realización de sus operaciones, con eficiencia, eficacia, agilidad y responsabilidad se registra cada movimiento de la mercadería en stock, tomando en cuenta los lineamientos normados y concientizados a través de los manuales de procedimientos.

Con el empoderamiento del conocimiento legal sobre los bienes de la empresa, se los contribuirá para brindar un mejor servicio a los clientes por el nuevo desarrollo y pequeños cambios sugeridos para encaminar a realizar la mejora con la ayuda de todas las observaciones realizadas.

Además, se produce un impacto favorable para el establecimiento, al contar con personal decidido al cambio propuesto de forma verbal y transparente para la mejora de sus operaciones en la gestión de abastecimiento brindando a sus clientes productos de calidad, satisfacción y realización de los márgenes mínimos de error que van a tener al momento de ejecutarlo contribuyendo así a ya no tener desbalance financieros.

5.7.4 Cronograma

Cuadro N°22. Cronograma para la aplicación de las estrategias de la propuesta.

| AÑO | | 2014 | | | | | | | | | | | | 2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|--|--|--|--|
| MES | | Mayo | | | | Junio | | | | julio | | | | agosto | | | | Septiembre | | | | octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | | | |
| ORDE N | ACTIVIDADES POR SEMANA | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| 1 | Implementación de los nuevos procedimientos | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | control de que los nuevos procedimientos se están efectuando | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | capacitación del nuevo sistema de inventario empleado | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | control de la ejecución por medio de evaluación para la adaptación del nuevo sistema | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | controles de tipo de bodega para la calidad de nuestros producto y calificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | elabora un test de evaluación a los nuevos inventario con la ayuda de controles financieros | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | realizar constataciones sobre la mejora de las semanas invertida y el cambia se refleja o no | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | presentar una evaluación total de lo implementado y que tan factible ha sido | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

5.7.5. Lineamiento para evaluar la propuesta

A continuación se describen los temas de este trabajo de investigación que contribuirán a las evaluaciones de la propuesta, la misma que ayudara a solucionar el problema.

- **Problematización:** refiere la falencia que existe sobre el control de activos fijos, lo cual dificulta obtener una información real para la elaboración de los estados financieros
- **Objetivos generales:** formula el propósito que se requiere lograr
- **Objetivos específicos:** establecen la manera como se puede alcanzar el objetivo general
- **Fundamentación:** constituye la base de este trabajo de investigación
- **Hipótesis general y específica:** suposiciones que han sido utilizadas para demostrar que existe el problema
- **Verificación de la hipótesis:** al utilizar las respuesta de las encuesta y entrevista se comprueba la magnitud del problema
- **Descripción de la propuesta:** a través de las estrategias elaboradas se logrará enmendar la deficiencia de control de los inventarios sobre la gestión del abastecimiento
- **Conclusiones:** criterio final del trabajo
- **Recomendaciones:** se componen de diversas alternativas que ayudan a enmendar las falencias encontradas.

CONCLUSIONES

Como todo trabajo de investigación una vez analizado e interpretado cada uno de sus capítulos, se procede a formular algunas conclusiones que se detallan a continuación.

- Al realizar este estudio, queda claro que los sistemas de inventarios son herramientas indispensables para los comerciales ya que involucran gran parte sus patrimonios en sus productos para la venta requiriendo en la actualidad un sistema de gestión de abastecimiento de calidad para lograr evitar los desbalances financieros.
- Es necesario referirse que el comercial AGROKIM S.A. existía muchas falencias en su stock de mercadería lo cual se pudo comprobar varias cosas entre ellas era la pérdida de productos, compras impulsivas, ventas no terminada hasta llegar al desabastecimiento innecesario.
- El comercial AGROKIM S.A. no dispone de procedimiento de sus operaciones donde dificulta la cuantificación de los resultados de los balances financieros y pérdida de productos en sus operaciones.
- Una gestión se desarrolla sobre la base de la eficiencia y el cambio mejorar de que esta hecho la esperanza de mejorar cada día no sólo como empresa sino también para sus clientes que sin ellos no sería nada posible su negocio.

RECOMENDACIONES

- Proceder en primer lugar a la evaluación del cambio de las operaciones actuales para lograr y aplicar los indicadores para determinar el porcentaje de cumplimiento de las normativas estipulada.
- Establecer cronogramas para la capacitación de la persona para los sistemas de inventarios con respecto a la gestión del abastecimiento.
- A nivel gerencial sus servidores deben ayudarlo en un 100% para la mejora de los resultados financiero incluso económica tanto para beneficio de ellos como de la propia empresa porque, una empresa unida al cambio es el desarrollo de una ciudad, provincia o región.
- Establecer controles de los procedimientos para resolver todo tipo de inconvenientes a los stocks de la mercadería porque así no habrá más pérdidas, sino en vez una ganancia que con el tiempo podrán recuperarla con esfuerzo todo se logra.
- Aplicar la propuesta de este trabajo de investigación, proporcionara material para los controles de los inventarios, abastecimiento, y desbalances financieros del Comercial AGROKIM S.A. del cantón Milagro, oportuna y útil para la toma de decisiones

Bibliografía

ANSWERS. (2010). *DESBALANCE FINANCIERO*. Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de <https://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080911153447AAMtZhf>

Barrios R, A. (2003). *metodo de la investigacion* (holguin ed., Vol. VI). guayaquil, guayas, ecuador: diseño editorial, infografias y portada.

CASTELLANOS DE ECHEVERRIA, A. L. (s.f.). "*Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*". Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf>

CROUS, A., GARCIA, S., HURTADO, E., & LOVERA, Y. (2013). *WWW.ABASTECIMIENTO.COM*. Recuperado el 5 de MARZO de 2014, de <WWW.ABASTECIMIENTO.COM//TRABAJO17/ABASTECIMIENTO/ABASTECIMIENTO.SH>
TML

Diaz, F., & Prado, C. (2009). *Analisis de la estructura economica y financiera*. madrid: Catedra Madrid Excelente.

DIRECTORY M. (s.f.). *ARTICULOS INFORMATIVOS. COM*. Recuperado el 10 de 03 de 2014, de http://www.articulosinformativos.com/Manejo_de_Inventario-a862351.html

DORDELLY, A. (s.f.). *WWW.MAESTRIALOGISTICA.BLOGSPOT.COM*. Recuperado el 21 de ENERO de 2013, de <http://maestrialogistica.blogspot.com/>

ECONOMICAS, F. D. (21 de 08 de 2007). *EL MERCADO*. Recuperado el 10 de 03 de 2014, de <http://economia.unmsm.edu.pe/Docentes/PRivasS/Cursos/ACCION4.pdf>

ESTUDIO DE MERCADO . (25 de 06 de 2009). Recuperado el 11 de 03 de 2014, de www.sisman.utm.edu.ec/.../Mercadeo%20de%20informacion/84481692...

estudio de mercado. (31 de 08 de 2009). Recuperado el 10 de 03 de 2014, de la investigacion de mercado:

http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/tmercado/curso_tc/index.html

GOMEZ, G. (2010). *CANTIDADES ECONÓMICAS DE PEDIDO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/21/eoq.htm>

Gonzalez, A. (2010). importancia de los procedimientos documentado.

Gualan Espin, G., & Salazar Gandara, A. (2007). un modelo de inventarios y asignacion de espacios. *proyecto previo a la obtencion del titullo de ingeniero empresarial*. quito, pichincha, ecuador: 1.

INVENTARIO. US. (s.f.). *WWW.INVENTARIO.US*. Recuperado el 20 de ENERO de 2013, de [WWW.INVENTARIO.US:
http://www.inventario.us/fisico/balances/legal/control_del_inventario/](http://www.inventario.us/fisico/balances/legal/control_del_inventario/)

licda. Montenegro, E. (2003). *La Gestion del Abastecimineto*. 1.

logistica y transporteinlog.com. (16 de 02 de 2009). Recuperado el 2002, de in log logistics solutions: www.logisticaytransporteinlog.com

Mirell Malfavon, P., Aroyo, & BARber Kuri. (20012). *Emprendedores*.

PEÑAHERRERA VELOZ, H. L. (2013). *EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS INTERNAS DEL ÁREA DE BODEGA PARA MEJORAR LA FUNCIONABILIDAD DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA DEVIES CORP. S.A., AÑO 2012 – 2013*. Recuperado el 19 de Febrero de 2014

Perri, G. K. (2009). *Propuesta de un sistema de gestion de inventario, para una empresa de metal Macanico*. Guatemala.

Pierri, k. (2009). *propuesta de un sistema de gestion de inventarios para una empresa de metal*. junio.

Saez penuocus, C. (2009). los procedimientos.

Silva, A. (2012). *trabajos&/control-inventarios*. Recuperado el 17 de diciembre de 2013, de control de inventarios 2: www.monografias.com

SOY CONTA. (30 de OCTUBRE de 2013). *Innovacion Contable*. Recuperado el 10 de 03 de 2014, de <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>

taha, H.A. (1997). *Investigacion de opreciones*. una introduccion.

Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramirez, R. D. (1991). *metodo y conocimiento metodologia de la investigacion*. universidad eafit.

VELASTEGUI, L. (2011). Recuperado el 10 de 03 de 2014, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/14999/1/45428_1.pdf

vermorel, j. (enero de 2012). *lokad*. Recuperado el 13 de 03 de 2014, de contat@lokat.com: www.lokat.com

VILLEGAS, K. (26 de Agosto de 2009). *APROVISIONAMIENTO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2014, de <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/concepto-aprovisionamiento>

A

N

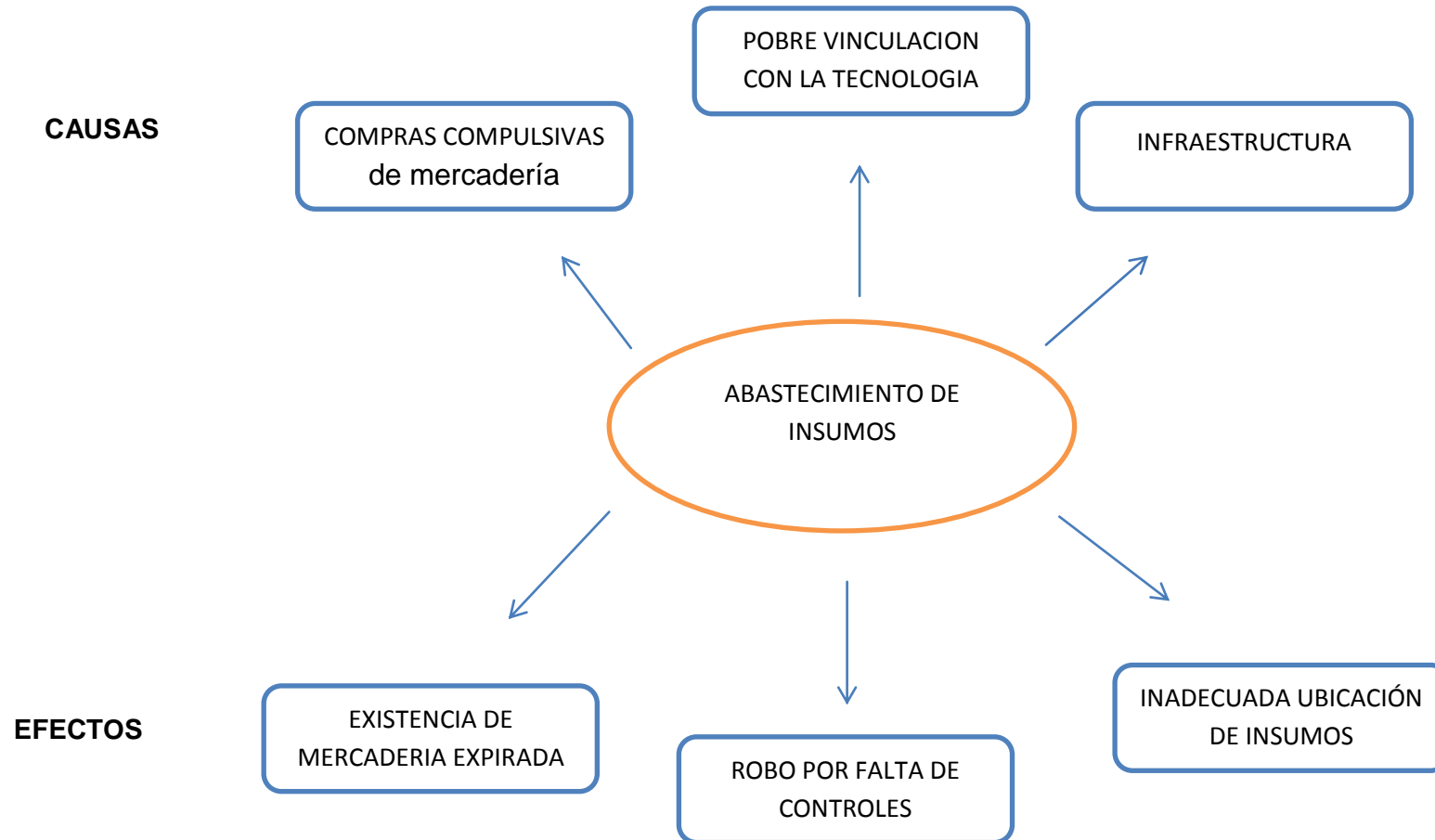
E

X

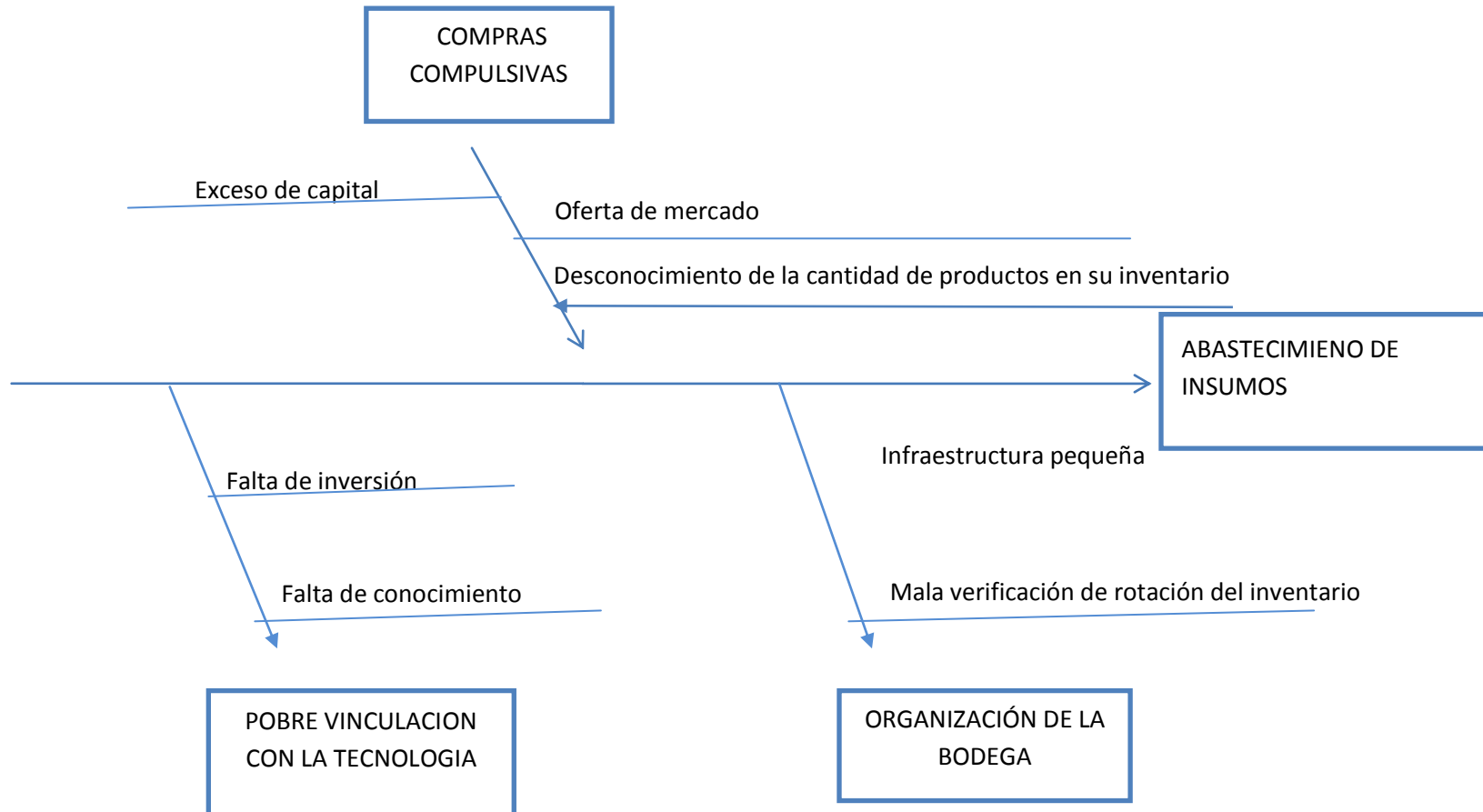
O

S

ANEXO 1. ARBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2. DIAGRAMA DE ICHIKAWA



ANEXO 3. MATRIZ DEL PROBLEMA.

| PROBLEMA (FORMULACIÓN) | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE | VARIABLE | ÍTEMS (PREGUNTAS) | TÉCNICA | INDICADORES |
|--|--|---|------------------------|-------------------------------|--|----------|---|
| | GENERAL | GENERAL | INDEPENDIENTE | DEPENDIENTE | | | |
| ¿En qué medida incide el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, en el desbalance financiero de la empresa "AGROKIM S.A" de la ciudad de Milagro? | Determinar los factores que inciden en el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, a través del estudio de los sistemas de adquisición, para contribuir con alternativas que disminuyan y eliminen el desbalance financiero de la empresa "AGROKIM S.A" de la ciudad de Milagro. | El abastecimiento planificado de productos para la comercialización y venta, incide en el balance financiero de la empresa "AGROKIM S.A" de la ciudad de Milagro. | Abastecimiento | Desbalance financiero | *La planificación del abastecimiento de mercaderías se la realiza. *Con qué continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento | ENCUESTA | % de servidores que no conocen los reglamentos % personal que no conoce el tiempo del producto |
| SUBPROBLEMAS (SISTEMATIZACIÓN) | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS PARTICULARES | VARIABLE INDEPENDIENTE | VARIABLE DEPENDIENTE | ÍTEMS (PREGUNTAS) | | |
| ¿Cómo incide la pérdida de productos del inventario, en el desbalance financiero del negocio? | • Analizar la pérdida de productos del inventario y su incidencia en el desbalance financiero del negocio. | • El control de inventario de los productos incide en los rendimientos financieros del negocio. | Productos | Rendimientos financieros | * Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercaderías. *El inventario suele presentar pérdidas | ENCUESTA | Control de inventarios. Estados financieros. |
| ¿Cómo afecta el actual control de inventario en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes? | • Determinar cómo afecta el actual control de inventario en el mantenimiento de un stock apropiado en relación de la demanda de los clientes. | • El actual control de inventario se mejorará para un adecuado mantenimiento del stock en relación de la demanda de los clientes. | Control de inventario. | Demanda. | *Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio. * La demanda de clientes siempre es abastecida | ENCUESTA | Control interno. |
| ¿En qué medida la planificación del aprovisionamiento de mercaderías, cumple la exigencia de la demanda de los compradores? | • Establecer en qué medida la planificación del aprovisionamiento de mercaderías, cumple la exigencia de la demanda de los compradores. | • La planificación del aprovisionamiento de mercaderías influye en el nivel de cumplimiento de la exigencia de la demanda de los compradores. | Planificación. | Cumplimiento de la exigencia. | *Se generan quejas de la demanda; es decir, de clientes por motivo de no ser aprovisionados por AGROKIM S.A. | ENCUESTA | Presupuesto. Organización. |
| ¿Cómo incide el nivel de cumplimiento de exigencias del mercado por parte de AGROKIM S.A, en su rentabilidad empresarial? | • Examinar el nivel de cumplimiento de exigencias del mercado por parte de AGROKIM S.A .y la forma en que incide en su rentabilidad empresarial. | • El nivel de cumplimiento de exigencias del mercado por parte de AGROKIM S.A incide en su rentabilidad empresarial. | Mercado. | Rentabilidad. | *La rentabilidad de AGROKIM S.A. so el resultado de cumplir con las exigencias de la mercadería | ENCUESTA | Análisis de mercado. Estados financieros. |

ANEXO 4. MODELO DE LA ENCUESTA.



ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL
ENCUESTA PARA EL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN AGROKIM S.A.
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

OBJETIVO: Determinar los factores que inciden en el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, a través del estudio de los sistemas de adquisición, para contribuir con alternativas que disminuyan y eliminen el desbalance financiero de la empresa "AGROKIM S.A" de la ciudad de Milagro.
COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1. La planificación del abastecimiento de mercaderías se la realiza:

| | |
|------------------|--|
| CONTINUAMENTE | |
| DE VEZ EN CUANDO | |
| MUY RARA VEZ | |
| NUNCA | |

2. Con qué continuidad, se presentan inconvenientes relacionados con el abastecimiento

| | |
|-------|--|
| ALTA | |
| MEDIA | |
| BAJA | |
| NULA | |

3. Se suelen presentar problemas financieros como resultado de la gestión del abastecimiento de mercaderías

| | |
|------------------|--|
| SIEMPRE | |
| ALGUNAS VECES | |
| DE VEZ EN CUANDO | |
| NUNCA | |

4. El inventario suele presentar pérdidas

| | |
|---------------------|--|
| SIEMPRE | |
| ALGUNAS VECES | |
| DE VEZ EN CUANDO | |
| NUNCA | |

5. Las pérdidas de productos del inventario afectan a las finanzas del negocio

| | |
|----------------------|--|
| Muy de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Indeciso | |
| En desacuerdo | |
| Muy en desacuerdo | |

6. La demanda de clientes siempre es abastecida

| | |
|----------------------|--|
| Muy de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Indeciso | |
| En desacuerdo | |
| Muy en desacuerdo | |

7. Se generan quejas de la demanda; es decir, de clientes por motivo de no ser provisionados por AGROKIM S.A.?

| | |
|---------------------|--|
| SIEMPRE | |
| ALGUNAS VECES | |
| DE VEZ EN CUANDO | |
| NUNCA | |

8. La rentabilidad de AGROKIM S.A. es el resultado de cumplir con las exigencias de la mercadería

| | |
|----------------------|--|
| Muy de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Indeciso | |
| En desacuerdo | |
| Muy en desacuerdo | |

9. En base a todo lo expuesto, su rentabilidad la considera:

| | |
|------------------------|--|
| Muy satisfactoria | |
| Satisfactoria | |
| Indeciso | |
| Insatisfactoria | |
| Muy insatisfactoria | |

ANEXO 5. ENTREVISTA.



ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL
ENCUESTA PARA EL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN AGROKIM S.A.
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

OBJETIVO: Determinar los factores que inciden en el abastecimiento no planificado de productos para la comercialización y venta, a través del estudio de los sistemas de adquisición, para contribuir con alternativas que disminuyan y eliminen el desbalance financiero de la empresa "AGROKIM S.A" de la ciudad de Milagro.
COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1. ¿Cómo manejan la función de abastecimiento?

2. ¿Actualmente se registran inconvenientes en el área financiera? ¿Esos problemas se relacionan con el abastecimiento y la forma en que este se maneja?

3. La planificación de aprovisionamiento de mercadería, está permitiendo cubrir la demanda que actualmente se está dando ¿De qué forma?

4. ¿Podría explicarme la situación actual del manejo de inventario?

5. Mantienen controles de inventario¿en qué consiste este?

6. El control de inventario afecta al mantenimiento del stock ¿Por qué?

7. La empresa cumple con las exigencias del mercado, específicamente de sus clientes¿En qué medida lo hace?

ANEXO 6. AUTORIZACIÓN.



Milagro, 06 diciembre del 2013

Carta de Autorización

Por medio de la presente, la señora Ana Luisa Solís Calle en calidad de representante legal de la empresa Agrokim S.A. ubicada en la ciudad de Milagro, autoriza a los señores González Solís Jenniffer Osiris y Solís Paredes Juan Carlos egresados de la Universidad Estatal de Milagro de la carrera Ingeniería Comercial realizar el proyecto de tesis, cuyo tema es "Estudio del Abastecimiento No Planificado De Productos Para La Comercialización Y Venta Y Su Efecto En El Desbalance Financiero De La Empresa "Agrokim S.A" De La Ciudad De Milagro."

Para lo cual suscritas, cuentan con la total aprobación y autorización de solicitar la información requerida para dicho proyecto.

Ana Luisa Solís Calle
1202229074

REPRESENTANTE LEGAL – AGROKIM S. A.

5 DE JUNIO 704 Y 12 DE FEBRERO
MILAGRO - ECUADOR

ANEXO 7. FOTO DEL COMERCIAL.



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Ubicado: 5 de junio 704, y 12 de febrero (15 enero 2014)
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solís

ANEXO 8. FOTOS DE ENCUESTA.



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Ubicado: 5 de junio 704, y 12 de febrero (15 enero 2014)
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Ubicado: 5 de junio 704, y 12 de febrero (15 enero 2014)
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis



Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de AGROKIM S.A.
Ubicado: 5 de junio 704, y 12 de febrero (15 enero 2014)
Elaborado por: Osiris González, Juan Carlos Solis

ANEXO 9. CERTIFICADO DE BOMBEROS

Empresa Pública
Cuerpo de Bomberos de Milagro

COMPROBANTE
DE INGRESO A CAJA

| | | |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| MES: FEBRERO 19 AÑO: 2014 | CAJERO No.: | No. 10451 |
| CONTRIBUYENTE: AGROKIN | CODIGO CATRASTAL: 0992706279001 | CODIGO FIBOSACC: 1031 |
| DIRECCION: | | |

TASAS Y CONTRIBUCIONES 2014

TASAS GENERALES

INSPECCION

INSPECCION EMISION 19-FEB-2014

TITULO DE CREDITO 04077 EMISION : 19-FEB-2014

| VALOR RECIBIDO | |
|-----------------------|-------------|
| EFFECTIVO | 2.90 |
| CHEQUES | 0.00 |
| N/y/o TRANSFER | 0.00 |
| TOTAL RECIBIDO | 2.90 |

Director Financiero

Tesorero

0992706279001 CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO

19 FEB 2014

NMIRANDA

19-FEB-14 10:51 AM

SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

ANEXO 10 IMPUESTO A LA RENTA

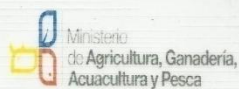
SRI.gov.ec

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
COMPROBANTE ELECTRONICO PARA PAGO

| | |
|--|--|
| <p>Identificación de pago</p> <p>Número de Identificación CEP# (Número de Serie) 0992706279001</p> <p>Código Impuesto 870911966353</p> <p>Impuesto 1031</p> <p>Tipo de Formulario Retenciones en la Fuente 103</p> | <p>Red bancaria</p> <p>0992706279001</p> <p>870911966353</p> <p>1031</p> |
| <p>RESUMEN DE DATOS</p> <p>Razón Social AGROKIM S.A.</p> <p>Período Fiscal 3/2014</p> <p>Fecha de Declaración 30/04/2014</p> <p>Fecha de Vencimiento 22/04/2014</p> <p>Hora de Declaración 04:50:02 PM</p> <p>Fecha Máxima de Pago 02/05/2014</p> | |
| <p>VALORES A PAGAR</p> <p>Total Impuesto a Pagar \$ 2,191.44</p> <p>Intereses por mora \$ 0.00</p> <p>Multa \$ 0.00</p> <p>Total \$ 2,191.44</p> | |
| <p>FORMA DE PAGO</p> <p>Débito Bancario, Efectivo, Cheque \$ 2,191.44</p> <p>Compensaciones \$ 0.00</p> <p>Notas de Crédito Cartulares \$ 0.00</p> <p>Notas de Crédito Desmaterializadas \$ 0.00</p> | |

Le recordamos que el valor de US \$ 2,191.44 , debe ser cancelado hasta el 02/05/2014

ANEXO 11 CERTIFICADO DE AGROCALIDAD



Av. Juan Tánca Marengo #101 frente a
Gasolinera Terpel
Telf.: (593) 4 2282075 ext. 105
www.agrocalidad.gov.ec
quayas@agrocalidad.gov.ec

REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA, ACUACULTURA Y PESCA
AGENCIA ECUATORIANA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL
AGRO - AGROCALIDAD.

En cumplimiento a la Resolución 063 publicada en el Registro Oficial No. 492 de 10 de Junio de 2014, mediante la cual se establece el Procedimiento Técnico para el Registro y Certificación de Centros de Acopio y/o Bodegas de Almacenamiento, de Cacao Nacional Fino y de Aroma "Sabor Arriba" y de otras variedades, se concede el presente:

CERTIFICADO DE REGISTRO N° 00083

NOMBRE DE LA EMPRESA: **AGROKIM S.A.**

PROPIETARIO/GERENTE: **SOLIS CALLE ANA LUISA**

BODEGA/CENTRO DE ACOPIO: **BODEGA**

CODIGO DE REGISTRO: **EC-09-AG/CO-02-0072**

PROVINCIA: **GUAYAS**

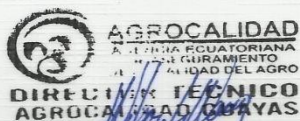
CANTON: **MILAGRO**

PARROQUIA: **MILAGRO**

SECTOR: **5 de junio y 12 de febrero**

FECHA DE EXPEDICION: **05 DE FEBRERO DE 2014**

FECHA DE CADUCIDAD: **05 DE FEBRERO DE 2016**



DIRECTOR TÉCNICO AGROCALIDAD GUAYAS

ANEXO 12 CERTIFICADO DE PLAGIO

The screenshot shows the URKUND web interface. On the left, document details are listed: Document: [tesis final 9 abril.docx](#) (010522416), Submitted: 2014-04-09 19:16 (-05:00), Submitted by: jcarlos_1993@hotmail.com, Receiver: cvasquezf1.unemi@analysis.orkund.com, and Message: tesis previo a la obtención del título de Ing. Comercial [Show full message](#). A yellow highlight indicates that 8% of the document's text is derived from 11 sources. On the right, a table titled 'List of sources' lists the following paths/ filenames: <http://logisticauceva.blogspot.com/2008/08/gestin-de-inventario.html>, http://www.articulosinformativos.com.mx/Gestion_de_Inventario-a654148.html, [PROYECTO DUEAS.docx](#), [tesis concluida sinchi y arreaga.docx](#), [tesis gabriela y diana.docx](#), and [PROYECTO TERMINADO CASA DEL COLCHON 08-04-2014.docx](#). The bottom of the page shows a snippet of text from the document: 'persona, hemos de tener en cuenta a las diferentes personas que intervienen: quiénes y cómo son, qué valoran, etc. • Qué se compra y por qué. Se puede elegir un producto en función de sus características, calidad, imagen de marca, etc. • Cuándo se compra y con qué frecuencia. Hay que saber si se trata de un producto que se adquiere diariamente, en vacaciones, con motivo de alguna fiesta, etc. • Dónde se compra. Para que los clientes que deciden comprarlo no tengan ninguna dificultad en localizarlo, en supermercados, en farmacia, etc. • Cuánto se compra. Si las preferencias están dirigidas hacia envases pequeños o grandes, si se adquieren de uno o varios a la vez, etc. CITATION 0906 \11034 (estudio de mercado, 2009) Todo esto debemos preguntarnos para saber cómo se relacionan los clientes con el mercado. Cómo influye la satisfacción de los clientes en la rentabilidad de las

The detailed view of the URKUND report shows the following information:

- Document:** [tesis final 9 abril.docx](#) (010522416)
- Submitted:** 2014-04-09 19:16 (-05:00)
- Submitted by:** jcarlos_1993@hotmail.com
- Receiver:** cvasquezf1.unemi@analysis.orkund.com
- Message:** tesis previo a la obtención del título de Ing. Comercial [Show full message](#)

A yellow highlight indicates that 8% of this approx. 38 pages long document consists of text present in 11 sources.

TUTOR

Lic. León Pedro Silva Anzules, MSc.

