



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO

FACULTAD DE ECONOMIA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TITULO:

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y
COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA FAMILIAR
COMISARIATO ROSYMARKET EN EL PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACION QUE SE PRESENTA COMO
REQUISITO PREVIO A OPTAR EL GRADO DE:**

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

KERLY MABEL CONDOY PEÑA

NOMBRE DEL TUTOR:

ING. JOSÉ GABRIEL MACUY CALLE, MAE.

SAMBORONDON, DICIEMBRE, 2017

Resumen.

La tecnología y los procesos estructurados de control interno permiten agilizar la organización de las empresas en cada uno de sus departamentos minimizando costos y utilizando eficientemente los recursos que dispone y en el caso de los inventarios aprovechar eficientemente los espacios físicos que se usa para su almacenamiento mediante reorganización de su codificación interna y sectorización por categorías satisfaciendo las necesidades de la empresa y la complacencia del cliente, de esta manera podemos mencionar que este trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental el análisis del proceso de comercialización y control de los inventarios, su costeo, sus tiempos de descargo y la metodología de traslado desde su almacenamiento hasta su despacho o entrega para evitar pérdidas por manejo ineficiente. Se utilizó la metodología de observación y análisis descriptivo, cuya investigación de todos los procesos en los lugares de almacenamiento, despacho y comercialización de un comisariato, determinaron la reestructuración de todas las gestiones en cuanto a logística, minimizando en más del 95% las pérdidas que se suscitan por inventarios, por errores involuntarios o dolos detectados y dando eficacia y eficiencia al uso del recurso humano mediante estrategias de control y delegación de responsabilidades.

Palabras Claves: Inventarios, Logística de almacenamiento, bases de datos, manual de instrucciones y herramientas tecnológicas.

Abstract

Technology and structured processes of internal control allow to streamline the organization of companies in each of their departments by minimizing costs and efficiently using the resources available and in the case of inventories efficiently use the physical spaces used for storage by reorganization of its internal coding and sectorization by categories satisfying the needs of the company and the complacency of the client, in this way we can mention that the present research work has as fundamental objective the analysis of the process of commercialization and control of the inventories, its costing , their release times and the transfer methodology from storage to delivery or delivery to avoid losses due to inefficient handling. A methodology of observation and descriptive analysis was used, whose investigation of all the processes in the storage, dispatch and commercialization places of a commissary, determined the restructuring of all the logistics management, minimizing in more than 95% the losses that were They are triggered by inventories due to involuntary errors or errors detected, and efficiency and effectiveness in the use of human resources through control strategies and delegation of responsibilities.

Keywords: Inventories, storage logistics, databases, instruction manuals and technological tools.

Introducción.

Los inventarios son uno de los recursos más importantes de las empresas, por lo que es necesario un cuidado técnico y eficiente que minimice los costos de distribución, almacenamiento y clasificación. Es menester tener registros actualizados y controlados mediante la automatización de sistemas de inventarios cuyos métodos de contabilización deben ser reales y de acuerdo a la organización de la empresa.

Comisariato Rosymarket se encuentra ubicado estratégicamente en pleno centro de El Cantón El Guabo en el Barrio Miraflores, calle Gran Colombia entre Av. Del Ejército y Machala, en un edificio de 5 pisos propiedad de la familia Reinoso Guaya de los cuales 4 se utilizan para la operación. En la planta baja funciona el área de comercialización y en el primer piso alto la bodega y oficina administrativa, y el cuarto y quinto piso también son utilizados como bodega, cuenta con 19 empleados de los cuales 5 son administrativos, un bodeguero que a la vez hace funciones de perchas, 5 cajeros y 8 percheros.

En el área de comercialización encontramos distribuido por artículos de limpieza y aseo personal, plásticos, artículos comestibles perecederos, frutas y verduras y el área de artículos refrigerados (Rosymarket, 2017).

El proceso de comercialización inicia con los pedidos a proveedores, debido a la política de precios al por mayor que se aplica, la empresa hace encargos de volúmenes altos de productos a sus proveedores para poder obtener grandes descuentos; se receiptan los artículos constatando el precio y cantidad que indica la factura con lo negociado, y se almacena en bodega, los encargados de percha retiran la mercadería de bodega y la acomodan en las perchas, el problema se produce en días estratégicos de venta como fines de semana y días de promoción en el que la afluencia de la gente hace que las perchas se vacíen rápido por el espacio físico reducido.

Su participación en el mercado de la ciudad de El Guabo data desde el 27 mayo de 1999 y se ha caracterizado por ser una empresa que brinda excelentes productos de calidad y servicio de primera a todos los clientes que forman parte de su cartera de ventas.

Por sus volúmenes de inventarios se producen pérdidas de valores muy altos por ello es necesario crear un plan de control de inventarios cuyo contenido debe dar prioridad a un almacenamiento categorizado para una maximización en el uso de recursos en todo el proceso de compra, almacenamiento, mantenimiento y despacho de mercadería por ello la administración de las bodegas debe poseer una logística acorde a las necesidades del comisariato que mantenga un proceso controlado cuyo objetivo sea satisfacer las necesidades de los clientes.

El objetivo de este trabajo de investigación radica en analizar los procesos de almacenamiento y comercialización existentes para obtener soluciones que permitan proponer un nuevo proceso que superen los inconvenientes encontrados, porque es necesario crear un sistema de matrices de flujo de información cuyo contenido presente el control interno real de los inventarios de la empresa y que a su vez estos datos sirvan de guía para reestructurar el almacenamiento de los inventarios por categorías con una reorganización del espacio físico tanto en bodega como en el departamento de despacho al público.

Todas estas estructuras permitirán elaborar un manual de instrucciones que a su vez debe ser reforzado con herramientas tecnológicas (informáticas) independiente de la contabilidad que permita realizar una auditoria interna en el proceso de compra, almacenamiento, distribución de espacio, categorización de ítems y despacho al público.

Marco Teórico.

Comisariatos Rosymarket posee un promedio de ventas mensuales de \$380.000.00 USD y en meses de mayor consumo bordean el medio millón de dólares, debido a los precios de competencia en el mercado y la buena atención de sus 23 empleados encargados de la parte comercial. Mantiene una estrecha relación con proveedores de los productos de la más alta calidad con una excelente rotación de inventarios que maximiza la rentabilidad de la empresa (Rosymarket, 2017)

Inventarios.

Los inventarios se definen como el conjunto de bienes físicos almacenados que forman parte del activo de una empresa, con el fin de consumirlos, transformarlos, alquilarlos o venderlos para beneficio propio y aumento de la rentabilidad (Zapata Medina, 2011).

Los inventarios en el sentido de la investigación en curso poseen una categoría sumamente especial por cuanto su tratamiento debe especializarse para formular controles internos que permitan efectivizar su distribución en las respectivas adquisiciones y ventas que se suscitan dentro de la empresa (Fundación Iberoamericana de Estudios Profesionales, 2014).

Determinamos brevemente que los inventarios pueden clasificarse en los siguientes grupos para poder estudiarlos y relacionarlos con el ente de estudio para identificar su tratamiento y elaboración de las propuestas que darán resultados efectivos:

Inventarios de materias primas o insumos.- Se denominan así a aquellos bienes almacenados en bodegas que serán destinados a formar parte de la estructura de otros bienes o productos finales, es decir son usados como materiales directos o indirectos durante un proceso de producción llámese en serie o por órdenes de proceso.

Inventarios de productos en proceso.- Se identifican de esta manera a los inventarios de ciertos bienes que aún no han sido terminados como productos finales, pero que han sufrido una modificación y se encuentran en una etapa de proceso, por ejemplo; la confección de muebles de madera, se pueden mencionar que están en proceso cuando se almacenan estos bienes sin los acabados finales, porque normalmente los ensamblajes son realizados por departamentos y una vez terminados son almacenados hasta que pasen al proceso final (Zapata Medina, 2011).

Inventarios de productos terminados.- Siguiendo el esquema anterior, se conoce como este tipo de inventarios a los bienes que ya han recibido todos los procesos en su elaboración final y acabados, llámense productos de consumo masivo o cualquier otro elemento que se reconozca como producto final y se realiza su almacenamiento en bodega de productos finales o terminados (Fundación Iberoamericana de Estudios Profesionales, 2014).

Inventarios en Tránsito.- Se reconoce a este tipo de bienes a aquellas mercaderías que están en traslado de un lugar de expendio hasta su distribución final, dependiendo de una transacción documentada que certifique el comprador y vendedor de la misma para que ésta mercadería a traslado de bienes sea legalizada (Fundación Iberoamericana de Estudios Profesionales, 2014).

Inventarios de materiales para soporte de operaciones, partes o repuestos.- Son aquellos bienes almacenados que se usan para consumo interno de las empresas, ya sea como repuestos o consumo directo y no formarán parte del inventario para la venta (Fundación Iberoamericana de Estudios Profesionales, 2014).

Inventarios en consignación.- Son aquellos bienes que se entregan a una empresa por parte de un proveedor para ser transformados en un proceso de producción o vendidos pero sin perder propiedad sobre la misma. El objetivo es que al realizar la venta y cobro de la

mercadería, recién se hace el proceso de legalización de la compra, finalmente teniendo como único dueño al consumidor final (Zapata Medina, 2011).

Control de inventarios.

Los procesos de control se deben realizar prioritariamente dentro de las compañías para evitar pérdidas que afecten a los resultados del ejercicio corriente, generando un equilibrio en este activo entre sus procesos de compra y venta frente a la atención de clientes (Sierra, 2015).

Entre los sistemas que se utilizan para administrar el control de inventarios citaremos los siguientes:

Sistema ABC.- Este sistema determina tipos de clasificación de mercaderías en cuanto a la relación de importancia y de salida en función con los parámetros de ventas, es decir se clasifican los bienes de acuerdo al ingreso generado por las ventas. Esta solución se parametriza mediante una explicación que sostiene el “Principio de Pareto”, el cual establece que el 80% del valor del consumo total del inventario no supera el 20% de los artículos totales, esto significa que son pocos los productos de mayor venta en las empresas (categorizados como cruciales) y muchos los que no tienen gran importancia (categorizados como triviales) (Villarromero, 2013).

De esta manera tenemos el tipo de inventario “A” que clasifica a los productos de mayor venta (del 10 al 20% del total de artículos en almacén); el tipo de inventarios “B” representa los de venta intermedia (30% del total de artículos en almacén) y el tipo “C”, los inventarios de menor salida o venta que generalmente representa el 50% de los artículos de inventarios totales.

Exactitud en los registros.- Es una forma de control a diario de los registros con exactitud para generar información que determine los productos de mayor salida, y que con esos resultados se puede planificar adquisiciones de inventarios propicias y otras operaciones como

pedidos, embarques, nuevas programaciones de ventas, u otras actividades relacionadas con el objetivo de ocupar recursos reales para financiar debidamente las adquisiciones que faltaren.

Realizando auditorias cíclicas de los movimientos de los inventarios podremos eliminar ajustes anuales, errores de kárdex y mantener exactitud en la contabilidad de la organización

Ausencia de control de Inventarios

La ausencia de control de los inventarios disminuye notablemente el rendimiento de las empresas frente a la optimización de los resultados, generando defectos de operación en los departamentos de ventas que sufrirán menores salidas de mercadería, pérdida de mercado, emisión de notas de créditos innecesarias, facturación adicional, etc.; en los departamentos de producción existirán defectos en los procesos generando productividad muy baja como retrasos, usos indebidos de materiales, altos costos de fábrica y en los departamentos financieros problemas en la contabilización exacta de los consumos, de las ventas, mercadería vencida, o mercadería obsoleta, afectando los costos de control de calidad y por ende al ejercicio económico en curso (Sierra, 2015).

Logística de Almacenamiento.

Los procesos para el control de bodegas son efectivos, por cuanto sirven para conservar calidad en los productos y posean orden de acuerdo a sus características sean de caducidad, importancia, métodos de control ABC o el que se disponga según la empresa donde se aplique (Revista de logistica, 2016). El lugar de destino donde se ubican los bienes o artículos bajo esta custodia se denominan bodegas y su administración almacenamiento. Ésta variable posee algunos elementos que se deben revisar y estudiar la forma de cómo corregir errores y

fundamentar soluciones estratégicas que permitan minimizar costos y salidas efectivas en ventas (Mora Garcia L. , 2011).

Una eficiente administración del almacenamiento permite aprovechar todo el espacio físico destinado para ello, el poder almacenar más mercadería en menos espacio ayuda a minimizar costos y mantener un correcto stock de mercadería de alta rotación, además el colocar los productos de forma clasificada y con fácil acceso facilitaría el proceso de control de inventarios y podría otorgar una mayor satisfacción al cliente minimizando tiempo y errores en el despacho (Revista de logistica, 2016).

Función de los almacenes.- Esta característica permite medir el grado de importancia de la mantención de un proceso de almacenamiento, porque ésta función propone:

- Proteger la mercadería de daños, robos, incendios, con reglamentaciones de primer orden en cuanto a seguridad industrial.
- Permitir el ingreso y salida de mercaderías a través de las personas encargadas de esas gestiones, siempre que tengan las autorizaciones debidas.
- Determinan el valor correcto de los inventarios para mantener informado al departamento de compras, producción o ventas sobre el stock.
- Controla el nivel de los inventarios para su máximo aprovechamiento y no se descuiden sus mínimos y máximos para evitar uso de recursos no presupuestados. (Roman, 2016)

Diseño de almacenes.- Para realizar diseños de almacenes es necesario utilizar políticas de distribución de espacios por personas especializadas, donde se consideren:

- Realización y uso de planos arquitectónicos donde se agilice la ubicación y observación de los almacenes para su máximo aprovechamiento.
- Estos diseños deben distribuir los almacenes en base a metros cúbicos no en base a metros cuadrados porque se debe aprovechar el espacio en forma vertical para observar el estado de las mercancías y facilitar su cuidado de robos o desperdicios, de esta manera se evita ocupar más superficie de lo normal.
- Los almacenes deben distribuirse de manera confortable, que genere un ambiente ideal de trabajo sin provocar pérdidas de recursos y facilite el progreso de las empresas.
- La iluminación es primordial para que las mercancías se mantengan en buen estado y el control se realice con normalidad (Anaya Tejero, 2008).

Riesgos de almacenamiento.- Entre los riesgos que se darían en el proceso de almacenamiento podemos mencionar:

- Una falta de control ideal podría repercutir en que las mercancías no tengan documentación o registros de ingresos y sus precios sean alterados al momento de generar la facturación respectiva.
- Es prioritario revisar el espacio físico donde se localizan las mercancías para evitar contaminaciones
- Se pueden producir el extravío de materiales.
- Existe la posibilidad de que una mala administración se dé por escoger personal no calificado y genere problemas de pérdidas o malos registros.
- Una mala distribución del espacio físico medido en volumen y no por superficie, produce desperdicio de tiempo y recursos.

- El mal proceso de registros actualizados genera faltantes de inventarios que deben responder las personas a cargo.
- De la misma manera estos registros mal llevados generan que el índice de rotación sea alterado y contrario al resultado esperado, esto significa que materiales no están generando movimiento o salidas por ventas (Espejo Gonzalez, 2016).

Tecnología y Sistemas de Información en Logística.

En la búsqueda del desarrollo las empresas han encontrado en el uso de la tecnología y los sistemas de información un aliado que les permite ser más competitivos. En la actualidad un gran número de empresas están basando sus operaciones en la utilización de estas herramientas que les permiten registrar y procesar cada una de las actividades integrando así procesos que mejoran la productividad, reducir costos y errores en el movimiento de la mercancía (Moneo, 2009).

Se puede decir que la tecnología de la información se ha convertido en la herramienta clave para el empresario que busca brindar un servicio más ágil a sus clientes y que a su vez le permita reducir costos, además de mejorar el proceso de abastecimiento adecuado de la mercancía (De Pablos Heredero, y otros, 2006).

El uso de equipos automatizados agilitan el reconocimiento de los ítems proporcionando una recepción de pedidos y despacho de la mercadería más rápida y eficiente (De La Arada Juarez, 2015).

Debido al auge que ha tenido la implementación de equipos automáticos en las empresas y al avance de la tecnología como wifi, bluetooth o la radiofrecuencia que permiten obtener

información de datos y las características de los productos mediante conexiones inalámbricas de sensores que facilitan la búsqueda de esta información (Lombardero, 2015).

Entre los tipos de tecnología podemos encontrar:

- **Tecnología WMS**

La tecnología Warehouse Management System (Sistema de Administración de Almacenes) controla todos los procesos por los que pasa el inventario desde su recepción hasta su despacho, sirviendo de apoyo en la planificación, ejecución y control de cada uno de esos procesos (Correa Espinel, y otros, 2010).

El objetivo de la tecnología WMS es la utilización de herramientas tecnológicas que permitan llevar un control de los ingresos y salidas de la mercadería, conocer el stock real y la ubicación de cada uno de los ítems (Mora Garcia, 2011).

Entre las ventajas de este tipo de sistemas tenemos la reducción de papeles o documentos, obtener un stock de la mercadería en tiempo real, una mayor precisión en el despacho de los pedidos y la multiplicidad de los mismos (Richards, y otros, 2013).

Código de barras.

El código de barras es el conjunto de líneas paralelas impresas en una etiqueta que se coloca en los productos y permiten obtener información como fecha de producción y caducidad, tipo factura, debido a su bajo costo se ha vuelto una herramienta muy utilizada en la logística de la cadena de suministros (Correa Espinal , y otros, 2009).



Gráfico 1. Funcionamiento del Código de Barras.

Fuente: www.codigodebarras.com

El funcionamiento del código de barras está dado por la codificación de la información requerida mediante símbolos, que son representados mediante barras y espacios, cuya información es transmitida por un dispositivo electrónico que escanea la información (Lopez, 2013).

Sistema de Radiofrecuencias.

Según (Correa Espinal , y otros, 2009) el sistema de Radiofrecuencia es “tecnología que permite administrar, identificar y realizar trazabilidad a productos y objetos a través de uso de etiquetas”.

La tecnología del sistema de radiofrecuencia permite identificar, hacer un seguimiento y recuperar información de los ítems almacenados mediante ondas de radio sin necesidad de tener contacto físico o visual con dichos objetos, utilizando tres elementos básicos:

- Etiqueta electrónica, que consiste en un microchip que es puesto en el producto y tiene una antena de radio.
- Lector de etiquetas, este debe ser capaz de leer la información almacenada en la etiqueta.
- Base de datos, esta reconoce la etiqueta y su información lo cual ayudará a administrar el inventario (Calderón Sotero, 2010).

Metodología

Para realizar este trabajo de investigación se requirió de dos técnicas de estudio de gran relevancia como es la observación y la investigación documental, debido a que es necesario determinar cada detalle suscitado en las diferentes instancias de los procesos de almacenamiento, distribución en perchas, facturación y despacho de mercaderías.

La observación permite emitir criterios técnicos sobre los errores que se detectan en todo el proceso de comercialización interno, especialmente en el control de mercaderías, que es el centro de este estudio para mejorar los controles del stock así como la implementación de sistemas de cómputo ideales que se ajusten a las necesidades de la empresa.

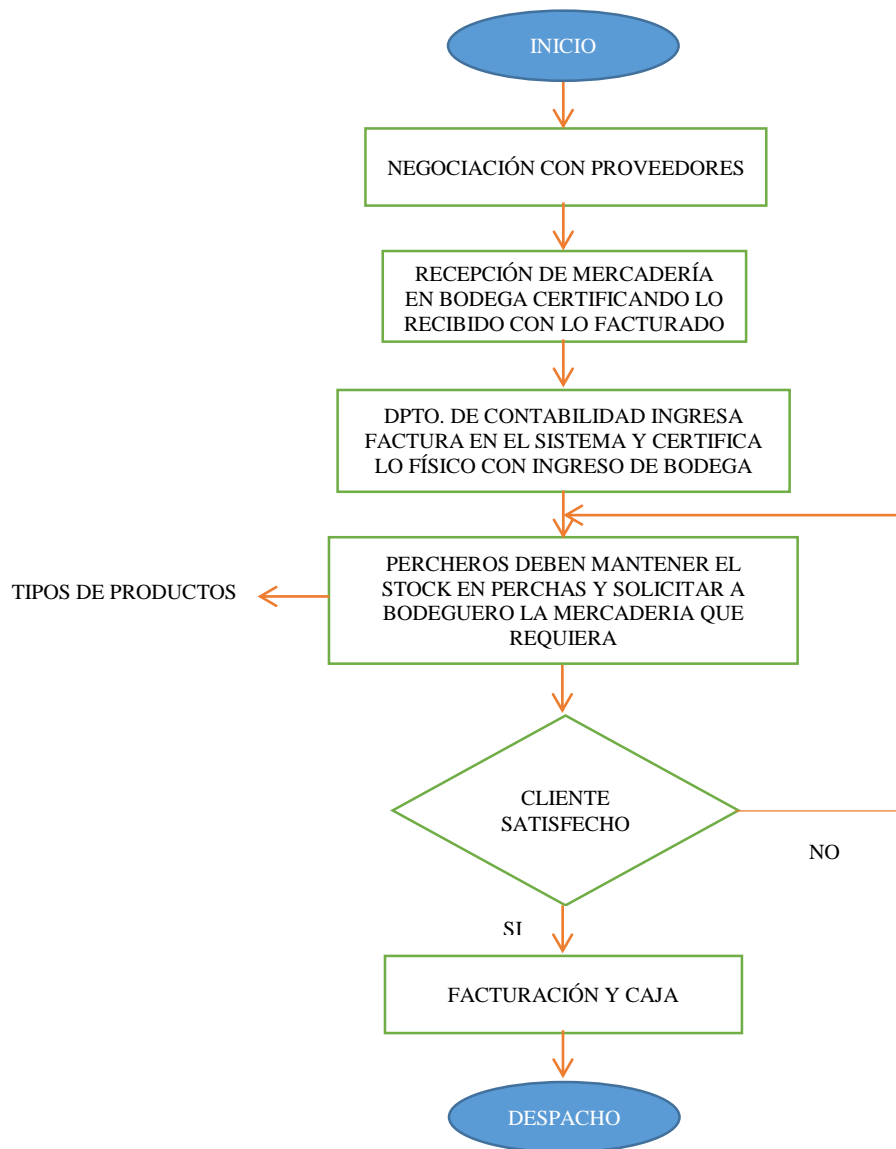
La investigación documental permite analizar la información detallada del proceso de comercialización interno cuyo objetivo es determinar el costo de ventas y de las pérdidas ocasionadas, conocer sus orígenes y realizar los ajustes pertinentes en los procesos de control, determinar responsabilidades y emitir criterios según las técnicas de revisión interna que se utilizan en los mercados modernos.

Resultados.

Dentro del comisariato Rosymarket el proceso de almacenamiento y comercialización comienza con el análisis del mercado de consumidores cuyo historial de comportamiento, permite el escogimiento del inventario que se va a adquirir para determinar el volumen de compra y medir la capacidad de almacenamiento que se requiere, y que por la cantidad de área necesaria (que es mayor de la que se mantiene) se realizan compras constantes a una cartera de proveedores que hacen entrega de los productos requeridos en el menor tiempo posible y a bajo costo, incluso con promociones que incrementan la rentabilidad de la empresa y por ende

satisfacción del cliente por los precios especiales que les brinda la empresa en productos de promoción.

Gráfico 2. Diagrama de Procesos.



Elaborador por: El Autor

El control de inventarios comienza con el proceso de compras, el cual tiene tres fases específicas, que son en primera instancia, el pedido con especial énfasis en aquellos productos de mayor consumo y que necesitan altos controles en las bodegas de la empresa, las cuales ocupan

el 70% del edificio donde queda la empresa distribuidas de acuerdo a la caducidad de los productos, y del espacio que ocupan, el pedido consta de órdenes específicas que sirven de guía técnica para el proceso de ingreso de los inventarios que se cargan al sistema al momento de ingresar las facturas que envían los proveedores; una segunda fase que se encarga de monitorear los saldos de los kárdex para comparar por medio de sistemas computacionales si los saldos son los reales y se han trasladado a sus respectivas bodegas y una tercera fase donde los inventarios se cargan al módulo respectivo en el sistema para su facturación en el caso de ventas.

Los inventarios se codifican automáticamente al realizar sus ingresos pero no son clasificados de acuerdo a su forma de almacenamiento sino de manera aleatoria usando una sola bodega automatizada como referencia en el sistema de control, lo que dificulta poder identificar los productos que se encuentran en las bodegas y los que están en perchas para poder cuantificar el valor real de las existencias.

Gráfico 3. Área de bodega.



Fuente: Comisariato Rosymarket

El orden de almacenamiento distribuye los productos sin orden de sectorización, es decir el almacenamiento no se ha categorizado sino que se han acarreado de acuerdo a espacio de almacenamiento y este difiere del orden de los productos puestos en percha, por ejemplo en

bodega se almacenan productos de limpieza y de aseo personal, en cambio en las perchas están separados lo que dificulta que los responsables del cuidado de este sector de inventarios no pueden ejercer un buen desempeño de su custodia.

Gráfico 3. Área de comercialización en perchas.



Fuente: Comisariato Rosymarket

El personal que opera tanto en ventas como en custodio de mercaderías (perchas y bodega) tienen la responsabilidad de cuidar los inventarios, a tal punto que durante el año 2014, 2015 y 2016, las pérdidas ejercidas, afectaron sus utilidades al formar las pérdidas ocasionadas parte del coste general de gastos en un valor realmente excesivo al que debería existir. Esto se debe a que durante los despachos de mercadería, se han producido pérdidas ya sea por la mala manipulación o por la mala administración de las fechas de caducidad.

Gráfico 4. Área de Custodia.



Fuente: Comisariato Rosymarket

De igual manera el desperdicio de productos o diferencias en el peso (de artículos que se venden por peso) forman parte de una deficiencia ocasionada por la falta de espacio y de personal que mantenga un orden de funciones, porque debido al gran movimiento comercial del comisariato en los días de mayores ventas el personal encargado de bodegas, hace de muchas veces de despachador o empacador desde el punto de venta o desde las bodegas.

Tabla 1. Gastos de inventario anual correspondiente al primer semestre.

AÑOS	GASTO POR PERDIDA	GASTO POR CADUCIDAD	GASTOS POR DETERIORO	TOTAL GASTO
2014	12.600,00	17.500,00	2.000,00	32.100,00
2015	6.800,00	1.200,00	2.500,00	10.500,00
2016	16.000,00	2.600,00	3.000,00	21.600,00
2017	34.000,00	1.800,00	3.500,00	39.300,00
	69.400,00	23.100,00	11.000,00	103.500,00

Fuente: Base de datos Comisariato Rosymarket.

Las múltiples actividades realizadas por el personal tienen un efecto negativo sobre el control del inventario, esto ha causado que se generalice descuentos a todo el personal porque las pérdidas que se han suscitado se transfieren al gasto gen eral y por ende afecta a utilidades a trabajadores. Como no existe un manual de funciones ni de responsabilidades entonces no hay un control interno documentado ni mucho menos tomado con seriedad por parte de los involucrados en el proceso de control interno de las bodegas y esto genera una deficiencia en las operaciones de custodia de los diferentes productos que se trasladan tanto desde las bodegas hacia las perchas o hacia los despachos entregados a los clientes.

Tabla 2 Ficha de Observación. Situaciones de riesgo para pérdidas de inventario.

FICHA DE OBSERVACION																						
FECHA	Desde el Lunes 06 hasta el Domingo 12 de Noviembre del 2017																					
OBJETIVO	Determinar las situaciones de riesgo para perdidas de inventario que se presentan en una semana con cada uno de los auxiliares encargados de la custodia de los inventarios y sus posibles causas.																					
	LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			DOMINGO			TOTAL
CARGO	B	P	D	B	P	D	B	P	D	B	P	D	B	P	D	B	P	D	B	P	D	
BODEGUERO		1			1			2						2			3			3		12
PERCHERO 1				1					1						2			3			3	10
PERCHERO 2						1						1	2					1			1	6
PERCHERO 3			1						2								3			2		8
PERCHERO 4			1															3			1	5
PERCHERO 5						1			2	1					3						3	10
PERCHERO 6							3									1					3	7
PERCHERO 7			1				1					1	3					1			1	8
TOTAL	4			4			11			3			12			15			17			66

SITUACION RIESGOSA

LEVE	1
MODERADA	2
GRAVE	3

ACTIVIDADES

BODEGA	B
PERCHA	P
DESPACHO	D

LEVE Se considera leve al abandono esporádico de su lugar de custodia y en lapsos cortos de tiempo.

MODERADA Se considera moderado al abandono recurrente de su lugar de custodia y a la realización de actividades ajenas a su cargo.

GRAVE Se considera grave al abandono recurrente de su lugar de custodia por un lapso mayor de tiempo y a la realización de actividades ajenas a su cargo.

Elaborado por: El Autor

Cuando se ocasionan ventas al por mayor, existe una bodega cuya distancia es lejana al punto de venta y ésta únicamente se abre cuando existen clientes que compran productos al por mayor, porque en ella se resguardan productos por cajas, esto conlleva a que como no hay orden de despachos, no existe controles de un encargado de esa bodega y sea responsable cuando hay pérdidas ocasionales que sólo se ven reflejadas en los informes contables; esto produce un alto malestar en la empresa y en el personal, porque todo es cargado a utilidades porque no existe el proceso de responsabilidad única en un encargado general de esa bodega y que tenga documentado tanto en el sistema como en un registro escrito los egresos e ingresos del inventario de ese sector o bodega para que sea debidamente auditada por el personal de contabilidad.

Tabla 3. Gastos totales del Inventario y su porcentaje con respecto al Inventario.

AÑOS	INVENTARIO	GASTOS DE INVENTARIO	% REPRESENTA DE INVENTARIO
2014	1.539.600,00	32.100,00	2,08%
2015	1.606.800,00	10.500,00	0,65%
2016	1.851.600,00	21.600,00	1,17%
2017	2.176.800,00	39.300,00	1,81%
	7.174.800,00	103.500,00	

Elaborado por: El Autor

El bodeguero general es el encargado de inspeccionar el producto faltante para su posterior adquisición así como de verificar el producto perdido o caducado, pero a más de estas funciones no puede controlar toda la bodega, porque ésta no se encuentra en un solo sector sino

en varios lugares, dificultando su control y a más de ello no tiene acceso al control del inventario en el sistema automatizado, es decir en bodega no hay una oficina o terminal computacional donde pueda controlar todo el stock o verificar si hay pérdidas o caducidad de los productos.

El inventario en perchas es controlado por sectores, donde cada perchero es el encargado de tener la percha al día, el problema es que éste no es inspeccionado por el bodeguero, sino que directamente sin orden alguna llena su stand con el faltante requerido, esto conlleva a que en los registros contables la bodega general solo se descargue mediante facturación, la cual emite un comprobante de egreso que es contabilizado de manera automática, dando de baja a los kárdex, para finalmente formar el costo de ventas del estado de resultados integrales.

En cuanto a los resultados de la parte documental, encontramos que los registros del sistema de contabilidad, que son: informe de cartera de clientes, cartera de proveedores, stock de mercaderías, flujos de caja y el de costeo de ventas, proporcionaron datos necesarios para detectar la evolución de la empresa en su departamento de comercialización lo cual también se ha visto favorecido por la tecnología incorporada para una facturación más rápida y efectiva, por el sistema de pagos mediante el uso de presupuestos de flujos de efectivo, acelerando los pagos para la adquisición de mercadería de alta rotación porque el comisariato cuenta con una alta rentabilidad y liquidez para poder competir con precios a clientes exclusivos al por mayor y al por menor.

Análisis de los Resultados.

Por la alta liquidez de la empresa (producida de la venta al contado del 85% del total de ventas) ésta puede realizar adquisiciones competitivas, mediante un programa de costos de compras proporcionado por los diferentes proveedores. Dichos programas constan de

promociones y de personal que envían los proveedores cuando se trata de ingresar productos nuevos al mercado. Estos promotores tienen un programa de entrega de productos en función de la aceptación del cliente a costos bajos y que vendidos en cantidades al por mayor generan un ingreso en efectivo muy bueno al comisariato con rentabilidades muy buenas sobre el costo de compra, que en volumen y calculo anual produjo un ingreso promedio del 12% de los ingresos totales a la finalización del año contable como utilidad líquida, durante los periodos 2015 y 2016; en el primer semestre de este año se mantiene este porcentaje con un volumen promedio de ventas mensuales de \$350.000.00.

El ejercicio contable se maneja en base a flujos de efectivo, manteniendo los pagos al día como prioridad para conservar las ofertas y descuentos que los proveedores proporcionan. Es una política interna de la Gerente propietaria del Comisariato Rosymarket, Ing. Lorena Reinoso Morocho, con la experiencia de más de diez años en el mercado de venta de víveres de primera necesidad.

Los controles tributarios proporcionan una estabilidad con el gobierno nacional, todos los impuestos generados son debidamente cancelados y controlados mediante cartera de pagos al día junto con proveedores y el personal del comisariato.

Todo este proceso es necesario para mantener el crecimiento de la empresa y proporcionar datos seguros en el manejo del efectivo, sin embargo las observaciones realizadas a todo el proceso del control interno del inventario es la fuente de investigación más relevante porque su rotación, custodio y mantenimiento debe tener una legalización de controles para que tanto el personal de custodio, despacho, facturación y ventas al frio, tengan responsabilidad plena y una mayor eficiencia en las actividades que desempeñan.

El control de inventarios debe tener como fundamento el mantener un custodio eficiente del inventario, clasificando el mismo en función de categorías y con una codificación relacionada con el almacenamiento de bodega, es decir realizar una planeación estratégica para su ingreso y egreso con lo cual los departamentos de control, como bodega y contabilidad generen informes exactos.

Como se había detectado por observación, controlar el inventario es un enfoque desde la compra del mismo hasta el despacho a los clientes, e identificar los tiempos de rotación y control interno como lo realizan las grandes compañías a nivel mundial.

El control automatizado no sólo en el momento de la venta en caja, con lo cual los productos son facturados mediante la detección del código de barras, debe proporcionarse también en la creación de un departamento de bodega con especificaciones técnicas de almacenamiento y clasificación de los productos por marca y sectorizados de acuerdo a su ubicación en las perchas.

Para ello se ha creado un método en el cual el “perchero” es uno de los principales custodios de los productos, luego del bodeguero, quien se encargara de registros de todos los ítems puestos a su cargo que se han registrado en ventas para poder solicitar su reposición en la percha mediante orden de requisiciones que descargarán del inventario en bodega principal a bodegas de perchas.

Para ello se va a realizar una sectorización del lugar de ventas (comisariato) en el que se especificará cada sector como bodegas en percha (sector perchas A, sector perchas B, etc.) de esta manera se facilita el descargo de bodega principal por parte del bodeguero y se podrán realizar auditorías quincenales de la custodia del inventario (productos escogidos al azar en base

a fórmulas de muestreo) a través de un sistema de comparación de los informes de bodega con los informes de ventas.

Cada informe que proporcionen estos departamentos realizarán “comparativos automatizados”, por lo que en contabilidad será necesario crear un anexo o sub-departamentos denominado “*contraloría de bodegas*” el cual emitirá su reporte a contabilidad en base a los comparativos de la revisión proporcionada por el bodeguero en el cual se detallará los ítems cuyos saldos tengan diferencias. Este informe también ubicará al responsable directo del sector de perchas responsabilizando directamente al empleado (perchero) que este cargo de ese sector, de esta manera se pretende que el custodio de la mercadería tenga más cuidado en el proceso pues como se había observado en las descripciones hay mucha pérdida de inventario en las bodegas ocasionado por el traslado de los productos desde la bodega a la percha y también porque estos percheros también cumplen varios oficios entre ellos el empaque de los ítems que se entregan al cliente en caja dejando de enfocarse en la custodia de las mercaderías, por lo que se ha determinado que en base a estos oficios varios se descuidan de prestar la atención debida al inventario que está bajo su responsabilidad. El sistema de inventario por costo deberá cumplir la regla del método promedio con el fin de agilizar los cálculos pertinentes para conocer la magnitud de las pérdidas ocasionadas y brindar un detalle por cada responsable.

Se ha podido establecer que este tipo de control dará más fuerza al nivel de responsabilidad de las personas involucradas en el cuidado del inventario por lo que la estimación de pérdidas bajaría en altos porcentajes superiores al 95% de los totales que han proporcionado la documentación contable.

El proceso de comercialización tendrá mediante estos métodos de cuidado del inventario una mayor agilidad en el despacho de mercadería con tiempos que varían entre dos a diez minutos dependiendo de la cantidad que se facture en los puntos de venta y de las distancias ya acortadas y reorganizadas para traslado de mercaderías desde el punto de almacenamiento hasta el de perchas o de ofrecimiento al público dentro del comisariato.

En las ventas realizadas a tiendas y almacenes (cartera de clientes por cobrar) al por mayor, el despacho de mercaderías tendrá una “bodega virtual” la cual se cargará en función de lo solicitado por los clientes, productos que serán descargados y separados por parte de la bodega general que proporcionará informes detallados de esos ítems para a su vez darles de baja y solicitar su abastecimiento a los proveedores y evitar faltantes de productos para que los clientes tanto del comisariato (quienes compran en las instalaciones) como de la cartera de clientes gocen de un stock variado y completo de acuerdo a sus necesidades.

Esta cartera de clientes tiene una especial atención en cuanto a las promociones y plazos de cobro, ubicación y tiempos de entrega oportuna de máximo 24 horas luego de realizar los pedidos específicos; los plazos varían según el monto y las promociones entre 15 a 30 días, por lo que es necesario recuperar de inmediato la cartera por cobrar por la alta rotación del inventario y del pago a los proveedores.

Los sistemas de comercialización del comisariato tienen énfasis en proporcionar a los usuarios una versatilidad tanto en pagos como en plazos y precios exclusivos, la variedad de las promociones que se ha logrado establecer con los proveedores han permitido que Comisariato Rosymarket compita con precios especiales de 7 niveles, partiendo desde descuentos por promociones, por cantidad y por temporadas, lo que agiliza en gran manera obtener una

rentabilidad muy buena debido a las ventas al contado superiores al 85% del total de ventas al año. Incluso se realizan ventas al contado cuando se trata de la comercialización en las ciudades donde los vendedores contratados para este fin, ofertan los productos a excelentes precios con entregas inmediatas y formas variadas de pagos, según el convenio realizado.

En general la empresa tiene como objetivo brindar un excelente servicio en atención al público y una alta variedad en precios, promociones y descuentos en los productos de mayor consumo en lo respecto al mercado de consumo de primera necesidad.

Conclusiones.

La empresa familiar Comisariato Rosymarket tiene como finalidad brindar servicios de excelente calidad en atención al cliente mediante la presentación de productos de primera necesidad al por mayor y al por menor a sus potenciales clientes, logro obtenido a través de varios años de experiencia en la comercialización de estos enseres.

Su prioridad ahora es obtener un control eficaz de sus procesos internos tanto en comercialización como en el custodio de su principal activo que es el inventario y en seguir incrementando sus operaciones comerciales mediante la distribución de mercaderías a otros lugares estratégicos de consumo.

El análisis determinado por la investigación realizada proporcionó datos específicos con los que se ha concluido que los cambios a realizar son puntuales en el proceso de abastecimiento, almacenamiento y distribución del inventario dentro del comisariato, en sus bodegas y en los lugares de despacho (luego de su facturación), con el fin de controlar el descargo de las mercancías y las altas pérdidas ocasionadas por la manipulación de los bienes en varias situaciones como su despacho, su pérdida o dolo, su caducidad o la desinformación de sus

descargos porque se encontró varias diferencias entre los informes del control interno de inventarios y los listados de bienes facturados.

Se procede a verificar que es necesario oficializar procedimientos internos por parte del personal de custodia de este activo realizable, dando especificaciones reglamentarias en el traslado de las mercaderías desde bodega a sus lugares de destino, ya sean las perchas, almacenes o tiendas que realizan sus pedidos por parte de los vendedores, delegar responsabilidades y tener como jefe y responsable principal al bodeguero de la empresa, el cual gozará de una oficina con terminales propicias para controlar sus ingresos y egresos de realizables y para determinar las personas responsables del custodia sin que se afecte a todo el personal como se ha estado realizando

Contabilidad tiene por finalidad controlar el sub-departamento de contraloría de bodegas, el cual tendrá datos claros de los faltantes, de los procesos indebidos y de los descargos realizados por facturación ejerciendo una revisión sistemática en los sistemas de las ventas, los resultados del costeo, de los descargos de inventarios, de la cartera de clientes, de reportes de los descuentos por pérdida, proporcionando datos exactos que sirvan a los propietarios del Comisariato Rosymarket para que tomen decisiones correctas y oportunas.

Referencias Bibliográficas:

- Calderón Sotero, J. H. (04 de febrero de 2010). *Logistweb - El portal logístico al alcance de todos*. Obtenido de <https://logistweb.wordpress.com/2010/02/04/rfid-para-la-gestion-de-inventarios/>
- Correa Espinal , A., Alvarez Lopez, C. E., & Gomez Montoya, R. A. (2009). *Sistemas de Identificación por Radiofrecuencia, Código de Barras y su Relación con la Gestión de la Cadena de Suministro*. Bogota.
- Correa Espinel, A., Alvarez Lopez, C. E., & Gomez Montoya, R. A. (2010). *Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación TIC*. Bogota: Estudios Gerenciales.
- De La Arada Juarez, M. (2015). *Optimización de la Cadena Logística*. Madrid : Paraninfo.
- De Pablos Heredero, C., Lopez-Hermoso Agius, J., Martin-Romo Romero, S., Medina Salgado, S., Montero Navarro, A., & Nájera Sánchez, J. J. (2006). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Fundación Iberoamericana de Estudios Profesionales. ((2014)). *Control y manejo de Inventario*.
- Lombardero, L. (2015). *Trabajar en la era digital*. Madrid: LID.
- Lopez, M. L. (10 de Noviembre de 2013). Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11000/2/L%C3%B3pezLaitonMarthaLucy.pdf>
- Moneo, M. (01 de 04 de 2009). *Alimarket*. Obtenido de <https://www.alimarket.es/logistica/informe/7210/soluciones-tecnologicas-para-la-logistica--ahorro-y-optimizacion-en-el-movimiento-de-mercancias>
- Mora Garcia, L. A. (2011). *Gestión Logística Integral: Las Mejores Prácticas en la Cadena de Abastecimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Richards, G., & Grinsted, S. (2013). *The Logistical and Supply Chain Toolkit*. Londres: Kogan Page Limited.
- Sierra, J. G. (2015). *Administración de Almacenes y Control de Inventario*.
- Villarromero, R. (2013). *La Gestión en la Producción*
- Comisariato Rosymarket (2017). *Base de Datos. Guabo*.
- Revista de logística. (15 de 12 de 2016). @*revistalogistic*. Obtenido de <https://revistadelogistica.com/almacenamiento/tipos-de-almacenamiento/>
- Anaya Tejero, J. J. (2008). *Almacenes: Análisis, Diseño y Organización*. Madrid: ESIC.
- Roman, V. (2016). *Academia.edu*. Obtenido de http://www.academia.edu/9811757/4.1_funciones_del_almac%C3%A9n
- Mora Garcia, L. (2011). *Gestión Logística en centros de distribución, almacenes y bodegas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Zapata Medina, J. F. (19 de Enero de 2011). *Mailxmail.com*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/cursos-logistica-operaciones-inventarios/clasificacion-inventarios-2-2>