

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO VIDA NUEVA



Implementación del sistema Universe como herramienta de control y optimización en la Papelería Rincón del Vago

Presentado por:

Andrade Arcos Carlos Leodan

Tecnología Superior en Administración

Tutor:

Mba. Segura Bonilla Estefani Mishell

Marzo 2022

Quito – Ecuador

**Tecnología Superior en Administración
Certificación del Tutor**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular con el tema: **“Implementación del sistema Universe como herramienta de control y optimización en la papelería Rincón del Vago”**, presentado por el ciudadano **Andrade Arcos Carlos Leodan** , para optar por el título de Tecnólogo Superior en **Administración**, certifico que dicho trabajo ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, del mes de mayo de 2022.

Tutor: Mba. Segura Bonilla Estefani Mishell

C.I.: 175039352-0

**Tecnología Superior en Administración
Aprobación del Tribunal**

Los miembros del tribunal aprueban el Trabajo de Integración Curricular, con el tema:
**“Implementación del sistema Universe como herramienta de Control y optimización en la
Papelería Rincón del Vago”** presentado por el ciudadano: **Andrade Arcos Carlos Leodan**
facultado en la Carrera Tecnología Superior en **Administración**.

Para constancia firman:

ING.

DOCENTE ISTVN

ING.

DOCENTE ISTVN

ING.

DOCENTE ISTVN

Cesión de Derechos de Autor

Yo, **Andrade Arcos Carlos Leodan** portador de la cédula de ciudadanía **1723940027**, facultado de la carrera Tecnología Superior en **Administración**, autor de esta obra certifico y proveo al Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva, usar plenamente el contenido del Trabajo de Integración Curricular con el tema “**Implementación del sistema Universe como herramienta de Control y optimización en la Papelería Rincón del Vago**”, con el objeto de aportar y promover la lectura e investigación, autorizando la publicación de mi trabajo en la colección digital del repositorio institucional bajo la licencia de Creative Commons: Atribución-No Comercial-Sin Derivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de mayo de 2022.

Andrade Arcos Carlos Leodan

C.I.:1723940027

Dedicatoria

Al regalo más grande que Dios me ha dado,
mi Hija Keyla Valentina. La persona más importante
de mi vida ya que me dio las fuerzas de salir
adelante y ser el motor que da a mi vida.

Agradecimiento

El más sincero agradecimiento a mis padres, hermanos y a mi esposa que siempre me apoyaron para llegar a cumplir con este sueño que es de ser un hombre de bien y con una profesión, y los compañeros q de una u otra manera siempre estaban en los momentos difíciles de mi vida estudiantil. Además, agradezco a los ingenieros que me brindaron sus conocimientos y sus consejos para ser un profesional de éxito, también en ámbito personal.

Índice de Contenidos

Resumen.....	13
Abstract.....	15
Introducción	17
Planteamiento del Problema	18
Descripción de la Situación Problemática	18
Antecedentes	20
Logotipo	21
Condiciones del lugar	21
Organigrama Estructural	22
Justificación de la investigación	23
Formulación del problema	23
Objetivos.....	24
General.....	24
Específicos.....	24
Capítulo I	25
Marco Teórico.....	25
Bases Teóricas	25
Control de Inventario	25

Inventario	25
Tipos de inventarios	26
Objetivos de los Inventarios.....	27
Importancia de los inventarios	27
Metodología 5S.....	28
Stock de las Mercaderías	28
Kárdex.....	29
Control	29
Para qué sirven los principios de control administrativo	30
Principios de control.....	31
Tipos de control interno	32
Control interno de detección.....	33
Control interno correctivo.....	34
Calidad	35
Optimización.....	35
Productividad	35
Eficiencia	36
Eficacia	36
Efectividad	36
Mejora continua	36

	9
Capítulo II.....	38
Metodología y Desarrollo del Proyecto	38
Fuentes de información primaria	38
Diseño Metodológico.....	38
Técnicas de recolección de datos.....	38
Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	39
Encuestas.....	39
Visita instalación.....	39
Entrevistas.....	39
Diseño muestral	40
Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	42
Desarrollo de la investigación.....	43
Tabulación de información	45
Resultados obtenidos e interpretación de las encuestas a los clientes	45
Entrevista dirigida a la propietaria del local.....	56
Análisis situacional.....	58
Capitulo III.....	61
Propuesta.....	61
Mejora continua	61
Sistemas Universe.....	62

	10
Proceso Contable	62
Funcionalidad de Programa.....	63
Reportes y Estadísticas	63
Control de ventas y control de inventarios	64
No pierdas ventas por falta de productos	65
Situación actual de la papelería.....	66
Registro Fotográfico	66
Análisis de costos.....	69
Distribución del espacio <i>Nota.</i> Representa el plano de la remodelación.....	73
Modelo del sistema para el control de mercadería	79
Conclusiones	80
Recomendaciones	81
Bibliografía	82
Anexos	85
Anexo 1.....	85
Estructura de la encuesta al cliente	85
Anexo2.....	87
Formato Entrevista dirigida a la propietaria del local.....	87

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1	Ubicación de la papelería "El Rincón del Vago"	20
Ilustración 2	Logotipo de la papelería.....	21
Ilustración 3	Organigrama estructural de la papelería.....	22
Ilustración 4	Porcentajes de frecuencia de visita a la papelería "El Rincón del Vago"	45
Ilustración 5	Porcentajes de la encuesta dirigida a los clientes	47
Ilustración 6	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes	48
Ilustración 7	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes	49
Ilustración 8	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes	50
Ilustración 9	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes	52
Ilustración 10	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes	53
Ilustración 11	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes	55
Ilustración 12	Mercadería en desorden	66
Ilustración 13	Mercadería en desorden	67
Ilustración 14	Cartulinas en desorden por falta de espacio	68
Ilustración 15	Plano del negocio	73
Ilustración 16	Remodelación y ampliación del negocio	74
Ilustración 17	Implementación de vitrinas y seguridad.....	75
Ilustración 18	Implementación de vitrinas	76
Ilustración 19	Ubicación de estanterías.....	77
Ilustración 20	Orden de la mercadería	78
Ilustración 21	Modelo del sistema del control de mercadería.....	79

Índice de Tablas

Tabla 1	Población.....	40
Tabla 2	Pregunta 1 ¿Con qué frecuencia visita nuestra papelería el rincón del vago?	45
Tabla 3	Pregunta 2 ¿Al momento de la visita encuentra lo que necesita?	46
Tabla 4	Pregunta3 ¿Cómo ve usted el orden de los productos en el local rincón del vago?	48
Tabla 5	Pregunta 4 ¿Recibe su producto en buenas condiciones?	49
Tabla 6	Pregunta 5 ¿Cree usted que realizando un control de inventario van a mejorar las ventas?.....	50
Tabla 7	Pregunta 6 ¿Que busca usted en el servicio de la papelería el Rincón del Vago?.....	51
Tabla 8	Pregunta 7 ¿Cuáles son las razones que usted tiene para preferir el servicio de la papelería el Rincón del vago?	53
Tabla 9	Pregunta 8 ¿La exhibición de los productos y la presentación del local en el servicio que ofrece la papelería el Rincón del Vago considera usted que influya en la compra?	54
Tabla 10	Matriz FODA	59
Tabla 11	Adquisición para remodelación y control de inventario	69
Tabla 12	Estado financiero de la papelería el rincón del vago	70
Tabla 13	Estado de resultados mes de marzo	70
Tabla 14	Estructura de costos de la papelería el rincón del vago mes de marzo	71
Tabla 15	Análisis de inversión VAN – TIR – PRI	71

Resumen

El presente trabajo tiene la finalidad de identificar la viabilidad que tendrá el aplicar un sistema de control Universe a la papelería el Rincón del Vago, que ayude a mejorar el sistema de control dentro del negocio, con esto se busca mejorar la rentabilidad, la atención al cliente y la optimización de procesos.

Para el desarrollo del sistema se realizó un análisis exhaustivo permitiendo conocer la situación del negocio y proponer alternativas que ayuden a identificar factores que mejoren los procedimientos, adicional a eso, se encontró inexactitudes en el área de inventarios, específicamente en el control, registro y atención al cliente, se buscó optimizar el manejo del control de inventario dentro en papelería para, reducir desperdicios y espacios innecesarios para lograr una atención eficiente y rápida en el despacho del producto.

Con el fin de lograr los objetivos establecidos se efectuó una encuesta a los clientes y la entrevista a la dueña, antes y después del estudio del proyecto de investigación, obteniendo como resultados que la papelería tuvo un desfaz en la administración de sus productos y mala atención, por lo que era óptimo aplicar el control de inventario, implantación de estructura y manejos internos de atención al cliente y así se focalizará en tener un orden más riguroso y mejorar la atención al consumidor.

Se evidencia que al realizar este tipo de control de inventarios mediante el sistema Universe como estrategia, se logrará mejorar en su totalidad el orden y problemas que presentaba el local, adicional a eso se disminuyó los espacios muertos y la implementación de la estructura para la ubicación de cada uno de los productos, optimizando la movilidad dentro del local.

Se recomienda aplicar el sistema propuesto, se ha determinado que su impacto social y económico del plan es positivo, indicando que al implementarlo se podrá mejorar la imagen del local adicional eso la mejora de la economía del negocio y se obtendrán más clientes.

Palabras Clave: control de inventario, actualización, mercadería, optimización, estrategias, clientes.

Abstract

The purpose of this work is to identify the feasibility of applying a Universe control system to the stationery store El Rincón del Vago, which will help to improve the control system within the business, with this we seek to improve profitability, customer service and process optimization.

For the development of the system, an exhaustive analysis was carried out in order to know the business situation and to propose alternatives that help to identify factors that improve the procedures, in addition to that, inaccuracies were found in the inventory area, specifically in the control, registration and customer service, it was sought to optimize the management of inventory control in the stationery area to reduce waste and unnecessary spaces to achieve an efficient and fast service in the dispatch of the product.

In order to achieve the established objectives, a customer survey and an interview with the owner were carried out before and after the study of the research project, obtaining as results that the stationery store had a gap in the administration of its products and poor service, so it was optimal to apply inventory control, implementation of structure and internal management of customer service and thus focus on having a more rigorous order and improve customer service.

It is evident that by performing this type of inventory control using the Universe system as a strategy, it will be possible to improve the order and problems that the store presented, in addition to that, the dead spaces were reduced and the implementation of the structure for the location of each of the products, optimizing the mobility within the store..

It is recommended to apply the proposed system, it has been determined that its social and economic impact of the plan is positive, indicating that by implementing it, the image of the premises can be improved, in addition to improving the economy of the business and obtaining more customers.

Keywords: inventory control, updating, merchandise, optimization, strategies, customers.

Introducción

El enfoque productivo del mercado ecuatoriano radica por la gran cantidad de microempresas que tiene el país, esto hace referencia al aumento de natalidad de ideas de negocio, es por tal motivo que la papelería el Rincón del Vago a pesar de que es un negocio joven con 3 años de trayectoria, busca ser reconocida.

Con nuevas tecnologías se ha ido sumando al ritmo de la competencia, para ser un negocio competitivo y tener una funcionalidad más capaz de obtener un rendimiento eficiente, al momento de realizar una sistematización más profunda ayudará a que su economía sea más sólida, que sus clientes deseen volver a ser atendidos con la rapidez que se los caracteriza.

A pesar de a ver mantenido un control de mercadería de manera empírica y desorden, un mal manejo de espacios muertos, en este proyecto se implantará un sistema de control de inventario Universe, remodelación y adquisición de estructuras que permitan la organización de mercadería y así tener una mejor revisión del producto.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico, los tipos de inventarios, objetivos que se presentan de acuerdo con la investigación realizada en este trabajo.

El tercer capítulo presenta la metodología que se va a utilizar en este proyecto, el tipo de investigación descriptivo, las variables, las muestras con las que se trabajó durante la investigación y el desarrollo con la interpretación de los datos obtenidos.

En el último capítulo se realizó la propuesta que es la implementación de un sistema de control de inventarios Universe, se plantean las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Planteamiento del Problema

Descripción de la Situación Problemática

Hoy en día en el Ecuador la mayoría de las empresas tiene diversas dificultades económicas debido a que manejan empíricamente su dinero dentro del país, es por tal motivo que las organizaciones no pueden convertirse en una potencia mundial o salir a mercados exteriores, uno de los factores más importantes recalca en la calidad de los productos, manejo de inventarios, optimización de procesos, y el correcto abastecimiento de recursos, estos convirtiéndose en las principales causas de una pobre administración.

Es por tal motivo que los principales ingresos económicos del país y que da sustento a la matriz productiva están focalizadas en las microempresas, siendo Quito, una de las principales ciudades con mayores números de estas, sin embargo, así mismo la natalidad de ellas es constante todos los días, pero la mortalidad también, esto debido a que al ingresar al mercado solo piensan en satisfacer sus necesidades personales y no las del mercado.

Es por eso que el cyber el Rincón del Vago debiendo adaptarse a las necesidades y considerando la llegada de la pandemia, el local tuvo que realizar diferentes cambios en su operatividad, reestructurando su negocio y cambiando su funcionalidad de un cyber a un bazar y papelería, donde se encontró desperfectos en inventarios y realizando compras innecesarias ocasionando que la mercadería se deteriore perjudicando sus ingresos monetarios y perdiendo clientes.

En el negocio no sabían con exactitud las unidades vendidas o las que se tiene en bodega, debido a que no se lleva un orden al momento de las ventas y compras de producto, cabe destacar que no se logra obtener un proveedor constante, esto dificulta aún más las adquisiciones y abastecimientos.

La administración de los inventarios va a permitir que se logre maximizar el control de cada artículo, así permitirá organizar los productos dependiendo la demanda, el mantener un control pequeño puede generar oportunidades para abastecer y surtir de producto.

El control de inventarios busca mantener el correcto almacenamiento, conteo, registro eficiente y preciso de los productos. El poco espacio que se tiene hace que el producto se maltrate generando daños, se establece reorganizar los espacios con estructura, las mismas que permitirán almacenar, fijar, etiquetar y ubicar de manera correcta el producto, logrando agilizar las ventas y mejorando la espera del cliente incrementando la recursividad del negocio y reduciendo tiempos muertos.

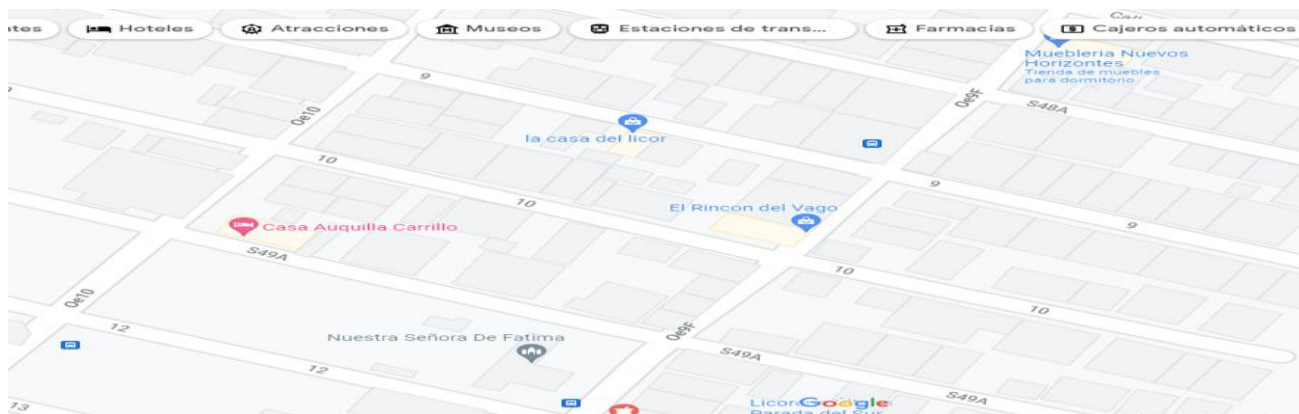
Se considera que el sistema que se ha venido manejando en la Papelería ha sido de una manera empírica, la bodega no tiene un orden adecuado, por lo cual no se tiene un despacho de mercadería eficiente, dificultando la tomar decisiones para la adquisición y abastecimiento de mercadería. Teniendo en cuenta que la falta de mercadería en el último trimestre se ha palpado una pérdida notoria económicamente, a esto se pretende realizar un control tomando en cuenta todas estas dificultades e insuficiencias.

Antecedentes

Papelería el Rincón del Vago es un negocio dedicado a la venta de artículos de bazar y papelería, se encuentra ubicado en la ciudad de Quito en la parroquia de la Ecuatoriana barrio Nuevos Horizontes del sur, inicia sus actividades en el año 2016, creada con el fin de ofrecer un servicio de alquiler de máquinas de computación, al pasar el tiempo y con la llegada de la pandemia se hizo una remodelación con el afán de no perder el negocio y se constituyó una papelería.

Ilustración 1

Ubicación de la papelería "El Rincón del Vago"



Nota. Captura desde Google maps.

Logotipo**Ilustración 2**

Logotipo de la papelería



Nota. Logotipo de la Papelería.

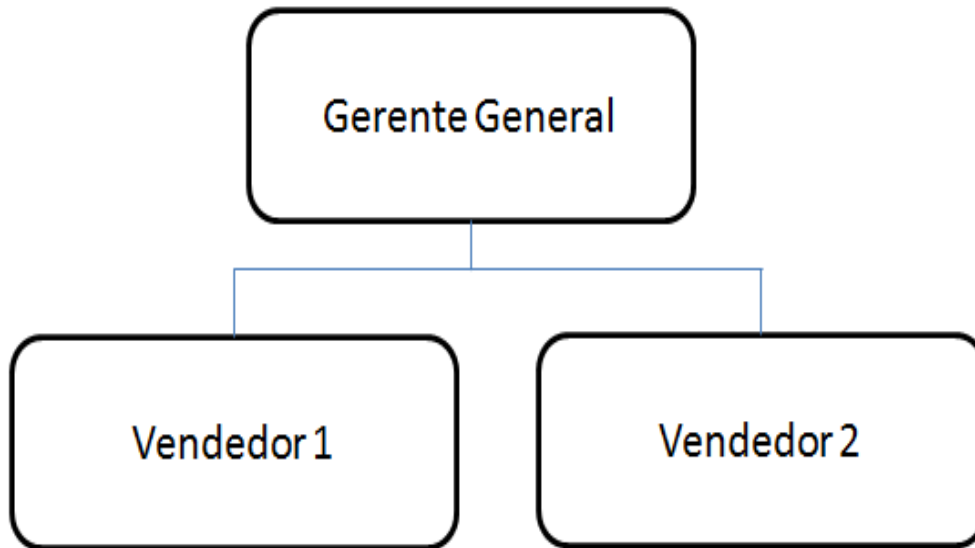
Condiciones del lugar

Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones físicas, ya que se cuenta con local propio y es una estructura sólida, posee todos los servicios básicos, hay que tomar en cuenta que el espacio que se dispone para el local es muy reducido en relación a la cantidad de productos que ahí se exhibe, es por eso que se está tratando de realizar un control de inventario y una adecuación de sus productos.

Organigrama Estructural

Ilustración 3

Organigrama estructural de la papelería



Nota. Descripción gráfica del organigrama estructural.

Como se puede observar la estructura organizacional del negocio es empírica ya que la misma no cuenta con una gran cantidad de trabajadores, esto permite tener una comunicación más efectiva y sustentable dentro del negocio, según el crecimiento y posicionamiento del mismo la estructura puede crecer.

Justificación de la investigación

Este proyecto pretende mejorar la organización y distribución del inventario de la papelería el Rincón del Vago, establecer estrategias que permitan un mejor abastecimiento y despacho del producto, así mismo la entrada y salida de mercadería. De igual manera, utilizando mecanismos manuales o automáticos, la implementación de sistemas de inventarios permitirá la reducción de desperdicio, el negocio va a contar con un sistema llamado Universe, que permitirá el control adecuado de inventario, la codificación, control de stock, alertas de desabastecimiento de producto.

La distribución es muy importante en el manejo de inventarios dentro de un negocio, se insertará un modelo de organización con estructuras, donde se colocará el producto mayor venta y de menor rotación, la finalidad es tener una visión de inventarios más organizada permitiendo tener abastecimiento del producto, esto permitirá que el control sea de manera periódica ya que permitirá tener un abastecimiento y un buen manejo del producto. Este control será llevado a cabo bajo una gestión de inventario interno del negocio que permita tener el manejo del producto para un orden, por lo tanto, no hay excusa para no tener el producto que se necesite para la venta.

Formulación del problema

¿De qué manera la implantación de un sistema de control de inventarios como herramienta, ayudará al orden para la optimización de recursos?

Objetivos

General

Implementar un sistema de control, como herramienta para la optimización de recursos de la Papelería el Rincón del Vago.

Específicos

- Identificar la situación actual de la Papelería el Rincón del Vago a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.
- Analizar las ventajas de implantación del sistema Universe dentro de la Papelería el Rincón del Vago.
- Aplicar herramientas de mejora continua en la papelería el Rincón del Vago, para la optimización de recursos.

Capítulo I

Marco Teórico

Bases Teóricas

Control de Inventario

El buen manejo de inventarios puede permitir maximizar las ganancias y a su vez minimizar el riesgo de pérdidas tanto económicas como de mercancías que en algún momento llegan a convertirse en obsoleta debido a la baja rotación. Es por esta razón, que es indispensable que estas cuenten con estrategias que ayuden a librarse de esos inventarios aglomerados, y a su vez tratar de recuperar la inversión realizada, además de contar con la implementación de tecnología que le facilite al propietario la realización de inventarios que ayudarían a acortar tiempo al momento de atender clientes y de contar con espacio necesario en sus bodegas. (Negrete, 2020).

Dentro de esta investigación hay muchas maneras de realizar los inventarios, a pesar de que los locales medianos o pequeños tienen muchas falencias, ya que el poco conocimiento de tener un control de inventario muestra la falta de interés de los mismos, es por eso que con la ayuda de nueva tecnología se hace más fácil para un control más estricto y riguroso.

Inventario

El desarrollo del análisis está determinado por una revisión de conceptos teóricos sobre gestión de inventarios y dinámica de sistemas, seguido por una revisión en la literatura, en donde se presentan modelos dinámicos que muestran el comportamiento de dichos sistemas. El objetivo fundamental es presentar una revisión de los modelos dinámicos relacionados con los inventarios, en donde es posible observar los diagramas, variables, criterios y parámetros que

influyen en el sistema. Se supone una metodología basada en la búsqueda de información, para posteriormente desarrollar un análisis detallado de cada modelo encontrado. (Rivera, 2018).

Es importante el desarrollo de los inventarios con la finalidad de llevar un riguroso control de la mercadería así se puede tener una buena guía de la mercadería y nunca existirá falencias de mercadería.

Tipos de inventarios

Existen varios tipos de inventarios, con diferencias notables entre las distintas empresas y las más comunes son:

- **Inventario de materia prima:** “Son Aquellas que están constituidas por los productos que van a ser procesados. Los inventarios de este tipo transmiten información relativa a la producción prevista y a su estacionalidad, a la eficacia y la seguridad de la fuente de suministros “
- **Inventario de mercadería:** Estos incluyen los bienes adquiridos por las empresas que van a ser vendidos sin someterse a procesos de transformación, con la intención de volverlos a vender en el mismo estado que fueron comprados asegurándose el cumplimiento de los servicios hacia los clientes.
- **Inventario de productos en proceso:** “Están formados por los bienes en proceso de manufactura, es decir, por aquellos artículos que están siendo utilizados durante el proceso de producción “
- **Inventario de productos terminados:**” Se trata de inventarios que agrupan todos aquellos productos transformados y manipulados por la empresa mediante los procesos de producción. Estos productos se almacenan a la espera de ser vendidos”. (Marin, 2018).

Objetivos de los Inventarios

Los principales objetivos de la gestión de stock (inventarios) son:

- Apoyar la rentabilidad de la compañía.
- Disminuir las ventas perdidas.
- Entregar oportunamente los productos.
- Dar un nivel adecuado de servicio con un costo de stock en equilibrio. (Marin, 2018).

Importancia de los inventarios

La necesidad de tener existencias en almacén nace o tiene su origen en la utilidad que se reporta estos stocks referidos a:

- **Cantidad:** Disponer del artículo en la cantidad necesaria.
- **Oportunidad:** Tener los productos en momento y en lugar deseado.
- **Calidad:** Garantizar una calidad conveniente del bien en el momento de ser utilizado.
- **Precio:** Disfrutar del artículo con los requisitos anteriores y a precio más económico.

“Si no se tiene el artículo en el local es muy difícil que la oportunidad cantidad, calidad y precio coincidan simultáneamente en el momento en que arribe al lugar de utilización”

(Marin, 2018).

El tener claro la importancia, los objetivos de los inventarios se tendrá una visión más clara de esto, con el afán de apoyarnos en fuentes realmente fijas y obtener conocimientos más sólidos sobre qué es lo van hacer con el negocio.

Metodología 5S

La 5S puede representarse como un sistema que posibilita la creación de las condiciones necesarias para la implementación de nuevas soluciones técnicas; se basa en ideas innovadoras, la optimización del espacio de trabajo y el proceso de producción se realizan también; adopta un enfoque sistemático que implica el trabajo en equipo, incluyendo la participación de todos los empleados, y se centra en la aplicación total de la organización y la adaptación del espacio de trabajo. (Vorkapić, Čoćkalo, Đorđević, & Bešić, 2017, págs. 44-54)

La metodología 5S ayuda a las organizaciones a crear condiciones y espacios de trabajo adecuados para los empleados y así logra que estos sean más productivos en el área de trabajo asegurando la calidad de las actividades realizadas, por lo que es importante que todos los miembros de la organización participen activamente en cada S.

Se comenta que la metodología 5S es considerada como un sentido común de bajo costo y tecnológicamente independiente y que gracias a su implementación esta permite capacitar a los trabajadores independientemente de su conocimiento técnico. (Filho, Brito y Crestana, 2017, pág. 30).

Se puede decir que la metodología 5S es de importancia dentro de las organizaciones ya que gracias a este método las empresas pueden optimizar recursos, espacios y garantizar mucha más calidad y seguridad en el trabajo, además de mejorar el clima organizacional, permitiendo a sus trabajadores ser muy productivos

Stock de las Mercaderías

Son recursos acumulados tangibles que tiene la empresa siendo el principal factor para la compra y venta en un local comercial, pueden ser productos terminados o materia prima que se contabilizan y registran de acuerdo al tipo de inventario propio de cada logística en la entidad.

“El inventario es uno de los muchos elementos que conforman la “cadena de abastecimiento”, específicamente, la logística interna de gestión de inventario. Este proceso, compuesto por actividades de abastecimiento (importador, proveedor y distribuidor), de fabricación (procesos internos: procesamiento, elaboración y empaquetado) y de distribución –aguas (Velez, 2019).

Dentro de la presente investigación sobre la implementación de un control de inventario para la distribución y mejora de mercadería, el stock de mercadería es un factor importante para mantener a flote el negocio y asegurarse que siempre se encuentre con producto dentro del local para su abasteciendo.

Kárdex

Tarjeta Kárdex, también conocida como tarjeta de almacén, con este sistema la empresa hará un seguimiento de la entrada y salida de los productos, manteniendo un registro del pedido de mercancías de la misma forma que categoriza los productos según las características más habituales. Kárdex es el sistema más utilizado para el seguimiento de mercancías ya que la empresa facilitará a sus empleados y el será más eficiente a la hora de tener un balance real de existencia de mercancías.

Control

“El control de calidad es una etapa crucial en cualquier proceso productivo, ya que es a través de éste que se garantiza la correcta realización de los procesos llevados a cabo y se asegura que lo producido cumpla con sus correspondientes legislaciones y objetivos planteados”. (Etecé, 2021).

“El control de calidad es sumamente importante, dadas las características actuales del mercado a nivel competencia. Las empresas de jerarquía internacional poseen especialistas y

maquinaria, junto a un sistema de software de elevado nivel para poder evaluar todo lo que es producido en sus fábricas”. (Etecé, 2021).

Para qué sirven los principios de control administrativo

El tener claro los principios de control administrativo, raramente las políticas del negocio podrán que llegar a cumplirse, pues en un principio todo método de control existe en función de metas y planes. Los principios de control sirven para establecer las bases sólidas para el cumplimiento progresivo de esas metas, y en ese sentido también sirven para:

- Corregir políticas y actividades que impidan que los planes sean alcanzados a tiempo y exitosamente.
- No solo sirven para corregir desviaciones en tiempo presente, sino también pueden sentar las bases para la prevención de nuevas desviaciones. Y para que las ya superadas no vuelvan a presentarse en el futuro inmediato en el negocio.
- Permiten focalizar los problemas y, por la capacidad de ser aplicados en distintos tipos de variables (actos o personas) resulta muy útil para localizar las responsabilidades desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Se mantiene informado constantemente del proceso de ejecución de los planes.
- Sirven como fundamento al momento de iniciar nuevos procesos de administración o en el reinicio de procesos antiguos.
- Reducen costos en materia de planificación.
- Ahorra tiempo de ejecución de proyectos.
- Influyen en la racionalización de la administración y en el logro de la productividad de tu empresa o marca. (Grajales Gaviria & Castellanos-Polo, 2018).

Principios de control

Al proyectarse los sistemas de control interno administrativo u operacional, contable y de verificación interna, según los requerimientos y posibilidades que existan, deben tenerse en cuenta los principios de control interno, que tradicionalmente se conocen como:

- División del trabajo.
- Fijación de responsabilidad.
- El cargo y el descargo.

La división del trabajo consiste en dividir entre varias personas o departamentos una operación determinada de forma tal que esta no se inicie ni termine en la misma persona o departamento, lo que posibilita que los segundos verifiquen y conozcan el trabajo que realizaron los primeros.

Un primer objetivo es lograr que el trabajo de la contabilidad y otras operaciones estén tan subdivididos que ninguna persona tenga el control completo de los cobros e ingresos, los pagos, las compras, los gastos, la confección de las nóminas y las ventas.

Un segundo objetivo es el de descubrir errores y fraudes, para lograrlo es imprescindible la separación de la contabilidad y las operaciones; con esto se logra que la misma persona que realice una operación (venta, cobro, recepción, pago, depósito, compra, gasto, etc.) no sea la misma que la registre contablemente.

En todos los casos el Departamento de Contabilidad tiene que estar totalmente separado de los demás departamentos que realizan operaciones o transacciones, al igual que el Departamento de Vigilancia y Protección.

La fijación de responsabilidad consiste en que toda persona, departamento, etc. tenga fijada documentalmente y conozca la responsabilidad, no solo de sus funciones si no de la

relacionada con los medios y recursos que tienen a su cargo, sus atribuciones, facultades y responsabilidades en relación con estos.

El cargo y el descargo están directamente relacionados con ceder y aceptar la responsabilidad de un recurso en cada operación o transacción, debe quedar absolutamente claro, mediante la firma en los documentos correspondientes, quien recibe y quien entrega, en qué cantidad y qué tipo de recurso. Al asumirse la responsabilidad oficial por la custodia de algo, evidentemente se extreman las precauciones y el cuidado, lo que limita el mal uso, las pérdidas y las sustracciones. También ello posibilita exigir responsabilidad incluso legal en casos de pérdidas, sustracciones y desvíos. (Cordovés, 2021).

Tipos de control interno

El saber que cualquier tipo de control interno se implementa con el fin de lograr los siguientes objetivos:

- Proteger los activos.
- Proporcionar la seguridad de los datos contables, así como verificar su precisión.
- Promover la eficacia operativa.
- Cumplir las políticas gerenciales.
- Control interno preventivo

Este tipo de control tiene como objetivo prever riesgos de errores o fraudes; es decir, se utiliza para evitar que ocurra un evento que afecte los objetivos de la organización y ayude a prevenir la pérdida de activos.

El primer paso para implementar un control interno preventivo es establecer la visión y misión de la empresa, acompañada de un código de conducta en el cual se pongan las reglas claras de lo que la organización espera de cada uno de sus colaboradores.

Después, se requiere definir y delimitar cada uno de los puestos de trabajo, de esa forma, se tendrán claras las responsabilidades de todos los integrantes de la compañía. Un punto muy importante a tomar en cuenta es conocer los antecedentes de los colaboradores, proveedores y clientes, para verificar que correspondan con los valores de la empresa para lograr relaciones a largo plazo. La división de responsabilidades también es clave para un control preventivo. Se deben separar las funciones en diversas áreas y personas y establecer procesos operativos bien definidos. (Nirian, 2020)

Algo que se debe tener en cuenta es contar con un software que no apoye a los integrantes de la empresa a llevar los controles de sus cargos. Mencionar que existe la posibilidad que los controles preventivos no funcionen por lo que necesario contar con controles de detección.

Control interno de detección

Este tipo de control ayuda a identificar errores que no fueron cubiertos por los controles preventivos y ayudan a detectar irregularidades en conciliaciones bancarias, recuentos de inventario físico, registro de activos y el cumplimiento en las obligaciones fiscales. La función de dicho control es detectar alguna variación significativa en los informes de las diversas áreas para que la administración pueda calcular los posibles costos y llevar a cabo una acción correctiva. (Nirian, 2020)

Los controles de detección pueden enfocarse en:

- Supervisión
- Revisión de registros
- Auditorías de sistemas

En los procesos operativos, estas tareas de detección las puedes realizar a través de software específico, el cual podrá ponerte en alerta ante una posible falla dando paso a la aplicación de medidas correctivas para evitar daños como la pérdida de activos, recursos e incumplimiento de políticas.

Control interno correctivo

Es necesario implementar controles correctivos para solucionar los problemas que fueron detectados cuando el control preventivo falló. Se trata de la corrección de algo no deseado. Cuando se identifica un error o irregularidad, las actividades de control correctivo deben ofrecer soluciones y establecer nuevas medidas para evitar errores. (Nirian, 2020).

Las acciones correctivas son el establecimiento de un monitoreo constante de las áreas que han resultado afectadas, con el objetivo de verificar que no se presente el mismo problema a futuro. Algunas empresas impulsan el uso de buzones o medios de denuncia en donde los colaboradores pueden comunicar ciertas prácticas fuera de lo normal y que contravienen las políticas de la compañía. De igual forma, la aplicación de revisiones o auditorías de sorpresa, para evitar que algún colaborador intente tapar ciertas irregularidades. En la organización la comunicación debe ser fluida, constante y transparente para que genere confianza en todos los integrantes. (Nirian, 2020).

Los controles ayudan a mantener una empresa organizada respecto a su información financiera y administrativa, así como en cada parte de sus operaciones; de esta manera, la competitividad y productividad del negocio aumenta. Tomar en cuenta que si existe un software que pueda tener un mejor control de las actividades, los cuales facilitan mucho el seguimiento y cumplimiento de las normas del negocio implementar los objetivos que persigue. El control es un método donde mantiene un proceso riguroso donde se lleva a cabo el poder evaluar

constantemente a una empresa, donde se verá las falencias y beneficios que este puede obtener. (Nirian, 2020).

Calidad

La calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier estructurar, planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La calidad cambia según cada sector del comercio para el que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño del establecimiento. (Etecé, 2021).

Optimización

Optimizar una función implica encontrar sus valores máximos y mínimos, es decir, es necesario encontrar los valores en el dominio de la función donde se alcanzan los valores de la copropiedad. La optimización de procesos es una de las aplicaciones más importantes de los derivados. Es útil tener a mano los derivados más comunes y más utilizados.

Productividad

La productividad se mantiene como el importe de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo. Mide la validez de producción por factor manejable, que es por unidad de trabajo o capital utilizado. La forma más estricta de calcularlo es establecer la productividad del empleo, tomando el PIB, en técnicas reales, dividido por el total de horas trabajadas. El objetivo es establecer la mezcla idónea de maquinaria, de trabajadores y de otros recursos para maximizar la producción total de productos y servicios (Salmon, 2020).

Eficiencia

“Eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”. (Management, 2018).

Eficacia

La eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que se proponen. La persona eficaz busca los resultados esperados de forma placentera independientemente de los recursos que, manejados, la persona eficiente es aquella que lleva a cabo la misión con el menor número de recursos posible. (Management, 2018).

Efectividad

Tolera asumir los trabajos de la mejor manera viable en función de los recursos disponibles y de los resultados esperados. Por lo tanto, la correlación entre lo que se realiza en el trabajo, el acatamiento de los objetivos y la misión y visión de la empresa. En este sentido, hay que indicar la efectividad de un asalariado a lo largo de su jornada de trabajo se mancomuna con las cosas o se llevan a cabo sus encargos.

Mejora continua

El proceso de mejora continua es la realización constante de trabajos que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.

En este panorama, el concepto de mejora continua proviene por una parte a analizar estos procesos, cómo se desarrollan, qué impacto tienen y dónde se producen desviaciones.

Todo ello, para entregar un diagnóstico sobre el desempeño del modelo de gestión de procesos.

Y, adicionalmente, para proponer estrategias que mejoren esta gestión y corrijan esas desviaciones. (Nirian, 2020).

Capítulo II

Metodología y Desarrollo del Proyecto

Fuentes de información primaria

Según (Ildefonso & Abascal, 2017, pág. 43) menciona que “La información primaria es la que no existe antes de desarrollar una investigación y se crea específicamente para ella, a través de observaciones, encuestas, entrevistas o experimentos. La información primaria puede obtenerse con técnicas cuantitativas o cualitativas”.

Se puede decir que la fuente primaria es aquella información obtenida de manera directa, esto quiere decir que se obtuvo desde el lugar de los hechos mediante el contacto directo con el lugar de estudio, prácticamente es información inexistente por lo que el investigador debe realizarla por sí mismo.

Diseño Metodológico

Para el desarrollo del proyecto se apoyó en la información primaria obtenida a través del estudio de la papelería el Rincón del Vago, para determinar los factores que influyen en el control de mercadería, por lo que en el diseño metodológico que se empleara son los siguientes: tipos y enfoques de investigación primarias.

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran para la recolección de datos de la presente investigación se describen a continuación:

- **Observación:** Servirá para poder verificar ciertos hechos de cómo se está escogiendo la información para dicho inventario.
- **Encuesta:** Se procederá a realizar a los usuarios de la Papelería, con el fin de poder obtener información veraz y real que sirva de ayuda a la investigación.

- **Entrevista:** Se utilizará para recopilar información de cómo se realiza el control de inventario por parte del propietario.

Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La técnica de recolección de datos es muy importante porque mediante esto indica la forma correcta de realizar una búsqueda de información para tener datos exactos y correctos para la investigación que se va a tener.

Encuestas

La encuesta es un método de investigación importante, a la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hace a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, permite explorar la opinión pública y los valores de vigente en una sociedad, temas de significación científica y de importancia en sociedades. (Alvear, 2018).

Visita instalación

Según la revisión que permite hacer en la papelería el control de inventario que manejan no es el óptimo, no tienen ninguna evidencia, soporte o conteo dentro del local mostrando un alto riesgo económico, el cual no permite a la Gerente General ver en tiempo real el stock que tiene dentro de la papelería el cual ocasiona molestias al consumidor.

Entrevistas

“Como el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema”. (Licea, 2020)

Cinco ventajas de la entrevista, en relación con la encuesta:

- El investigador puede explicar el propósito del estudio y es aplicable a toda persona, incluidas aquellas a las que se les dificulte proporcionar una respuesta escrita.
- Permite obtener, además, información no verbal.
- Emplea para su diseño, escasos recursos materiales, al necesitarse solo un ejemplar para el entrevistador, de cada guía elaborada.
- Permite asegurar que cada individuo de la muestra haya respondido todas las preguntas. (Licea, 2020).

Después de analizar algunos tipos de metodología dentro del proyecto y ver todas las alternativas que se tiene se vio viable desarrollar mediante encuestas y entrevistas este proyecto, se enfocará en los clientes y que son un factor importante en cualquier negocio y la dueña del local.

Diseño muestral

Para determinar la población y muestra en la presente investigación, se tomó en cuenta a 150 clientes de la Papelería el Rincón del Vago. Con los datos presentados se procederá a calcular y delimitar nuestra muestra.

Tabla 1
Población

Población	Clientes
Clientes	150

Nota. La presente tabla muestra la población.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

n= muestra.

N= Total de la población (150)

Z= Porcentaje de seguridad (2)

p= Proporción esperada (0,5)

q= Probabilidad de fracaso 1-p (0,50)

e= Margen de error (5%)

$$n = \frac{150 * 2^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2(150 - 1) + 2^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{150}{0.0025(149) + 1}$$

$$n = \frac{150}{1.3725}$$

$$n = 109.2896$$

Con la fórmula aplicada, se estableció una muestra de 109 clientes.

Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El uso de las diferentes técnicas aplicadas para la investigación, proporcionan un alto grado de validez y confiabilidad debido a que se obtendrá información de personas que visitan la papelería, cuyas respuestas serán concretas evitando divagaciones del tema a investigar, por lo tanto, el uso de la observación y entrevistas será de gran utilidad para la presente investigación.

Se utilizará el programa de Microsoft Excel para la tabulación de los datos obtenidos en la presente investigación.

Desarrollo de la investigación

Encuesta a clientes

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

VIDA NUEVA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Recolectar información para la ejecución del tema: Implementación del sistema

Universe como herramienta de control y optimización en la Papelería Rincón del Vago

Instructivo: Lea detenidamente cada ítem y conteste la pregunta de manera directa.

1. ¿Con qué frecuencia visita nuestra papelería El Rincón del Vago?

Diariamente

Semanalmente

Ocasionalmente

2. ¿Al momento de la visita encuentra lo que necesita?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

3. ¿Cómo ve usted el orden de los productos en el local Rincón del vago?

Ordenada

Poco ordenada

Nada ordenado

4. ¿Recibe su producto en buenas condiciones?

Si

No

5. ¿Cree usted que realizando un control de inventario van a mejorar las ventas?

Si

No

6. ¿Que busca usted en el servicio de la Papelería el Rincón del Vago?

Calidad

Precio

Productos

7. ¿Cuáles son las razones que usted tiene para preferir el servicio de la Papelería el Rincón del vago?

Asesoría en los productos

Despacho rápido

Localización

Recomendación

Porque no encontró en la competencia

8. ¿La exhibición de los productos y la presentación del local en el servicio que ofrece la papelería el Rincón del Vago considera usted que influya en la compra?

Siempre

Algunas veces

Nunca

Tabulación de información

Resultados obtenidos e interpretación de las encuestas a los clientes

Tabla 2

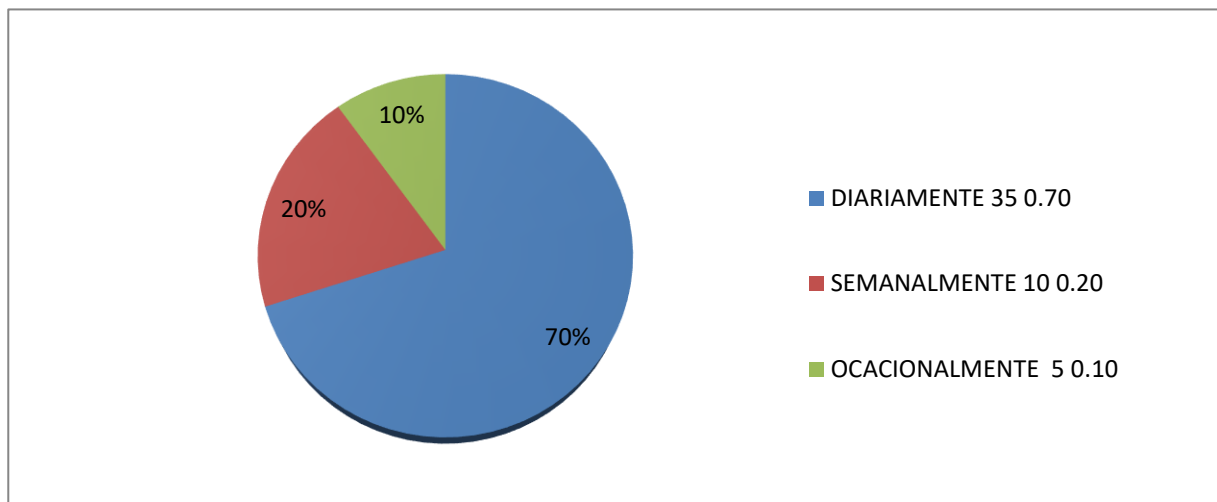
Pregunta 1 ¿Con qué frecuencia visita nuestra papelería el rincón del vago?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Diariamente	90	0.70	70%
Semanalmente	10	0.20	20%
Ocasionalmente	9	0.10	10%
Total	109	1.00	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 4

Porcentajes de frecuencia de visita a la papelería "El Rincón del Vago"



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

El 70% hace referencia que visita diariamente la papelería ya que por el regreso a clases presenciales se reactivó la economía, por otro lado, el 20% supo manifestar que los hacía de manera semanal y un escaso 10% lo hace ocasionalmente.

Interpretación

Con los resultados se puede observar que un gran número de clientes considera que ha va muy frecuentemente al local este es un factor muy importante para la papelería, ya que es índice de rentabilidad, un número casi menor considero que va semanalmente esta información es muy valiosa para nosotros para poder incentivarlos y seguir adelante en nuestro proyecto.

Tabla 3

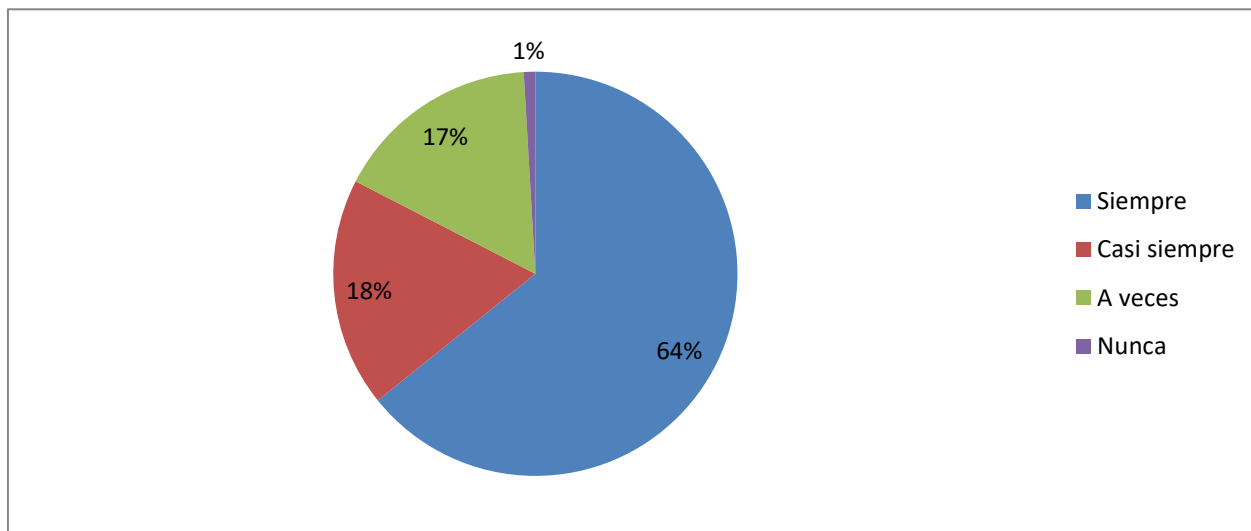
Pregunta 2 ¿Al momento de la visita encuentra lo que necesita?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Siempre	70	0,64	64%
Casi siempre	20	0,18	18%
A veces	18	0,17	17%
Nunca	1	0,01	1%
Total	109	1	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 5

Porcentajes de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

El 64% de clientes hace referencia que siempre encuentra lo que busca dentro del local, el 18% manifiesta que casi siempre encuentra su producto y un mínimo del 1% nunca lo encuentra.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas de la papelería el Rincón del Vago mencionan que ellos si encuentran lo que buscan y que es muy rara vez que no encuentre la mercadería que salieron a ver, a pesar que no se cuenta con un capital muy alto el local tiene un buen surtido, variedad de mercadería.

Tabla 4

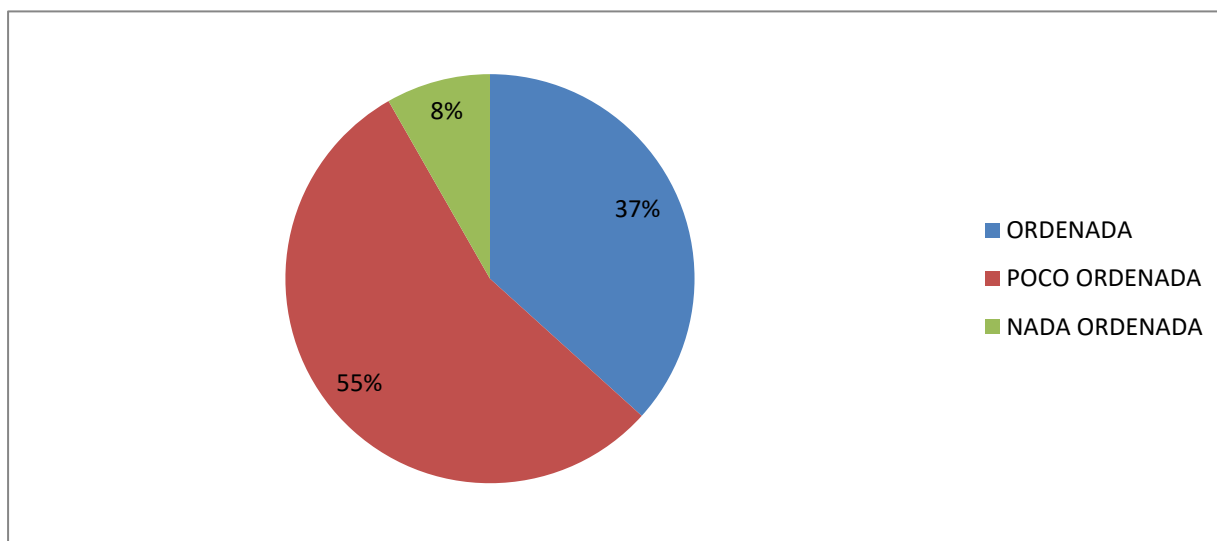
Pregunta3 ¿Cómo ve usted el orden de los productos en el local rincón del vago?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Ordenada	40	0.37	37%
Poco ordenado	60	0,55	55%
Nada ordenado	9	0,08	8%
Total	109	1	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 6

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

El 55% de clientes encuestados hacen mención que el local se encuentra poco ordenado, el 8% sabe resaltar que no hay orden en el local y el 37% se manifiesta que se encuentra ordenado el local, hay que tomar en cuenta que el cliente es una pieza fundamental para el crecimiento económico del local.

Interpretación

En este aspecto se puede visualizar que algunos de los encuestados ven al local poco ordenado, es por eso que se demoran en la entrega de los productos y muchos de ellos se molestan por ello, menciona que si es ordenado el local. Tomando en cuenta esta interpretación hay que tener presente que el orden dentro del local es muy importante sea para la entrega del producto o para la venta.

Tabla 5

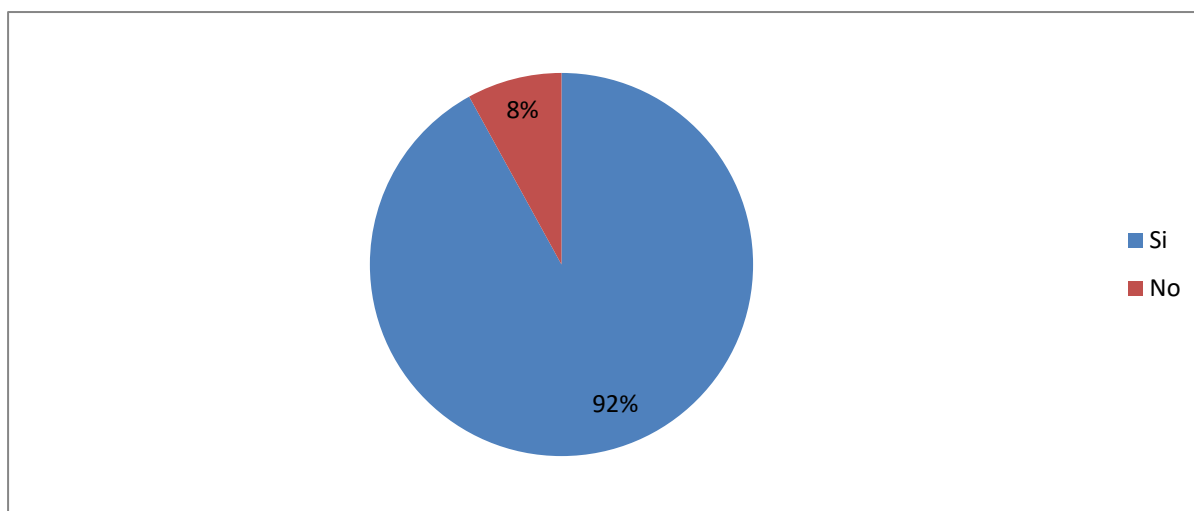
Pregunta 4 ¿Recibe su producto en buenas condiciones?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Si	100	0,92	92%
No	9	0,08	8%
Total	109	1	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 7

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

El 92% de clientes encuestados manifiestan que su producto se encontraba en buenas condiciones y un mínimo del 8% no recibe su producto en buenas condiciones.

Interpretación

Se puede observar que un gran número de clientes consideran que el producto se entrega en buen estado y un número mínimo se expresa que no se le ha entrega en buen estado puede ser por mala manipulación del producto o mal almacenado, pero hay que tomar en cuenta también que la papelería no es productora de la mercadería al contrario solo es comercializadora.

Tabla 6

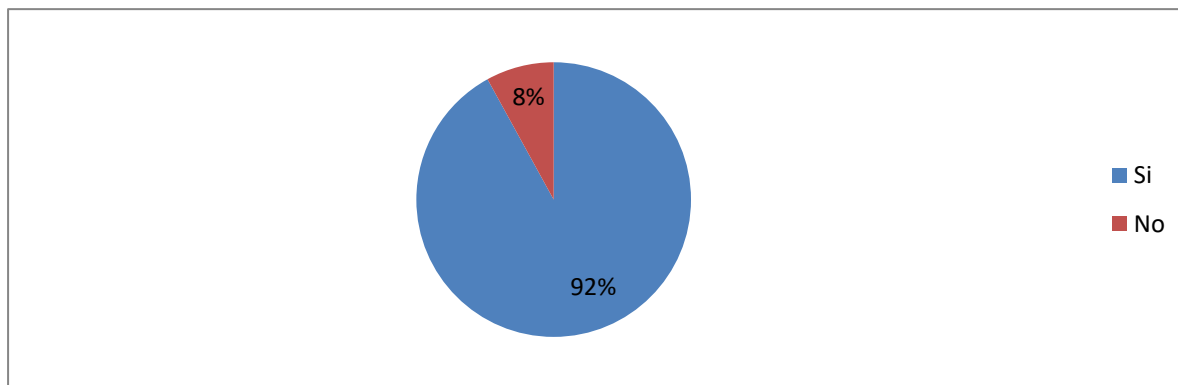
Pregunta 5 ¿Cree usted que realizando un control de inventario van a mejorar las ventas?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Si	100	0,92	92%
No	9	0,08	8%
Total	100%	1	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 8

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

Al realizar el análisis se observa que el 92% de clientes encuestados reafirman que si se debería realizar un control de inventario para mejorar las ventas, y un número mínimo 8% que no deben tener un control de inventarios.

Interpretación

Al verificar el porcentaje muy alto de encuestados nos recalcan que el cliente también pide este control de mercadería, es un hecho que se mejoraría las ventas y agilidad de entrega de productos pedidos por el cliente.

Tabla 7

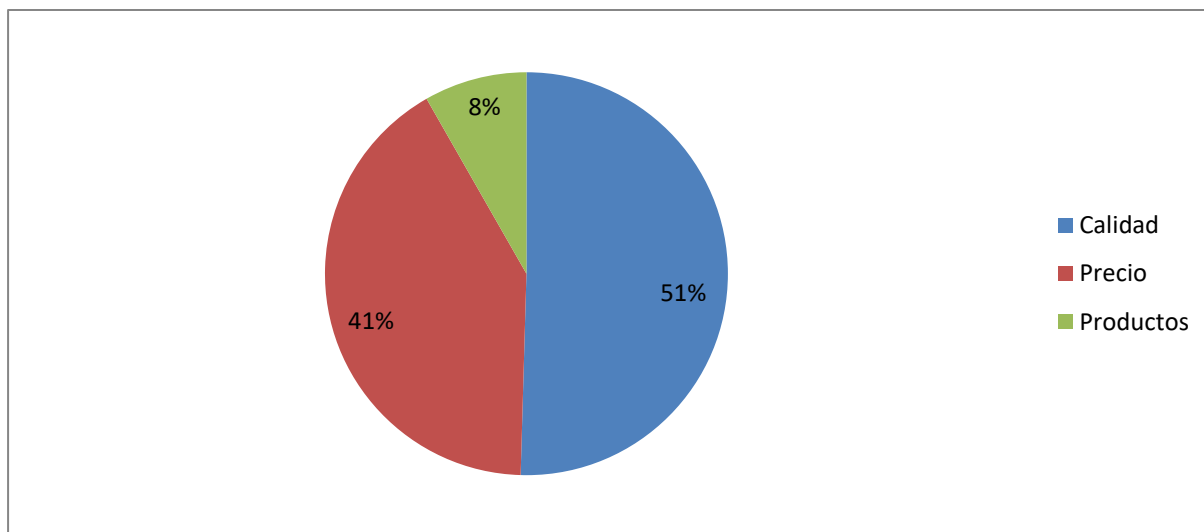
Pregunta 6 ¿Que busca usted en el servicio de la papelería el Rincón del Vago?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Calidad	55	0,50	50%
Precio	45	0,41	41%
Productos	9	0,08	8%
Total	109	1	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 9

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

En la encuesta realizada a los 109 clientes se obtiene que el 51% manifiesta que desea calidad en el producto que se encuentra buscando cabe mencionar que el 41% requiere un precio adecuado.

Interpretación

Por lo tanto, la mayor parte de las personas encuestadas dan preferencia la calidad del producto, y hay que destacar que muchos clientes también miran que precio tiene los productos ya que existe la competencia muy cerca.

Tabla 8

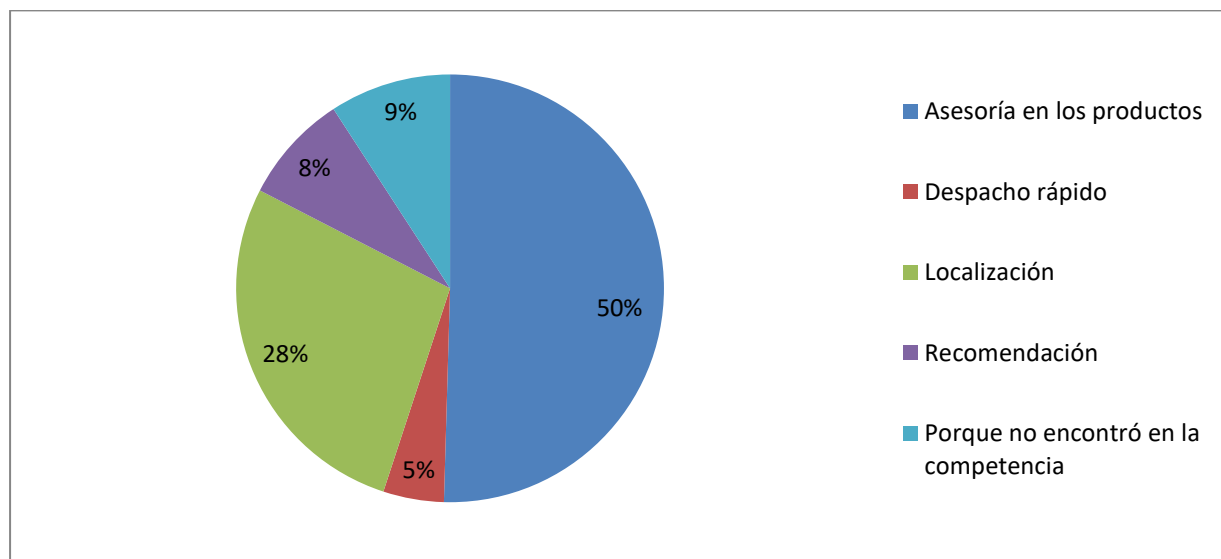
Pregunta 7 ¿Cuáles son las razones que usted tiene para preferir el servicio de la papelería el Rincón del vago?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Asesoría en los productos	55	0,50	50%
Despacho rápido	5	0,05	5%
Localización	30	0,28	28%
Recomendación	9	0,08	8%
Porque no encontró en la competencia	10	0,09	9%
Total	109	1,00	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas por los clientes.

Ilustración 10

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

En la encuesta realizada a los 109 clientes se obtiene que el 50% el cliente acude a la papelería por asesoramiento en los productos el 28% por su localización o cercanías a su domicilio, un 9% por que la competencia no tenía lo que buscaba, el 8% por recomendación de otros clientes y un 5% por que no se realiza un despacho rápido.

Interpretación

Se puede hacer mención que la asesoría en los productos es muy importante al momento de la atención a al cliente, ya que es muy fundamental e importante el interactuar atentamente, así las ventas mejoran, tomando en cuenta que los demás porcentajes son muy bajos donde no son de mayor importancia.

Tabla 9

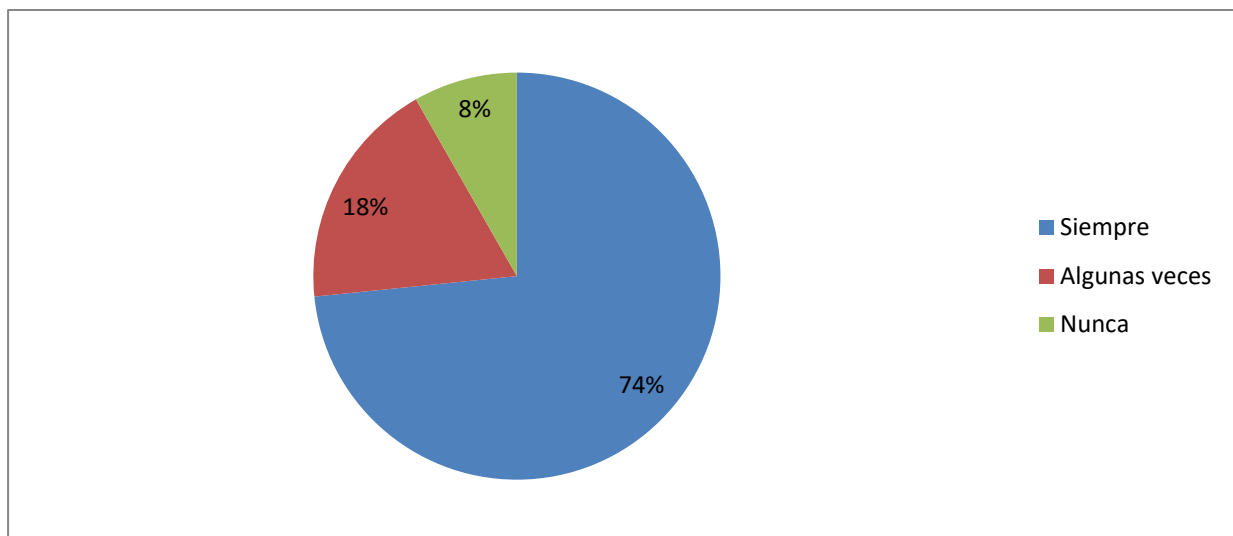
Pregunta 8 ¿La exhibición de los productos y la presentación del local en el servicio que ofrece la papelería el Rincón del Vago considera usted que influya en la compra?

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
Calidad	55	0,50	50%
recio	45	0,41	41%
Productos	9	0,08	8%
Total	109	1	100%

Nota. Datos tomados de las encuestas hechas a clientes.

Ilustración 11

Resultados de la encuesta dirigida a los clientes



Nota. Encuesta dirigida a los clientes.

Análisis

En la encuesta realizada a los 109 clientes se obtiene que el 74% hace referencia que los visitantes que acuden al local influyen la exhibición del producto, mediante la presentación, el orden hace que la vista se haga más llamativa, adicional a eso el 18% se interesa por la exhibición.

Interpretación

Hay que tomar en cuenta como realizar la exhibición de los productos ya que es fundamental el mostrar los artículos, así el cliente tendrá la facilidad de poder escoger a su gusto la mercadería y llevar un producto con las condiciones que están buscando.

Entrevista dirigida a la propietaria del local

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

VIDA NUEVA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Recolectar información para la ejecución del tema: Implementación del sistema Universe como herramienta de control y optimización en la Papelería Rincón del Vago

Instructivo: Lea detenidamente cada ítem y conteste la pregunta de manera directa.

1. ¿Usted cuenta con cuantos proveedores?

Actualmente se cuenta con 6 proveedores.

Popular

Mega popular

Bester

Multidetalles

Variedades Sandy

Local Sing Shon

2. Cada cuanto tiempo usted realiza las compras

Habitualmente realizo compras 1 vez por semana.

3. A cada que tiempo hace un control de inventario.

Actualmente no se realiza un control prudente de inventario solo veo lo que se va acabando y voy comprando.

4. Hasta que nivel de producto se hace un pedido

Regularmente se hace cuando ya me queda dos o tres productos, lamentablemente en ciertas ocasiones me he quedado sin producto y me ha tocado vender el no hay.

5. ¿Maneja un adecuado espacio para cada producto?

Lamentablemente no, ya que es un local pequeño y los productos no tienen un adecuado espacio para cada uno.

6. ¿Existe una rotación de productos en cada temporada?

Si, ya que es una estrategia que se tiene como local para atraer la atención de los clientes.

7. ¿Cree que mejoraría la economía del local creando un mejor control de inventario?

Yo pienso que sí, ya que ayudará a mantener un mejor orden y se sabrá con certeza donde se encuentra cada uno de los artículos de venta.

8. ¿Existe una codificación para cada producto?

No,

no se maneja ese tipo de codificación ya que es un local básico que se maneja con un control manual y no hace falta.

Análisis e interpretación

Luego de realizar la entrevista a la Gerente General se determinó lo siguiente:

Que la Gerente General se encarga de todas las operaciones efectuadas con relación a las compras que se realiza dentro del local adiciona a eso por la sobre carga de trabajo que realiza dentro del local no se abastece para tener un control de inventario, es por eso que muchas veces se queda sin producto para la venta a pesar que los proveedores se comunican con ella, no tiene suficientemente claro que es lo que le hace falta. La propietaria es consciente de los beneficios de la implementación de un control de mercadería, pues facilita y organiza toda la información, de esta manera ayudará a mantener un orden correcto y más estricto.

Análisis situacional

En aspectos generales la Papelería el Rincón del Vago es un negocio dedicado a la venta de artículos de bazar y papelería, en donde primordialmente carece de un sistema de control por el cual se ha minimizado las ventas por la falta de orden en cada una de las estanterías, el local cuenta con dos personas que atienden, es por ello por lo que se ha perdido las ventas por el desconocimiento del orden de los productos.

Es por eso que se realizó encuestas en donde nos da información muy relevante, que a pesar de estar en condiciones precarias en el local no se visualiza con certeza la magnitud de productos que se encuentra dentro del local, es por eso que como local se encargaran de realizar varias implantación y adecuaciones, con el afán de tener un mejor reconocimiento como papelería por su atención y agilidad en la atención.

Tabla 10*Matriz FODA*

Fortaleza	Oportunidades
F1. La papelería cuenta con una trayectoria de 3 años en el cual ha demostrado ser muy capaz de abastecer al cliente.	O1. Alto índice crediticio por parte de las Instituciones financieras en las cooperativas
F2. Brinda productos con precios accesibles.	O2. Convenios con empresas de tecnología.
F3. Tener una gran variedad de productos se hace posible una mejor atención.	O3. Manejo de una cartera de proveedores externos a la empresa.
F4. El stock que la papelería brinda es muy variado tanto por el precio y calidad.	O2. Las escuelas desean tener un convenio escolar en la compra de lista de útiles con promociones.
F5. La papelería cuenta con una buena ubicación estratégica dentro del barrio	O4. Se encuentra cerca de una iglesia que es muy concurrida.
F6. Efectúa convenios con Fundaciones para brindar créditos.	O5. Crecimiento económico por el barrio.
F8. Se cuenta con un local propio	
Debilidad	Amenaza
D1. Alto índice de delincuencia por el sector.	A1. Competencia desleal
	A2. Subida de precios sin previo aviso.

D2. Las nuevas políticas del Régimen

Tributario externo, aplico un nuevo

impuesto.

D3. No poseen un control de inventarios

D4. no se aprovecha los recursos que se tiene A3. Factores de Salud

a su disposición

D5. Hay un espacio muy reducido dentro del A4. Desastres Naturales

local.

Nota. Matriz FODA.

Capítulo III

Propuesta

Mejora continua

Una vez identificado la situación actual de la papelería el Rincón del Vago se aplica una mejora continua dentro del local, el mismo que cuenta con la optimización del espacio físico para la mejora de procesos y por ende automatizar el sistema de atención al cliente, esto se realiza a través de una remodelación del local, la aplicación de un sistema operativo Universe, que ayudará a la toma de un inventario, facturación, un análisis de costos para medir la viabilidad y rentabilidad del proceso mejorado.

Al pensar en una reestructuración para mejorar la organización del local hay que tomar en cuenta los espacios disponibles que se va a colocar la estructura, esto ayudará al orden y clasificación de la mercadería según su sección. Se toma en cuenta que la mercadería debe tener un orden específico por lo cual la estructura va a ayudar a no tener espacios muertos.

La remodelación del local es algo muy importante en este proceso, es por eso que se implementa seguridad al momento del cambio tomando en cuenta el tamaño del área, así se puede modificar al gusto y necesidad del Gerente General.

La papelería debe realizar un nuevo inventario físico, ya que no cuenta con evidencia verificable o está respaldada por documentos de que se ha realizado de manera eficiente, por lo que, para la verificación de conteo exacto, es mejor hacerlo completamente desde un inicio, creando así una base de datos real y eficiente que proporciona información consistente y verdadera cuando es necesario.

La codificación permite Identificar el producto, llevar un inventario y familiarizarse con los artículos, adicional a eso se sectorizará la mercadería para facilitar el control y adquisición de

productos. Con relación a las compras se establecerá una alianza estratégica con diferentes proveedores con el afán de no tener desfases ni desabastecimientos de productos.

Sistemas Universe

Este es un sistema de software que ayudará a la mejorar en el control de inventario y a su vez tener una mejor atención al momento de realizar la venta, se obtendrá mejores resultados al momento de la atención hacia el cliente, se mejora los tiempos muertos y mejorar las ventas.

Proceso Contable

Registra y gestiona automáticamente todas las operaciones contables–financieras de la organización: informes gerenciales, cobros, pagos, contabilidad, activos fijos, presupuestos, ATS
Porque utilizar Universe.

Porque con nosotros aseguras una excelente información de mercado veraz e integral.

- Impulsa y supervisa tu control de inventario.
- Afianza un abastecimiento ideal en puntos de venta.
- Obtendrá menores costos de operación y más ingresos.
- Aumenta la rentabilidad del negocio.
- Acceso las 24 horas del día para armar y enviar pedidos.
- Comunicación eficiente entre corporativo, distribuidor y puntos de venta.
- Servidores de primera Calidad.

Tener una responsabilidad de ofrecer el mejor servicio y apoyar a nuestra economía y ayudar a reconstruir nuestro Ecuador:

- Equipo de Profesionales dedicados
- Soporte 24/7

Mientras otros proveedores no valoran tu tiempo, nuestro equipo siempre se encuentra disponible para resolver tus solicitudes. Cumplir con las expectativas de más de 400 empresas en el Ecuador que confían en nuestra plataforma y trabajan todos sus procesos 100% en nuestros sistemas. Tener un equipo completo esperando para atender cada una de las solicitudes de nuestros clientes en todo. Cabe mencionar que este programa tiene un costo anual de 60 dólares. (Burton, 2021).

Funcionalidad de Programa

Dentro del programa se encuentra varias opciones el cual le hacer multifacético al momento de manejar todas las secciones que hay entre ellas se encuentra:

Reportes y Estadísticas

- Facilidad y velocidad para registrar ventas
- Apertura y cierre de caja
- Lista de transacciones
- Contador de dinero
- Historial de caja y operaciones

No se va perder una venta o demorar mucho tiempo si un producto no está cargado en el sistema. El Registro permite ingresar la información del producto desde la pantalla, de esta forma no pierde el cliente ni pierde la venta, el registro de la salida de tu mercancía. Si desea encontrar un artículo que aún no está subido al sistema, le solicitará 3 simples datos: código, nombre/descripción y precio. Luego de introducir esa información, puede completar la venta rápidamente.

Control de ventas y control de inventarios

Registro Rápido: Con solo tres datos, se hace los registros básicos directamente desde la pantalla de ventas y comienzas a vender al instante.

Evita pérdidas de mercadería: Controla el stock máximo de cada producto para evitar que se expiren o se vuelvan inactivos.

No pierdas ventas: Consulta en tiempo real cuando un producto está por abajo del stock mínimo.

Valor del Stock: Conoce cuánto dinero en mercancía y cuánto puede ganar si vende toda.

Compra mejor: Realiza la impresión de una lista que ayudara a en las cantidades que necesita comprar.

Puede tener más claro el stock mínimo que debe comprar para garantizar, tener mercancía disponible entre una compra y otra. Establecer un stock mínimo por cada producto le ayudará a recordar cuando tiene que llamar al proveedor. Podrá realizar las consultas cuantas veces desees la cantidad de productos que tiene disponible en la sección “Productos”. Simple y rápido.

Minimiza la forma en que solicita el producto. Con una gestión de stock organizada, dar seguimiento al rendimiento de cada producto es mucho más fácil. Poder realizar un análisis los comportamientos de ventas de cada producto, le permite contar con importantes herramientas para negociar con el proveedor y alcanzar el mejor punto de equilibrio. Un acceso pronto a las necesidades de compra hace que la relación entre ambos sea más eficiente y rentable. (Burton, 2021)

No pierdas ventas por falta de productos

Para evitar que algún artículo de tu comercio se termine antes de lo esperado u olvidar de tener a tu despachador para reponer tu mercancía antes que acabe, es indispensable contar con una herramienta de gestión de stock para evitar que pierda ventas o clientes por falta de productos.

Conoce en tiempo real cuando un producto está por debajo del stock mínimo. Con el Control de Inventario y Universe, ¡no pierda más ventas por falta de stock. El programa está diseñado como un complemento para el control de inventario, cabe resaltar que el sistema estará manejado por la Gerente General esto ayudar a tener en orden. (Burton, 2021).

Situación actual de la papelería

Registro Fotográfico

Papelería el Rincón del Vago

Local El Rincón del Vago antes de la remodelación y adecuaciones

Ilustración 12

Mercadería en desorden



Nota. Papelería el Rincón del Vago.

Ilustración 13

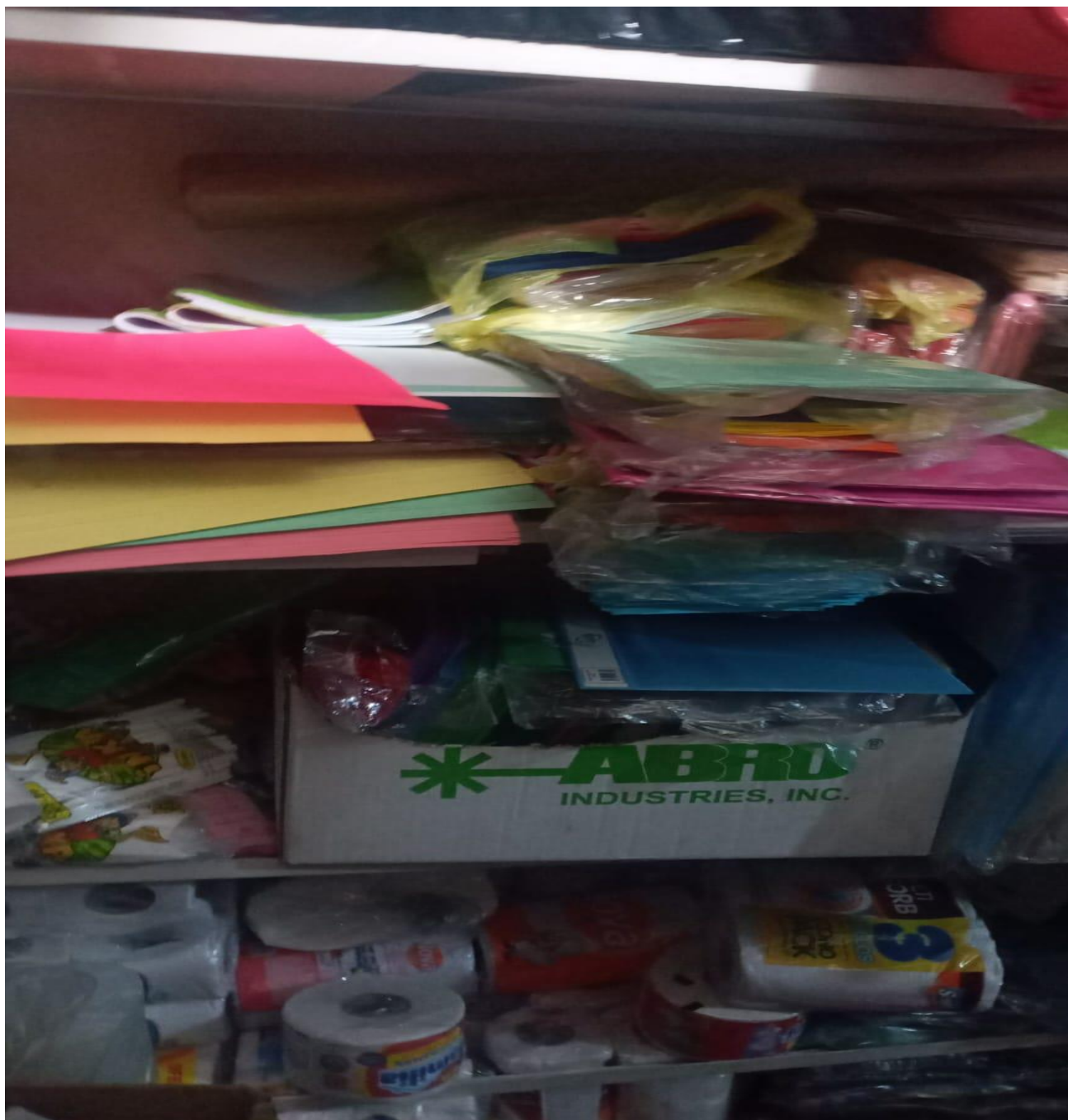
Mercadería en desorden



Nota. Papelería el Rincón del Vago.

Ilustración 14

Cartulinas en desorden por falta de espacio



Nota. Desorden en la papelería.

Análisis de costos

Inversión

Estructura de costos (describir la realidad económica de su negocio)

Tabla 11

Adquisición para remodelación y control de inventario

Cantidad	Detalle	Valor	Valor Total
	6 Estanterías	60	360
	2 Vitrinas	130	260
1 año	Programa	60	60
TOTAL			680

Nota: Este programa brindar un control más eficaz.

Tabla 12*Estado financiero de la papelería el rincón del vago*

Papelería el Rincón del Vago		
Estado de situación Inicial		
(En dólares)		
Activo		
Circulante		
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$.750,00	
Clientes	\$ 600,00	
Inventario	\$ 10.540,00	
Total		\$ 14.890,00
No circulante		
Equipos informáticos	\$ 500,00	
Muebles y enseres	\$ 1.000,00	
Total		\$ 1.500,00
Suma el activo		\$ 16.390,00
Pasivo		
Pasivo corriente		
Proveedores		
Total	\$ 600,00	\$ 600,00
Patrimonio		
Capital		
Total	\$ 15.790,00	\$ 15.790,00
Total, patrimonio más pasivo		\$ 16.390,00

Nota. Estado financiero del mes de marzo.**Tabla 13***Estado de resultados mes de marzo*

Papelería el Rincón del Vago	
Estado de Resultados mes de marzo	
(en dólares)	
Ventas Totales	\$ 1.200,00

descuentos sobre ventas	\$	30,00
Ventas netas	\$	1.170,00
Costos de Ventas	\$	840,00
Utilidad Bruta en ventas	\$	330,00
Gatos de operación	\$	90,00
Utilidad neta	\$	240,00

Nota. Estado de Resultados del mes de marzo

Tabla 14

Estructura de costos de la papelería el rincón del vago mes de marzo

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Compras			
Compra de Cuadernos	96	\$ 1,05	\$ 100,80
Temperas x 6	25	\$ 1,05	\$ 26,25
Carpetas de cartón	100	\$ 0,15	\$ 15,00
Pliegos de papel boon	100	\$ 0,10	\$ 10,00
Cartulina A3	100	\$ 0,05	\$ 5,00
Total, de compras			\$ 157,05
Costos Fijos			
Agua			\$ 4,50
Luz			\$ 15,20
Internet			\$ 36,00
Total, de costos Fijos			\$ 55,70

Nota. Estructura de costos del mes de marzo.

Tabla 15

Análisis de inversión VAN – TIR – PRI

	0	1	2	3	4	5
		\$	\$	\$	\$	\$
FF	\$ (1.000,00)	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
		\$	\$	\$	\$	\$
Saldo actualizado 5%	\$ (1.000,00)	285,71	272,11	259,15	246,81	235,06
Saldo actualizado acumulado	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	(1.000,00)	(714,29)	(442,18)	(183,03)	63,79	298,84

Nota. Análisis de inversión de la papelería el Rincón del Vago.

Tasa: 5%

VNA: \$1298.84

VAN: \$298.84

TIR: 15%

PRI: 3.74

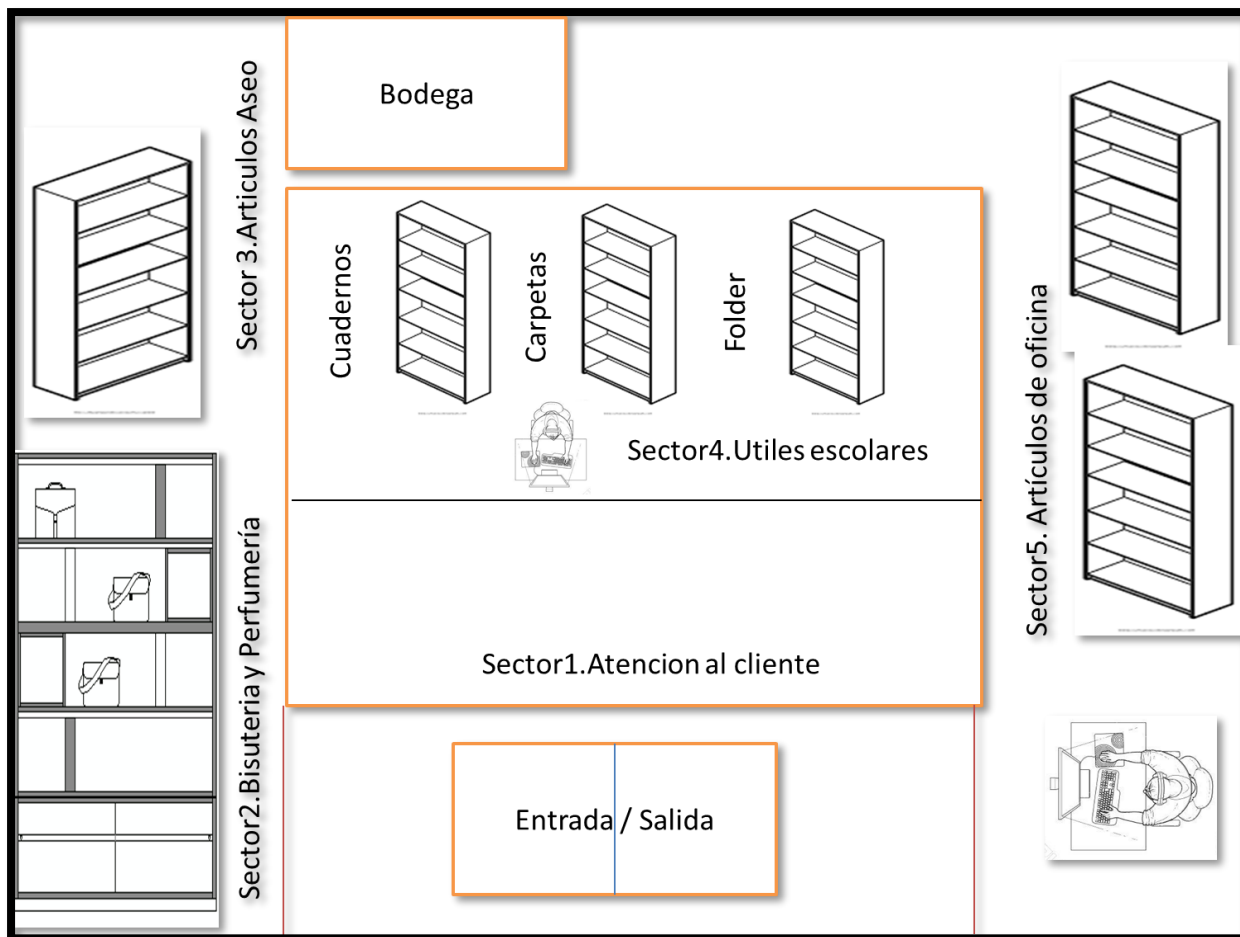
Análisis

Este proyecto recupera la inversión inicial para la tasa del 5% y tiene un excedente 298,84 este proyecto estaría agregando valor. La tasa Interna de retorno TIR es mayor que la tasa que se está solicitando en el proyecto. Para el cálculo del PRI da como resultado que en 3.74 periodos se va a recuperar la inversión inicial antes del periodo 4. Hay que tomar en cuenta que hay tres indicadores diferentes, una es el dólar, porcentajes y tiempo son tres indicadores complementarios que permiten tener más información para la tomar decisiones en el momento de invertir.

Distribución del espacio

Ilustración 15

Plano del negocio



Nota. Representa el plano de la remodelación.

Fotos de mejora

Ilustración 16

Remodelación y ampliación del negocio



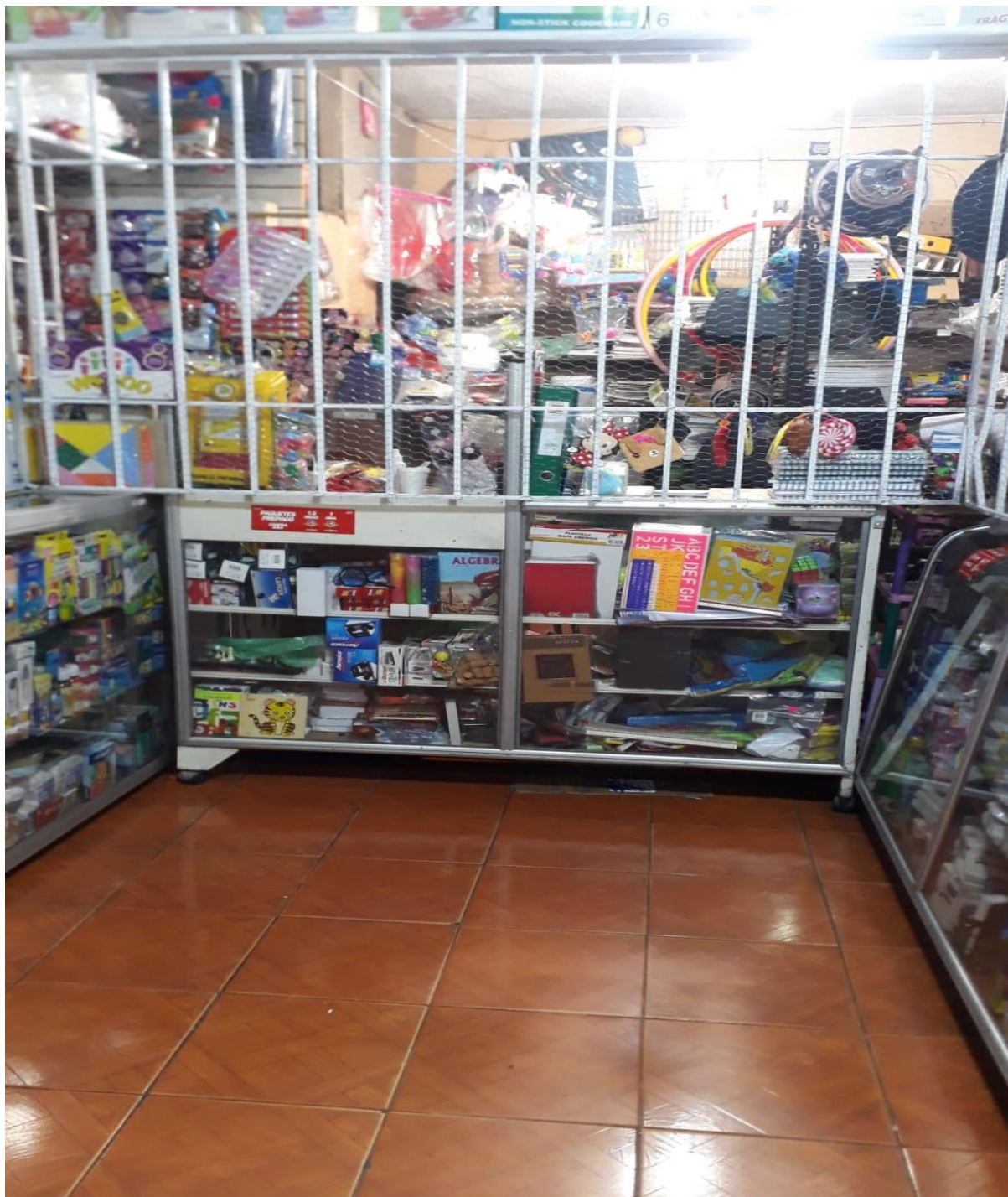
Nota. Puesta de seguridad en la Papelería.

Ilustración 17

Implementación de vitrinas y seguridad



Nota. Papelería el Rincón del Vago.

Ilustración 18*Implementación de vitrinas*

Nota. Papelería el Rincón del Vago.

Ilustración 19

Ubicación de estanterías



Nota. Papelería el Rincón del Vago.

Ilustración 20*Orden de la mercadería*

Nota. Papelería el Rincón del Vago.

Modelo del sistema para el control de mercadería

Ilustración 21

Modelo del sistema del control de mercadería

The image displays two screenshots of the UNIVERSE software interface, showing a user logged in as 'admin'.

Top Screenshot: Producto

Section: **Listado de Productos**

Buttons: Ingredientes, Carga Masiva, Reporte, Agotados, Añadir

Mostrar: 10 registros. Buscar: []

Acción	Cod Barra	Cod Auxiliar	Nombre	Existencia	Pre Compra	Pre Venta c/IVA
[Edit] [Delete] [List]			Fomix pliego	50 / 5	0.800000	0.900000
[Edit] [Delete] [List]			Pintura larga estilo	15 / 1	1.070000	1.340000
[Edit] [Delete] [List]			Cuaderno de 100 h cuadros andino	1000 / 100	1.070000	0.000000
[Edit] [Delete] [List]			Cuaderno de 100 h cuadros estilo	440 / 10	1.100000	1.100000
[Edit] [Delete] [List]			Cuaderno cuadros 100 h cuadros norma	348 / 8	1.250000	1.250000
[Edit] [Delete] [List]			Pintura norma mediana	56 / 1	3.700000	3.700000

Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros. Anterior 1 Siguiente

Bottom Screenshot: Inicio

Section: **Inicio** Bienvenido a su sistema personalizado

Key Metrics:

- VENTAS:** 11.20 (1 Facturas)
- CLIENTES:** 1 (3 Proveedores)
- PRODUCTOS:** 6 (1909 Unidades de inventario)

Advertisement: **CREA TU PROPIO WEBSITE**

Footer: **Tu sitio Web**

Logo: **AMIB**

Nota. Sistema de Software.

Conclusiones

Se realizó un estudio del negocio de la Papelería el Rincón del Vago ubicado al sur de Quito en su visita se pudo constatar que se encontraba en desorden y mala ubicación de productos ocasionando pérdidas y demora en la entrega de producto y por ende sus ventas eran bajas teniendo así pérdidas de clientes.

Se analizó la implementación de sistema de control de inventario como estrategia de mejora continua y se consideró que esta favorece la visualización producto, facilita la eliminación de espacios muertos, mejorando la calidad, la distribución y la atención al cliente.

Finalmente se realizó la remodelación del local donde se implementó estanterías al local y así se pudo tener una mejor ubicación del producto adicional a eso se realizó la implementación del sistema de control de mercadería para tener un mejor control del stock de mercadería, logrando una mejora al local y así tener incrementar las ventas y una buena atención al cliente y entrega rápida del producto.

Recomendaciones

Crear una disciplina de control de stock de mercadería con la finalidad de no perder la venta, así siempre tendrán mercadería disponible para el cliente, mantener un buen orden, limpio es una de las recomendaciones que se le puede dar a la Gerente General, realizando supervisiones periódicas para que nunca dejen este buen ámbito de tener un sistema de control, con la finalidad de visualizar si se cumple con la metodología implementada luego de la investigación realizada.

Mantener limpio siempre el lugar donde se realizó la atención al cliente dentro del local, esto es necesario ya que el tener una buena presencia se tendrá mejores ventas y buenas ganancias.

Mantener un seguimiento constante a la reciente implementación del control de inventarios tanto como en estanterías como en sistema de control de inventarios, para conservar la clasificación de los cuadernos y demás útiles acuerdo a su venta, el orden de estas, la limpieza del lugar, van a ser una de las oportunidades que puede tener la Papelería con relación a la competencia.

Ejecutar evaluaciones cada mes ayudara a mantener el negocio a flote con stock suficiente para abastecer las necesidades del cliente, y así mantener con una buena presencia del local, limpieza y orden dentro del establecimiento, eso ayudara a incrementar sus ganancias y poder crecer dentro de su ámbito laboral.

Bibliografía

- Abascal, E. (2019). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. En E. Abascal, *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (pág. 440). España: ESIC.
- Alvear, F. M. (2018). *La encuesta : una perspectiva general metodologica*. Madrid: CASLON S.L.
- Burbano, P. (13 de Mayo de 2013). *Didactica.com* . Recuperado el 11 de Marzo de 2014, de <http://www.didactica.com/recursos/reciclaje>
- Burbano, P. (2014). *Proyectos*. Quito: Vida Nueva .
- Burton, T. (12 de 12 de 2021). *Tienda Burton*. Obtenido de Tienda Burton.
- Cabeza, S. L. (SEPTIEMBRE de 2018). *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS*.
- Carreras, M., & Sánchez, J. (2018). Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad. En M. Carreras, & J. Sánchez, *Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad* (pág. 260). España: Ediciones Díaz de Santos.
- Cordovés, G. C. (2021). El control interno. *Economía y Desarrollo*, 16.
- Etecé, E. (5 de 8 de 2021). Empresas y Negocios. *Empresas y Negocios*, 56-80. Obtenido de Empresas y Negocios: <https://concepto.de/control-de-calidad/#ixzz7PB6P5ec2>
- Favela, M. (2018). Herramientas de manufactura esbelta que inciden en la productividad. *LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 133.
- Grajales Gaviria, D. A., & Castellanos-Polo, O. C. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín*.

- Hidalgo, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. *Revista Sigma*, 14.
- Hidalgo, D., & Villacreses, K. B. (2017). Implementación de una metodología con la técnica 5s para mejorar el área de matricería de una empresa extrusora de aluminio. *Revista Tecnológica- ESPOL*.
- Hilario, D. (2017). *Mejora de tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5S en el área de almacén de la empresa Ipesa SAC sucursal Huancayo*. Perú: Universidad Continental.
- Ildelfonso, E., & Abascal, E. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. En E. Ildelfonso, & E. Abascal, *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (pág. 440). España: ESIC.
- Licea, H. F. (2020). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA*. QUITO.
- Management, E. (5 de 2 de 2018). Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia. *Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia*.
- Marin, E. (05 de 11 de 2018). *GESTIÓN DE ALMACENES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS*. QUITO: ESPOCH. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Negrete, E. G. (2020). *La administración en tiempos modernos*. Quito.
- Nirian, P. O. (11 de 04 de 2020). Proceso de mejora continua. *Proceso de mejora continua*. Quito.
- Rivera, D. A. (2018). inventarios. *Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios*.
- Salmon, E. B. (1 de 1 de 2020). Que es la productividad. *Que es la productividad*. Quito.
- Tapia, N. L. (2017). Como tener un mejor de un control de inventario. En R. M. Suárez, Y. Rodríguez, & N. Muñoz, *Como tener un mejor de un control de inventario* (pág. 67).

- Velez, C. I. (2019). *La empresa y su efecto sobre el desempeño innovador empresarial*. Quito: Información tecnológica.
- Vidal, A. (2017). Herramientas para la gestión de la productividad en la empresa. En A. Vidal, *Herramientas para la gestión de la productividad en la empresa* (pág. 195). Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Vorkapić, M., Čoćkalo, D., Đorđević, D., & Bešić, C. (2017). IMPLEMENTATION OF 5S TOOLS AS A STARTING POINT. *JEMC*, 44-54.

Anexos

Anexo 1

Estructura de la encuesta al cliente

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

VIDA NUEVA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Recolectar información para la ejecución del tema: Implementación del sistema Universe como herramienta de control y optimización en la Papelería Rincón del Vago.

Instructivo: Lea detenidamente cada ítem y conteste la pregunta de manera directa.

Encuesta

1. ¿Con qué frecuencia visita nuestra papelería El Rincón del Vago?

Diariamente

Semanalmente

Ocasionalmente

2. ¿Al momento de la visita encuentra lo que necesita?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

3. ¿Cómo ve usted el orden de los productos en el local Rincón del vago?

Ordenada

Poco ordenada

Nada ordenado

4. ¿Recibe su producto en buenas condiciones?

Si

No

5. ¿Cree usted que realizando un control de inventario van a mejorar las ventas?

Si

No

6. ¿Que busca usted en el servicio de la Papelería el Rincón del Vago?

Calidad

Precio

Productos

7. ¿Cuáles son las razones que usted tiene para preferir el servicio de la Papelería el Rincón del vago?

Asesoría en los productos

Despacho rápido

Localización

Recomendación

Porque no encontró en la competencia

8. ¿La exhibición de los productos y la presentación del local en el servicio que ofrece la papelería el Rincón del Vago considera usted que influya en la compra?

Siempre

Algunas veces

Nunca

Anexo2***Formato Entrevista dirigida a la propietaria del local***

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
VIDA NUEVA
TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Recolectar información para la ejecución del tema: Implementación del sistema Universe como herramienta de control y optimización en la Papelería Rincón del Vago.

Instructivo: Lea detenidamente cada ítem y conteste la pregunta de manera directa.

1. ¿Usted cuenta con cuantos proveedores?
2. Cada cuanto tiempo usted realiza las compras
3. A cada que tiempo hace un control de inventario.
4. Hasta que nivel de producto se hace un pedido
5. ¿Maneja un adecuado espacio para cada producto?
6. ¿Existe una rotación de productos en cada temporada?
7. ¿Cree que mejoría la economía del local creando un mejor control de inventario?
8. ¿Existe una codificación para cada producto?