



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2021 - NOVIEMBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

CONTROL DE INVENTARIO DEL COMERCIAL LUCY PLAST DE LA CIUDAD DE

BABAHOYO

EGRESADA:

NADINE SILENE DÍAZ BUSTAMANTE

TUTOR:

ING. GEORGINA JANETH ENCALADA TENORIO, MsC.

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está basado en el: Control de inventario del Comercial Lucy Plast, específicamente en la adopción de un correcto manejo de las existencias y una gestión óptima de las mismas, que proporcionen beneficios económicos a la entidad. Esta actividad contable, debe realizarse de forma correcta para un buen funcionamiento dentro de una organización, puesto que la elección de un método adecuado de control, ayuda a reducir el nivel de desperdicios en cuanto a productos caducados y estancados.

El actual estudio de caso se enmarca dentro de la línea de investigación Gestión Financiera Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control específicamente en la sublínea Auditoría y control, debido a que se analizó el tipo de inventario que utiliza la empresa objeto de estudio en sus actividades comerciales, con la finalidad de conocer los efectos tanto negativos como positivos que dicho método proporciona a la entidad y el impacto que posee en los beneficios y niveles económicos de la institución.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el control de inventario del Comercial Lucy Plast, con la finalidad de conocer acerca del proceso que posee la empresa, para gestionar la entrada y salida de mercaderías. Para un mejor desarrollo de la investigación, se aplicó la metodología de investigación inductiva, la misma que parte de sucesos particulares como el control de inventario, hacia los impactos generales la economía de la empresa, ayudándonos de herramientas como encuestas y entrevistas realizadas al personal de la empresa para establecer una estructura correcta de la información y de los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos con las técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de información, han logrado concluir de forma correcta el objetivo general del presente estudio de

caso. Con la ayuda de los colaboradores y la gerente propietaria de la empresa Lucy Plast, se encontraron las problemáticas principales que ocasiona el control de inventario inadecuado en el local, lo que ha permitido analizar cada uno de los aspectos que interfieren en el desarrollo normal de la actividad comercial.

DESARROLLO

El Comercial Lucy Plast de la ciudad de Babahoyo, se encuentra ubicado en las calles 27 de mayo entre García Moreno y Juan X Marcos, inició sus actividades el 18 de julio de 2009 hasta la actualidad, es una empresa privada cuya actividad económica radica en la compra y venta de productos plásticos desechables entre los que se pueden destacar botellas, tarrinas, vasos térmicos y de carey, fundas biodegradables, entre otros. A lo largo de los años, se ha consolidado como una de las mejores entidades encargadas de la distribución de esta clase de materiales, altamente demandados por los diferentes negocios y emprendimientos de la ciudadanía. De acuerdo Moncayo (2020): “Debido a la pandemia, alrededor del 50% del total de emprendimientos en el país, han sido por esta razón, que por un plan de negocio previamente establecido”.

Con la implementación de pequeños negocios dedicado a la comercialización de comidas rápidas a raíz de la pandemia en la ciudad de Babahoyo, el Comercial Lucy Plast posee una demanda altamente considerable que la consolida en el mercado como una de las mejores en su sector, pero en los últimos meses su situación económica ha presentado fluctuaciones de carácter negativo por una serie de inconvenientes internos que presenta la organización en el manejo de las entradas y salidas de los productos, es decir, en el control de inventarios. De acuerdo a Perot (2019): “Los inventarios pueden manejarse, cambiarse y perfeccionarse; mientras que las personas deben ser dirigidas por las organizaciones”. (pg. 1).

Toda organización debe manejar un control de inventarios ideal, porque el mismo, permite a las grandes y medianas empresas ser más eficientes y optimizar sus costos, para de esta manera obtener beneficios económicos que logren el desarrollo sostenible y sustentable de la entidad. Existen varios métodos que se adaptan a las diferentes necesidades y actividades que realiza la

institución, pero el Comercial Lucy Plast, en ocasiones hecha a perder su mercadería por el manejo inadecuado de sus materiales. Como indica Serna Hernández et, al (2020):

Entre los principales métodos de control que existen, las empresas con base a la actividad que realicen pueden ejecutar el método ABC, PEPS conocido también como FIFO, el EOQ, LIFO o UEPS, y ponderado, el que mejor se adapte a las necesidades de la entidad, proporcionara beneficios inmediatos en todos los aspectos. Se debe tomar una correcta elección, debido a que una mala decisión podría afectar seriamente a la organización (pg. 12).

Aplicar un control de inventario adecuado para el Comercial Lucy Plast, permitirá que la empresa desarrolle de forma efectiva sus actividades, este factor, hace referencia aquel proceso estratégico por el cual, una entidad, es capaz de administrar la mercancía que sale y entra por medio de un método específico, acorde a la demanda de los productos, con la finalidad de disminuir los costes en la institución. Para esto, es necesario conocer el ambiente interno de la organización, sobre todo el área contable y de almacenamiento para determinar las principales falencias que impiden la correcta toma de decisiones en la comercialización y distribución de los materiales que oferta. De acuerdo a Núñez Allauca (2018):

La adecuación de un inventario correcto, les da la oportunidad a las entidades de llevar un control de mercadería adecuado de todo lo que entra y sale conforme a la demanda de consumidores, además de esto representa una de las cuentas principales de activos de la organización, disminuyendo la pérdida de productos en buen estado. (págs. 7-8).

Las empresas adoptan los métodos de inventarios de mercadería, conforme sus necesidades, al representar esta cuenta una de las más importantes y, que genera mayor beneficio al ser

considerada una de los activos más relevantes dentro de la empresa. El Comercial Lucy Plast, aplica el procedimiento conocido como FIFO por sus siglas en inglés “First In, First Out” que significa en español “Primeras en entrar, primeras en salir”, lo que ocasiona que a pesar de ser en su mayoría materiales plásticos, estos son estropeados y en el caso de las fundas biodegradables descompuestas en su totalidad.

Debido a la creciente demanda de estos productos en la sociedad babahoyense para los pequeños negocios, el desenfreno provocado en la institución, ha ocasionado que no se realice el correcto método de control de inventario, el problema viene desde el departamento de bodega, en donde los cargamentos que llegan de los diferentes distribuidores, son amontonados uno tras otro, y no existe un orden concreto; si desde aquí inicia la falta de una correcta planificación, la cadena de suministros de la parte logística de la entidad, se verá completamente afectada.. Como nos explica Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann (2017):

La logística dentro de las organizaciones, hace referencia a la gestión estratégica que se implementa durante la adquisición, traslado y almacenamiento de todos los materiales e implementos que llegan a la entidad, por medio de canales de distribución que permiten maximizar las ganancias actuales y futuras. (pg.266).

Con base a esta definición, se denota que el problema de la entidad es netamente logístico, evitando que se restructure de forma correcta el control de mercadería, y provocando que exista un ambiente tenso entre los trabajadores del lugar, por los llamados constantes de atención por parte de la dueña del local, debido a las frecuentes pérdidas de recursos que ha obtenido en los últimos meses. Además de estas observaciones, la inconformidad de los clientes al momento de ser atendidos de forma desorganizada ha puesto en apuros a la organización. Para Bezos (2017):

“Las organizaciones ven a sus clientes como los invitados de una fiesta, en los que estos son sus anfitriones. El trabajo de una empresa es lograr que la experiencia de los consumidores sea cada día mejor”. (pg. 1).

El desorden existente en la bodega del local, es el que dificulta que los empleados encuentren los productos que en ocasiones no se encuentran en percha por su gran demanda, ocasionando que los clientes que van contra el tiempo se lleven una experiencia poco agradable por parte de la institución, representando en gran medida el poco control existente de las mercaderías, llevando a la ausencia y pérdida de varios clientes potenciales que podrían contribuir al desarrollo económico de la entidad. En la actualidad, el consumidor se ha vuelto cada vez más exigente, desea recibir un servicio óptimo que le permita satisfacer las necesidades en un menor tiempo, como indica Causado Rodríguez, Charris, y Guerrero (2018):

En la actualidad, ofrecer un buen servicio, implica un alto grado de dificultad para establecer especificaciones precisas que permitan complacer las necesidades del cliente, en cuanto a calidad y disminución de los tiempos de espera, lo que en ocasiones representa un gran reto para los gerentes como el personal de las instituciones. (pg. 74).

Con frecuencia, los clientes argumentan comentarios en contra de la institución por la demora en la atención que reciben, así como de los productos que ofertan, acotando que los mismos en ocasiones estén caducados, porque a más de vender bienes de plásticos, se ha incorporado al inventario esencias de sabores y cremas para helado, las cuales han tenido una aceptación considerable por parte de los pequeños negocios de la ciudad. Las mercancías suelen encontrarse en expedición por la falta de un control adecuado en la bodega, debido a que por su gran demanda los empleados optan por comercializar las primeras cajas que se encuentran en el lugar de

almacenamiento, generando o desperdicios que perjudican a la organización. Cazartelly Díaz (2017) afirma que:

Los desperdicios, hacen referencia a la obtención de materias primas en exceso que con el pasar del tiempo pueden perder su valor original por la falta de mantenimiento, caducidad, entre otros factores, que generan pérdidas para las entidades, por le manejo inadecuado del control de los inventarios en la organización. (pg. 13).

Además de las pérdidas económicas que generan los productos caducados, las entidades que realizan esta acción, suelen ser el objeto de blanco preciso para las denuncias ciudadanas, que a podrían llevar al cierre permanente de la institución, por lo que el comercial “Lucy Plast” en lo que respecta a la venta de los nuevos productos para el consumo, debe de tomar en cuenta este factor y capacitar a los empleados sobre los posibles riesgos que pueden suscitarse si se continua con esta ausencia de control. De acuerdo a Valdés y Contreras (2020): “La capacitación continua dentro de las organizaciones, debe ser un proceso oportuno e inmediato para mejorar los procedimientos de la cadena de suministro en las diferentes entidades”. (pg. 1).

Debido a la falta de un control de inventario correcto, varios colaboradores se encuentran totalmente insatisfechos dentro de la entidad, las quejas y reclamos son continuos, porque estas falencias que se generan en la cadena de suministros, ocasionando retrasos a la hora de atender el cliente, el cual, en ocasiones no se lleva la mejor experiencia y opta por emigrar a la competencia para adquirir sus productos; el desorden existente en las bodegas, generará que ciertos bienes adquieran polvo entre otros elementos corrompibles, dañando aún más la imagen de la organización. A pesar de que los empleados, comunican estas inconsistencias al administrador, el

mismo no toma cartas en el asunto, denotando la carencia de liderazgo hacia la institución. Como indica Maya, Aldana Zavala, y Isea (2017):

El liderazgo, debe estar presente siempre en las organizaciones, para poder diseñar, hacer seguimientos y mejorar las falencias que existan dentro de las instituciones con el equipo de trabajo, con la finalidad de obtener resultados de calidad. Esta característica, permite a las grandes empresas, aprovechar todas las habilidades de su recurso humano, para cumplir con una meta en común para beneficios de todos. (pg. 12).

El administrador de la entidad, carece de liderazgo, como mencionan los colaboradores del Comercial Lucy Plast, por lo que es común que las quejas y reclamos de los clientes no sean atendidas de forma oportuna; la comunicación, es un elemento clave dentro de las organizaciones, denotar cuales son las falencias existentes en el ambiente interno, podrá facilitar una mejor toma de decisiones y a su vez logrará que se ejecuten estrategias de perfeccionamiento constantes para beneficio de toda la institución y de quienes la integran. Para Camacho Markina (2017):

La comunicación efectiva dentro de las organizaciones, hace referencia a la relación que existe entre la autoridad competente y el equipo de trabajo, el receptor, debe estar completamente dispuesto a escuchar cada uno de los comentarios y sugerencias que posean los colaboradores en cuanto a anomalías y situaciones que se presenten en la organización, para junto establecer mejoras que beneficien a todos los involucrados. Hoy en día, esta característica es vital en las empresas emergentes, quienes con aportes comunes por parte de los empleados, con el pasar del tiempo se vuelven innovadoras y se adaptan fácilmente al cambio. (pg. 5).

Los empleados de la empresa Lucy Plast, han realizado varias observaciones con base al control de inventario, las mismas que fueron comunicadas al administrador, pero a pesar de este escucharlas, no pone asunto a los problemas que genera la carencia de este factor dentro de la cadena de valor, logrando que cada día, existan más inconvenientes que afectan directamente a la económica y preferencia de la institución. Como indica Serna de Gálvez (2017); “Una ventaja de oportunidades y mejoras continuas es la comunicación”.

Implementar un buzón de quejas y sugerencias, sería de vital ayuda para contribuir a la mejora de la organización; esta iniciativa nació por parte de los colaboradores, quienes comentan que los reclamos continuos por una atención inadecuada son cada vez frecuentes. Como afirma Chávez Zapata, Fernández Bermeo e Inga Aguilar (2020):

Las quejas y reclamos que los clientes presentan a una entidad por el servicio que obtuvieron o los productos que adquirieron, en ocasiones sirven para mejorar las condiciones de insatisfacción proporcionadas por la empresa, sea por la calidad de los bienes o la deficiencia de la atención recibida. Para muchas personas, estos comentarios representan inconformidad y no suelen ser atendidos de forma oportuna, generando la pérdida de varios consumidores fieles y niveles de ventas deficientes. (pg. 11).

En varias entidades, las quejas son expuestas como críticas negativas que solo hacen referencia a las inconformidades de una persona o grupo de las mismas, por lo tanto, no suelen ser tomadas en consideración para ofrecer mejoras en la entidad, siendo todo lo contrario. Como afirma Cobo Pérez (2020): “Cualquier usuario que percibe un servicio o adquiere un bien, tiene el derecho de emitir una petición, reclamo o sugerencia, hacia la empresa; para que esta desde una óptica diferente mejore cada uno de sus procesos”. (pg. 14).

Para la realización del presente estudio de caso, se utilizó el método deductivo, con la finalidad de determinar las falencias particulares que han ocasionado que el control de inventario en la empresa Lucy Plast, se vea deteriorado, La investigación expuesta en el actual documento, utiliza una metodología de carácter descriptivo-bibliográfico, debido a que con la información proporcionada por los instrumentos de recolección de información, se analizará cada uno de los fenómenos encontrados y se validará su puntos de inflexión, con base a teorías y fundamentos del área contable.

Con la finalidad de validar la información expuesta en el presente caso de estudio, se llevó a cabo un conjunto de técnicas como lo son la observación directa, la encuesta y entrevista; destinadas al levantamiento de datos verdaderos sobre las diferentes anomalías y problemas que presenta la entidad de forma interna que afecta su economía y ponen en riesgo su estancia en el mercado altamente competitivo de la ciudad de Babahoyo

Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta a cada una de las partes involucradas como lo son el administrador y empleados aplicando dichas herramientas de forma respectiva, dentro del contexto situacional del desarrollo del caso de estudio, los que permitirán entender y analizar de forma concreta el fenómeno a investigar con base al control de inventarios de la empresa Lucy Plast de la ciudad de Babahoyo.

Tabla 1

Resultados de la entrevista dirigida a la gerente propietaria del Comercial Lucy Plast

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué tipo de método de control de inventario utiliza el comercial “Lucy Plast”?	Método FIFO, primeras en entrar, primeras en salir.
2	¿Por qué utiliza este tipo de método de control de inventario?	Porque se adapta a las necesidades de la empresa.
3	¿Cómo es el control dentro de la bodega de la entidad?	Muy malo.
4	¿Cómo afecta dicho control al resto de actividades de la organización?	De forma directa, retrasada todas las tareas por el desorden existente.
5	¿Cómo piensa mejorar la situación de la empresa?	Reestructurando el sistema de inventario existente.
6	¿Cuántos colaboradores se han quejado por esta carencia de control adecuado?	Todos, porque perjudican sus actividades diarias. .

Fuente: Entrevista aplicada a la gerente propietaria del Comercial Lucy Plast.

Elaborado por: Nadine Silene Díaz Bustamante.

La información expuesta por la gerente propietaria de Lucy Plast, evidencia que existe un control inadecuado dentro de la entidad, el cual afecta de forma directa a todas las actividades que se realizan en la institución. La entrevistada, menciona que desea reestructurar el sistema de entrada y salida de mercaderías para mejorar el ambiente laboral de los colaboradores, los cuales, se han quejado y emitido reclamos y sugerencias a la parte interviniente para ofrecer una excelente calidad del servicio y evitar retrasos en la entrega de productos a la ciudadanía.

Al aplicar la encuesta a los colaboradores se obtuvo la siguiente información:

Tabla 2*Influencia del control de inventario en las actividades de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	1	7%
Mala	5	83%
Total	6	100%

*Fuente: Entrevista aplicada a los colaboradores del Comercial Lucy Plast.**Elaborado por: Nadine Silene Díaz Bustamante*

Con base a los datos obtenidos por los colaboradores, el 83% menciona que la influencia de un control de inventario inadecuado, afecta de manera negativa a sus actividades cotidianas, debido a la ausencia de un sistema óptimo, que les permita tener a la mano, los productos de alta demanda al momento de realizar las ventas, generando que los clientes presionen a los empleados por la prisa que suelen llevar, sobre todo, aquellos que realizan compras al por mayor para sus negocios o emprendimientos.

Tabla 3*Cambio del método de control de Inventario*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	4	68%
De Acuerdo	1	16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	16%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los colaboradores del Comercial Lucy Plast.

Elaborado por: Nadine Silene Díaz Bustamante.

El 84% de los encuestados, mencionan que es indispensable cambiar el método que utiliza en la actualidad el comercial “Lucy Plast”, mientras que el 16% posee una contestación neutral. Cabe recalcar que, varios de los colaboradores tienden a ser más rápidos en lo que respecta a la atención al cliente y despacho de productos, por la experiencia adquirida durante los años que llevan laborando en la institución, mientras que el resto, no tiene dicha habilidad porque al existir un aumento en la demanda, se procedió a realizar contrataciones para adquirir talento humano adicional.

Tabla 4*Frecuencia de productos caducados*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	6	100%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Generalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

*Fuente: Entrevista aplicada a los colaboradores del Comercial Lucy Plast.**Elaborado por: Nadine Silene Díaz Bustamante.*

El 100% de los colaboradores mencionaron que, los productos caducados encontrados en la institución son frecuentes, debido al control inadecuado de inventario que existe en la bodega. Por lo general, los empleados, al ser presionado por los clientes al momento de atenderlos y realizar las compras, suelen elegir los bienes que llegaron al último a la empresa, lo que a su vez genera, que las primeras mercaderías, se queden en stock, siendo estos principalmente las de consumo incorporados recientemente.

CONCLUSIONES

Al analizar las actividades que rodean el control de inventario del Comercial “Lucy Plast” de la ciudad de Babahoyo, entidad encargada de la compra y venta de materiales de plásticos para los pequeños y grandes negocios que se realizan en el lugar, con el aumento en los niveles de ventas por la gran acogida que posee la institución en la actualidad, de acuerdo a los instrumentos utilizados para la recolección de información, se llega a la siguientes conclusiones:

Los procesos en el control de inventario de la organización como manifiestan los empleados, no son los más optimos, por la carencia de orden en la bodega de la institución y la falta de adaptación de los nuevos vendedores a la rutina que posee Comercial Lucy Plast en sus actividades cotidianas. Por tal razón, la entidad ha optado por capacitar a su personal para que dominen de forma correcta los métodos que se ponen en práctica el local.

A pesar de las continuas quejas por parte de los colaboradores de la institución, el administrador no realiza las correcciones a tiempo, lo que a largo plazo, genera que existan mayores problemas que perjudican a la entidad, sea por el aumento de desperdicios de productos, el maltrato y obstrucción de ciertas mercaderías, la caducidad de ciertos bienes para el consumo entre otros factores negativos, logran que la carencia de un correcto control se refleje en el servicio que se le brinda a los clientes, lo que hace que el local posea una imagen inadecuada para la sociedad.

Finalmente, la existencia de un vínculo poco ideal entre la relación empleador-vendedor, logró que todos los esfuerzos que se realicen en la organización sean en vano, por la falta de unión entre el equipo de trabajo con los altos mandos de la entidad, haciendo que la gestión del control de inventario no sea la idónea, y no se pueda manejar de forma correcta los principales indicadores como el nivel de rotación y utilización de espacio en el área de bodega, depreciación, obsolescencia

y caducidad de bienes, separación de pedidos y disminución de costes, que son indispensables a la hora de realizar las actividades cotidianas de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bezos, J. (19 de 09 de 2017). *Servicios de Telemarketing y atención telefónica*. . Obtenido de Servicios de Telemarketing y atención telefónica. : <https://www.tu-voz.com/20-frases-celebres-de-la-atencion-al-cliente/>
2. Camacho Markina, I. (2017). *Formación de Portavoces*. Barcelona: UOC.
3. Causado Rodriguez , E., Charris , A. N., & Guerrero , E. A. (2018). Mejora continua del servicio al cliente mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. . *Universidad de Magdalena* , 84.
4. Cazartelly Díaz , M. T. (2017). Las Mermas y su implicancia tributaria en la determinación de la renta neta imponible de la empresa Avipecuaria MAJJARI S.A.C., Trujillo 2015. . *Universidad Nacional de Trujillo* . , 89.
5. Chávez Zapata, K. A., Fernández Bermeo, A. A., & Inga Aguilar, R. A. (2020). Desarrollo de un sistema web de reclamos, quejas y sugerencias para una entidad financiera CMAC. . *Universidad Nacional de Piura*, 98.
6. Cobo Pérez , M. (2020). ISOTools: Herramientas para la gestión de calidad y excelencia en bibliotecas. . *Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga* . , 30.
7. Enrique Hernández, M., & Felipe Quintero, A. (2020). Las mermas y su impacto en la gestión de inventarios de tiendas Justo & Bueno. . *Colegios de Estudios Superiores de Administración*., 66.
8. Maya, E., Aldana Zavala, J. J., & Isea, J. (2017). Liderazgo directivo y educación de calidad . *Revista interdisciplinaria de humanidades, educación, ciencia y tecnología*, 200.
9. Moncayo, C. (19 de 12 de 2020). *Diario El Universo*. Obtenido de Diairo El Universo: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/pandemia-desarrollo-negocios-necesidad-emprendimientos.html>
10. Núñez Allauca, M. V. (2018). *Repositorío Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Babahoyo:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4194/-E-UTB-FAFI-ICA-000110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Perot, R. (2019). *Frases.com*. Obtenido de Frases.com: <https://100frases.com/frases-de/inventarios>
12. Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de logística interna y forma de evaluar la misma. . *Scielo*, 276.
13. Serna de Gálvez , G. (2017). *El blog de Natalia Sara*. Obtenido de El blog de Natalia Sara: <https://nataliasara.com/2013/08/08/comunicacion-eficaz-50-frases-para-reflexionar/>
14. Serna Hernández, J. M., Gonzalez , L. J., & Aristizabal, A. F. (2020). Sistema de Control de Inventario. *Instituto Universitario Tecnológico de Antioquia*, 28.
15. Valdés, F., & Contreras , M. (2020). Actualización y capacitación continua del docente de la Universidad de Panamá. *Universidad de Panamá*, 25.

**A
N
E
X
O
S**

Anexo N.1

Entrevista aplicada a la gerente propietaria del Comercial “Lucy Plast”.

1. ¿Qué tipo de método de control de inventario utiliza el comercial “Lucy Plast”?
2. ¿Por qué utiliza este tipo de método de control de inventario
3. ¿Cómo es el control dentro de la bodega de la entidad?
4. ¿Cómo afecta dicho control al resto de actividades de la organización?
5. ¿Cómo piensa mejorar la situación de la empresa?
6. ¿Cuántos colaboradores se han quejado por esta carencia de control adecuado?

Anexo N.2

Encuesta dirigida a los colaboradores del Comercial “Lucy Plast”.

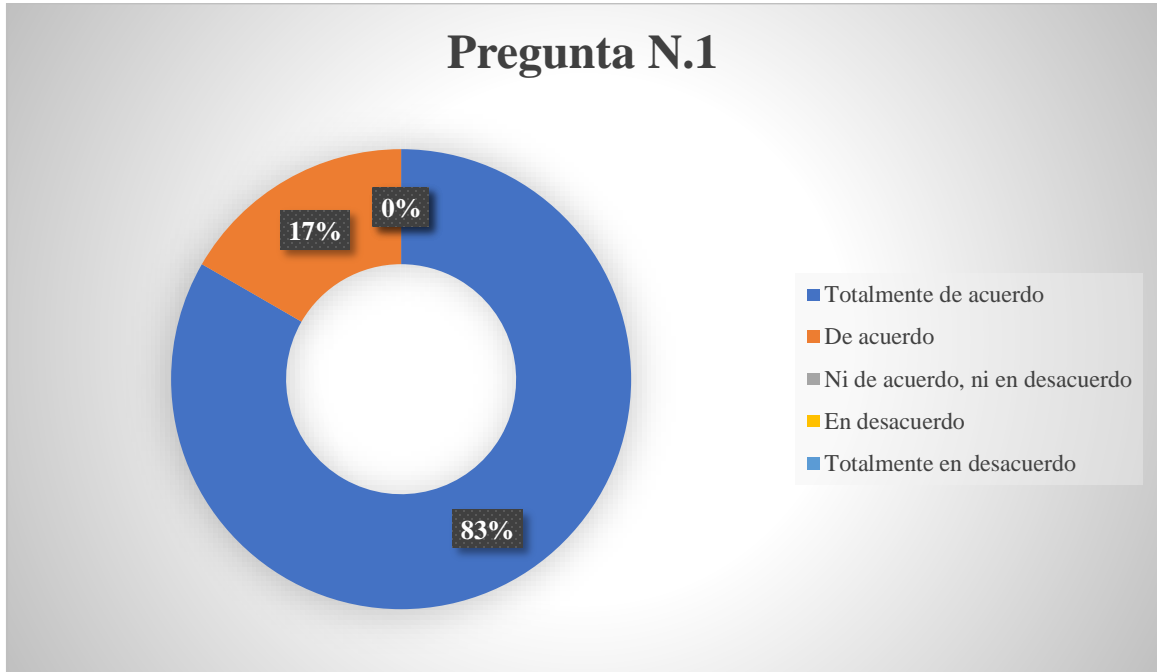
1. **¿Usted se encuentra satisfecho con el control de inventario del Comercial “Lucy Plast”?**
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
2. **¿Considera usted, qué el método de control de inventario que utilizan se adapta a las nuevas necesidades de la empresa?**
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
3. **¿Cree usted que es necesario mejor el sistema de inventario del Comercial?**
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
4. **¿Cree usted, qué el control de inventario existente perjudica la realización de sus actividades en la empresa?**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Generalmente
 - d. A veces
 - e. Nunca

- 5. ¿Cree usted, que el actual método de inventario perjudica económicamente a la empresa?**
- a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
- 6. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral del Comercial?**
- a. Excelente
 - b. Muy Bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo
- 7. ¿Con qué frecuencia usted encuentra productos caducados de consumo en la bodega?**
- a. Siempre
 - b. Casi Siempre
 - c. A veces
 - d. Generalmente
 - e. Nunca
- 8. ¿Usted comenta las dificultades e inconformidades que ocasionan el control de inventario existente en la entidad?**
- a. Siempre
 - b. Casi Siempre
 - c. Generalmente
 - d. A veces
 - e. Nunca.

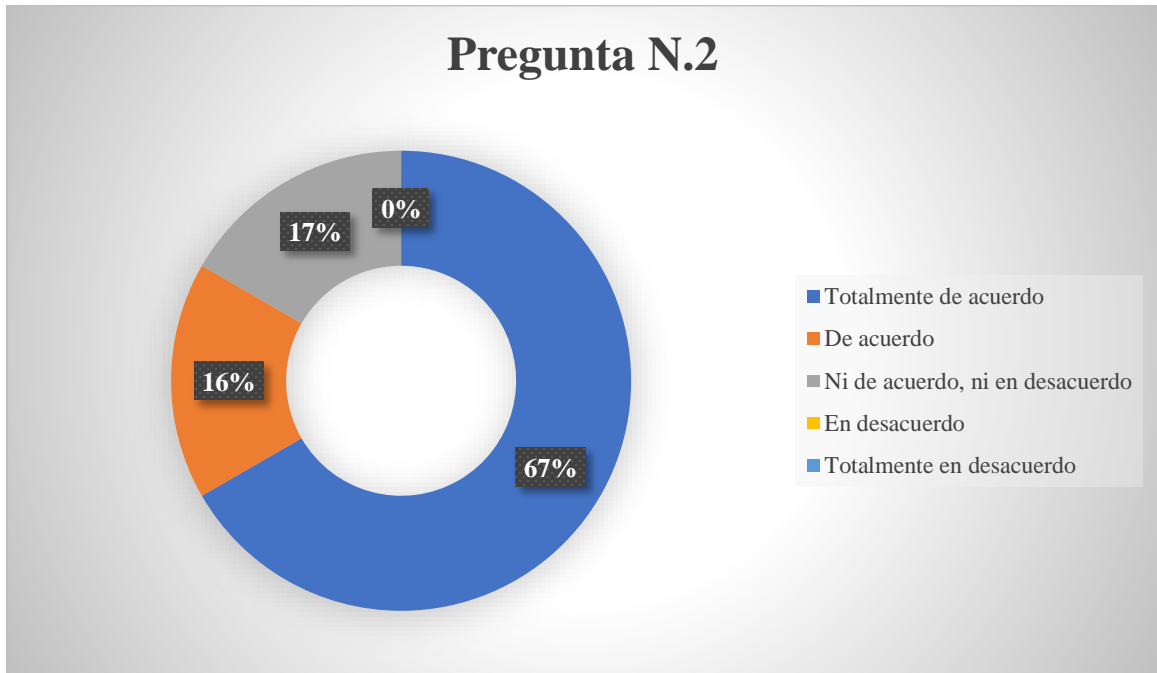
Anexo N.3

Tabulación de la encuesta realizada a los colaboradores del Comercial

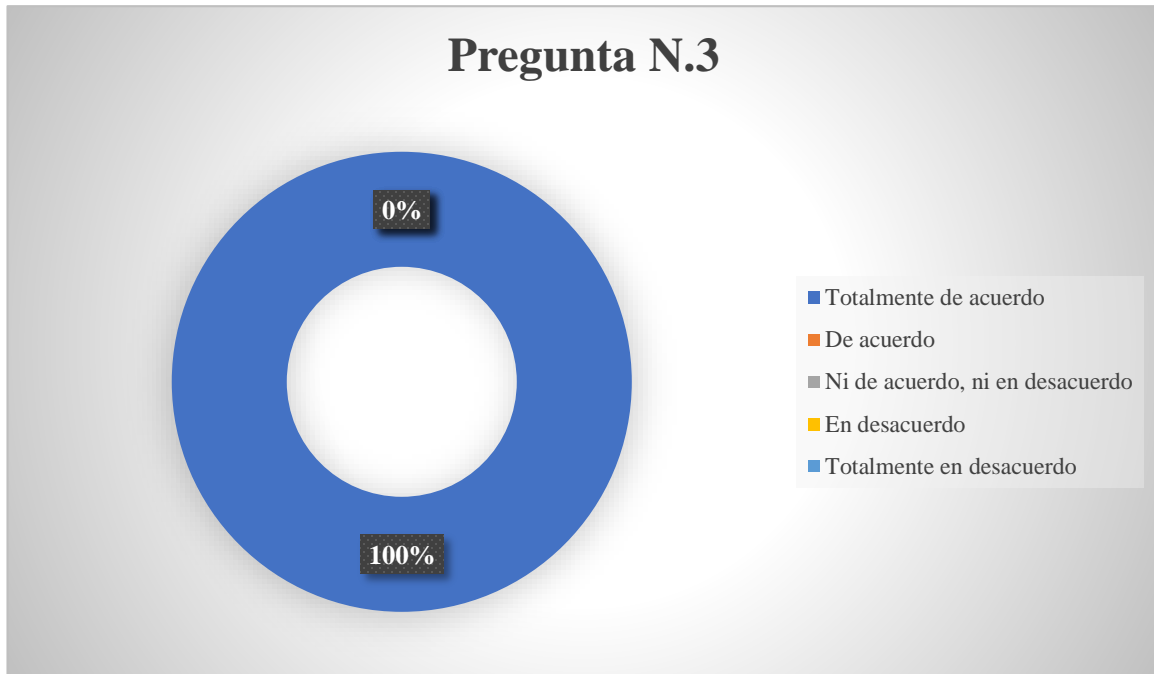
1. ¿Usted se encuentra satisfecho con el control de inventario del Comercial “Lucy Plast”?



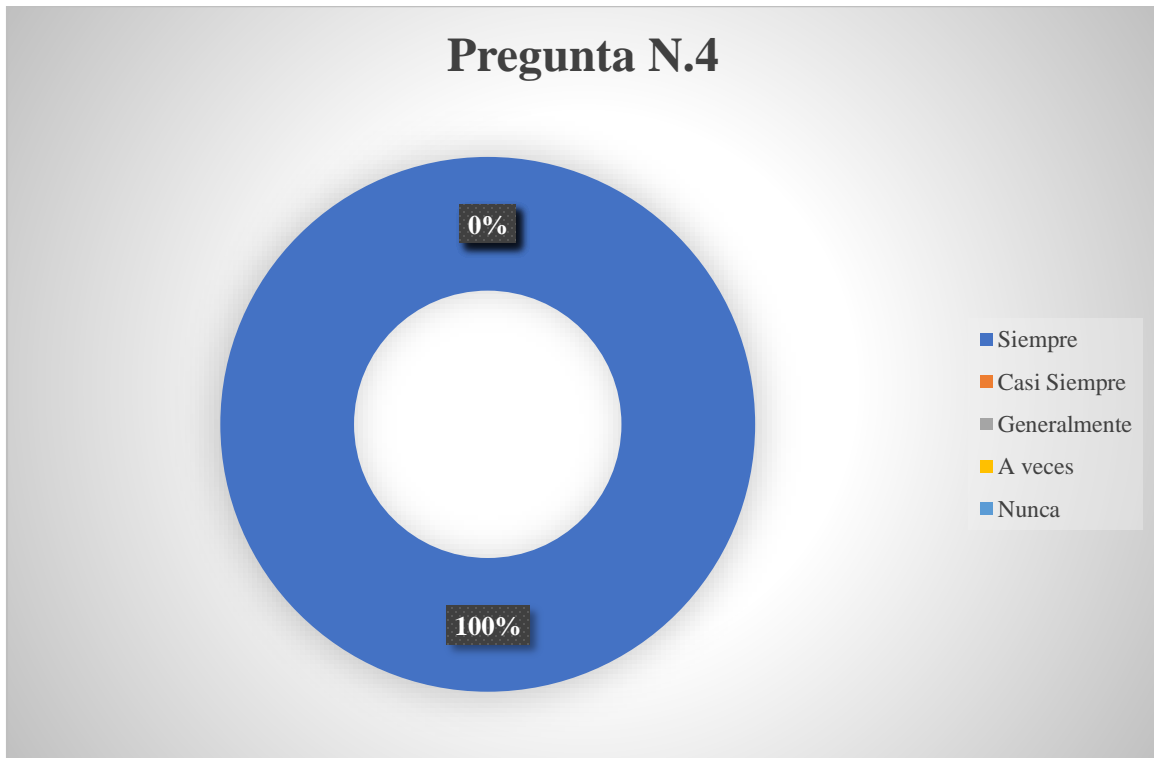
2. ¿Considera usted, que el método de control de inventario que utilizan se adapta a las nuevas necesidades de la empresa?



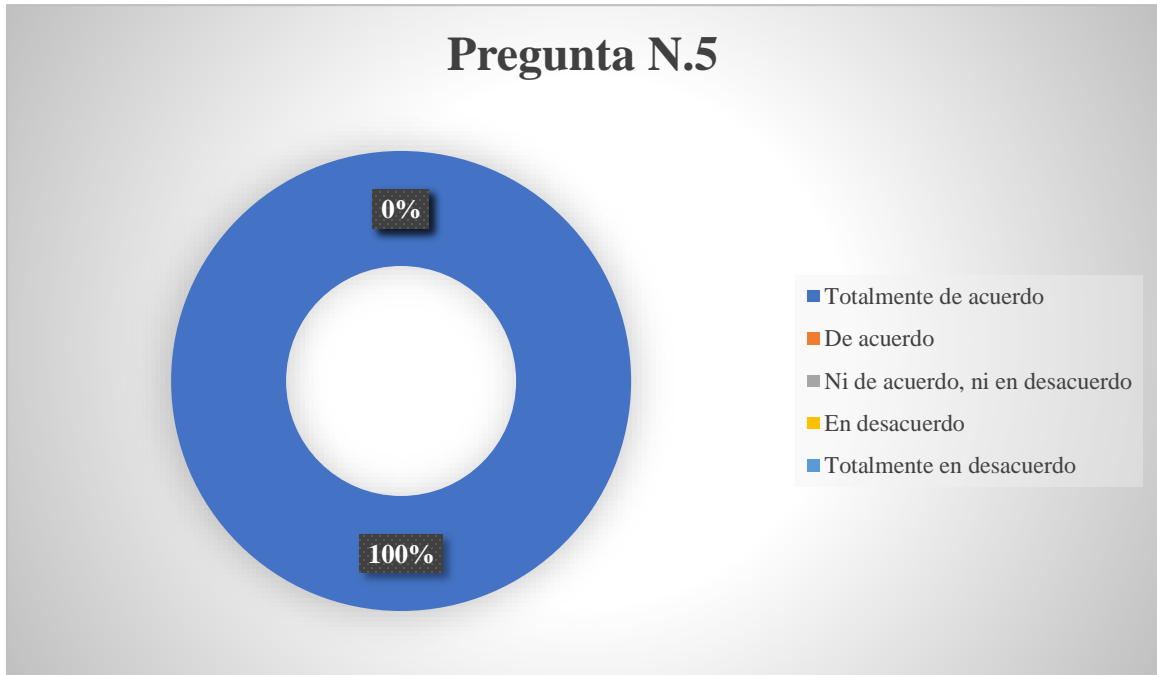
3. ¿Cree usted que es necesario mejor el sistema de inventario del Comercial?



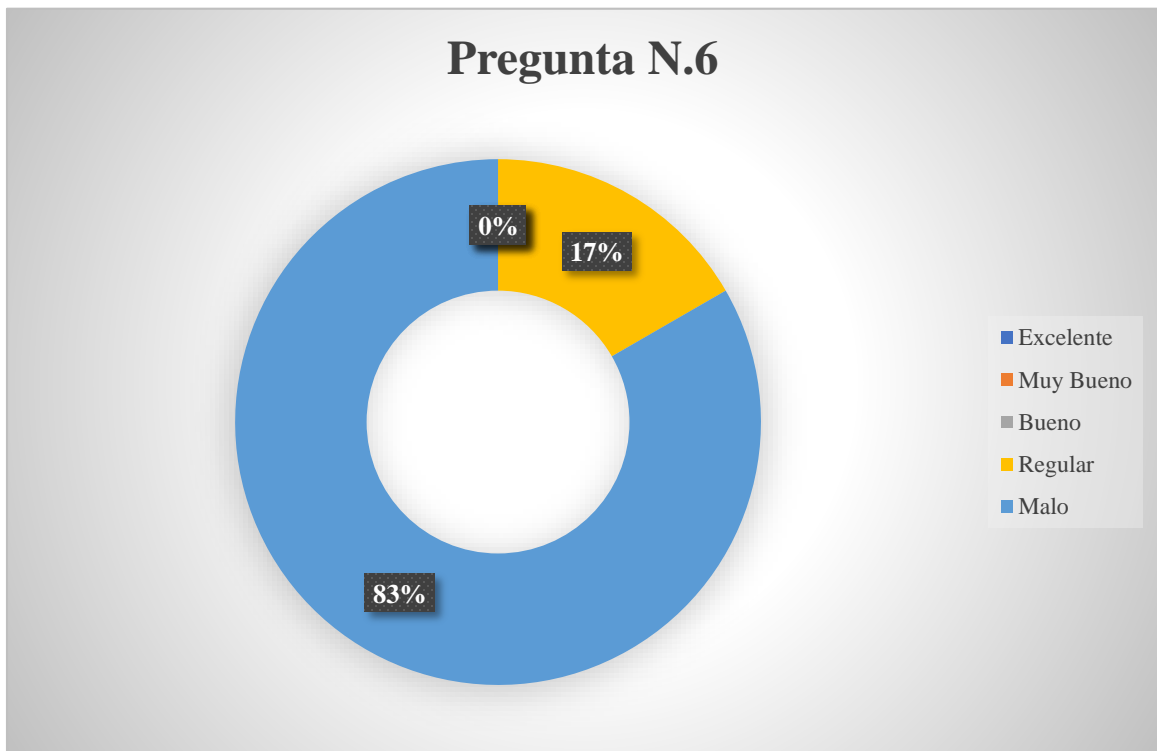
4. ¿Cree usted, qué el control de inventario existente perjudica la realización de sus actividades en la empresa?



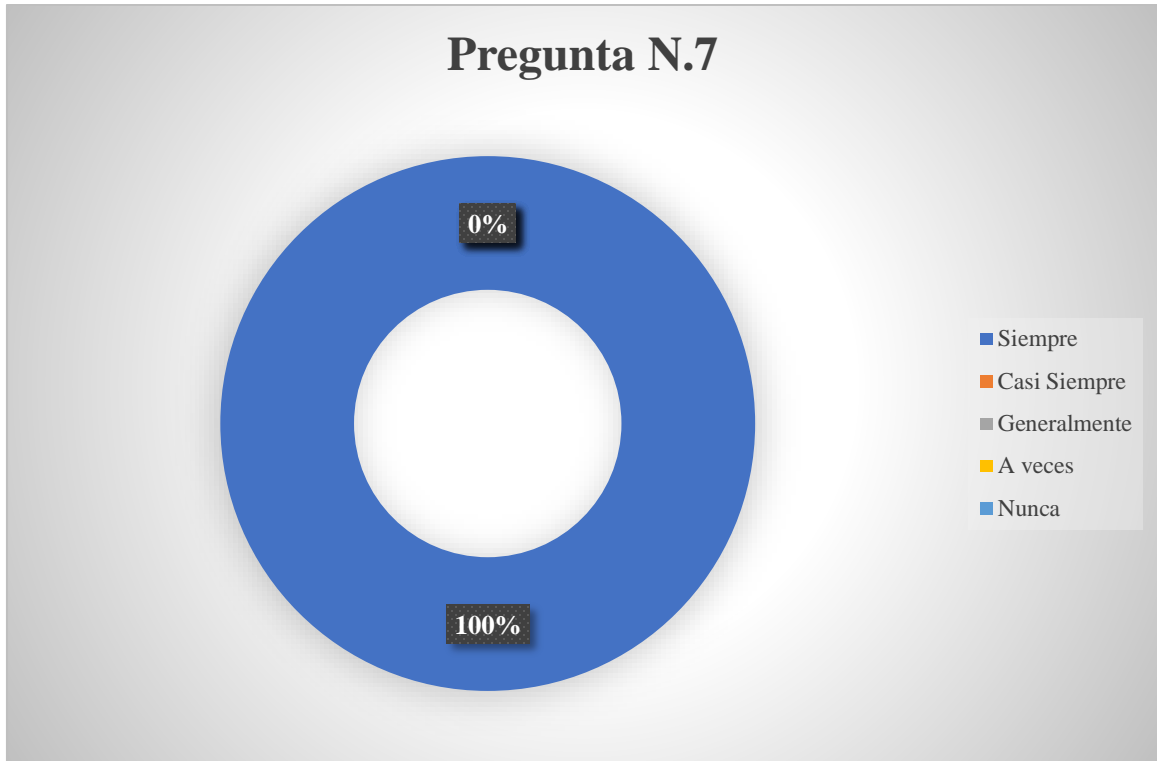
5. ¿Cree usted, que el actual método de inventario perjudica económicamente a la empresa?



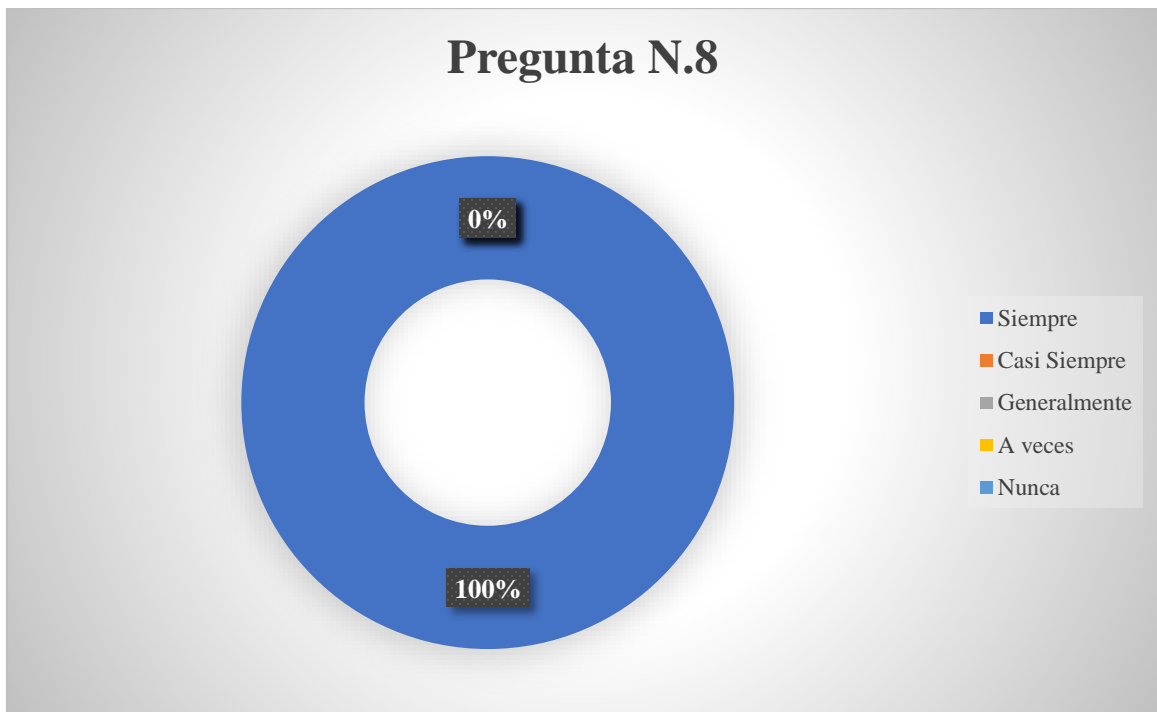
6. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral del Comercial?



7. ¿Con qué frecuencia usted encuentra productos caducados de consumo en la bodega?



8. ¿Usted comenta las dificultades e inconformidades que ocasionan el control de inventario existente en la entidad?



Anexo N.4

Autorización de la empresa, para la realización del presente estudio de caso.

Babahoyo, 27 de Agosto del 2021

Sr(a)

Zened Zorayda García Peña

Ger. Propietaria del comercial "Lucy Plast"

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **DÍAZ BUTAMANTE NADINE SILENE**, con cédula de identidad **120815647-9**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **CONTROL DE INVENTARIO DEL COMERCIAL "LUCY PLAST" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

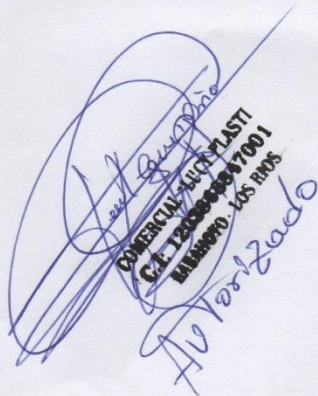
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Nadine Silene Díaz Bustamante

120815647-9



COMERCIAL LUCY PLAST
C.A. 120815647-9
BABAHOYO - LOS RIOS

Aut. Zened

Aut. Zened

Anexo N.5

Urkund, para la realización del presente estudio de caso.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Nadine Caso de Estudio .docx (D113057960)
Submitted: 9/21/2021 4:11:00 AM
Submitted By: ndiazb@fafi.utb.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

kevin Bustamante caso de estudio final.docx (D113057732)
Aguirre Ycaza Julio César.docx (D112849785)
Pablito.docx (D112886774)
Caso de estudio. Clarisa Castro.docx (D113057321)
<http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4007/1/EFICIENCIA%20EN%20LA%20DISTRIBUCI%C3%93N%20DE%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO%20ENTRE%20LOS%20ASO.pdf>

Instances where selected sources appear:

10