



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL

TEMA:

**CONTROL DE INVENTARIOS EN LA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA
“ESTELITA BARBOTO” CIUDAD BABAHOYO. PERIODO 2021**

EGRESADA(O):

MARILYN SOLANGE ZAMBRANO BARBOTO

TUTOR:

ING. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA

AÑO 2021

RESUMEN

Este estudio de caso describe la situación problemática sobre el control de los inventarios de la Peluquería y Estética “Estelita Barboto” de la Ciudad Babahoyo en el Periodo 2021, narrando así cada una de las causas y efectos que existen en el establecimiento. El problema de investigación surge al analizar el control de los inventarios, la inexistencia de un sistema de inventarios de mercaderías que provoca una carencia en el control de inventarios además bajos niveles de ventas y no existe un software de recopilación de datos sobre los productos capilares.

La ausencia de personal administrativo dentro de la empresa se refleja en la inadecuada toma de decisiones para la adquisición de las mercaderías, este es otro de los problemas que son más notorios provocando sobrecarga laboral y fallas en la optimización de tiempo. También se puede notar la falta de conocimientos administrativos, empezando por la carencia de un plan de negocio, el manejo de la gestión administrativa de una forma empírica provocando retrasos en el trabajo con respecto al área administrativa.

La gestión de stock desemboca la pérdida de productos entre ellos la caducidad del mismo aunque esto no sea recurrente también genera un registro inadecuado de la mercadería, además no constan con una planificación de los presupuestos de ventas, siendo este uno de los principales problemas del estudio de caso puesto que la empresa no conoce a exactitud las cantidades vendidas de mercadería desde sus inicios hasta la actualidad y se desconoce si se han generado pérdidas a lo largo del año o si han obtenido ganancias.

PALABRAS CLAVE: Inventarios, control, stock, mercaderías, software

INTRODUCCIÓN

La Peluquería y Estética “Estelita Barboto” es una microempresa dedicada a brindar servicios de peluquería y otros tratamientos de belleza, tiene 8 años en el mercado. Este establecimiento cuenta con los implementos y herramientas necesarias que ayudan a que se brinde un excelente servicio a sus clientes. Dentro de las actividades y productos que ofertan se encuentran los siguientes: variedad de revistas para tintes, cortes, peinados, tratamientos capilares, cosmetológicos faciales y corporales, entre otros.

Sus servicios están dirigidos tanto a mujeres como hombres de todas las edades, niños, jóvenes y personas adultas mayores, la representante y propietaria del negocio es la cosmetóloga Estelita Barboto Zarate, profesional en el tema de la belleza con muchos años de experiencia. Las empresas y microempresas a nivel mundial, sin excepción, almacenan datos sobre sus ventas e inventarios con la finalidad de analizar y evaluar el rendimiento, posterior a eso contrastar las ventas actuales con las ventas pasadas y medir su cuota de participación en el mercado que se desenvuelve.

El estudio de caso presenta los problemas en el control de inventarios de la Peluquería y Estética “Estelita Barboto” de Ciudad Babahoyo en el periodo 2021 y tiene como objetivo analizar el control de los inventarios del establecimiento en función de la venta de productos capilares, además, identificar cómo el centro estético ha manejado la administración y enfrentado la mala ejecución de la gestión de stock de mercadería.

Cabe recalcar que este estudio de caso tiene relación con la sublínea de investigación Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, estableciendo relación con la línea de investigación enfocada en la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, debido a que el desarrollo de este trabajo se enfoca en temas referentes al control de los inventarios, la administración y las ventas del establecimiento. En dicha empresa, sin lugar a dudas, no se cuenta con una planificación de los presupuestos de ventas, ni un correcto

registro de la mercadería, careciendo así de un sistema de inventarios que provocan niveles bajos en las ventas y ocasionando problemas en la productividad, algo que genera preocupación a la propietaria del establecimiento.

La metodología empleada para realizar este estudio de caso consistió en la consulta de información en artículos, revistas y libros, la misma se denominada como investigación bibliográfica. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, basado en las cualidades de los problemas de la investigación, las técnicas que se utilizaron para la recolección de información fueron la entrevista y la observación para lo cual se elaboró un cuestionario que se aplicó a la propietaria además una ficha de observación para, de esta manera, comprender desde un mejor ángulo los problemas que giran en torno a la microempresa.

DESARROLLO

La Peluquería y Estética “Estelita Barboto” es una microempresa dedicada a realizar actividades de lavado, corte, recorte, peinado, teñido, coloración, ondulación, alisado del cabello entre otras actividades similares para hombres, mujeres y niños; su propietaria es una profesional en el ámbito de la belleza con más de 20 años de experiencia. El negocio surgió con el deseo de tener un local propio después de haber trabajado para terceros por muchos años, llenándose de valentía logro emprender con esfuerzo, confianza y perseverancia; puliendo su talento ha logrado obtener el reconocimiento que tiene hasta el momento, su actividad económica empezó el 9 de enero del 2013. el local está ubicado en la ciudad de Babahoyo en las calles Roldós s/n y cuarta peatonal.

El esfuerzo de la propietaria se da a notar en el reconocimiento que tiene su negocio en el comercio local esto es así por brindar una buena atención a la clientela utilizando productos cien por ciento profesionales, garantizados. Este establecimiento se ha fortalecido por la diversidad de productos de calidad, muchas personas de la ciudad y fuera de ella acuden a atenderse permitiendo que más personas lo conozcan. La peluquería consta con un solo profesional de belleza, aun así, esto no impide que tenga un buen desenvolvimiento, pero si se nota la falta de una persona que ayude en la administración de la empresa.

En el establecimiento existe escases de un sistema de inventario de mercaderías, no existe un control adecuado, para ser precisos en muchas ocasiones no se conoce la cantidad exacta de existencia en la mercadería; esto desemboca problemas serios en la gestión de inventarios, Duran (2012) explica que:

Los inventarios son todos aquellos artículos o stocks usados en la producción (materia prima y productos en proceso), actividades de apoyo (suministro de mantenimiento y reparación) y servicio al cliente (productos terminados y repuestos). El inventario representa una de las inversiones más importantes de las microempresas con relación al

resto de sus activos, ya que son fundamentales para las ventas e indispensables para la optimización de las utilidades.

La carencia del control de los inventarios periódicos en la microempresa provoca el desconocimiento de las cantidades exactas de los productos que existen al final del mismo, esto puede ser perjudicial dentro de la organización e influye en las ganancias que se obtengan. Afecta en varios aspectos, entre ellos el servicio al cliente, puesto que no se ofrece al cliente los productos necesarios para los tratamientos realizados en la estética, dando como resultado insatisfacción del cliente. Por otra parte, esto también podría afectar a la rentabilidad de la empresa, porque un mal inventario puede ser costoso y sin un sistema adecuado de control de inventario existirá mayor riesgo de perder más dinero del previsto.

El inventario periódico como su nombre lo indica “es un método que se utiliza para definir de manera periódica el costo de inventario, consiste en realizar un recuento físico de todas las existencias, para de esta manera saber con exactitud la cantidad de artículos que se tiene al final de un periodo” (Vértice, 2010, pág. 41). El control de inventarios no se trata de solo anotar o guardar en la memoria debe de existir un manejo adecuado, tener conocimiento de lo que ingresa, egresa y existe con respecto a los productos capilares que se distribuyen en la Peluquería y Estética “Estelita Barboto”; adicionalmente se han presentado situaciones en que los clientes necesitan un determinado producto, pero no se encuentra disponible en el stock ocasionando insatisfacción en el servicio.

La venta de los productos también comienza a disminuir al no existir un sistema de inventarios porque la errónea ejecución de los procesos de registros provoca este tipo de situaciones, que a la larga afecta de manera abismal la situación total de la empresa como lo afirma Tracy (2011) “la principal razón del éxito comercial son los altos niveles de ventas, y la principal razón del fracaso comercial son los bajos niveles de ventas. Todo lo demás es anecdótico”.

La Peluquería y Estética “Estelita Barboto” no consta con un software para guardar los datos sobre las mercaderías existentes dentro del establecimiento, desarrollando así una falla en la logística entendiendo que esta tiene como función lograr que un producto sea transportado, almacenado y distribuido en un mercado específico de manera eficiente. Carreño Solís (2018) en su libro digital denominado cadena de suministros y logística afirma que este “es el proceso de planificar, llevar a cabo y controlar, de una forma eficiente, el flujo de materias primas, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo con el fin de satisfacer las necesidades del cliente”.

La ausencia de un personal administrativo desemboca varios problemas en la gestión del establecimiento, su gerente no está cien por ciento capacitado para ejercer esta labor, puesto que es una persona que solo tiene conocimientos amplios en el área de belleza que al desarrollar su empresa con el tiempo tuvo que experimentar, aprender y desarrollarse de forma empírica para administrarla. La propietaria es el único miembro de la empresa, al existir solo una persona que cumpla con todas las funciones de los servicios que brinda el establecimiento no puede acaparar más clientes e incrementar las ventas ni agregar más variedad de productos y servicios puesto que Villegas Olvera (2019) afirma que:

Las microempresas deben contar con el capital humano necesario para cubrir cada una de las áreas, desde la alta dirección, y cada uno de los puestos necesarios que requiera la organización y de esta manera poder llevar a cabo sus funciones, para ello se requiere que la microempresa cuente con todo lo necesario para alcanzar el logro de cada uno de sus objetivos, y para ello requiere de una administración exitosa para lograrlo.

La toma de decisiones mal ejecutada en las adquisiciones de mercaderías también es un factor importante en la gestión de inventarios, es algo que dentro del establecimiento no se realiza de la forma adecuada porque este debe realizarse de acuerdo a los productos que existen o ingresan en bodega (vitriñas o estantes) específicamente en el momento de adquirir la

mercadería, todo esto sucede al no se verificarse si llega completa o en buen estado debido a que la propietaria está ocupada atendiendo a los clientes; además no se tiene el debido conocimiento sobre el ingreso, la cantidad exacta y fecha del día en que se entra a bodega (vitrina o estante) el producto adquirido. Demostrado que la mercadería no tiene el debido movimiento porque no se realiza de la manera correcta, es decir la entrada y salida de los productos se desconoce con exactitud provocando pérdidas, generando así un descenso o bajo nivel en las ventas y utilidad según lo explica Álvarez (1981):

Debido a la complejidad y a los diversos problemas contables que ocasiona el manejo de los inventarios de mercancías, es muy importante que se haga un esfuerzo para mejorar sus registros y control, porque de su exactitud va a depender la exactitud de la utilidad o pérdida que obtenga la empresa.

El sobrecargo de trabajo o sobrecarga laboral, no es otra cosa que la cantidad de actividades asignadas a una persona que trabaja en un establecimiento estorbando a su desarrollo y está conformada por mucha cantidad de trabajo que en el establecimiento es provocada por la ausencia de un personal administrativo. La empresa no consta con personal capacitado ni calificado para llevar la gestión de la empresa siendo esto indispensable, sabiendo que el proceso de organización, planeación, dirección y control es realizado por profesionales que saben hacer el trabajo de la mejor forma; y al no tener el suficiente conocimiento sobre el tema ralentizan las labores diarias e impiden un cumplimiento óptimo de las actividades que se den en el día a día. “Cuando se habla de la sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo” (Pérez, 2013).

Además, la usencia de un personal administrativo también provoca fallas en la optimización del tiempo porque al existir un mal manejo de inventarios se pierde mucho tiempo en ver que producto no hay en stock, también cual es el que falta o se necesita en ese momento.

Muchas veces los clientes llegan al establecimiento por un producto específico, pero al no existir un buen sistema de inventarios no se encuentra y esto provoca una búsqueda lenta desembocando en tiempos como el no tener claro si el producto solicitado está disponible en ese momento o realmente no se cuenta con él.

El origen de la mala gestión del tiempo no siempre reside en la propia persona, muchas veces es la organización quien causa efectos devastadores en la planificación individual.

El papel de la empresa es crítico en el time management: puede resultar muy beneficioso y causar efectos positivos, o, todo lo contrario, afectando negativamente a los trabajadores y sus resultados. (Workmeter, 2020)

La ausencia de conocimientos administrativos en la Peluquería y Estética “Estelita Barboto” es muy notoria todo aquello realizado en entorno al control de inventarios se aprendió de forma empírica y fue necesario para la supervivencia de la empresa a lo largo de los años. La ausencia de personal con conocimientos administrativos ha repercutido mucho en la empresa por el tiempo en que esta se ha llevado a cabo, trayendo consigo consecuencias significativas que perjudicaron a la organización; un problema grave. Según Ceballos Caguasango, Cuastumal Alvarado, & Moreno Herrera (2016) “Las empresas que saben administrar correctamente sus recursos financieros mantienen una política y una visión futura, lo que provoca que la empresa siempre este en contaste desarrollo e innovando, pues siempre cuenta con los recursos necesarios debido a su buena administración”.

El no contar con un plan de negocios en el establecimiento se debe a que, desafortunadamente, la propietaria no consideró la planificación como una prioridad, sabiendo que ella no es una persona estudiada en el ámbito administrativo y esto provocó múltiples problemas de los que estamos hablando en este estudio de caso. El plan de negocios es una de las herramientas más características para que un emprendimiento o empresa se mantenga a flote. Por ello, como se mencionó anteriormente, no existe un estudio básico sobre

administración y esto es en lo que todo emprendedor debe invertir antes de empezar su negocio porque les dará una idea de cómo llevar mejor la organización y les permitirá mantenerse mientras tengan los recursos para contratar a un profesional experto que le guíe mejor en sus decisiones.

Un plan de negocios según Weinberger Villarán (2009) “es un documento escrito de manera sencilla y precisa, el cual es el resultado de una planificación. Este documento muestra los objetivos que se quieren obtener y las actividades que se desarrollarán para lograr dichos objetivos”. Al no planificar la empresa no está siendo eficiente en su totalidad y es lo que está sucediendo en la Peluquería y Estética “Estelita Barboto”.

El aprendizaje empírico con el que se inició ha incrementado gracias a la experiencia que se ha adquirido con el paso del tiempo, esta se fue desarrollando poco a poco frente a la necesidad de llevar un control de todo lo que se realizaba, debido al incremento de la clientela en la empresa. A la propietaria le fue una necesidad aprender algunas cosas para poder manejar un poco mejor su empresa, empíricamente ella comenzó a organizar sus ingresos y egresos de acuerdo a lo que ella había escuchado e investigado acerca de la gestión administrativa de un local comercial. Los cambios que se han dado en el mundo del comercio han generado diferentes entornos, ha hecho que las organizaciones se preocupen más por gestionar de forma adecuada lo que se realiza dentro de la empresa.

La administración correcta y que considere la labor de todos los colaboradores dentro de cualquier negocio, traerá beneficios. En el caso de este negocio, se requiere que la dueña busque instruirse en esta temática, con el fin de tener una mejor organización en general de todo o se contrate un especialista en el tema y ayude en la mejora de esta. “Esta es administración que ejecuta tareas basándose en el pasado reciente, la costumbre o la tradición” (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, 2008). A partir de la experiencia de cómo llevar el negocio según como se comenzó a administrar el establecimiento, se logró conocer sobre la

administración empírica, la misma trata de llegar u obtener los resultados a partir del hábito de la aplicación o de hábitos obtenidos por medio de ejemplos.

El éxito de esto, se mide según las ganancias, solo así se puede saber si el desarrollo ha sido el correcto, el problema está en que tampoco existe un documento que permita ver el estado de pérdidas y ganancias desde el inicio del negocio. Los objetivos fueron claros desde el inicio de la creación de la Peluquería y Estética “Estelita Barboto”, existe un gran reconocimiento de este negocio en la ciudad, pero el reconocimiento no mide el dinero ganado, los objetivos del negocio pueden haberse cumplido o no, sin embargo, es incierto, dado que no hay registro que de constancia del proceso y crecimiento del negocio.

El retraso del trabajo provocado por la ausencia de los conocimientos administrativos es muy notorio, porque al no tener los conocimientos adecuados sobre cómo manejar los inventarios y como llevar la administración existe un retraso en las actividades; cuando hablamos anteriormente de la optimización de tiempo explicamos lo que sucede en los inventarios cuando un cliente pide un producto y el retraso también se hace presente en ese punto. Es esencial para el ejercicio de la administración, tener un grado de conocimiento, con el que se pueda desarrollar la capacidad de tomar decisiones estratégicas en el negocio. En un momento tan competitivo y con cambios acelerados y constantes, la capacitación continua permite una actualización permanente de conocimientos. De lo contrario, lo que aplicamos en nuestros negocios será obsoleto rápidamente, lo que coloca a la empresa en una gran desventaja frente a la competencia.

En la Peluquería y Estética “Estelita Barboto” no existe una gestión de stocks, al no tener un sistema de inventarios adecuado no se renueva la existencia de algunos productos porque en ocasiones no se conoce los faltantes con exactitud. En ocasiones ha sucedido que la propietaria piensa que existe en bodega aquel producto solicitado por el cliente, ha revisado

para hacer la respectiva entrega, pero en ese momento es cuando se da cuenta que falta aquel producto.

La gestión de stock es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa. Para las compañías que operan con márgenes de ganancias relativamente bajos, la mala administración de stocks puede perjudicar gravemente sus negocios. El desafío no consiste en reducir al máximo el stock para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia. (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2013)

Al no contar con una buena gestión de stock surge la pérdida de producto por caducidad generando pérdidas irre recuperables en el establecimiento, esto a sucedido en pocas ocasiones, pero se pudo haber evitado si existiera una buena gestión de los inventarios; estos productos han representado una pérdida importante porque tuvieron que ser dados de baja, no estaban aptos para ser utilizados ni vendidos a los clientes. La pérdida de productos por caducidad también se la conoce como mermas por vencimiento y Bautista Angarita (2015) explica que:

Este tipo de pérdidas deberían estar contempladas desde las etapas de negociación de compras, hasta en los cálculos de márgenes que estos productos pueden brindar por su venta. En muchos casos la venta puede tornarse impredecible, debido a que los factores de los que depende en algunas oportunidades son externos a la empresa, haciendo variar los niveles de artículos vendidos, provocando esto en algunos casos el error los volúmenes de compras y terminando los denominados “sobre stock”, que al transcurrir el tiempo, lleva indefectiblemente a que la mercadería cumpla con los tiempos de aptitud para su consumo, derivando a pérdidas que en algunos casos son de gran magnitud.

El registro inadecuado de mercadería en stock es generado por la mala ejecución de la gestión de inventarios y de la mala gestión de stock en el establecimiento. Además, no se registran de la forma correcta, no existe un patrón de registro de la mercadería existente o que se ha vendido en el establecimiento provocando muchas problemáticas; no consta con registros físicos y contables bien elaborados como hablamos anteriormente en otro punto, todo el aprendizaje del manejo de la empresa ha sido de forma empírica. “La precisión rinde buenos dividendos y éstos se traducen, principalmente, en un mejor servicio al cliente, aunque también es posible que den lugar a ciertas reducciones de inventarios en virtud de que la precisión es mayor” (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2013). En la Peluquería y Estética “Estelita Barboto” se debe tener en cuenta la precisión de los registros de stock de la mercadería existente de la mano de una buena gestión de inventarios.

Para culminar el establecimiento no consta con una planificación del presupuesto de ventas, lo que hace inexistente los registros de ventas anteriores, por ende, tampoco una proyección de los niveles de ventas que se tendrían en el futuro. La planificación de presupuesto es un proceso que permite identificar la prioridad de la empresa, establecer objetivos y tomar las decisiones que tengan efectos positivos en el negocio. Esta planificación ayuda a destinar un presupuesto para actividad, separa un monto para gastar o invertir, algo que no ha hecho el negocio y por ende, todo ha sido muy desorganizado y no se tiene una noción del dinero que ha sido invertido en el negocio.

Torres (2011) afirma que “el presupuesto de ventas es un documento que anticipa la rentabilidad de una empresa durante cierto periodo con base en los registros históricos de la misma y las condiciones del entorno. Todo plan financiero comienza con el presupuesto de ventas en tanto que es parte fundamental de la gestión empresarial.”

Los instrumentos de recolección de información utilizados fueron la ficha de observación y la entrevista realizada al dueño de la microempresa, analizando las respuestas de la gerente y

propietaria se determinó que en la Peluquería y Estética “Estelita Barboto” se conocen algunas de las anomalías expuestas de la microempresa, pues determino que no existir un sistema de inventarios de mercadería; dio a conocer la ausencia de un personal administración destinado a llevar el control de las ventas de los productos y realizar la respectiva gestión de stock. La propietaria conoce y tiene noción de algunos de los problemas, esta consiente de que no ha tomado una acción en cada uno de los problemas mencionados en la entrevista como la falta de un plan de negocios, pero está dispuesta a implementar un sistema de inventarios y contratar a alguien que maneje la administración.

Esta pregunta es la segunda más relevante, da a conocer información sobre la venta y recomendación de los productos capilares. Brinda información que es importante sobre la calidad de los productos, que determina que si son buenos y las recomendaciones también surgiendo el problema directamente de la parte interna del establecimiento por no existir un inventario de los mismo. Los inventarios son importantes y es necesario conocer sobre ellos, como elaborarlos; al existir la opinión de un cliente sobre que es bueno afirma que, si existe un pequeño problema en la logística del producto, las recomendaciones por parte de la dueña hacia el cliente es lo que llama la atención. El grado de satisfacción del cliente al momento de comprar un producto capilar en el establecimiento, determinando que el servicio es de buena calidad, pero el problema surge en el stock de la mercadería en ciertas ocasiones dando a conocer una vez más que el problema no surge en el servicio brindado, si no de la falta de inventario de los productos del establecimiento.

CONCLUSIONES

Los escasos de un sistema de inventario de mercaderías en La Peluquería y Estética “Estelita Barboto” surge por un control deficiente de los inventarios, en función de la mercadería y de los productos de vitrina – bodega, provocando desorganización en el almacenamiento. Actualmente los clientes toman muy en consideración el tener un orden de todo dentro del establecimiento, ya que esto habla muy bien del mismo y brinda una mejor imagen, incluso cuenta como parte del servicio que se brinda; las recomendaciones hechas por el estilista son las que han ayudado a vender los productos.

La ausencia de personal en el área administrativa es la causante del problema. Los administrativos, como profesionales capacitados, son responsables de tomar las mejores decisiones para la empresa, al no contar con este tipo de profesionales, todo funciona inadecuadamente, desde decisiones poco acertadas, actividades mal ejecutadas y adquisición de mercadería desorganizada. Al no existir una buena administración surgen problemas mayores que, a largo plazo, provocarán el quiebre de la empresa. No existe una oficina y un encargado de este departamento, por eso en la microempresa no se conocen todos los movimientos, tanto en la mercadería como en los activos; no existe una maximización en las ventas ni registros de ellas.

La ausencia de conocimientos administrativos no es el único problema existente, la carencia de un Plan de Negocios en el establecimiento también afecta el desarrollo de la microempresa, ocasionando problemas que con el paso del tiempo se irán acrecentando y estos, desde ya, son reflejados en las ventas de los productos. En efecto, el establecimiento no invierte en profesionales o también en capacitación sobre administración, los cuales son muy útiles, dado a que benefician al establecimiento, al personal y a la clientela logrando una buena relación.

La gestión de stock no existe en el establecimiento, cabe recalcar que es un factor muy importante, porque ayuda a mejorar los márgenes de ganancias y si no son ejecutados provocarán grandes problemas en el negocio, uno de ellos es la pérdida de productos por una falta de control de calidad, lo que representa pérdidas, muchas veces irrecuperables, situación que ya se ha presentado anteriormente en el negocio y que debe evitarse.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, C. B. (1981). *Contabilidad Comercial*. Bogota: Norma.

Bautista Angarita, E. (2015). CONTROL DE MERMAS EN LOS INVENTARIOS PARA

LA CADENA DE. Bogota. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6800/CONTROL%20DE%20MERMAS%20EN%20LOS%20INVENTARIOS%20PARA%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO%20FARMAC%20C9UTICO.pdf;jsessionid=742E4A654F55C5784F5FE6DB5A2978D3?sequence=1>

Carreño Solís, A. J. (2018). *CADENA DE SUMISTRO Y LOGÍSTICA*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2013). *Gestion de stocks*. Mar de Plata:

Apuntedeestudio. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1830/1/gestion_stock.pdf

Ceballos Caguasango, M., Cuastumal Alvarado, B., & Moreno Herrera, A. (2016). La

Administración Financiera y la importancia del Presupuesto como base para el ahorro. *593 Digital Publisher*, 79-97.

Colegio de Bachilleresdel Estado de Sonora. (2008). *ADMINISTRACIÓN I*. Mexico: Colegio de Bachilleresdel Estado de Sonora. Obtenido de

https://www.academia.edu/34875295/Administraci%C3%B3n_I

Duran, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 55-78.

Pérez, J. (2013). *Efectos del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Estudios gerenciales.

Tracy, B. (2011). *Cómo lideran los mejores líderes*. Nashville: Grupo Nelson.

Vértice. (2010). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. Málaga: Editorial Vértice.

Villegas Olvera, K. (2019). CONSECUENCIAS DE UNA MALA PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. *IV Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*, (págs. 368-372). San Luis Potosi.

Weinberger Villarán, K. (2009). *Plan de negocios*. Obtenido de http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/plan_negocios.pdf

Workmeter. (2020). *Claves para optimizar la gestión del tiempo de trabajo*. Barcelona. Obtenido de https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-1210216313-pdf/docs/workmeter-claves-optimizar-gestion-tiempo-trabajo.pdf%3Ft%3D1425558149892%26utm_campaign%3Dgestion%2Bdel%2Btiempo%26utm_source%3Dhs_automation%26utm_medium%3Demail%26utm_content%3D13433713%26_hs

ANEXO N° 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 06 de septiembre del 2021

Sr(a)

Cosmetóloga Esther Priscilnia Barboto Zarate

PROPIETARIA DE LA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA “ESTELITA BARBOTO”

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ZAMBRANO BARBOTO MARILYN SOLANGE**, con cédula de identidad 1207099878, 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 INVENTARIOS EN LA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA “ESTELITA BARBOTO” CIUDAD BABAHOYO. PERIODO 2021** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



ESTHER PRISCILNIA BARBOTO ZARATE

1207099878

Autorizado
CENTRO ESTÉTICO "ESTILISTA BARBOTO"
DIR: ROLDOS Y CUARTA PEATONAL
CEL. 0960713364

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Desarrollada para la complementación de información del desarrollo de este estudio de caso.

N°	ASPECTOS	SI	NO	POCO	MUCHO
1	¿Existe un excelente servicio al cliente en la Peluquería y Estética “Estelita Barboto”?	x			
2	¿La estilista es servicial al momento de atender al cliente?	x			
3	¿El servicio cumple con las expectativas de los clientes?				x
4	¿Existe buenas ventas y recomendación de los productos capilares existentes en vitrina?			x	
5	¿Cuenta el establecimiento con un software de recopilación de datos?		x		
6	¿Existe en la empresa un control de los inventarios?			x	
7	¿El establecimiento cuenta con el personal administrativo necesario?		x		
8	¿Cuenta con una planificación de los presupuestos de ventas?		x		
9	¿La propietaria sabe sobre cómo administrar la empresa?			x	
8	¿Se realizó un plan de negocios al momento de la creación de la empresa?		x		
9	¿Existe un registro inadecuado de mercadería en stock?				x
10	¿La toma de decisiones es ejecutada de la mejor manera al momento de adquirir mercadería?			x	

Elaborado por: Marilyn Solange Zambrano Barboto

Aplicada a: Peluquería y Estética “Estelita Barboto”

Fecha: 10/08/2021

ANEXO N° 3

ENTREVISTA REALIZADA AL LA PROPIETARIA Y GERENTE DE LA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA “ESTELITA BARBOTO”

Objetivo: Conocer la opinión el gerente sobre los problemas relacionados con su establecimiento

N°	Preguntas	Respuestas de la entrevista
1	¿Qué piensa usted sobre establecer un plan de negocio en su establecimiento?	Creo que debería obtener los conocimientos adecuados de cómo desarrollar un plan de negocios.
2	¿Cómo mejoraría la gestión del sistema de inventarios en su negocio?	Aplicando un registro en donde sabría todo lo que hace falta, de lo que ingresa y sale.
3	¿Qué tan complicado cree usted que es la gestión de stock?	Obteniendo una buena administración, para saber lo que realmente se está trabajando.
4	¿Qué opina usted sobre la existencia de un departamento de administración en su microempresa?	Opino que es muy necesario para poder llevar un control en ventas y manejo de los inventarios.
5	¿De qué forma toma las decisiones a ejecutar en el establecimiento?	Me organizo para tomar las decisiones adecuadas en función de lo que es necesario en el momento.
6	¿Por qué piensa usted que existe un bajo nivel de ventas en su negocio?	Pienso que es por problemas de pandemia que aún no se normaliza, por falta de ingreso para poder invertir en mercadería.
7	¿Cree usted que es necesario o hace falta un sistema de inventario de mercaderías?	Creo que si es muy necesario un sistema de inventario para tener más control en la mercadería y materiales de trabajo que ingresan al local o microempresa.
8	¿Qué acción ha tomado sobre los problemas que existen en su negocio?	Solucionar el problema que estoy pasando tratar de mejorar la atención.

Elaborado por: Marilyn Solange Zambrano Barboto

Fecha: 12/08/2021

ANEXO N° 4






INFORME DE URKUND



Document Information

Analyzed document	Estudio de Caso TERMINADO.docx (D112881163)
Submitted	2021-09-19 00:20:00
Submitted by	
Submitter email	mzambrano878@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	wocampo.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://rucecuador.com/rucsri/barboto-zarate-esther-priscitnia-1202785687001 Fetched: 2021-09-19 00:21:00	 1
W	URL: https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1185/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20HIDALGO%20YAGUAL.pdf Fetched: 2020-07-28 02:25:43	 1
W	URL: https://core.ac.uk/download/pdf/230585845.pdf Fetched: 2020-06-23 21:47:20	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO DE JASMIN BASANTE ARANA.docx Document ESTUDIO DE CASO DE JASMIN BASANTE ARANA.docx (D78431637) Submitted by: jbasantea966@utb.edu.ec Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46389/1/G%C3%B3mez%20Nazareno%20Shirley-%20Estrategias%20para%20mejorar%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20area%20de%20inventario%20C%20y%20la%20rentabilidad%20de%20la%20empresa%20Elect-1.pdf Fetched: 2021-03-17 20:08:59	 1