



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA
DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:
GESTIÓN DE INVENTARIO DEL BAZAR CRISNOELIA DEL
CANTÓN PUEBLOVIEJO

EGRESADA:
VERA SELLAN ANGELA VERONICA

TUTOR:
ING. TOUMA FAYTONG MARIO ALBERTO

AÑO 2022

Resumen

La gestión de inventario dentro de los negocios es fundamental para que esta misma brinde la organización del almacén y que el desarrollo de todas las actividades sean correctas. De esta manera la entidad tendrá suficientes bienes para así poder satisfacer la demanda del producto, si esta gestión no sea llevada correctamente, las empresas como consecuencia asumirán pérdidas de una organización ineficiente, al mismo tiempo ocasionaría pérdidas de clientes por la falta de bienes perjudicando el crecimiento de la entidad.

El presente estudio se realizó en el negocio bazar “CRISNOELIA”, del canton Pueblo Viejo Provincia de Los Ríos, con la finalidad de conocer los factores que están afectando directamente la gestión de inventario, por lo cual género que también se realice un análisis sobre las causas y efectos que se puede ocasionar en el área administrativa de inventarios de este negocio que se dedica a la comercialización de numerosas clases de producto tales como: Artículos de librería, para el hogar, vestimentas, sandalias, bisutería, alimentos entre otras cosas.

Palabras Claves: Inventarios, Existencia Gestión, Control, Stock, Logística.

Abstract

Inventory management within businesses is essential for it to provide the organization of the warehouse and for the development of all activities to be correct. In this way, the entity will have enough goods to be able to satisfy the demand for the product, if this management is not carried out correctly, the companies, as a consequence, will assume losses of an inefficient organization, at the same time it would cause losses of clients due to the lack of goods, harming the entity growth.

The present study was carried out in the "CRISNOELIA" bazaar business, in the Pueblviejo province of Los Ríos, with the purpose of knowing the factors that are directly affecting inventory management, for which reason an analysis is also carried out on the causes and effects that can be caused in the administrative area of inventories of this business that is dedicated to the commercialization of numerous kinds of product such as: stationery items, for the home, clothing, sandals, jewelry, food, among other things.

Keywords: Inventories, Stock Management, Control, Stock, Logistics.

Introducción

La gestión de inventario dentro de los negocios es fundamental para que esta misma brinde la organización del almacén y que el desarrollo de todas las actividades sean correctas. De esta manera la entidad tendrá suficientes bienes para así poder satisfacer la demanda del producto, si esta gestión no sea llevada correctamente, las empresas como consecuencia asumirán pérdidas de una organización ineficiente, al mismo tiempo ocasionaría pérdidas de clientes por la falta de bienes perjudicando el crecimiento de la entidad.

El presente estudio se realizó en el negocio bazar “CRISNOELIA”, del canton Pueblo Viejo Provincia de Los Ríos, con la finalidad de conocer los factores que están afectando directamente la gestión de inventario, por lo cual género que también se realice un análisis sobre las causas y efectos que se puede ocasionar en el área administrativa de inventarios de este negocio que se dedica a la comercialización de numerosas clases de producto tales como: Artículos de librería, para el hogar, vestimentas, sandalias, bisutería, alimentos entre otras cosas.

Para el progreso de este estudio de caso se empleó la línea de investigación “Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control” puesto que se examina todo lo relacionado con la gestión de actividades empresariales referente al control de inventario, como consecuencia directa en el crecimiento organizacional frente al cliente ya sea interno o externo del negocio en objeto, por consiguiente, se identifica la sublínea de investigación “Empresas e instituciones públicas y privadas” debido a que esta forma parte del sector privado y contribuye en un conjunto de actividades en calidad de controlar, organizar y planear, las cuales proporcionan el

adecuado funcionamiento y la importancia de la buena gestión de inventario de este negocio en mención.

Adicionalmente para obtener información relevante se aplicó una metodología centrada en la recopilación de datos a través de encuestas que fueron dirigidas a los colaboradores de la área administrativa y operativa, asimismo se generó una entrevista a la gerente propietaria del negocio para así poder obtener información verídica de los hechos que originan los factores principales de la investigación.

Los resultados alcanzados en el interior de este estudio, están totalmente centrados en la información obtenida mediante las encuestas y entrevista, permitiendo verificar las causas que originaron la difícil administración de la gestión de inventario del negocio, así como la deficiencia en los inventarios, clientes insatisfechos, la falta de control interno y el espacio y distribución de la mercadería, desarrollando el incumplimiento de las actividades a ejecutarse.

Desarrollo

Hoy en día los comerciantes captan tres factores importantes para un buen desenvolvimiento de las actividades logísticas: Reducir los riesgos de variaciones entre la oferta de la empresa y demanda del cliente, reducir los costos e incrementar los beneficios (Fernández, 2017).

El Bazar “CRISNOELIA”, está ubicada en el Canton Puebloviejo - Provincia de Los Ríos, en la calle Miguel Suarez Seminario y Antón Calderón. Iniciando sus actividades en el año 1981, cuya propietaria es la contribuyente Lic. Cristina Arias Cevallos, lugar con años de trayectoria en la comercialización de numerosas clases de producto tales como: Artículos de librería, para el hogar, vestimentas, sandalias, bisutería, alimentos entre otras cosas. La misma que cuenta con una edificación de una planta dividida en diferentes áreas. Actualmente cuenta con cinco colaboradores a cargo: uno en la área Administrativa y logística, tres personas encargada del abastecimiento de las perchas y atención al cliente turnándose de lunes a viernes y los fines de semana (sábado y domingo) y el gerente propietario del negocio.

En la actualidad el bazar “CRISNOELIA”, a pesar de llevar años en el mercado comercial, esta no evidencia un avance significativo en el proceso de automatización de las actividades internas de forma clara de los ingresos de los bienes de consumo que entran y salen del mismo, posición negativa que indica el débil desarrollo organizacional que ha tendido en todos sus años en el mercado.

Desde el punto de vista de Gonzales (2014), sobre del desarrollo organizacional:

Son acciones direccionadas a resolver problemas organizacionales, apoyados por medio de una gestión por proceso, con el objetivo de cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales, a través de un adecuado diseño organizacional y decisión

optima del trabajo, para que todas las actividades sean realizadas en equipo y con la sinergia adecuada. (pág. 30)

El negocio en estudio dispone una administración caracterizada desde el empirismo, se manifiesta que dicho negocio se transforma en unos de los factores principales que está ocasionando una gestión de inventario incompleto, problemas internos que de manera directa afectan el entorno laboral y supeditar del incremento normal de las acciones del negocio.

Aunado a este estudio de caso se realizó una profunda pesquisa con la finalidad de adquirir y descubrir todos los factores, las razones y cada uno de los problemas que están afectan la gestión de inventario del bazar “CRISNOELIA” del Canton Puebloviejo.

Es necesario resaltar que unos de los factores principales que está afectando el negocio es el manejo de su inventario dado que al momento de recibir la mercadería nueva esta se registra de manera manual y al momento de integrarla al negocio provoca una inadecuada distribución de los productos dando como resultado que las existencias no sea reflejadas al instante. A título personal de Lara (2021) “La importancia de contar con un manual sobre los inventarios es evidente, nos brinda la certeza sobre aquello que debemos comprar pues ya nos hace falta o aquello en lo que actualmente nuestros stock está rebasando y es más prudente esperar en comprar. (pág. 64)

El inventario propone tener un panorama amplio de lo que el negocio dispone y a su vez planifica las compras y ventas, al realizar los inventarios constantemente dentro del negocio ayudara a identificar los productos más vendidos y los menos solicitados. También ayuda a detectar cuando se presentas fallas o anomalías en las existencias tanto diferencias negativas como positivas.

Como secuela al no ejecutar una adecuada gestión de inventario en del negocio ha provocado que la atención al cliente se vea afectada al momento que la personas demanda los productos del bazar. Para el autor Lara (2019), la atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (pág. 7)

En su libro sobre la Atención al Cliente, Carvajal, Ormeño & Sanz (2019), lo consideran de la siguiente manera: “Un buen servicio al cliente es una nota de distinción y un valor añadido en cualquier organización”. Al no tener un producto determinado que el cliente requiera en ese momento y el colaborador desconozca si cuenta o no con dicho producto en stock, factores que inciden en la fidelización y satisfacción de los clientes; dando como resultado que los clientes perciban la inadecuada atención.

Empleando las palabras de Salas (2020)

(...) La satisfacción del cliente es la valoración positiva que estos hacen del servicio al cliente prestado por la organización; siempre y cuando este haya resuelto sus dudas, consultas, quejas, reclamaciones y conflictos por encima de las expectativas previas a la utilización del mismo. (pág. 10)

Por otra parte, el control interno sobre el inventario del bazar, no brinda información verídica del nivel de existencia de productos determinados, ocasionando la elaboración de informes con datos faltante. De acuerdo con el autor Palomo (2019) sobre la importancia del control interno indica:

En el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. (pág. 20). En efecto, las escasas actividades de control interno en el negocio, se nota la vulnerable concientización sobre la consideración de contar con un sistema de inventario que permite proporcionar los procesos de registro de bienes de forma exitosa.

En este mismo contexto unos de los factores poco recurrentes dentro del negocio es la sustracción de productos o artículos, es muy común que sean los colaboradores (o los clientes) quienes procedan a la obtención del producto de una forma indebida, siendo este uno de los motivos que eleven el volumen de los costos por falta de la afable gestión de inventario. En otras palabras, García (2018) “Este tipo de delito es considerado robo hormiga, porque ocurre de poco en poco y probablemente no se descubra este ilícito en el arqueo de caja, pero pronto será descubierto y castigado por cometer robo.” (pág. 349)

El bazar “CRISNOELIA”, no cuenta con un espacio y distribución adecuada de la mercadería para su respectiva selección (función y marca), ocasionado que al momento que se requiera un determinado producto para la respetiva venta esta no se pueda identificar, esta anomalía se le suma la falta de un sistema de inventario provocando la no existencia de datos históricos donde se pueda apreciar si dicho producto se encuentra o no en stock, en ocasiones se da la compra de productos repetidos.

Sánchez (2019), Considera que “El almacén es un espacio o estancia del establecimiento donde se guardan las materias primas recibidas por parte de los proveedores. El principal objetivo de un almacén es recibir los pedidos solicitados y

almacenarlos de una manera adecuada, acorde a cada tipo de producto. Un almacenamiento adecuado supone ser más eficiente. (pág. 15)

Las consecuencias de no contar con un sistema de inventario, radica en no tener claro los niveles de liquidez que posee el negocio, ya que no tiene certeza de los productos que posee y cuáles son los que han sufrido rotación; no conocer con exactitud la cantidad exacta de los viene en el inventario, afectando de una forma directa los gastos corrientes del negocio en objeto.

Para el autor Vértice (2010)“Un inventario se usa básicamente, para evitar que la falta de productos deje sin satisfacer la demanda de los mismo e incluso llegue a detener la actividad del establecimiento. Por ello su primer objetivo será determinar la situación de las existencias de un establecimiento y poder analizar el comportamiento de las mismas, tanto de forma general como por secciones y familias de producto. De esta manera, se puede saber la cantidad y el valor de los bienes disponible en ese punto de venta. (pág. 32)

Se supone que unas de las causas que está generando el problema dentro de la gestión de inventario es la ausencia de una persona capacita o especializada para dicha área. Rojas (2010) Afirma:

(...) El reclutamiento y selección permite evaluar el perfil del candidato de forma eficiente y al mismo tiempo confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como con la altura de la empresa, lo que representa un aspecto crucial para los tiempos que corren, pues es bien sabido que no dar con la persona correcta para cubrir un vacante en particular puede resultar desastroso para una empresa. (pág. 11)

Lo anteriormente citado de muestra que el bazar “CRISNOELIA”, no cuenta con un colaborador adecuado, eficiente y capacitado para este espacio como lo es el manejo

de inventario, se puede decir también que los datos generados o cualquier informe que se realice no contienen la información verídica por la ausencia de datos verdaderos del nivel de inventario existentes del bazar.

No obstante, al desconocimiento del manejo de inventario, este negocio no ha implementado cursos de capacitación para esta área, donde se pueda observar de forma óptima la existencia de determinados productos, lo que refleja poco interés para emprender acciones para la mejora continua del negocio.

Dicho con palabras de González (2019) El proceso de capacitación permite promover y desarrollar culturas organizacionales sobre la realización de ciertas actividades internas, además es el medio necesario para la mejora continua del talento humano, con el objeto de asegurar el éxito en la gestión empresarial, que consecuentemente permite el desarrollo organizacional. (pág. 25)

Seguirá siendo un problema cada vez difícil de controlar respecto a el manejo de bienes, a no implementar de manera urgente las capacitaciones para el registro de inventario como resultado se darán las elecciones erróneas sobre la inversión de los productos o el no poder atender al cliente como es debido.

Los factores antes mencionados no son los únicos efectos negativos que se están presentando en el bazar “CRISNOELIA”, relacionado con el control de inventario, se ha encontrado por medio de una exhausta investigación que la falta de liderazgo que impulse el desarrollo organizacional, la ausencia de un líder administrativo lo que incide en el débil control, gestión inventarística y cada una de las actividades que se dan dentro del negocio comercial.

Empleando las palabras de Vidal (2018) “El liderazgo es un fenómeno que se desarrolló dentro de grupos al ser un hecho social, y que se observa como un conjunto

de comportamientos el rol desarrollado por una persona o entidad. Este fenómeno ocurre cuando la situación demanda que el individuo o la entidad influencie, y pueda coordinar las actividades de un grupo hacia la consecución de un objetivo en común. (pág. 10)

El no contar con un liderazgo autoritario repercute las conexiones laborales, predomina el desarrollo inadecuado en las actividades internas del negocio, especialmente en la gestión de inventario, a causa de la baja presión, y un ambiente laboral desfavorable que causa al no existir la empatía oportuna que debe recibir el personal por parte de la persona encargada de talento humano. Desde el punto de vista de Vargas, Cuello & López (2006)

(...) La gestión humana o gestión del talento humano, es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización.

La gestión de talento humano es débil por parte del negocio, son factores negativos que se están desarrollando internamente y se debe tratar de manera urgente, desembocando la falta de compromiso, conciencia laboral y el acoso laboral estos factores obstaculizando el óptimo desempeño laboral del negocio.

Al emplear las técnicas de recolección de información tales como la encuesta y entrevista, considerando que cuyos aspectos destacados son facilitados por las personas que forman parte del equipo de negocio y son estos que han servido para obtener información verídica. Torres (2014), define las técnicas e instrumentos de recolección de datos como “las distintas formas y maneras de obtener información”. (pág. 194)

Tabla 1

Resultados de la entrevista a la propietaria del Bazar “CRISNOELIA” del Canton Puebloviejo.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Considera usted que el negocio cuenta con procedimientos adecuados en la organización y control de inventarios?	No, debo admitir que tengo serios problemas entre la organización de mi negocio y el control de inventario, sobre todo en el desempeño de los colaboradores.
2	Las existencias almacenadas, ¿se encuentran ordenadas de tal manera que facilite y simplifique la manipulación y recuento de los productos?	Actualmente no se está llevando un orden adecuado en las existencias, ya que la falta de control en bodega, la no participación de algunos colaboradores y la falta de coordinación por parte de las demás áreas ha ocasionado que se torne complicado el adquirir o manipular los productos.
3	Desde su punto de vista ¿Qué peculiaridad debería tener el sistema de control de inventario que se implementa en el bazar?	Un plan de organización, el control de acceso de los activos, técnicas para procesar los datos y por ultimo puedo decir un sistema de autorización y procedimiento para tener un buen control de inventario dentro del negocio.
4	¿Realiza usted una planificación para abastecerse de mercadería?	Hoy por hoy se está manejando con una supervisión y auditoria sobre los inventarios para así logara obtener el stock del sistema y el físico, para de esta manera verificar las existencias de mercadería.
5	¿Considera usted que la atención al cliente incide en la rentabilidad del negocio?	Tengo claro y considera que el brindar un servicio al cliente competente y oportuno, además de brindar artículos o servicios, ayuda a al negocio a obtener un máximo beneficio y garantizando el éxito en el mercado.
6	¿Qué métodos utilizas para garantizar que el cliente tenga éxito con la compra y esté contento con su experiencia?	Trato de tener en stock los productos que ellos requieran en el momento, capacitar en vez en cuando a mis colaborados, brindar un trato cordial, eficiente, resolutivo.

Fuentes: Entrevista aplicada a la propietaria del bazar Crisnoelia.

Elaborado por: Vera Sellan Ángela Verónica

En cuanto a la entrevista con la propietaria del bazar, se extrajo información de primera sobre la gestión de inventario, existiendo la deficiencia en el inventario, la sustracción de los productos o artículos, la falsa información del control de interno, clientes insatisfechos, falta de capacitaciones a los colaboradores, el espacio y distribución de las mercaderías, siendo estos todos los factores que limitan la efectividad de las actividades que se realizan dentro del negocio, una de ellas es cumplir con las expectativas y necesidades de los cliente, los aspectos antes mencionados son esenciales para llevar acabo la fidelización del cliente, permitiéndole un excelente proceso de venta e incrementado beneficios para el negocio.

Hoy por hoy no se está llevando un orden adecuando en las existencias en el bazar Crisnoelia, el cual está impidiendo el cumplimiento de sus actividades y la satisfacción del cliente, siendo esta importante ya que radica en que nos permite saber la probabilidad de que el cliente regrese hacer comprar en el futuro. El sistema de control de inventario que implementa en el bazar debería caracterizarse por permitir calcular los costos de los productos y artículos comprados y realizar los respectivos registros contables de la venta del mismo, facilitando el cálculo de la mercadería en existencia y control y conocimiento en una fecha determinada.

La gerente propietaria menciona que se está manejando con una supervisión y auditoria sobre los inventarios para abastecerse de mercadería así lograr obtener el stock del sistema y el stock físico de los productos, para de esta manera verificar las existencias de mercadería, además seleccionar a él colaborar adecuado para que lleve este proceso exitosamente. Los métodos que utiliza el negocio en objeto es brindar un trato cordial, eficiente, resolutivo, tener en stock los productos que ellos requieran en el momento, con el propósito de asegurar la lealtad y éxito en el negocio, manteniendo a los consumidores felices y satisfecho.

Al aplicar la encuesta a los colaboradores del bazar “CRISNOELIA”, se extrajo la siguiente información.

Tabla 2

Sistema de inventario

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Rara Vez	3	20%
Nunca	12	80%
Total	15	100%

Fuentes: Encuesta aplicada a los colaboradores del bazar Crisnoelia.

Elaborado por: Vera Sellan Ángela Verónica

Los colaboradores del bazar “CRISNOELIA”, contribuyeron que nunca el negocio objeto de estudio ha manejado adecuadamente un sistema de inventario, el cual ha ocasionado retraso al momento de entregar los productos a los clientes, al igual que la inexistencia de productos o artículos claves que demande el cliente, s teniendo en cuenta que un mal inventario debido a la falta de control puede ocasionar escenas en donde no disponemos de parte adecuadas disponible para un producto, dado a que no se puede verificar su inventario.

Tabla 3

Control de Inventario

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	2	13%
Rara Vez	11	74%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

Fuentes: Encuesta aplicada a los colaboradores del bazar Crisnoelia.

Elaborado por: Vera Sellan Ángela Verónica

Al analizar los resultados que impartieron los colaboradores, se pudo observar que rara vez hacen un control de los inventarios en cada tiempo o periodo determinado, ocasionando que no se pueda determinar con veracidad la cantidad exacta de los productos o artículos ni cuanto es el valor de la venta en el negocio en una fecha determinada, el cual ha ocasionado que los clientes se sientan descontentos por el no cumplimiento de la demanda, asimismo provocando problemas financieros que pueden finalizar el funcionamiento del bazar.

Tabla 4

Satisfacción del Cliente

Opciones	Frecuencia	%
De acuerdo	15	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuentes: Encuesta aplicada a los colaboradores del bazar Crisnoelia.

Elaborado por: Vera Sellan Ángela Verónica

Por lo consiguiente los colaboradores manifestaron que si están de acuerdo con la implementación de un sistema de inventario en el bazar “CRISNOELIA”, ya incide en del desempeño de la misma y las ganancias que obtienen, mantener así mismo un nivel óptimo para así no generar costos innecesarios y mantenerse siempre abastecido de la gran variedad de productos, facilitándole a los clientes encontrar todo en el mismo lugar, además poder supervisar los ingresos que genera a diario del negocio, acelerar el cumplimiento y prevenir el fraude.

Conclusiones

El bazar “CRISNOELIA”, no posee con un sistema de inventario adecuado el cual facilite mecanizar los procesos de inspección de ventas y bienes, provocando un endeble en la gestión financiera e inadecuada toma de decisiones, de esto se sigue que al realizar consecución de la mercadería o productos nuevos sin antes saber el nivel de existencia y el producto que está en rotación de modo que le genere mayores ingresos al negocio, ambiente negativo ocasionado por la carencia de adaptación de métodos de valoración de inventarios.

El negocio en objeto se halla expuesto a presentar dificultades de liquidez en poca antelación para velar con todas las obligaciones dentro de la mismas entre ellos operaciones e imposiciones tributarias, gastos de remuneraciones, en virtud de no conocer el valor verídico de los inventarios, impide informe fidedigno de la posición real que mantiene el bazar “CRISNOELIA”.

Por otra parte, esta no cuenta con un talento humano cualificado para el área administrativa específicamente en el control de inventario, sin la adaptación de un método que permita la automatización de las actividades para un mejor desarrollo empresarial, en consecuencia que el negocio es un poco pequeño y el no contar con un talento que ofrezca habilidad, capacidad y sobre todo actitud, además disponga de conocimientos técnicos y administrativos para sobrellevar los proceso de la gestión de inventario correcta.

Finalmente se puede decir que el espacio y distribución de la mercancía de este negocio en estudio ha reflejado un ordenamiento inadecuado el cual imposibilita la corroboración demándate y la organización adecuado de los bienes que dispone el negocio, postura que suscita por una frágil estructura organizativa.

Bibliografía

- Babahoyo, U. T. (2021). *Línea y Sublínea de Investigación* . Babahoyo .
- Carvajal Martín , L. G., Ormeño Alonso , J., & Sanz Sumelzo , L. B. (2019). *Atención al Cliente* . EDITEX.
- Fernández, A. C. (2017). *Gestión de Inventarios. COML0210*. Antequera (Málaga): IC Editorial .
- García, S. L. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Mexico .
- Gonzales, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- González, Á. R. (2019). *Coaching Empresarial*. Málaga: Interconsulting Bureau S.L.
- Lara, C. A. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Logroño (La Rioja): Tutor Formación .
- Lara, I. A. (2021). *Filosofía Emprendedora* . Barken & Jules.
- Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Mexico.
- Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0.: La nueva forma de encontrar talento*. Barcelona: Editorial UOC.
- Salas, S. L. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid, España : Ediciones Paraninfo S.A.
- Sánchez, A. C. (2019). *Aprovisionamiento y Almacenaje de alimentos y bebidas en el bar*. UF0060. Tutor Formación.
- Torres, C. A. (2014). *Metodología de la Investigación* . Bogotá, Clombia: PEARSON.

Vargas, M., Cuello, C., López, A., & Instituto Tecnológico de Santo Domingo. (2006).

Practicas de Gestión Humana en la República Dominicana 2005. Santo Domingo.

Vértice, P. (2010). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. España .

Vidal, J. C. (2018). *Liderazgo*. Elearning S.L.



ANEXO N° 1

Universidad Técnica De Babahoyo
Facultad De Administración, Finanzas E Informática
Escuela De Administración



Tema: Gestión de Inventario en el Bazar CRISNOELIA del Canton Puebloviejo.

Objetivo: Identificar los factores que afecta la gestión de inventario en el Bazar CRISNOELIA del Canton Puebloviejo.

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DEL BAZAR “CRISNOELIA” DEL CANTON PUEBLOVIEJO

1. ¿Cree usted que la empresa maneja adecuadamente su sistema de inventario?
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

2. ¿Cree usted que la empresa cuenta con adecuado nivel del producto terminado?
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

3. ¿Realizan intercambio de ideas en el equipo de trabajo?
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

4. ¿Se realiza el control de los inventarios periódicamente?
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

5. ¿Cree usted que la actual gestión de inventario que tiene el negocio permite hacer frente a la oferta y demanda?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
6. ¿Qué tan satisfactorio es la información que les brinda el jefe/a para realizar su trabajo?
- Extremadamente Satisfecho
 - Muy Satisfecho
 - Moderadamente Satisfecho
 - Poco Satisfecho
 - No Satisfecho
7. ¿El control de inventario que aplica el negocio le ha permitido evitar faltante y sobrante del producto para la venta?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
8. ¿Cree usted que implementando un sistema de control de inventario mejorara el nivel de satisfacción del cliente?
- De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo



ANEXO N° 2

Universidad Técnica De Babahoyo Facultad De Administración, Finanzas E Informática Escuela De Administración

Tema: Gestión de Inventario en el Bazar CRISNOELIA del Canton Puebloviejo.

Objetivo: Identificar los factores que afecta la gestión de inventario en el Bazar CRISNOELIA del Canton Puebloviejo.

ENTREVISTA PARA LA PROPIETARIA DEL BAZAR “CRISNOELIA” DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO

1. ¿Considera usted que el negocio cuenta con procedimientos adecuados en la organización y control de inventarios?

2. ¿Realiza usted una planificación para abastecerse de mercadería?

3. ¿Cuándo se reciben los productos, se procede a realizar los controles de verificación, inspecciones y recuento?

4. Las existencias almacenadas, ¿se encuentran ordenadas de tal manera que facilite y simplifique la manipulación y recuento de los productos?

5. Desde su punto de vista, ¿Qué peculiaridad debería tener el sistema de control de inventario que se implemente en el bazar?

6. ¿Existe una coordinación adecuada para la entrega, venta de productos con los proveedores?

7. ¿Considera usted que la atención al cliente incide en la rentabilidad del negocio?

8. ¿Qué métodos utilizas para garantizar que el cliente tenga éxito con la compra y esté contento con su experiencia?

Leda.

Cristina Arias Cevallos

GERENTE DEL BAZAR CRISNOELIA

Puebloviejo.-

De mi consideración:

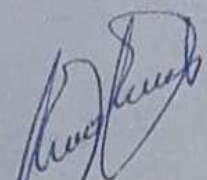
La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita **VERA SELLAN ÁNGELA VERÓNICA**, con cedula de identidad No. 1206385880. Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el período Noviembre 2021 – Abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**. El Estudio de Caso: **GESTION DE INVENTARIO EN EL BAZAR CRISNOELIA DEL CANTON PUEBLOVIEJO**.

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que la señorita Vera pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

c.c: Archivo

Cristina Arias
12032552117
Cristinaarias35@Hotmail.com
Autorizado

BAZAR
Cris Noelis
PUEBLO VIEJO-10000000

Document Information

Analyzed document	VERA SELLAN ANGELA VERÁ'NICA -Tutor ING. MARIO TOUMA.docx (D131050570)
Submitted	2022-03-21T17:28:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	avera880@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Gestion de abastecimiento de la ferreteria Ferrecentero Jujan CASTRO JUNCO LISBETH.docx

SA

Document Gestion de abastecimiento de la ferreteria Ferrecentero Jujan CASTRO JUNCO LISBETH.docx (D130746516)

Submitted by: castroli@fafi.utb.edu.ec

Receiver: gina.carrasco.utb@analysis.orkund.com

 1